

عبارات للمدير

3000 عبارة تجعلك ترد أي موقف

English Edition Copyrights



The Career Press, Inc.
220 West Parkway, Unit 12
Pompton Plains, NJ 07444
www.careerpress.com

حقوق الطبعة الإنجليزية

حقوق الطبعة العربية

عنوان الكتاب: عبارات المدير: 3000 عبارة
تجعلك ترد أي موقف

تأليف: باتريك الآن

ترجمة: د. هبة عجيبة

الطبعة الأولى

سنة النشر: 2014

الناشر: المجموعة العربية للتدريب والنشر
8 شارع أحمد فخري - مدينة نصر -
القاهرة - مصر



تليفون: 22739110 (00202)

فاكس: 22759945 (00202)

الموقع الإلكتروني: www.arabgroup.net.eg

E-mail: info@arabgroup.net.eg

E-mail: elarabgroup@yahoo.com

حقوق النشر:

جميع الحقوق محفوظة للمجموعة العربية
للتدريب والنشر ولا يجوز نشر أي جزء من هذا
الكتاب أو اختزان مادته بطريقة الاسترجاع أو
نقله على أي نحو أو بأية طريقة سواء كانت
إلكترونية أو ميكانيكية أو خلاف ذلك إلا
بموافقة الناشر على هذا كتابة ومقدا.

الآن، باتريك

ع عبارات المدير: 3000 عبارة تجعلك

ترد أي موقف / تأليف Patrick Alain،

ترجمة: هبة عجيبة - القاهرة:

المجموعة العربية للتدريب والنشر،

2014 ط1

161 ص: 24x17 سم.

الترقيم الدولي: 978-977-722-063-7

1- الإدارة

2- الإداريون

أ - عجيبة، هبة (مترجم)

بد العنوان

ديوي: 658

رقم الإيداع: 2014/17668

تنويه هام:

إن مادة هذا الكتاب والأفكار المطروحة به
تعبير فقط عن رأي المؤلف. ولا تعبر بالضرورة
عن رأي الناشر الذي لا يتحمل أي مسئولية
قانونية فيما يخص محتوى الكتاب أو عدم
وفائه باحتياجات القارئ أو أي نتائج مترتبة
على قراءة أو استخدام هذا الكتاب.

عبارات المدير

3000 عبارة تجعلك ترد أي موقف

تأليف

Patrick Alain

ترجمة

د. هبة عجيبة

الناشر

المجموعة العربية للتدريب والنشر



2015

شكر وتقدير

في البداية أود أن أعبر عن امتناني إلى بسام ولينا أبى سمرة وأخص بجزيل الشكر والتقدير زوجتي الرائعة زينة الذين لولا جهودهم المضنية خلال عام استغرقته لإخراج هذا الكتاب إلى النور.

ثانياً، لا أريد أن أنسى أن أشكر أمي جاكلين نظراً لكل تضحياتها. كانت أمي مصدر إلهامي حتى قبل أن أعرف أنني أحتاج إلى إلهام، كم أحبك يا أمي.

كما أود أن أتقدم بخالص الشكر للسيد توم كارول ويشا رافال لإسهاماتهما الاستثنائية في الإبداع المبذول في هذا العمل.

وأقدم كل الشكر لوكيل أعمالتي جيسيكا فوسيت ومحرر تطوير الكتاب كريستين دالي ووكيل الدعاية تيس وودز.

بدون هؤلاء الذين لم يبخلوا على بوقتهم والتزامهم وطاقاتهم والذين لولاهم ما خرج هذا الكتاب إلى النور.

المحتويات

6	عن المؤلف.....
7	مقدمة
9	كيف تستفيد من هذا الكتاب
11	الجزء الأول: العاملون وإدارة الموارد البشرية
25	الجزء الثاني: الأخلاق والجوانب القانونية
39	الجزء الثالث: ردود الفعل والانضباط.....
53	الجزء الرابع: السلوك السيئ
75	الجزء الخامس: التحفيز
93	الجزء السادس: عندما يكون الأمر شخصيًا.....
103	الجزء السابع: الاجتماعات والعروض التقديمية
117	الجزء الثامن: مواقف صعبة.....
127	الجزء التاسع: التعامل مع العملاء.....
137	الجزء العاشر: كيفية إدارة المدراء الأقل في المستوى.....
149	جزء المكافآت: الإدارة.....

عن المؤلف

باتريك ألان، هو مطور ألعاب فيديو معروف عالمياً. تشمل عناوين كتبه أفضل الكتب مبيعاً رقم واحد "جراند ثيفت أوتو" و"ريد ديد ريدمبشن" وسلسلة ميد نايت. ولد في باريس بفرنسا وعاش في عدد من الدول على مدار حياته. يتمتع بطلاقة في التحدث بخمس لغات ويعزي ألان الكثير من نجاحه إلى قدرته على العمل كمشارك هام في فرق كبيرة متعددة اللغات. هذا الكتاب إنتاج أكثر من عشر سنوات من الخبرة في مجال الإدارة. إن هدف ألان هو مشاركة معرفته بوحدة من أكثر المهارات القيمة في الحياة وهي التحكم في كل موقف.

يعيش ألان في سان دييجو بكاليفورنيا مع زوجته وابنته، وهو حاصل على درجة الماجستير من جامعة باريس.

مقدمة

هل أنت مدير مشتريات أو مدير إنتاج أو مدير تكنولوجيا معلومات؟ هل تعمل في مجال التسويق أو المبيعات أو المحاسبات؟ هل بيدك القرار أن تمتهن الموارد البشرية أو تطوير المنتجات؟ بغض النظر عن مهنتك أو مستوى خبرتك عليك استغلال مواردك الاستغلال الأمثل. من الصعب أن تجد نفسك في موقف غير متوقع وهذا بلا شك أمر حقيقي عندما تكون في منصب مدير. وسواء أكنت مديراً مُحنكاً أو شخصاً بدون خبرة أو سُلطة أو تجربة مخاطر أو وقع في شرك الأشخاص الرائدين، فمن المتوقع أن تكون مسؤولاً وعليك أن تجعل الأمور أفضل من أجل إعداد تقاريرك المباشرة ومن أجل الشركة. هذا التوازن ليس دائماً مُجهداً إذا كنت تتلعثم في الكلام أن تفتقر إلى فارق بسيط في الاتصالات. والحقيقة أنك إذا اشتريت هذا الكتاب فمن المرجح أنك لست راضياً عن جانب من العمل. أنت تعرف من داخلك أنك يمكنك أن تقوم بأداء أفضل، ولكنك تحتاج إلى عبارات سحرية تساعدك على بدء العمل. ونظراً لانشغالك فأنت تحتاج إلى أداة مرجعية موجزة ويسهل استخدامها، ويمكن حملها. لذا سوف تجد بين طيات هذا الكتاب مئات من الردود المحددة التي ساعدت المديرين والأفراد المؤهلين لمنصب المدير للسيطرة على أدوات التواصل الخاصة بهم.

الغرض من هذا الكتاب هو مشاركة هذه النقاط من الحديث لكي تطور من شخصيتك كمدير عند أي موقف تتعرض له. وكلما ارتقيت في سلسلة التدرج الإداري كلما كنت على استعداد أكثر، وسيمكنك أن تستخدم كلمات وعبارات أكثر فاعلية من أجل التحفيز والتصحيح وامتلاك زمام الأمور. من الناحية المثالية يجب أن تصبح هذه الكلمات والعبارات هي الوجه الآخر لك كجزء من الروتين اليومي. ولكي أساعدك على هذا، قمت بتقسيم الكتاب إلى 10 أقسام يسهل استيعابها. بالإضافة إلى قسم إضافي في نهاية الكتاب. كما يضم الكتاب فهرساً شاملاً في نهايته ليساعدك على تحديد عناوين مشابهة.

في حقيقة الأمر، لا يهم كم كنت ناجحاً أو مُنكراً كمدير أو حتى إذا لم تتمرس بالإدارة من قبل في حياتك فلاحتمالات هي أن مهاراتك في التواصل قد يتم صقلها. سوف تُعزز هذه الأداة القيمة تمكنك من استخدام العبارات، وتجعل ثقتك بنفسك قوية ومهاراتك الإدارية تسطع في محيط عملك. وستجد أنه يستحق ذلك، على المستوى الشخصي والمهني عندما تزداد جرائتك في الحديث والإقناع، وربما معظم المهارات لتستخدمها بشكل أمثل في أي موقف يواجههك.

دع رحلتك للثقة الإدارية تبدأ!

كيف تستفيد من هذا الكتاب

صُمم هذا الكتاب بسلسلة مرنة من الأفكار. يمكنك أن تقرأه بالكامل حتى تُشكل رؤية شاملة أو يمكنك أن تفكر في موقف مُحدد أو موقف من مواقف التواصل التي تجدها تشكل تحدياً أو أمراً ذا معنى. فمثلاً، يمكنك أن تشعر بارتياح عند التحدث مع موظف عن مشكله شخصية ولكنك لن تشعر بالارتياح عند تقديم نقد للآخرين. استخدم الفهرس المُفصل في نهاية الكتاب ليساعدك على إيجاد الموضوع الذي يناسب الموقف الذي تواجهه.

اقرأ كل العبارات البسيطة وحددها لكي تكيف نفسك مع العبارات التي تبدو طبيعية أو مريحة بالنسبة لك. ثم تدرب على استخدامها حتى تصبح بسيطة وشائعة على لسانك. وعندما تحين الفرصة لن تواجه أي صعوبة في استدعاء تلك العبارات بثقة ورباطة جأش. ولأن كل شخص يخرج العبارات بأسلوبه بطريقة مختلفة إلا أن هناك مساحة بسيطة على الهامش لتضيف عبارتك بشكل خاص. تذكر أن نبرة الصوت ولغة الجسد والتوقيت (سياق الكلام) مهمين لتوصيل المعنى حتى يدركه الآخرين. وهكذا نجد أن الموقف يُمكن أن يُفسر على أنه موقف عدائي ولا يتوافق مع عبارات أخرى حسب الكيفية والزمان والشخص الذي ذكر العبارة. وهنا عليك أن تستخدم حكمتك وتدع السياق يُرشدك. وهذا أمر مهم عندما تفكر في استخدام الحس الفكاهي أو النقد اللاذع لتقوم بتوصيل معلومة. وأحياناً ما تُقبل الفكاهة أو تُرفض والنقد اللاذع هو بالقطع أحد الطرق السريعة التي تجعل الشخص يشعر بأن الموقف سخيف. وعليه لن يُقدر أي شخص أسلوبك في توصيل الرسالة لذا فتوخى الحذر ومراعاة الفارق البسيط في تقييم الأمور مطلوب.

إن المؤشر المصاحب لكل موقف يُساعدك على ترسيخ كل أمر حسب حجمه في عقلك والذي سوف يكون بمثابة جهاز مساعد للذاكرة بطول الطريق. على سبيل المثال، في العينة الموجودة إلى جهة اليسار، يتحرك مؤشر الاتصال من التصالح إلى الجدل. يتم عرض كل عبارات هذا الكتاب على نطاق مماثل. في هذا المثال، إذا أردت بناء جسور و/ أو أشياء على

نحو سلس أكثر فعليك أن تتعلم استخدام العبارات بالأعلى. أما إذا أردت التخلص من الجماليات والوصول إلى بيت القصيد أو ربما يمكنك حتى أن تمارس استخدام كلماتك كسلاح ويمكنك توجيه العبارات نحو الهدف.

أخيراً، اعتقدت أنه من المهم أن نلاحظ أن استخدم اللغة الإنجليزية كما يفهم معظم الناس في أمريكا اليوم. وبالتالي فإن القارئ سوف يجد كلمات عامة وبعض الكلمات الدارج استخدامها. ومن الواضح، أن تقلبات التعبيرات تختلف كثيراً في القول فلو طبقنا ذلك المثال على كندا أو استراليا سوف نجد أن ذلك يختلف حتى في أجزاء مختلفة من الولايات المتحدة. في نهاية المطاف، اللغة الإنجليزية مثلها مثل كل اللغات فهي كائن حي يتغير ويتطور باستمرار. لذلك، أنا على استعداد لمواجهة الحقيقة أن المادة الموجودة في هذا الكتاب سوف تحتاج إلى تحديث من وقت لآخر، مثل الطريقة التي نُعبر بها عن أنفسنا والتي تتطور ولا محالة.

يرجى زيارة موقعي على شبكة الانترنت www.patrickalain.com للحصول على تحديث المعلومات لتضيفها إلى مستودعك اللغوي. كما أنني أرحب بكل تعليقاتكم وملاحظاتكم لهذا العمل لتساعدوني في تطوير هذا الأمر.

الجزء الأول

العاملون وإدارة الموارد البشرية

القائد يقود إلى الأمل

نابليون بونابرت

يمكن أن تكون عملية تعيين العمالة وجلب تأقلمهم إما أسهل أو أصعب مهمة كمدير ويعتمد هذا على مجال عملك، وتوافر ذوى الكفاءات وميزانية الإدارة الخاصة بك ومهاراتك الخاصة وخبرتك والثقافة الشاملة لشركتك. ولكن لا يوجد مجال للمراوغة بشأن هذا الأمر فهذا جزء أساسي من وظيفة أي مدير. ففي كل مرة تلتقي مع متقدم جديد للوظيفة أو تقوم بتعيين شخص جديد فأنت تعمل مع ملف وظيفي نظيف. حتى لو كان هذا الشخص تابعك بكثرة على الرابط الخاص في موقع لينكد إن، وإن ما ذكره إما لا يحمل القليل أو أي فكرة عما كنت حقا تريد. ولذلك من المهم أن إقامة علاقة عمل جيدة منذ البداية. سيضمن الكثير من هذا اختيار الكلمات المناسبة في الوقت المناسب.

وبمجرد أن يخدم الموظف الشركة لفترة طويلة بما فيه الكفاية سوف تحتاج أيضا أن تتعامل مع أمور مثل تقارير الأداء وزيادة الرواتب والترقيات والإقالات. وهنا يتم اختبار قوتك كمدير حيث التواصل بوضوح وثقة هما السمتان التي ستعتمد عليهما أكثر. فهل أنت مستعد؟
دعنا نبدأ!

كيف تتحدث مع موظف جديد

- نحن سعداء بانضمامك معنا. كيف نقدم لك المساعدة لكي تشعر بأنك في بيتك؟
- أرى أنك بالفعل تناسب مكانك الجديد تمامًا.
- قريباً ستكون كفرد منّا تمامًا.
- لم أر أحد كان أنسب للوظيفة أسرع منك.
- بعد بضع ساعات ستشعر وكأنك هنا منذ سنوات. ثق برأيي.
- من الجميل أنك انضمت لنا. دعني أعرفك على المكان والزملاء.
- لا تقلق سوف نساعدك حتى تشعر بالارتياح بالعمل معنا.
- من الطبيعي أن تشعر أنك مرتبك في اليوم الأول. سوف تتخطى هذا الإحساس في وقت قصير.
- علينا جميعاً أن نبذل قصارى جهدنا كي نثبت جدارتنا بالعمل.
- دعنا نخفف من الإحساس بهذا الألم قدر الإمكان. اتفقنا؟
- أنا متأكد أنك سوف تتأقلم مع كل شيء بطريقتك.
- أتمنى ألا تكون أحد هؤلاء الأشخاص الذين يدعون معرفتهم بكل الأمور.
- إذا كان لديك أي استفسار فلا تتردد واسألني على الفور. أو تعامل بنفسك مع الأمور.
- حاول ألا تُسبب لنفسك المتاعب وسوف تكون على ما يُرام.
- فقط أخفض رأسك قليلاً ولا تدعى معرفتك بكل شيء.
- حسناً لديك الكثير لتتعلمه.
- أحب أن ألقى بالموظفين الجدد في المواقف لأرى كيف سيتصرفون. ولا تأخذ الأمور على محمل شخصي.
- رائع! لدينا زميل جديد.
- دعني أرى مَنْ الزملاء موجود كي أقدمك إليه.

- لديك مهمة كبيرة كي تقوم بها. أتمنى أن تكون أنت أهلاً لها.
- حتى إذا كنت جديداً بالمكان، حاول أن تتعامل وكأنك واحد منا.
- هناك مجموعة من الإداريين تحدد ما إذا كنت ستُفصل من العمل قريباً
- لا تتوقع الكثير من مد يد العون هنا.
- بكل صدق، سأندهش إذا جئت للعمل غداً مرة أخرى
- من ذلك ال.....الذي قام بتعيينك؟

كيف تقدم تقرير الأداء

- ربما يجب عليك فقط إدارة هذه الشركة بالفعل.
- لم أشعر بالراحة من قبل عند مراجعة تقييم الأداء.
- أنت الشخص الوحيد الذي استطاع القيام بهذه الوظيفة وبشكل جيد.
- لا أتوقع شيئاً أقل مما تفعله فأنت صاحب الأداء الأفضل.
- أنت دائماً تعطى المزيد ولا أرى شيئاً جديداً هذه المرة.
- كالعادة! أداء رائع.
- على أن أجتهد حقاً كي أجد شيئاً سلبياً في تقرير أدائك.
- على العموم أنت أبلت بلاءً حسن ولكن هناك بعض النقاط التي تحتاج إلى تحسين.
- أنت كفؤ. وليس لدى ما أقوله لك.
- هناك شيء ينقصك كي تُحسن أدائك.
- هناك مشكلة صغيرة يجب أن تعمل على تحسينها.
- لا تقلق. أن أعلم أنك ستقوم بأداء أفضل في المرة القادمة.
- عندما تكون صاحب أداء متميز تحصل على تقييم أداء متميز.

- بكل صراحة، أنا على الحياد بشأن ما تفعله بشأن حياتك المهنية بالشركة.
- أنا لست متأكدًا حقًا مما تفعله بأدائك هذا العام، لقد كان أداؤك غير متناسق.
- أصب ح أداؤك مضطرباً. ماذا حدث لك؟
- لدى بعض القلق بشأن مسارك المهني لعملك هنا.
- اعتدت أن أراك كالجوهرة وسط الصخور، ولكني الآن أرى الصخور أكثر من الجوهرة.
- بصراحة، أنا لست متأكد من أنك لديك ما يلزم هذه الوظيفة.
- هناك العديد من الأمور المتعلقة بأدائك، ولست أعلم بأيهم يجب أن تبدأ.
- الموضوع ببساطة أن الأداء السيئ يساوى تقرير أداء سيئ.
- أنا لم أعد متأكدًا من أنك تصلح لهذا المكان.
- إذا لم تتحسن الأمور بسرعة، لن تكون موجوداً بالشركة في مثل هذا التوقيت في العام القادم.
- إذا لم تسيطر على الأمور ستكون خارج الشركة في التوقيت نفسه غداً.
- كان يا ما كان، كان هناك موظف رائع. لكن هذه القصة لم يكن لها نهاية سعيدة.
- أنت ثابت على الأقل. دائماً ما تخب ظني بك.

عندما يرغب الموظف في القيام بتدركات جانبية

- من حظهم السعيد أن تكون ضمن فريقهم.
- إنهم لا يعلمون أنهم سيكونون أفضل حالاً وأنت معهم.
- سمعت أنهم يفرشون الأرض بالسجاد على شرف استقبالك.
- حسناً، لن تحصل على هذه الترقية بالتمني هنا.
- الأشياء الجيدة تأتي لأولئك الذين ينتظرون، ولقد حان وقتك.
- أنت الشخص الأكثر تأهيلاً لهذا المنصب

- بالطبع سوف أُلبي طلبك.
- لو كنت في مكانك لانتقلت إلى هناك على الفور، أيضاً.
- انتظرت طويلاً كي أأخذ القرار لتغيير وظيفتي فلا ترتكب نفس الخطأ الذي ارتكبته.
- ما الذي جعلك تنتظر كل هذا الوقت.
- لا يوجد نجاح بلا ألم.
- إذا لم تكن على استعداد لاتخاذ هذا القرار لكنت أخبرتك بذلك.
- أنا أعتقد أن هذا الأمر به خير ولكننا سوف نفتقدك أكثر هنا بالشركة.
- أعرف كيف تسير الأمور هناك، هل أنت متأكد من أنك على استعداد.
- ستكون بأفضل حال إذا بقيت بالمكان الذي ترغب فيه.
- حسناً، لا أحد يمنعك من فعل ذلك.
- إذا كان المكان الجديد يعطيك الأجر نفسه مع المستوى نفسه من المسؤولية. فلماذا تستقيل من هنا؟
- أنا لست متأكداً من أنك مؤهل لهذا المنصب. ولكن مرحباً بالتجربة.
- أرحل من هنا، ولكن لا تهرع بالعودة إلى هنا عندما تفشل.
- أتمنى لك كل الخير ولكني أظن أنك سوف تعود للعمل هنا مرة أخرى.
- أعتقد أن لديك فرصة ضعيفة للعمل في هذا المكان الجديد.
- لا أستطيع أن أصدق أنك ستتركنا وترحل بهذه البساطة.
- وكأنك تخرج من حفرة نار إلى الجحيم، لا جديد من التحرك إلى هناك.
- التحركات الجانبية هي للخاسرين فقط.
- إذاً هذا جزاؤنا بعد أن قمنا بتوظيفك وتدريبك وتقويمك؟

عندما يطلب موظف زيادة يستدقها

- هل هناك أي شيء آخر تريده؟ سيارة؟ مساحة مُخصصة لك لوقوف سيارتك؟
- أعتقد أنك تستحق أكثر من ذلك بكثير.
- لا أعتقد أن هناك شخصاً أكثر استحقاقاً لهذا أكثر منك.
- لا يوجد أحد يستحق هذا أكثر منك.
- حسناً، لماذا اتخذت وقتاً طويلاً لتطلب ذلك؟
- كان عليك أن تطلب زيادة الراتب منذ وقت طويل.
- وسوف أبذل ما بوسعي لك، ولكن لا أستطيع أن أعد بأي شيء.
- أنا أحب قيامك بتلك المبادرة، ولكن لا أستطيع أن أعد بزيادة الراتب أكثر مما كنت تطلب.
- حسناً، ولكن لا تُسبب لي أزمة برحيلك.
- أنت تعرف أن هذا سوف يتطلب منك العمل بجهد، أليس كذلك؟
- حتى مع وجود زيادة في الراتب، أنت لا تزال واحداً من أفضل الصفقات لدينا.
- حسناً، ولكن لا تتوقع زيادة أخرى للراتب وكأننا في عيد.
- ينتظر معظم الموظفين لفترة أطول قليلاً قبل أن يطلبوا زيادة.
- أعتقد ذلك، لكنني لست متحمساً تماماً للفكرة.
- قل لي: لماذا يجب أن نعطيك زيادة في الراتب مرة أخرى؟
- إذا أعطينا زيادة في الراتب، سيكون علينا زيادة كل رواتب الكسالى الذين يعملون هنا.
- أنا لم أعتقد أننا سوف نُعطى زيادات في الرواتب لأشخاص مثلك.
- على أنا أن أتقدم بطلب زيادة في الراتب لي شخصياً أولاً.
- حقاً! عليك أن تعلم أن يذهب الناس بعد أن يطلبوا ما طلبته من قبل.
- مع من تنام في البيت؟

عندما يطلب الموظف زيادة لا يستدقها

- عندما تكون أكثر حنكة ونجاحاً سوف ننظر في أمر طلب زيادة الراتب.
- أعتقد أنك عليك الانتظار لفترة أطول قليلاً.
- أنا أعلم أن لديك المقومات بداخلك ولكنك سوف تحتاج إلى الاجتهاد في العمل قليلاً.
- أرى لماذا تريد المزيد من المال لكن زيادة الرواتب ليست في خططنا في الوقت الحالي.
- هل تريد نصيحتي؟ قم بتحسين أدائك وأعد التفكير في الأمر مرة أخرى في خلال ستة أشهر.
- سوف تحتاج إلى أن تتأهب وتستعد إذا كنت ترغب في زيادة الراتب.
- وسوف أظهار أنك لم تطلب زيادة للراتب إذا تظاهرت أنك لم ترى الصدمة على وجهي.
- أنت لا تفهم أن الشركة لا تقدرك حق التقدير حتى تطلب زيادة في الراتب.
- يجب أن أعترف بأنني معجب بجراتك.
- ما لم تستطع أن تضمن لي العائد على الاستثمار لن يمكنني تفسير طلبك لزيادة الراتب.
- أعتقد أنني سوف أضع هذا الطلب في ملف الانتظار في الوقت الراهن.
- طلبك لشيء لا يعني أنك سوف تحصل عليه.
- حسناً، قل لي: ماذا فعلتم للشركة في الآونة الأخيرة؟
- عادة، يستحق الأشخاص الذين يطلبون الزيادات ما يطلبونه بالطبع.
- هل تدرك مدى سخافة هذا الطلب وأنت تطلبه مني؟
- هل أنت متأكد أنك تريد أن تطلب مني هذا الطلب الآن؟
- عشم إبليس في اللجنة.
- أنت آخر، شخص هنا أود أن أعطية زيادة في الراتب.
- كل ما أود أن أقوله لك هو استمر في الحلم.

- أنس الأمر تماماً.
- إذا أعطيتك زيادة في الراتب أعتقد أن موظفين بالمكتب سيتمردون.
- لماذا يجب أن أكافئ الأداء الرديء؟
- يمكنك بالتأكيد الحصول على زيادة، ولكن ليس هنا.

كيف تقوم بترقية الموظفين

- لا يوجد جدير بالترقية.
- أنا مندهش لأنني اضطررت إلى الانتظار طويلاً لترقيتك أنت حقاً تستحق.
- مع هذا العمل المتميز بالطبع سنقوم بترقيتك.
- أنا على يقين أنك سوف تستمر في القيام بأداء عظيم للشركة.
- هذا هو أقل ما يمكن القيام به، نظراً لأدائنا.
- مع حلول الغد سوف تكون أقرب بمقدار خطوة واحدة لمكتب الزاوية.
- إنه لشرف لي أن نعدك بترقية.
- أنا فقط أتمنى لو أننا فعلنا هذا لك في القريب العاجل.
- أنا أقوم بالاستثمار من خلال ترقيتك، وهذا يجعلني فخوراً.
- أرى امكانات كبيرة في ترقيتك، ولكن هناك بعض المخاطر، أيضاً.
- لا أرى أي سبب لحرمانك من هذه الترقية.
- حسناً، كانت الوظيفة شاغرة ونحن لا يمكن أن نفكر في أي شخص آخر.
- الآن، لا تدع تلك الأفكار تدور برأسك.
- لا تلقيها بعيداً!
- أفكارى مضطربة بشأن هذا الأمر. أمل أن تتمكن من اتخاذ القرار.
- أنا أقوم بهذا فقط لأن إدارة الموارد البشرية كلفتني بذلك.

- أنا أفعل هذا ضد أفضل حكم لي.
- اعتقد أنك سوف تمارس عاداتك في الإهمال في قسم آخر لدى مدير آخر، الآن.
- أنا سعيد بترقيتك لأنني أعرف أن هذه الترقية سوف تبعدك عن ناظري.
- هل العبارة "غبي متملق" لها أي علاقة بهذا الأمر؟

كيفية خفض درجة الموظف

- إذا كنت قادراً على قبول هذا بهدوء ورباطة جأش فأنا أرى مقومات كبيرة فيك.
- لا أحد يحب أن يُبلغ الأخبار السيئة، ولكن لا أستطيع التفكير في أي طريقة لتحلية هذا الخبر السيئ.
- ليس هناك تحدٍ مثل تشكيل شخصية لك. وهذا هو التحدي بعينه.
- أنت تروق لي حقاً، لذلك فالأمر يزداد صعوبة على أكثر.
- أنت لديك المقومات وهذا ما يؤمني للقيام بذلك.
- أعرف أن هذا صعب، ولكن يوماً ما سوف تشكرني على الدرس الذي تعلمته.
- هذه فرصة لاستعادة ثقتنا ونأمل أن نحقق بداية جديدة.
- أرجو أن تكون قادراً على إعادة تنظيم نفسك والبقاء معنا لفترة طويلة.
- في بعض الأحيان نحتاج جميعاً إلى جرس إنذار ليقظنا.
- لا يوجد أي عيب في اتخاذ مزيد من الوقت لتعزيز المهارات الأساسية الخاصة بك.
- نصيحتي لك؟ هي الاستفادة القصوى من هذه الرحلة الجديدة، أنت لا تعرف أبداً إلى أين ستأخذك الأمور.
- إنها ليست خطوة إلى الوراء، بل هي خطوة إلى الأمام لمستقبلك وهذه المرة على قدم أكثر ثباتاً.

- من أهم الأجزاء في عملية النجاح هي أن تكون قادراً على الاستمرار بعد النكسات.
- يتمتع عدد قليل جداً من الناس بالصعود إلى القمة دون انقطاع
- أنا أكره أن أضطر للقيام بذلك، ولكن....
- ألا تعلم أن هذا الأمر كان صعباً بالنسبة لي، أيضاً؟
- نحن نخفض من مسؤوليتنا على أمل أن تتمكن من أن تحرز التقدم الخاص بك.
- أعتقد أن هذا سيكون كما ترغب فيه. الأمر متروك لك.
- أرنا قدراتك وما يمكنك القيام به وخلال ستة أشهر سوف نتحدث مرة أخرى بشأن أدائك.
- إن الأمر لا يُجدي نفعاً هنا. وسوف نكون بأفضل حال بهذه الطريقة.
- أنت حقاً لم تترك لي أي خيار نظراً لأدائنا الرديء.
- ينبغي عليك حقاً أن ترى هذا يحدث.
- ألم تنظر حولك وترى أن الجميع يعلم ذلك، إنه مكتوب حتى على الجدران؟
- هل تفضل أن أفصلك من العمل؟
- في المرة القادمة سوف أقوم بفصلك، لذلك أعتبر هذا بمثابة الإنذار النهائي؟

كيف تفصل موظفا من العمل

- أشعر بالرهبة وأنا أفعل هذا، ولكن مضطر أن أفصلك من العمل.
- لا توجد وسيلة سهلة لأقول لك "أنت مفصول" ولكن أتمنى أن يساعدنا انقطاعك عن العمل على فصلك.
- أنا أكره هذا الجزء من وظيفتي، ولكني لا أعتقد أن الأمر يجدي نفعًا.
- من الصعب لي أن أقول هذا والأصعب بالنسبة لك هو أن تسمع ما سأقوله لك، وأنا متأكد من ذلك.
- اسمح لي أن أعرف ما إذا كان يمكنني أن أساعدك في البحث عن وظيفة بأي شكل من الأشكال.
- أنا آسف جدا، ولكن لن أخفي عليك الأمر أكثر من ذلك.
- يؤسفني أن أبلغك أننا سنفصلك من العمل.
- أرجو ألا تأخذ هذا الأمر على محمل شخصي، فالأمر في النهاية قرار عمل.
- أعتقد أنه من الأفضل إذا ذهب كل منا إلى حاله.
- قررت الإدارة أنه لم يعد لك مكان معها هنا.
- ليس لدي خيار سوى فصلك.
- لا يوجد أي سبب لتلطيف هذا: الأمر أكثر من ذلك فأنت مفصول.
- إن تعيينك معنا كان أحد أكبر أخطائنا.
- أعتقد أنه من الأفضل أن تغادر المبنى في الحال.
- يبدو أنك أفرطت في الإحساس أنك مٌرحب بك.
- أنا مندهش أنه لم يفصلك أحد طوال هذا الوقت.
- ستخرج من هنا.
- سأقول لك كلمتين فقط: أنت مفصول.

عبارات التعاطف

عبارات فظة وصرخة

عندما يستقيل موظف من العمل

- أرجوك لا تتركنا وترحل، فأنت لا يمكن الاستغناء عنك.
- هل هناك أي شيء يمكنني قوله أو فعله من شأنه أن يجعلك تبقى معنا؟
- أفهم الأسباب، ولكن أنا آسف جداً لرؤيتك ترحل.
- كيف سنجد من يحل محلك؟
- لا أعرف ماذا سنفعل من دونك
- أتمنى أن نتمكن من العثور على شخص يحل محلك.
- أتمنى لك كل الخير في مستقبلك المهني.
- إنني أشعر بالأسف أنك لن تظل معنا بعد الآن.
- لا يبدو أمر رحيلك كما تخيلته.
- حسناً، على الأقل حاولنا معك.
- في الواقع أنا كنت أتوقع ذلك.
- أرجو أن تسامحني فوق الخبر على أذني مؤلم.
- سوف نحاول التأقلم على الوضع بعد رحيلك وأنا واثق.
- بلا شك فأنت لا يمكن الاستغناء عنه.
- سوف نجد شخصاً يقوم بالعمل بشكل جيد إن لم يكن أفضل من أدائك.
- بصراحة، أعتقد أن هذا أفضل لكلانا.
- حظ سعيد لك. فأنت تحتاج إلى الحظ السعيد.
- لم أكن أعرف ماذا سأفعل يوماً ما عندما يحدث هذا، ولكني الآن أفعل "مع السلامة".
- يبدو الأمر وكأنها جنازتك.
- لا تصطدم بالباب، وأنت خارج من هنا.
- لقد بدأنا بالفعل تدريب الموظف البديل لك من قبل شهر.
- لقد أسعدت يومي بهذا الخبر.

عندما يطلب الموظف إجازة من العمل

عبارات إيجابية

- أرجوك أن تأخذ الوقت الكافي الذي تحتاجه.
- بالطبع أنت تستحق ذلك
- نحن جميعا بحاجة إلى أخذ إجازة من حين إلى آخر. بالتأكيد، يمكن أن تبدأ إجازتك.
- أنا لا أرى أي مشكلة في ذلك.
- أنا أعتقد أن الأمر على ما يرام. كم من الوقت تحتاج؟
- لا يوجد سبب يمنعك من طلب الإجازة، ولا يوجد سبب يمنعني من منحك إياها.
- حسنا قم بما هو أفضل برأيك.
- هل تعتقد حقاً أن هذه فكرة جيدة في الوقت الراهن؟
- نود جميعاً أن نستريح قليلاً، ولكن هل تعتقد أن هذه فكرة جيدة؟
- لا أعتقد أن الأمر ممكن في الوقت الراهن، أنا آسف.
- نحن جميعا بحاجة إلى أن نُشمر عن ساعدنا، ونفكر بواقعية خلال هذه الأوقات الصعبة.
- لو كان الأمر بيدك لأعطيتك كل الوقت الذي تحتاجه - ولكن الأمر ليس كذلك.
- أتمنى أن أساعدك على الخروج، ولكننا نمر بوقت عصيب حالياً.
- أشعر بالملء، ولكن هذا هو واحد من تلك الأوقات التي تحتاج فيها أن تُضحى من أجل الفريق.
- عندما يتمكن بقيتنا من أخذ قسط من الراحة فإنك سوف تحصل على إجازتك.
- إذا كان لي أن أعطيك إجازة، لأعطيها للآخرين أيضاً.
- عذرا، نحن نمر بأزمة؛ سيكون لديك متسع من الوقت لترتاح في وقت لاحق.
- كنت أعتمد عليك أن تكون موجوداً في هذا الوقت هنا.

- أنا مضطر أن أرفض طلب إجازتك.
- ليس للطلبات الشخصية أولوية هنا.
- أعطني سبباً واحداً وجيهاً لماذا ينبغي لي أن أمنحك موافقة على طلب الإجازة.
- سيكون لدينا إعادة النظر في هذا الأمر في وقت آخر.
- لا يوجد شيء يمكن أن يقنعني أن أقول نعم. لطلب إجازتك.
- إذا أعطيتك إجازة في الوقت الحالي سأجعلها دائمة.
- لا توجد وسيلة تجعلني أوافق على منحك إجازة. أنت بحاجة لأن تستحقها لا لتطلبها.
- سيكون عليك أن تنتزع الموافقة على طلب إجازتك من بين أصابعي الباردة الميتة.
- أنا لن أعرض الشركة للخطر ببساطة لأنك تحتاج فترة نقاهة خاصة بك.
- قطعاً لا.

الجزء الثاني

الأخلاق والجوانب القانونية

تأتى مهارة الحكم على الأمور من خلال الخبرة،
وتأتى الخبرة من خلال الحكم الخاطئ على الأمور
صاحب العبارة غير معروف

من المطمئن أن يكون لديك هذا العدد الكبير من القواعد الواضحة واللوائح التي تنظم كيفية إدارة الأعمال هذه الأيام. على سبيل المثال، إذا كنت تعلم أنه لا يمكنك إساءة استغلال التقارير بشكل سيء ولا يمكنها استغلالك له أمر واضح جداً ولا ينبغي تخطيه من أي من الاتجاهين. لكننا نعلم جميعاً أن الناس لا تتقيد دائماً بالقواعد. فهم يعتقدون أن القواعد لا تنطبق عليهم أو أنهم فوق القانون بطريقة أو بأخرى. فإذا كان هذا يصفك، فأنت ببساطة لديك مشكلة أكبر منك ومن القسم الذي تعمل به!

لحسن الحظ، الاحتمالات الموجودة توحى بأنك نزيه، وتريد أن تفعل الشيء الصحيح، ولكن حتى مع كل تلك القواعد، فإنه ليس من السهل دائماً أن تلتزم بها. أسأل أي شخص درس القانون أو علم الأخلاقيات وسوف يخبرك أن الطرق التي يمكن أو ينبغي أن تُطبق بها القواعد ليست دائماً واضحة. بطبيعة الحال، فمن الأفضل عادة فحص أي قضايا قانونية أو أخلاقية مع إدارة الموارد البشرية إذا لزم الأمر قبل الاستجابة للوضع المفروض بمجرد أن تعرف ما كنت تتعامل معه وتتحقق من العبارات في هذا القسم. وربما يساعدك هذا على التواصل بشكل أكثر فعالية في هذه الأوضاع الصعبة.

عندما ينتهك الموظف أنظمة السلامة

عبارات التساهل

- الجميع يتعثرون بين الحين والآخر، فكن أكثر حذرا في المرة القادمة.
- أنا واثق من أن ذلك كان خطأً غير مقصود. دعنا نراجع قواعد السلامة مرة أخرى.
- فقط تأكد من أنك لن تفعل ذلك مرة أخرى.
- يجيد الجميع عن المسار الصحيح في بعض الأحيان، ولكن إذا تم ضبطنا ونحن نخطئ سوف يؤدي إلى فصلنا جميعاً من العمل.
- سأشعر بالأسف إذا وقع لك أي مكروه.
- ما هو الهدف من مواجهة هذه الأنواع من المخاطر؟
- السلامة هي أولوية الجميع، وهذا يشملك أنت أيضا.
- تذكر ما قالوه في مرحلة رياض الأطفال؟ السلامة أولاً.
- ومن مسؤولية الجميع أن نبقي في أمان كما نحتاج إلى فهم ذلك.
- أنا لم أصنع قواعد وإرشادات السلامة، ولكننا جميعا بحاجة إلى الالتزام بها.
- تذكر أنك عرضت حياة الجميع للخطر وليس فقط نفسك.
- وسوف أتغاضى عن الخطأ هذه المرة، ولكن لا تدع ذلك يحدث مرة أخرى.
- لديك فرصة واحدة فقط وبعدها سوف أقدم تقريراً بشأنك.
- الأمر بسيط جدا: كن آمناً في مكان عملك أو كن مستعداً لمواجهة العواقب.
- أنت لم تترك لي أي خيار سوى أن أضعك تحت المراقبة / أو أقلل من مستواك الوظيفي أو أفصلك من العمل.
- يتراخى الآخرون بشأن إجراءات السلامة، لكنهم لم يعودوا معنا بالشركة الآن.
- لدينا سياسة الفرصة الثانية هنا، إذا قمت بذلك مرة أخرى فأنت مفصول.
- أنت لا تعينني في شيء على الإطلاق بل أن شركتي هي المعرضة للخطر.

- ليس هناك ببساطة أي مكان في هذه الشركة لشخص يتكبر على القواعد الأساسية للسلامة.
- ربما أنت الموظف المهمل الذي قابلته عن أي وقت مضى.
- قد تكون هناك أخطاء أكثر فظاعة، ولكن لا أستطيع التفكير في أي منها.
- بعض الناس لا يهتمون بالسلامة. وبعض من هؤلاء الناس هم الآن جثثاً هامدة.
- نعم، أنت مفصول، وكن ممتناً أنك لست ميتاً.
- أنا مضطر أن أفصلك قبل أن تقتل نفسك أو تتسبب في قتل أي شخص.
- إذا كنت ترغب في اللعب مع الخطر كثيراً عليك أن تقفز من فوق صخرة مرتفعة.

عندما يسيء الموظف استخدام بطاقة الائتمان /

حساب المصروفات الخاص بالشركة

- أنا متأكد من أنك لم تقصد أي ضرر. هل حصلت على الأقل على أي شيء جيد؟
- الجميع يفعل ذلك في مرحلة ما؛ فقط لا تدع ذلك يحدث مرة أخرى.
- أنا متأكد من أنه كان مجرد سوء تفاهم. دعونا نراجع سياسة الاستخدام مرة أخرى.
- الزلات مقبولة؛ فكن على حذر في المستقبل.
- أنا واثق من أنه كان خطأً غير مقصود. على الأقل أنا على افتراض أنه كان غير مقصود.
- نحن بحاجة إلى معرفة السبب قبل أن تتفاهم الأزمة.
- كنت أراجع تقارير نفقاتك، ووجدت هناك عدداً قليلاً من العلامات الحمراء التي لا أريد أن أسألك عنها.
- هل اختلط عليك أمر بطاقة الشركة مع البطاقة الشخصية أو شيء من هذا؟

- هناك ثغرات كبيرة في تقرير نفقاتك تكفي لمرور شاحنة من خلاله.
- لم يقم أحد آخر بصرف هذا النوع من النفقات. كيف يمكنك تبرير هذا؟
- حوالي نصف العناصر التي أنفقت عليها مشكوك فيها. إذا لم يمكنك التحكم في النفقات، سنضطر إلى متابعة النفقات على مستوى أعلى.
- بعض الناس هنا تغض الطرف عن التباينات في نفقات بطاقة الائتمان، أما أنا فلا أفعل ذلك.
- لن يتم تجاهل هذا النوع من السرقة هنا.
- هذه مسألة خطيرة لا يمكن تركها تمر مرور الكرام.
- أنا لم أقم بتعيينك لتكون لصاً.
- وأعتقد أن هذا المبلغ يُسمى "السرقة الكبرى من حساب النفقات".
- لا لأحد أن يخذلنا بهذا الشكل.
- خلال سنوات العمل التي قضيتها هنا أرى أن هذه هي أكثر الحالات الشاذة الخاصة بتقرير المصروفات الذي رأيته في حياتي.
- أرجو أن تُعيد بطاقات ائتمان الشركة الخاصة بك. وبينما تحضره أرجو أن تحضر بطاقة الهوية الخاصة بك أيضاً. كما أنك مفصول.

عندما يكذب الموظف

- ونحن جميعاً نقول كذبات بيضاء من وقت لآخر.
- أنا متأكد من أنك لم تقصد الضرر من بيانك.
- لو لم أكن أعرفك جيداً لقلت: إن ملابسك شبت بها النار (على سبيل المزاح).
- إلى من أوجه أصابع الاتهام العظمى، أوجه لك؟
- الجميع تذلل قدمه فيها من وقت لآخر. من الأفضل ألا تجعل من هذه عادة، على الرغم من ذلك.

- سوف أدعك تعيد صياغة أقوالك، لأنني أعلم أنني لم أسمعك جيداً.
- لا يبدو وكأنك تقول الحقيقة بشكل مباشر. ربما كان هناك سوء فهم؟
- بيني وبينك، لا أشعر بارتياح بشأن أقوالك.
- نحن هنا نطبق سياسة الصدق، لذلك ربما يجب عليك إعادة التفكير في ما قلته للتو.
- سرد الأكاذيب لن يذهب بك إلى أي مكان آخر.
- لم يصعد أحد إلى القمة بالأكاذيب، ويظل هناك لفترة طويلة.
- عندما تبدأ بالكذب تصبح المشكلة في أنك لن تعرف أبداً متى تتوقف.
- أعتقد أنك من الأفضل أن تُفكر أولاً في المرة القادمة.
- الناس الذين يكذبون يفقدون احترامي تماماً.
- ما قلته لا يُضيف جديداً.
- لا توجد وسيلة يمكن أن تكون صحيحة.
- لم أسمع أبداً أي شيء مناف للعقل حتى الحين في حياتي.
- هل ببساطة تفتقر إلى القدرة على أن تكون صادقاً؟
- كم تعقدت الأمور عندما حاولنا أن نخدع بعضنا في أول الأمر.
- أنت لست كاذباً بارعاً، هل تعلم ذلك.
- إذا كذبت على مرتان؟ فالعيب فيّ أنا !
- إذا استمررت في الكذب سأطردك خارج المدينة.
- ليس لديك أي فكرة عن مدى ضرر الكلمات التي تقولها.
- أعتقد أن لسانك يكذب.
- لقد جئت من سلسلة طويلة من الكذابين، ويستغرق الأمر مني ثواني لمعرفة الكاذب.
- كيف يمكن أن أقول لك أن تكذب؟ فشفتاك تتحرك.

عندما يسرق موظف

- قمت بالمراجعة اليوم ووجدت عجزاً بالنفقات. أعتقد أن يكون هناك بعض الخطأ.
- هل رأيت النقود المفقودة بالصدفة؟
- هل تعرف أي شيء عن المفقودين المال / بضائع / المؤن؟
- إذا كان لديك أي معلومات عن الأموال المفقودة، فإننا نقدر ذلك.
- إذا كان لديك شيء ملك لنا، يمكنك إعادته الآن، ولن نطرح عليك أي أسئلة.
- إذا كنت قد أخذت المال سيكون من الأفضل إذا أعدته بإرادتك.
- ليس هناك سوى نافذة صغيرة يمكن إرجاع المال المفقود إليها دون عقوبة. وأنا أوصي بها.
- نحن نواجه خسارة كبيرة. هل لديك فكرة عن هذا؟
- أنا لا أعرف من فعل هذا، ولكنني سأكتشف ذلك.
- قصتك بها الكثير من الثغرات لتصبح ذات مصداقية.
- لا أستطيع أن أقول أننا قبضنا عليك متلبساً بالجرم المشهود، ولكنك كنت الشخص الوحيد الذي لديه إمكانية الوصول للمال والدافع.
- لم نواجه مثل هذه السرقة حتى حضرت أنت.
- المشكلة الوحيدة مع قصتك هو أنك ليس لديك شهود.
- عندما أمد يدي إلى محفظتي، أشعر أن يدك موجودة هناك بالفعل.
- أعتقد أن لديك شيئاً نريده، أليس كذلك؟
- أعرف أنك الطرف المذنب، فقط اعترف.
- كان لديك الدافع، والفرصة، والوسائل.
- سلم ما سرقته ثم ارحل قبل أن استدعى لك الشرطة.
- أنا استدعى الشرطة الآن.
- أنت مفصول، وسوف نتقابل في المحكمة.

عندما يسرق موظف فكرة شخص آخر

- صف لي كيف خطرت لك هذه الفكرة. إنه لأمر جيد حقاً !
- هذا يبدو ممثلاً لفكرة زميل آخر. الأمر يبدو مثل صدفة بحتة!
- قد أكون مخطئاً، ولكن لم نر شيئاً آخر من هذا القبيل في الآونة الأخيرة؟
- لقد رأيت كل هذا من قبل، وللأسف كان على اللوحة الخاصة بزميل لك. خطرت لي في مرة واحدة أن أسرق فكرة شخص آخر، ولكن بعد ذلك أدركت أنه كان يسرق في الأساس.
- بالرغم من أنني لن أسمى هذا سرقة وهي كذلك في الأساس إذا فكرت في الأمر ملياً.
- أنت تدرك أن هذا ينتهك تقريباً جميع مبادئ الملكية الفكرية، أليس كذلك؟
- أعتقد أن أي محام مختص بحقوق التأليف والنشر كان يمكن أن يساعدك على معرفة الخطأ من أساليبك الخاصة بك.
- أنا لا أحترم الأشخاص الذين يسرقون أفكار الآخرين.
- ونحن نرى هذا النوع من الأفعال طوال الوقت، وهذا لن يضمن لك أيّ ثناء هنا.
- أنا مندعش أنك سوف تنحدر لهذا المستوى، وتتنازل عن ذكائك وأصالتك.
- ليس لديك أي فكرة أصلية واحدة في رأسك، هل هذا صحيح؟
- الجبناء فقط هم من يسرقون بهذه الوحشية.
- ليس هناك عذر للسرقة.
- يمكنك أن ننسخ وصفة أمك الخاصة لعمل فطيرة التفاح.
- هل أنت على ما يرام بشأن سرقة الأشخاص الآخرين الذين سيعرفون ما سوف تكون قادراً عليه في المستقبل؟
- هل تعرف ماذا يحدث للصوف وسارقي أفكار الآخرين يتم فصلهم، أليس كذلك؟

عبارات رقيقة:

عبارات عنيفة:

عندما يقوم الموظف بتسريب معلومات سرية

- أنا واثق من أنه كان حادثاً، ولكن يرجى أن تكون أكثر حذراً في المرة القادمة.
- ما كشفتته كان تافهاً نسبياً، والحمد لله على ذلك.
- من السهل جداً أن ننسى مدى أهمية هذا النوع من المعلومات، في المرة القادمة سوف تعرف أهمية ذلك بشكل أفضل، وأنا واثق.
- نحن لن نكون قادرين على الاستمرار في العمل سوياً إذا أخرجت كل أسرارنا؛ أرجو أن تتفهم ذلك.
- لا أحد لديه الحق في تسريب معلومات سرية.
- يعني الجميع عندما لا يحافظ شخص على المعلومات السرية.
- زلة بسيطة من لسانك يمكن أن تدمر كل شيء. كنت حقاً بحاجة إلى مزيد من السيطرة على لسانك.
- معلومات الشركة تُسمى "أسرار" لسبب ما. كيف لا يمكنك أن تعي ذلك؟
- ليس من سلطاتي أن أحكم عليك، ولكن أنت بحاجة لتقييم نفسك لتعمل بشكل سليم.
- لدينا قواعد بشأن هذا الأمر، وهناك عقوبات صارمة لأولئك الذين لا يستطيعون اتباع القواعد.
- السرية هي مسؤولية الجميع، حتى أنت.
- الحفاظ على أسرار شركتنا هي الوظيفة رقم واحد لكل واحد منا.
- متى أصبح الأمر جيداً أكثر من أي وقت مضى لنبيع المعلومات إلى منافس؟
- إن فشلك في حماية المعلومات التي لدينا هو أمر لا يغتفر.
- لقد خنتنا جميعاً، كيف يمكننا أن نتقبل الأمر بمحمل شخصي؟
- لقد تخليت عني وعن زملائك الموظفين. فيها تشعر؟
- لم أقم بتعيينك لتصبح جاسوساً أو خائناً ما هو أسوأ.

- الناس الذين لا يستطيعون الحفاظ على أفواههم مغلقة لديهم وسيلة لبعثرة المعلومات بسرعة.
- هناك عمل واحد فقط يناسبك: وظيفة ثرثار.
- إذا لم تتمكن من الحفاظ على فمك مغلقاً فلا تعمل هنا.
- تسريب المعلومات السرية يعنى أنك قد تخطيت كل الحدود.
- يبدو أنك لا تعلم كيفية الحفاظ على فمك مغلقاً.

عندما يتدرب موظف جنسياً بشخص

- أنا متأكد من أنك لم تقصد الإهانة، ولكن فكر في الأمر من وجهة نظر الشخص الآخر.
- على الرغم من أنني أعرف أن لك دوافع طيبة، إلا أنك تحتاج أن تشاهد ما سيحدث مستقبلاً.
- ربما تم التغاضي عن هذا الأمر في شركات أخرى كنت قد عملت بها، ولكن ليس هنا في شركتنا.
- بعض من هذا السلوك له تفسير مرضي. أنت حقاً تحتاج أن تحصل على بعض المساعدة.
- لا يمكن أن نسمح لأحد على مواصلة القيام بما تقوم به- ولا أنت ولا أنا ولا أي واحد.
- التلميحات الجنسية في أرجاء المكان لن تساعدك على شيء هنا. يجب أن تتوقف عن فعل ذلك على الفور.
- ليس هناك عذر لتصرف بطريقة غير ملائمة، ولا سيما في ضوء التدريب الذي تلقيناه بشأن التحرش الجنسي.
- عدم تمكنك من السيطرة على نفسك سوف يسبب لك المشاكل.

- لدينا سياسات ضد التحرش الجنسي هنا، ولكنها لا تنفع جيداً إذا تم تجاهلها.
- أود مناقشة سلوكك غير المناسب معك على انفراد.
- بمجرد تخطي الحدود سيكون الوقت متأخراً جداً. كنت حقاً بحاجة إلى كبح جماح نفسك.
- سوف أتغاضى عن الأمر هذا المرة فقط، ولكن في المرة القادمة من المرجح أن تكون هناك عواقب وخيمة.
- سلوك الأشخاص مثلك لا يمكن تحمله، ولكن لا أرى نفسي الحكم في هذا الأمر.
- يعلم الله أنني لست مثالياً، أيضاً، ولكن نحن بحاجة إلى بعض الإحساس البديهي حولنا.
- أنت تضع حبل المشنقة حول عنقك تخلص من هذا.
- استمر فيما تفعله وسوف تحصل على ما تحصل عليه. وقد أعذر من أندر.
- سأ تجاهل هذا وعليك تحمل المسؤولية.
- من العجيب أنك تماديت كثيراً. احترس.
- لم أكن أدرك أنك كنت بمثل هذا القدر من الخبث.
- ليس هناك مكان لشخص حثالة مثلك. لديك خياران: إما أن تبحث عن مساعدة أو تخرج من هنا.
- إن سلوكك يُشعري بالاشمئزاز وأنا متأكد من أن أشخاصاً آخرين شعروا بالاشمئزاز أيضاً.
- من الواضح أنك تقوم بالتعويض عن النقص الذي تعانيه في شخصيتك من تدنى مستوى احترام الذات، ربما بعض المشورة من شأنها أن تساعدك.
- يمكن لسلوكك أن يتسبب في فصلنا من العمل. توقف عما تفعله وإلا سأقدم تقريراً عنك.
- من الواضح أنك ليس لديك أي أخلاق. أنت مفسول.

عندما يكون الموظف متنمرا أو يهدد زملاءه

- يبدو أنك غاضب حقاً. هل هناك شيء يمكنني القيام به للمساعدة؟
- نحن جميعاً بحاجة للتنفيس من وقت لآخر، حدثني بما يجول في صدرك.
- يقع الجميع في مواقف محرجة في بعض الأحيان، ولكننا لا يمكن أن نسمح بالبلطجة أو التهديدات.
- أوافقك على أن هذا الشخص يمكن أن يكون مصدر إحباط، ولكن لا تدع الإحباط يتمكن من نفسك.
- إن لمشاعرك عليك حق، ولكن ليس بالتعبير عنها بالطريقة التي كانت.
- هذه ليست منطقة للبلطجة. أرجو أن تفهم ذلك.
- ليس هناك وصمة عار في أن تكون بلطجي إلا إذا اعترفت ببساطة أنك بحاجة إلى مساعدة.
- ضبط النفس هو سمة ضرورية في جميع العاملين لدينا، بما فيهم أنت.
- أود أن أوصي لك بالحضور لفصول إدارة الغضب والتي من شأنها أن تساعدك.
- أعتقد أن عليك أن تسعى إلى طلب مساعدة متخصصة للسيطرة على سلوكك.
- تكتيكات البلطجة ليس مسموح بها هنا. عليك إعادة التفكير مع نفسك فيما تفعله.
- لا يهمني إذا كنت مجنوناً؛ فأنت لا يمكنك أن تتصرف بمثل هذا السلوك. وهذا آخر كلام لي معك.
- يسعدنا أن نقدم لك يد العون لتحصل على بعض المساعدة المتخصصة في سرية تامة.
- اعتدت على التنمر على الآخرين أيضاً ولكن كان ذلك عندما كنت تلميذاً في المدرسة الثانوية.
- إذا استمررت في فعل ذلك سيوقفك شخص ما عند حدك يوماً ما.

- لا أحد يجب أو يحترم البلطجي - أو أنك لم تصلك الرسالة حتى الآن أنك مكروه؟
- إذا كان للسلوك العدواني دورة أولمية، لكنت حصلت أنت على الميدالية الذهبية.
- الحل بسيط: توقف عن هذا أو يتم فصلك.
- كنت أعرف ذات مرة رجلاً لا يمكنه السيطرة على أعصابه. وأعتقد أنه كان أو لا يزال في السجن.
- ماذا حدث لك، هل أنت شخص سادي؟
- هل أوقعك شخص على رأسك عندما كنت طفلاً؟
- لا يوجد مكان هنا لشخص ذي أفعال صبيانية مثلك. حزم أشياءك الخاصة بك وارجل من هنا.

عندما يصاب موظف أثناء العمل

- صحتك وسلامتك هم على رأس أولوياتي، ثم يأتي العمل في المرتبة الثانية.
- لقد تأذيت بشدة. لا تفكر حتى في العودة إلى العمل !
- أرجو أن تستريح لبقية اليوم وأذهب إلى الطبيب. لرؤيتك.
- أشعر بالأسف لإصابتك. كيف يمكنني أن أقدم لك المساعدة بأي شكل من الأشكال؟
- كان لي تجربة إصابة في العمل ذات مرة. كيف حالك؟
- أرى أن الأمر خطير. هل تحتاج أن أوصلك إلى المنزل؟
- يجب أن تستريح وتعتني بنفسك حتى تكون بأفضل حال.
- الأمر يبدو خطيراً. يجب أن يفحصك الطبيب على الفور.
- لا تقلق، سوف أجعل شخصاً يقوم بمهامك لفترة من الوقت.

- هل أنت متأكد من أنك يمكن أن تستمر؟ ربما يجب عليك أن تستريح لبعض الوقت.
- لا تقم بأعمال بطولية، تأكد من أنك بخير قبل العودة للعمل مرة أخرى، حسناً؟
- متى في رأيك تعتقد أنك سوف تكون قادراً على العودة للعمل؟
- أنا قلق فقط من عبء العمل الخاص بك.
- أنا أعلم أنك تعتقد أنك على ما يرام، ولكن لا أريد أي دعاوى قضائية ضدنا بعد ذلك.
- القرار النهائي يعود لك. فافعل ما يحلو لك.
- يمكنك أن تأخذ قليلاً من الوقت إذا أردت، وافعل ما هو أفضل في رأيك.
- إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إلى بعض للراحة، لا تتردد في مناقشة إدارة الموارد البشرية.
- نحن حقاً بحاجة لإنهاء العمل اليوم. فبماذا تنصح؟
- يرجى العودة إلى العمل بأسرع ما يمكن فنحن نخضع لضغوط هنا.
- حسناً، لا أحد يجب المتمارض، ولكن افعل ما هو في رأيك أفضل.
- هذا لم يحدث هنا من قبل، أشعر أنك فعلت ذلك عن قصد.
- لا تتوقع مني أن أدعك تفلت مني بعد كل مشكلة، أليس كذلك؟
- لو كنت أعرف أنك كالأطفال لما كنت سمحت بتعيينك في المقام الأول.

عبارات الرفض

عندما يستخدم الموظف الانترنت دون إذن

- يتصفح الجميع الانترنت في العمل، ولكن يجب أن يكون ضمن حدود معقولة.
- فقط لمعلوماتك: لا مشكلة من متابعة حسابك على فيسبوك من الحين للآخر، ولكن ليس على مدار اليوم بأكمله.
- للانترنت تأثير سلبي على الإنتاجية، لذلك نحن نبعده عن الجميع.

عبارات التساهل

- الآن أفهم لماذا تدنى مستوى أدائك في الآونة الأخيرة. ماذا يمكننا أن نفعل حيال ذلك؟
- في حين أن قليلاً من تصفح الإنترنت يتم في الشركة إلا أنك تتجاوز الحدود.
- يرجى حصر تصفح الإنترنت على الأنشطة المتصلة بالعمل.
- يمكنك أن تكون أكثر إنتاجية مع أقل وقت تقضيه في تصفح على شبكة الإنترنت.
- يتحكم بعض الموظفين في الوقت من خلال ضبطك المؤقت ليقول لهم: إن وقتهم انتهى على الإنترنت.
- الأشخاص الذين لا يمكنهم أن يتوقفوا عن تصفح الإنترنت عادة ما يكونون مدمنين، ولكن لست كذلك، أليس صحيحاً؟
- العيب هو ألا تعترف بحاجتك إلى مساعدة.
- أرسل لي قسم تكنولوجيا المعلومات تقريراً بكم التصفح اليومي للإنترنت لك، وأنا أشعر بالصدمة.
- استمع إلي، هناك بالتأكيد مشكلة، ولكن الحل بسيط إلى حد ما؛ فقط توقف عن تصفح الإنترنت.
- منذ متى كان تصفح الإنترنت جزءاً من الوصف الوظيفي لعملك؟
- نجاح باهر! أنت بالتأكيد تتمتع بوسائل التواصل الاجتماعي، أليس كذلك؟ (أسلوب ساخر)
- إذا حدث ذلك مرة أخرى، سأؤكد بنفسني من وقف امتيازات تصفح الإنترنت.
- هل تعتقد للحظة أننا لا يمكن معرفة ما تقوم به.
- هذا ليس تهديداً، ولكن الشخص الأخير الذي ظن أنه فوق القواعد يعمل حالياً في محطة وقود.
- تحكم في فترة تصفحك للإنترنت وإلا فوظيفتك في خطر.
- يبدو أنك مدمن للإنترنت. فهل فكرت في الحصول على بعض المشورة المتخصصة؟
- إذا كنت لا تستطيع التركيز في عملك، سوف تحتاج إلى العمل لدى شخص آخر.

الجزء الثالثة

ردود الفعل والانضباط

هناك ثلاث فئات من الناس،
فئة ترى وفئة ترى، عندما يعرض عليها، وفئة لا ترى
ليوناردو دا فينشي

دعونا نكون صادقين - ربما تميلون إلى أحد الجانبين عندما يتعلق الأمر بهذا الجانب من عملك: فأنت إما أن تُحب أو تكره! أو إما أنك شخص تُركز على النتائج وتُحب أن تفرض السيطرة (إما بشكل علني أو بشكل مهذب) أو أنك شخص مثالي طيب القلب يريد أن يقوم بالتشجيع وبث الإلهام عند كل منعطف. هل هناك حل وسط أكثر راحة لك، كذلك؟ والخبر السار هو أن هناك حلاً وسطاً. أنت لا تحتاج إلى أن تُضحى بسلطتك وهيمنتك لتحفيز موظفيك وتعاملهم مثل البشر. ولا أنت مضطر إلى العمل مثل دكتاتور للحفاظ على النظام وتحقيق النتائج.

قل إن هناك وقتاً لكل شيء. ففي بعض الأحيان سوف تكون هناك حاجة لتوجيه قذيفة على شخص انتهازي وأحياناً ستحتاج لتقليل حدة النهج عندما كنت تتعامل مع شخص حساس بعض الشيء. تابع القراءة لمعرفة كيفية تحقيق التوازن المثالي في كل مرة.

كيف تبدأ محادثة صعبة

عبارات استرضاء

- أنا سعيد لأننا يمكن أن نتحدث مع بعضنا البعض بصدر رحب؛ وبالمناسبة، هل لي دقيقة من وقتك؟ هناك عدد قليل من الأشياء التي أحتاج إلى أن أبوح لك بها.
- فمن الجيد دائماً أن تكون قادراً على إزاحة الهموم من صدر أشخاص آخرين.
- لا أستطيع أن أتذكر آخر مرة تحدثنا فيها؛ هل الوقت مناسب بالنسبة لك؟
- هل هذا الوقت مناسب للحديث؟ فهناك عدد قليل من الأشياء التي أريد تسويتها معك.
- أعلم أنه من الصعب التحدث إلى رئيسك عن بعض الأمور، ولكن أرجو التعامل معي كصديق.
- هناك شيء يزعجني وأريد بعض التوضيحات منك.
- يصعب على إجراء هذه المحادثة الصعبة، لذا أرجو أن تتحملني وأنا أستجمع أفكار.
- أنا بحاجة إلى التحدث معك عن شيء، فلا تتردد في أن تتحدث إلى بما يجول بخاطر.
- أعتقد أننا بحاجة للحديث. أرجو أن تختار التوقيت المناسب لك.
- وأعتقد أنه من الأفضل لنا أن نتحدث بصراحة مع بعضنا البعض. ألا توافق على ذلك؟
- أنا في حيرة من أمري ولا أدري ماذا أفعل حيال ذلك. ربما لديك بعض الأفكار؟
- لدينا مشكلة، وأنت بحاجة إلى اقتراح بعض الحلول.
- من الواضح أن لديك مشكلة وأود أن تخبرني بما يدور بخاطر.
- نضطر جميعاً إلى الخوض في محادثات صعبة في مرحلة ما، وهذا هو الوقت.
- هل يمكنني التحدث معك على انفراد؟ نحن بحاجة إلى التحدث.
- من الضروري أن نتحدث في أقرب وقت ممكن.

- أعتقد أن لدينا مشكلة. هل يمكن أن تأتي إلى مكتبي.
- سأكون صريحاً معك، نحن بحاجة إلى الحديث، الآن.
- هل جئت إلى مكتبي لخمس دقائق.
- أنا علىّ التحدث وأنت عليك الاستماع، حسناً؟

كيفية التعبير عن القلق

- أرجو المذرة ولكن هل يمكننا أن نناقش هذا الأمر بالتفصيل؟ أنا أريد أن أريح نفسي من الأفكار التي تراودني.
- هناك شيء واحد فقط ما يزعجني حول هذا الأمر ألا وهو
- لدي بعض الأفكار التي تساورني، وأود أن أناقشها معك إذا كان هذا على لا يضايقك أو يضايق أحد.
- جدول أعمالي مشغول بعض الشيء. متى يمكننا أن نتحدث بشأن هذا الأمر؟
- وهذا الأمر يجعلني أتوقف قليلاً وإليك الأسباب.
- كما تعلم، يبدو وكأن هناك مشكلة كبيرة هنا.
- يبدو أن لا أحد يرغب في الحديث عن هذا الأمر؟ ولكن أعتقد أننا في حاجة ماسة إلى التحدث بشأن هذا الأمر.
- لا يجب أن يشعر أحد هنا بالخوف من التعبير عن مخاوفه. فعلى سبيل المثال....
- دعونا نعيد النظر في هذا للحظة واحدة. أنا متأكد من أنني لست الوحيد الذي يعاني من الشكوك.
- أود أن أطرح كل الأمور على الطاولة، اتفقنا؟
- إن تجاهل المشكلة لن يزيدها إلا سوءاً، ألا توافقوني على ذلك؟
- أعتقد أننا بحاجة إلى أن ننظر إلى هذه المسألة بموضوعية وعقلانية.
- إن الإجماع على الأمر جعلني قلقاً بعض الشيء: أين الأصوات المعارضة؟

- أعتقد أننا بحاجة لمناقشة هذا الأمر حتى يتفق جميع الأطراف على حل نهائي.
- أعتقد أننا بحاجة لمواجهة الواقع: هذه هي المشكلة.
- هل يمكننا على الأقل أن نتفق على أن هناك مشكلة؟
- هل أنا الشخص الوحيد المهتم بالأمر؟
- هل لي أن أسألك لماذا تعتقد أن الأمر على ما يُرام؟
- هل لديك أدنى فكرة حقاً، إن هذا يمكن أن يكون أمراً مُعضلاً؟
- ليس هناك شخص أعمى أكثر من أولئك الذين يرفضون أن يروا.
- إنه لأمر جنوني!

كيف تقدم المشورة

- هل لي أن أعرض رأيي؟ فأنا لا أريد أن أصادر رأى أحد.
- أعلم أنني أميل إلى التدخل في أمور عندما لا يطلبني أحد (على سبيل المزاح).
- أعلم أنه لم يسألني أحد، ولكنني أود أن نفكر في الأمر ملياً إذا كان ذلك يناسبكم.
- تقديم المشورة يستحق ما تدفعه مقابلها، ولكن آمل أن تنظروا إلى أفكاري.
- ربما تود أن تسمع وجهة نظري بشأن هذا الأمر؟
- يبدو وكأننا نعقد اجتماعاً لبحث الأمر، هل هذا صحيح؟
- هل فكرت في سؤال شخص محايد من الخارج عن رأيه؟
- أعرف أنك لست في مزاج للاستماع إلى المشورة في الوقت الراهن، ولكن أرجوك أن تستمع لي.
- أستطيع أن أفهم لماذا لا تريد أن تسمع لهذا، ولكن لا يمكن أن أبقى صامتاً في الوقت الراهن.
- لا أحد يريد أن يتلقى نصائح غير مرغوب فيها، ولكن سأكون مقصراً إذا لم أقل أي شيء.

- لا أحد يطلب مني المشاركة، ولكن لا أستطيع الصمت أكثر من ذلك.
- كل شخص يحتاج مساعدة بين الحين والآخر، لا تتكبر على طلب المساعدة.
- ما خاب من استشار.
- لا يعيش الإنسان بمعزل عن الآخرين وهذا صحيح قطعاً بالنسبة لك.
- من الواضح أنك بحاجة إلى مساعدة، وأنا الشخص المناسب لهذه المهمة.
- سوف تندم إذا لم تستمع إلى ما سأقوله.
- من الواضح أنك لست على استعداد للاستماع لي، ولكن سأطلعك على رأيي على كل حال.
- أعتقد أنك سوف تندم إذا لم تستمع على الأقل إلى رأيي.
- أنت تتنقص من آراء الآخرين على مسئوليتك.
- إذا منذ متى وأنت تعرف كل شيء؟

عبارات توجيحية:

كيفية معالجة قصور الأداء

- لاحظت أن كنت تواجه وقتاً عصيباً في العمل. هل هناك أي طريقة أستطيع أن أساعد بها؟
- يبدو أنك تواجه مشاكل في الآونة الأخيرة. هل تواجه مشكلة مع شيء محدد؟
- يبدو أنك لست بمزاجك المعتاد في الآونة الأخيرة. هل هناك خطب ما؟
- يبدو أنك تمر بالكثير من الأحداث في الآونة الأخيرة. ماذا بك؟
- يبدو أنك تتخبط قليلاً في الآونة الأخيرة. ما الذي يجري؟
- أنت تصيب زملاءك بالإحباط. هل تعلم ذلك؟
- أعلم أنك تمر بأوقات عصيبة في العمل. كيف حالك؟
- تدنى مستوى عملك في الآونة الأخيرة. هل هناك شيء خاطئ؟
- لا يبدو أنك على ما يُرام. ما الذي يجري؟

عبارات رقيقة:

- تدنى مستوى يتدنى بالجميع وليس أنت وحدك.
- نحن بحاجة لمناقشة ضعف أدائك؟
- إن مستواك يتدنى ونحن بحاجة لمعالجته قبل أن يصبح مشكلة.
- أظهرت المؤشرات ضعف مستوى إنتاجيتك.
- ربما لا يهمك كيف يؤثر مستوى أدائك على الآخرين، ولكنى أهتم.
- نحن جميعا نعتمد على بعضنا البعض هنا، ولكنك لم تعد تقوم بدورك.
- يتشارك الجميع بالمساهمة هنا في الآونة الأخيرة إلا أنت.
- لا يمكن للشركة البقاء على قيد الحياة إذا تسترت باستمرار على عامل يمثل بالنسبة لها وزناً زائداً بلا فائدة.
- لو كنت مكانك لكنت قلقاً بشأن الحفاظ على وظيفتي في هذه المرحلة.
- أخشى أنه لو لم تشكل ستحتاج أن تؤجل.
- إذا لم تدبر حالك فجهز أغراضك للرحيل، أخشى أنك ستضطر لذلك.

كيفية التحدث مع موظف على انفراد،

- كلما كنت بحاجة إلى مناقشة جادة، فإنه يجعلني أفكر أن يكون ذلك على انفراد.
- عندما يكون لديك وقت متوفر أود أن أتحدث معك على انفراد.
- لا أحب أن أبوح بما في صدري علناً، ولكنى أود أن أتحدث معك في مكان خاص على انفراد
- أفضل أنواع النقاش هي التي تتم وراء الأبواب المغلقة.
- نحتاج أن نحفظ هذا الحوار فيما بيننا، حسناً؟
- هناك شيء هام أود أن أتحدث لك عنه على انفراد.
- دعنا نناقش ذلك في غرفة/مكتب على انفراد.
- هل نستطيع أن نتكلم - أقصد على انفراد؟

- أظن أنه من الأفضل أن نتقابل بعيداً عن العيون والأذان الثاقبة.
- لا داعي للتشدد بذلك أمام الجميع، أليس كذلك؟
- هناك أشياء من الأفضل أن تظل سرية.
- أحتاج إلى التحدث معك لفترة وجيزة على انفراد.
- هل لي بكلمة معك على انفراد.
- السرية أمر مهم عند مناقشة مسائل مثل هذه.
- ما لم تكن مهتما بنشر هذه المعلومات للعالم، دعونا نجتمع على إنفراد.
- الطريقة الوحيدة التي سأناقش بها هذا الأمر معك هي وراء الأبواب المغلقة.
- اللسان الثرثار قد يُغرق سفينة بأكملها.

كيفية تقديم نقد بناء

- من فضلك لا تسلك هذا الطريق الخاطئ فأنا أرى مجالاً للتحسن.
- أدائك هنا جيد جداً على العموم، ولكنني أعتقد أنك يمكن تحسين أدائك إلى مستوى أعلى.
- دعنا نبدأ بملحوظة إيجابية. وإليك ما تحسن عمله هنا.....
- لا أحد كامل على الرغم من أنك قريب جداً من تلك المرحلة!
- أنا أعلم أنك قادر على القيام بأشياء عظيمة هنا، ولكن ينقصك أن تكمل تلك النقاط الناقصة.
- إنك موظف عظيم ولكن هناك دائماً مجال للتحسين، أليس كذلك؟
- أتمنى أن تأخذ ذلك بحمله الصحيح - كالإهتمام بك كموظف - وشخص.
- إنني أقدر ردود الفعل الصادقة عن عملي، لذلك أود أن أمنحك إياها أيضاً.
- أعلم إنه من الصعب تلقي رد الفعل ولكن الفوائد تتعدى كثيراً التعب المؤقت.

- هل تقبل التعليقات والنقد؟ أريد أن أقدم لك بعض التعليقات والنصائح.
- للاستفادة من ردود الفعل، تحتاج إلى أن تكون منفتحاً ومُتقبلاً للأمر، فهل أنت كذلك؟
- لا يقبل معظم الناس النقد، ولكنك سوف تحتاج إلى أن تعتاد على ذلك إذا كنت تريد أن تعمل بشكل جيد هنا.
- يستفيد الجميع من الانتقادات، حتى أنت.
- لا أحد مثالي، وأنت لست استثناء.
- سأكون صريحاً وأخبرك عن نقاط النقص التي بحاجة إلى تحسين.
- دعنا نواجه الأمر: أداؤك في هذه المنطقة تحديداً يتدنى إلى حد بعيد.
- لدي مخاوف جدية حول أداؤك. ماذا كنت تنوى لتحسينه؟
- أود أن أساعدك، ولكني لا أعرف حتى من أين أبدأ.
- إلى متى يستمر النقد؟ حسناً، كم من الوقت لديك؟

كيف تقوم أو تصاقب موظف ذات قيمة

- أظن أنه من الممكن أن نعتبر ذلك فرصة للتعلم والتطور.
- الوقوع في الخطأ يؤدي إلى النضج.
- إنني أكره هذا الجزء من وظيفتي ولكني سأكون متهاون.
- إن ذلك يؤلمني ولكنك تستحق التقويم.
- لو لم تكن مثل موظف متميز، ما كنت أكلف نفسي العناء حتى لمناقشة هذا الأمر.
- لو لم أجعل منك مثلاً من خلال معاقبتي لك، ستصير الفوضى هنا.
- هذا يؤلمني أكثر مما يؤلمك.
- أتمنى أن أراك تتعلم وتنمو من خلال هذا التحدي.
- لم أتخيل أنني سوف أكون جالسا هنا معك.

- كلنا نُخطئ، بما فيهم أنا، وأنت لا تختلف عنا.
- يمكن لأي شخص أن يتخذ منحى خاطئاً ولذا فإنني سوف أتغاضى عن الأمر هذه المرة مع تحذير.
- كنت دائماً عاملاً متميزاً، ولكن هذا خطأ يجب تصحيحه.
- أنا أكره أن أكون مضطراً للقيام بذلك، ولكن....
- أصلح ما أفسدته وأنا واثق من أن ذلك لن يحدث مرة أخرى.
- العقوبة يجب أن تتناسب مع حجم الجريمة.
- ليس هناك مفر، أخشى ذلك.
- ماذا برأيك سيكون أكثر عدلاً؟ هل تعلم أنك الوحيد الذي أخفق.
- ونظراً لضخامة ما حدث يجب أن افرض عليك نوعاً من العقاب.
- أنت ارتكبت خطأً، ولسوء الحظ سوف تضطر إلى تحمل عواقبه.
- المستقبل متروك لك، أتمنى أن تتعامل مع ذلك بالطريقة الصحيحة.
- إنك تحفر لنفسك حفرة هنا.
- إنني لا أستمتع بتأديب الموظفين، ولكنك تستحق ذلك هذه المرة.
- اعتبر ذلك تجربة للتعليم تتجاهلها.
- يؤسفني أنني سأقلل من مستواك الوظيفي درجة أو درجتين.
- أنا مضطر إلى توجيه المدفع نحوك.
- أنت أخفقت، لذلك عليك أن تتحمل التكاليف.
- حادث آخر، وسوف أعيد التفكير في عملك هنا

كيفية التعبير عن خيبة الأمل

- أشعر بخيبة أمل، ولكن أنا أعلم أنك سوف تضع الأمور في نصابها الصحيح.
- بالتأكيد، أشعر بالخذلان ولكن أريد أن أعرف شعورك حيال ذلك.
- نعم، هذا أمر صعب ولكن دعنا نفكر في هذا على أنه بداية جديدة، اتفقنا؟
- إذا شعرت بخيبة الأمل فذلك لأنني أعلق آمالاً كبيرة عليك.
- شعرت بأنني خيبت أملك حيث لم أعبر عن ذلك مسبقاً.
- على الرغم من خيبة أمل فأننا لدى كل الأسباب للاعتقاد بأنك سوف تُصحح الأمر.
- على الرغم من أنني أشعر بخيبة أمل إلا أنني متأكد من أنك سوف تفعل ما هو أفضل في المرة القادمة.
- غالباً ما نخذل الآخرين من وقت لآخر. وسوف تحصل على أكثر من ذلك.
- نعم، أشعر بخذلان، ولكن هناك أشياء يمكنك القيام به لتصحيح الوضع.
- أنت دائماً تقدم أداءً مُبهراً، ماذا حدث هذه المرة؟
- عليك أن تحافظ على مستوى أدائك وإلا ستواجه متاعب.
- عليك أن تحدد كيف ستعود إلى مميزاتي.
- أنت تخذلني، وبصراحة أنا لست متأكداً مما يمكنك القيام به لتصحيح الوضع.
- بصراحة أنا لست متأكداً، أي نوع من التعويض سيكون كافياً لرأب الصدع.
- أنا لست متأكداً إذا كان هناك سبيل لتصحيح الأمر بعد ما قمت به.
- أشعر بخيبة أمل ولا أعرف حتى ماذا أقول لك.
- ماذا لديك لتقوله عن نفسك؟
- ببساطة ليس هناك عذر لما قمت به هنا.
- ربما وجدت شخصاً آخر لتخيب ظنه.

كيفية التعبير عن الغضب

- لا يجب أن تكون مشاعري هي محور تركيزنا الآن.
- على الرغم من أنني مستاء وغازب إلا أن مشاعري ليست محور تركيزنا الآن.
- نعم، أنا غاضب، ولكن الهدف الرئيس الآن هو أن نجد حلاً.
- على الرغم من أنني غاضب ومنغمس في مشاعري والتعبير عنها إلا أن ذلك لن يصل بنا إلى أي مكان.
- بالرغم من أنني غاضب، إلا أنني لا اعتقد أن الأمر مجدٍ لتصحيح الوضع الآن.
- بدلاً من أن أغضب سأعد إلى عشرة وأحاول أن أهدأ.
- أنا لن أكذب عليك: أنا في قمة الغضب في هذه اللحظة.
- أنا على وشك أن أخسرك. ألا ترى ذلك؟
- أعتقد أننا بحاجة إلى الراحة قليلاً ثم العودة إلى هذا عندما نتمكن من مناقشة الأمور بعقلانية على حد سواء.
- أنت محظوظة أنني مازلت مُسيطر على أعصابي.
- لا يمكنك التفاوض بشأن العواطف، وأنت تعرف ذلك !
- لدي كل الحق في أن أكون مُستاء الآن!
- أنا أقر بذلك: أنا غاضب.
- هل أبدو لك أنني سعيد الآن؟ (عبارة ساخرة).
- أنا غاضب جداً منك ولا أعرف حتى ماذا أقول لك بعد الآن!
- إذا كنت مهتماً في أن تنفذ بجلدك، دعني أرى مكتبك خالياً عندما أعود إلى هنا.
- ليس لدي أي شيء سوى أن أحتقرك الآن.
- أنا في محاولة لمعرفة لماذا يجب أن أقطعك إرباً في الحال.

عبارات التقييد

عبارات إيضاحية

التكتيكات المكيافيلية

عبارات خفية

- أنا أخشى على مصالحك، ويمكنك الاعتماد على.
- نحن نعتبر هذه الشركة كعائلة واحدة كبيرة.
- الولاء هو في الحقيقة أهم شيء هنا.
- إذا لم تثق ببعضنا البعض، فماذا نفعل؟
- ثق بي، فأنا أسعى لتحقيق الأفضل لك.
- يجب ألا تثق بأحد هنا.
- إلا تثق بنا؟
- إذا كان هذا كلامك.
- أهذا ما تقول؟
- حقاً؟
- هل هذا صحيح؟
- كنت أتوقع أداء أفضل منك.
- يا إلهي! اعتقدت أنك كنت تعرف أفضل من ذلك.
- هل أنت متأكد حقاً من أنك كنت تريد أن تفعل ذلك؟
- ألا ترى أنني أحاول أن أساعدك؟
- هل تقول أنني لست مؤيداً لك؟
- أعتقد أنك الشخص الوحيد الذي له أمور وهي مصدر حديث بين الناس.
- أنا لم أقل أنك لا يجب أن لا تقلق.
- إذا لم أهتم لن يدور بيننا هذا الحوار من الأساس.
- أنا أحاول أن أساعدك على فهم ما يدور حولك.
- ستتحرك الأمور بسلاسة أكثر إذا أخذت بنصيحتي.

- أفعل ما تشاء وتحمل العواقب.
- أنت تحصد ما تزرع، وهذا ما أقوله لك.
- لا يمكنك تحضير طبق الأومليت دون كسر بعض البيض.
- فكر في الأمر على أنه أضرار ثانوية.
- أنا فقط أقول ألا تتفاجأ عندما ترى كيف تتحول الأمور.
- ثق بي فأنت لا ترغب في سلوك هذا الطريق.
- لن تعود الأمور لتسير على ما يرام بالنسبة لك إذا كان هذا هو القرار النهائي الخاص بك.
- أعتقد أنه يجب أن تفكر طويلاً وملياً قبل المضي قدماً.
- ليست فكرة جيدة لمواجهة هذا الجانب السيئ من أي شخص هنا.
- لا تجعلني أغضب فلن تحبني عندما أكون غاضباً.
- لن يكون هذا خياراً سليماً بالنسبة لك الآن.
- بالمناسبة، هل سمعت عما حدث مع الموظف الذي كان يشغل منصبك من قبل؟
- أنا لست متأكداً ما هي مشكلتك بالتحديد، نظراً لما نفعله من أجلك هنا.
- بعد كل شيء قمت به لك؟
- قد أعذر من أنذر: فأنا لا أميز بين شخص وآخر أيها الوغد.
- الآن بعد أن رأيت ما قمت به من أجلك، كيف ستساعدني؟
- بعد كل شيء قمنا به من أجل حياتك المهنية فأنت مدين لنا.

الجزء الرابع

السلوك السيئ

لكل قديس ماضٍ ولكل مُخطئ 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. ولكن 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 ريغان " 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 متأخر 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 منهاجاً 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 جميعا 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؟
- آمل 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 أجّرت 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 تمضيّتك 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

عبارات الاسترضاء

- 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 أداك.
- معظم الناس غير القادرين على الالتزام بالمواعيد النهائية لا ييقنون في وظائفهم.
- الأمر حقًا ليس متروكًا لي لأعلمك كيفية استغلال وقتك بحكمة.
- الأشخاص الذين لا يستطيعون إدارة وقتهم لا يستمرون طويلاً هنا.
- لو كان هذا إحدى برامج تليفزيون الواقع، لكان قد تم إقصاؤك 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 لراهن 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 والمسؤولية 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 ساعديك 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 اجتماعيًا 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 المخطئ.
- "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 أيضاً، لكن لا تدع أحداً يراك وأنت تفعل هذا.
- نحن جميعاً 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 جميعاً نريد أن نطمئن 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 مُعْضَل.
- 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

عبارات تشجيع

- 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 قادراً على العمل كجزء من الفريق.
- هل يمكنك أن تفعل ذلك؟
- يمكن لزملاء العمل أحياناً أن يخرجوا أسوأ ما فيك، ولكن المسؤولية تقع عليك كي تجعل الأمر يفلح.
- أنت موهوب جداً، 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 أو يتلكأ

- فكر جيداً كيف سيكون شعورك عند إنهاء كل هذا القدر من العمل.
- سوف تندهش 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. أرجو 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 ألقيتها ووقت أهدرته.

- 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؟

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.

- 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 مئّية مثلك.
- ليس من مسؤوليتي تعليمك هذه الأشياء. ولكني أعتقد أنك سوف تكون أكثر سعادة في أي مكان آخر.
- أعتقد كنت قد اتخذت "دنو 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 عصيبة، 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 تهاديت 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.

عندما يتنمر الموظف أو يهدد 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 تؤذى شخص فأنت تؤذى 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.

- نحن لا نقبل هذا النوع من السلوك البلطجي هنا نهائياً.
- من الصعب أن تنجز أي عمل عندما تكون مضطراً أن تحمي ظهرك باستمرار.
- البلطجي هو شخص جبان ويقوم بالتمويه لإخفاء جبنه 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.

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 آمل 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.

- أمثالك إما أن يتم تهذيبهم أو التخلص منهم على جانب الطريق.
- كلما تصرف 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.

عندما يلعب الموظف دائماً دور الضحية

- أشعر أنك مستاء ولكن دعنا نظل إيجابيين.
- بدلاً 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 دائماً على الآخرين.
- لماذا لا تركز على تنظيف جانب الشارع الخاص بك.
- توقف عن القلق كثيراً عن الآخرين وابدأ في التركيز في عملك.
- من الصعب أن تحترم الناس الذين يحاولون دائماً استدراج الشفقة.
- عقلية الضحية لن تصل بك بعيداً جداً في الحياة.

- 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!

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.

- 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 واستحممت.
- 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 الموظفين المتملقين

- آه، لن يأخذ الإطراء إلى أي مكان! (عبارة مداعبة)
- أسمع، أنا حقاً 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 أطيّر، 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.
- بصراحة، 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 اغتيال الآخرين والكلام عنهم بالسوء سلباً على المعنويات.
- خذ لحظة للتفكير حول كيفية تأثير كلماتك على الجميع هنا.
- ليس هناك مكان للإشاعات هنا.
- عند نشر 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 يعنيني، 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 المتذمرين

- 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 أتيت 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 نتحدث دائماً داخل عقلك، ولكن أحيانا 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 بجدارية 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.

الجزء الخامس

التحفيز

عندما ينفخ أحد ما في البوق الخاص بك،
يكون صوته مزدوجاً

غير معروف

هل لديك مشكلة في القيام من السرير في الصباح أحياناً؟ كل صباح؟ حسناً، ربما تكون التقارير المباشرة التي تقدمها كذلك. يمكن للتحفيز أن يصبح مشكلة في أي وظيفة، سواء أكنت مسئولاً تحكم في الحركة الجوية (نأمل لا!)، مدركة أو عامل إنشاءات، يطلق على العمل اسم عمل لسبب ما فهو ليس لهواً، كما أن الناس أحياناً تحتاج لدفعة بين الحين والآخر للحفاظ على المسار الصحيح والمساهمة في الوصول للنتيجة النهائية، يلجأ معظم المديرين للقيام بذلك: إنهم يستعينون بالألم (المواجهات والمراجعات السلبية والحيل الذهنية التي ترفع مستوى الوعي) لوقف السلوك السلبي أو قصور الأداء؛ ويضفون المتعة للأمر (الزيادات والعلاوات والإجازة مع النظر في شعارات الشركة) لمكافحة أنفسهم والحفاظ قدوم أشياء جيدة، ولا يزال هناك خلاف على النهج الأفضل المتبع، ويميل معظم المدراء إلى استخدام تكتيك واحد أكثر من الآخر. وبغض النظر عن أسلوبك، ضع في اعتبارك أنك تتعامل مع الناس، وليس أجهزة إنسان آلي، وأحب القاعدة الذهبية عندما يتعلق الأمر بالتحفيز: لا تستخدم أي تكتيك لإعداد تقاريرك التي لا تود استخدامها.

كيف يمكن وضع التوقعات

- لا توجد طريقة حقيقية لقياس مقدار النجاح هنا. كل ما عليك هو أن تقدم أفضل ما لديك.
- من الصعب جدًا وضع توقعات للنجاح حيث أن الأشخاص مختلفون عن بعضهم البعض.
- كل ما عليك هو أن تقوم بعملك وحينها لن تواجه اعتراضات مني عليك.
- أنت تعرف ما يتوجب عليك فعله. هل ترغب في أن أقوم بتوضيح ذلك إليك؟
- توقعاتي أن يعمل الجميع هنا بجد، ويحصلون على المرح في الوقت نفسه. هل يرغب أي شخص بطرح أسئلة؟
- لا أطلب منكم فعل أي شيء لا أتوقع أنني شخصيًا يمكنني القيام به.
- أتوقع الكثير منكم، ولكنني أتوقع من نفسي الكثير أيضًا.
- قمت برفع سقف توقعات أدائكم بشكل مناسب، لذا كل ما عليكم هو تقديم أفضل ما لديكم.
- لا أطلب منكم أن تكونوا مدمنين للعمل، ولكن كل ما أحججه من كل شخص فيكم هو تحمل الجزء الخاص به من أعباء العمل الثقيلة.
- كل ما أطلبه منكم هو بداية المهمة بمقدار الحماس والنهاية بنفسيهما وبمقدار العزم نفسه.
- لن تواجهك أي مشاكل هنا إذا وازبنت على العمل بفاعلية كل يوم.
- أرغب في تخطي الأهداف الموضوعية للثلاثة أشهر الحالية. هل ترغبون في المشاركة؟
- ما هي الأهداف الملموسة التي تتوقع أنه عليك العمل لتحقيقها.
- ما هي وجهة نظرك في تحقيق هدف (كذا) بحلول تاريخ (كذا)؟
- توقعاتي لهذا العام محددة جدًا. وهي كالتالي.....
- هذا هو ما أرغب أن تصلوا إليه في فترة.... شهر. هل يمكنكم تحقيق ذلك؟

كيف يمكن إسناد المهام

- أنا متأكد أنك سستمكن في نهاية المطاف من تحديد مستواك هنا.
- كل ما عليك أن تقوم به، هو أن تخبرني عندما تتمكن من استكشاف ما ترغب في عمله.
- عليكم استكشاف طرق العمل بأنفسكم حيث إنني لا أهتم بصغائر الأمور في العمل.
- لا يهمني من يقوم بالعمل طالما أن كل شيء يسير على ما يرام.
- ابدأ بأي شيء يمثل الجانب الأكثر راحة لك، ومن ثم سنكتشف سويًا كيفية الانتهاء من البقية.
- يتعين على كل فرد القيام بما هو موكل إليه. وبالنسبة لبقية العمل سيتبين طريقة الانتهاء منها تلقائيًا.
- هدفي هو الانتهاء من العمل. أما كيفية الانتهاء منه فهي تعود إليكم.
- لدي أفكار خاصة حول الانتهاء من هذا العمل، ولكني أرغب في معرفة الطريقة التي ستتبعونها للانتهاء منه.
- كيف ترغبون في التعامل مع/ تنظيم هذه المهمة؟
- ما رأيكم في الاقتراح حول تقسيم المهام؟
- برجاء إخباري ما هي رغبة كل شخص فيما يتعلق بالعمل المنوط به؛ حيث إنني أرغب في أن يكون كل شخص هنا سعيد.
- سنقوم بتقسيم هذه المهمة إلى مهام أصغر، ثم يختار كل شخص المهمة التي يرغب في إنجازها.
- أرغب في التحدث بشأن توزيع مهام لكل شخص، وعلى كل شخص إخباري بالمهمة التي يفضلها.
- هذه هي قائمة بالمهام والأشخاص الموكلة إليهم. برجاء إخباري في حالة وجود شيء يتعين تغييره.
- هذا جدول بالمهام الموكلة لكل فرد. هل يرغب أي شخص منكم في طرح أسئلة بشأنه؟
- هذه هي الطريقة التي سنعمل بها. وسأطلع بحرص على النتائج عند انتهائكم من العمل.

عبارات فعلية

عبارات توجيهية

كيف يمكن تفويض المهام

عبارات غير موجهة

- أنت تحب هذا النوع من المهام. أليس كذلك؟ هل ترغب في محاولة القيام بهذه المهمة؟
- هذه المهمة مناسبة لك أنت بالذات؟ هل ترغب في محاولة القيام بها؟
- أعتقد أن هذه المهمة تقع في نطاق ما تحب تنفيذه من مهام؟ ماذا تعتقد أنت؟
- كيف سيكون شعورك إذا حاولت القيام بهذه المهمة؟
- أعرف أنك مشغول. هل يمكنك القيام بهذه المهمة الآن؟
- أعتقد أنك أفضل شخص يمكنه تنفيذ هذه المهمة.
- في حين أنني أفضل الشعور بأنه يمكنني الانتهاء من كافة المهام بمفردي، إلا أنني احتاجك أن تتولى مسئولية جزء من هذا العمل المتراكم.
- أرغب أن تزيد من نشاطك، وتتولى المزيد من العمل في هذه المهمة بالذات.
- سأطلب من كل شخص فيكم أن يختار جزءاً معيناً من هذا المشروع ليقوم بتنفيذه.
- سأقوم بتفويض المهام لكل منكم، ولكن يرجى إخباري في حالة وجود مهمة لا تناسب أي منكم.
- يقوم بعض رؤساء العمل بتفويض المهام لافتقادهم الثقة في الموظفين، أما أنا فأقوم بتفويض المهام لأنني أثق فيكم ضمناً.
- أرغب في أن تقوم بتنفيذ هذه المهمة. هل يناسبك هذا؟
- سأشرح لكل منكم مهامه على حده.
- لدى كل شخص منا مهمة منفردة عليه إنجازها. إذا فشل شخص في تنفيذ مهمته سيصبح الجميع فاشلون.
- يعد تولي كل شخص مسئولية مهمة محددة بمثابة الأمر الهام. ويتوقف كل هذا على المسئولية الشخصية لكل فرد.
- هذه ليست ديمقراطية؛ إما أن يختار كل شخص منكم المهمة التي يرغب بها أو أقوم أنا بالاختيار نيابة عنكم.

- وفي نهاية المطاف، يكون الأمر كالتالي: أنا أفوض المهام: أنتم تقومون بها، ومن ثم يفوز الجميع.
- حان دوركم، أروني ماذا يمكنكم فعله.
- في حالة عدم قيامي بتفويض المهام، من الممكن أن أنتقل حينها إلى خط البطالة.
- المهام الموكلة إليكم لا يمكن تغييرها وغير قابلة للتفاوض. وفي حالة وجود أي مشاكل لديكم، يمكنكم رفعها إلى قسم الموارد البشرية.

كيف يمكن مكافأة المتميزين

- أود مكافأتك، ولكني لا أرغب أن يصبح الآخرون في حالة غير.
- بالنسبة للعمال ذوي الضمير الحي، التميز في العمل هو بمثابة مكافأة لهم.
- نرى أن العمل هنا بمثابة أكبر مكافأة للجميع.
- في نهاية كل يوم، ما يريده كافة الأشخاص هو مقابل عمل ثماني ساعات بأمانة.
- أنت تقوم بعمل رائع، لكن لا تتوقف عن التقدم في ذلك.
- نحن فخورون جدًا بتفانيك واجتهادك في العمل، استمر في ذلك.
- عمل عظيم كالعادة.
- أنا عرفت منذ البداية أنه يمكنني الاعتماد عليك.
- يعجبني أنك تحب وضعي في مظهر جيد (على سبيل المرح).
- بالفعل لا يمكنني تصور ما كان سيحدث دون وجودك.
- هل أخبرتك مؤخرًا بمدى قيمتك للشركة.
- نحن جميعًا مدينون لك ولأخلاقيات العمل الرائعة التي تتمتع بها.
- نجاحنا هو نتيجة مباشرة لمستويات العمل الرائعة التي قدمتها، شكرًا لك.
- أرغب في مكافأة الأشخاص أمثالك الذين يدفعون الشركة نحو النجاح.
- استمر في العمل الجيد وأنا متأكد من أنه سيتم مكافأتك على طول الطريق.

- أعدك أنه سيتم مكافأتك على اجتهادك وتفانيك في العمل في وقت من الأوقات.
- في حالة استمرارك على الوتيرة نفسها، سيتم منحك علاوة.
- بعد كافة الأمور التي قمت بها لصالح العمل، أرغب في مكافأتك بمنحك إجازة مدفوعة الراتب لعدد من الأيام.
- بسبب مجهوداتك في مشروع كذا، ستحصل على علاوة تبلغ قيمتها كذا.
- قررت منحك زيادة في الراتب وتخصيص المكتب الموجود في زاوية المبنى إليك، ألف مبروك.
- ماذا تفضل أكثر: إجازة أو علاوة أو زيادة في الراتب؟ أم ترغب في الحصول على ثلاثتهم؟

كيف تقدم الدوافع

- الحوافز التي أحب أن أقدمها دائماً للعاملين هي تركهم يستكملون وظيفتهم.
- لست من هواة مكافأة شخص لتقديمه خدمة مناسبة، ولكن يمكننا محاولة فعل ذلك.
- لا يحتاج معظم الأشخاص لحوافز حتى يقوموا بعمل جيد، ولكن يمكننا محاولة فعل ذلك.
- أحياناً تكون تكلفة برنامج الحوافز منافية للمكاسب التي تم تحقيقها، ولكنني أنتوي المخاطرة بفعل ذلك.
- أحب أن يكون لدي شيء صغير أتطلع إليه بعد انتهاء مهمتي.
- أعتقد أننا نحتاج لزيادة المميزات هنا وتقليل العيوب.
- ولأنكم ترغبون في المزيد من التحفيز، أقدم لكم حوافز نظير هذا المشروع.
- لا أعتقد أن الحوافز تغير من صاحب الأداء الضعيف طيلة الوقت، ولكن في حالتك أعتقد أنها ستعتبر دافعاً لمزيد من العمل الجاد.

- أي شخص يحتاج لشيء يمكن تحقيقه حتى ينتهي من المهام الصعبة، وهذا ما يمكنني تقديمه لك.
- معظمنا يحتاج لدفعة صغيرة بين الحين والآخر.
- اعتقد أن هذه الحوافز الجديدة ستساعدكم في التركيز للحصول على الجائزة.
- الحوافز تعمل بشكل أفضل من العقاب، هل توافقي الرأي؟
- أؤمن بأن الحوافز الجديدة ستساعد الجميع على إدراك أهدافهم.
- المزايا تعمل دائماً بشكل أفضل من العيوب، من يرغب في الحصول على المزايا؟
- ما أنواع الحوافز التي تدفعكم للعمل أكثر؟
- أود تهيئة الحوافز حتى تناسب كل شخص على حده، وبهذه الطريقة ستصبح الحوافز أكثر فعالية.

عبارات مبررة:

كيف تبني/تعزز الثقة بالنفس

- يمكنك التفاخر بإنجازاتك وقدراتك من حين لآخر طالما تفعل ذلك بلباقة.
- هذا العالم هو مكان صعب لمن يتقمص دور المشاهد، لا تسمح لنفسك أن تتقمص هذا الدور.
- أراهن أن زوجك/ زوجتك وأصدقائك وأسرتك وزملاءك في العمل فخورون جداً بك.
- أنت تعرف أنه يمكنك التفاخر بإنجازاتك وقدراتك من حين لآخر.
- لديك كافة الأسباب لتصبح واثقاً من نفسك ومطمئناً.
- دائماً ما أتساءل لماذا أنت متواضع فيما يتعلق بإنجازاتك؟
- الثقة بالنفس هي أمر يمكن تعلمه، لا تقلق، ستحصل عليها.
- بناء الثقة لدى شخص ما تتطلب وقتاً طويلاً، كل ما عليك هو أن تبقى شجاعاً وعازماً على تحقيق هدفك.

عبارات محددة

- إذا كانت تصرفاتك من منطلق "لا يمكن فعله أبداً"، سيكون اتباع الثقة أمراً حتمياً بالنسبة إليك.
- يمكنك تحقيق أكثر من ذلك بكثير إذا ما وثقت في نفسك أكثر من ذلك.
- ستتغير استجابة الناس إليك إذا ما قدمت نفسك بمزيد من الثقة والفخر.
- اختلاق التواضع لا يلائمك على الإطلاق.
- أرغب في رؤيتك تتعامل مع الآخرين بمزيد من الثقة، وعلى كل حال، أنت حصلت على الثقة بوفرة الآن.
- يجب أن تدفعك مهاراتك وخبراتك المتميزة لتصبح أكثر ثقة مما أنت عليه الآن.
- المشاعر تأتي بعد الأفعال؛ إذا تظاهرت بأنك واثق من نفسك، ستصبح كذلك في القريب العاجل.
- إذا استطعت أن أعزز من ثقتي بنفسي، فيمكن لأي شخص آخر أن يقوم بذلك.
- أعلم أنه يوجد لديك الثقة في جزء ما من شخصيتك.
- كونك شخصاً واثقاً من نفسك ومطمئناً هذا سيدفعك لأن تحقق نجاحاً باهراً في حياتك، أنا متأكد من ذلك.
- إذا ما وثقت في شخصيتك ولو بمقدار قليل، لا يمكن حينها لأي شخص أن يوقفك.
- بعد فهمك لحقيقة الثقة بالنفس، ستكون قادراً حينها على تحدي أي شيء.
- لا تخفي ضيائك تحت مظلة دعه يسطع.
- لا تستهن بقدراتك ومواهبك، اتركها تأخذ مداها، لا بأس أن تتباهى قليلاً بها.
- لا تكن على قدر كبير من التواضع.
- إذا لم تتفاخر بنفسك ولو قليلاً، سنقم نحن بذلك نيابةً عنك.
- أنت تستحق كافة الجوائز التي قد تحصل عليها.

كيف يمكن تعزيز ثقة فريقك

- أود أن أراكم يا رفاق وأنتم تظهرون المزيد من الثقة.
- إذا كنتم تفقدون الثقة بالنفس، ستصبحون أضحوكة الجميع.
- بدون ثقة، ستخسرون كل شيء، ولن يتبقى لديكم أي شيء لتكسبونه بعد ذلك.
- إذا كانت تصرفاتكم تأتي من منطلق "لا يمكنكم فعله أبداً"، سيكون اتباع الثقة أمراً حتمياً بالنسبة إليكم.
- لا توجد هناك أقراس للثقة، بل هو شيء يأتي من الداخل.
- لا تشكون في أنفسكم، حيث إنني لا أشك في نفسي بالتأكيد.
- أعطيت كل منكم الوظيفة لأنني أعرف أنه يمكنكم الانتهاء من العمل.
- لا يوجد سبب واحد يجعلكم غير واثقين من قدراتكم كفريق واحد.
- أراكم متواضعين جداً يا رفاق، يتعين عليكم التمتع بما حققتموه من إنجازات.
- أعرف يا رفاق أنه يمكنكم فعل أي شيء أعددتكم عقولكم وقلوبكم لتحقيقه.
- في اجتماعكم سوياً، أرى قوة يمكنها نقل جبل من مكانه.
- لا شيء يضاهي قوة فريق واثق من نفسه، ويعرف أنه يمكنه التغلب على أي تحد.
- يتعين عليكم جميعاً الشعور بثقة تملؤكم، ويمكنكم من خلالها تحدي العالم بأسره.
- ما رأيكم في أن تظهروا لي قليلاً من الغرور؟
- إذا كنتم صادقين مع أنفسكم، كنتم ستعرفون مقدار العظمة التي أنتم عليها.
- لا تكونوا خجولين فيما يتعلق بإنجازاتكم، اتركوها تتألق على مرأى من الجميع.
- توقفوا عن التواضع بشكل كبير، وتحلوا بمزيد من الغرور حتى ولو مرة واحدة من حين لآخر.

عبارات خطية

عبارات توجيهية

كيف تمدح موظفا

- قناعتي ليست لها علاقة بالموضوع؛ ما ترى نفسك عليه هو المعيار.
- حسناً، أنت لم تخذلني قبل ذلك.
- لم يكن لدي شكاوى قبل ذلك، أليس كذلك؟
- أنا لا أقم عادةً بالثناء على الأشخاص، ولكن في حالتك يتعين علي ذلك.
- أنت تقوم بعمل مشرف هنا.
- نعم أنت قمت بعمل جيد، يمكنك الآن العودة للعمل.
- وفي المجمل، لقد قمت بعمل جيد.
- دائماً ما يكون أداؤك على قدر كبير من اللياقة.
- أنا فخور جداً بكل ما قدمته هنا.
- برجاء قبول كارت الهدية هذا كعربون على امتناننا لما تقدمه من عمل.
- لم أسمع عن موظف أفضل منك لا هنا ولا في أي مكان آخر.
- حينما أرسم صورة عن التميز في مخيلتي، أتذكرك على الفور.
- تفوقت على نفسك مرة أخرى.
- يتعين علي الإشادة بأخلاقياتك ونزاهتك في العمل.
- لقد قمت بمفردك برفع معايير قياس الأداء في هذا القسم، أحسنت صنعاً.
- أود أن أعترف بتميزك في هذا المشروع عن طريق إعطائك علاوة.
- لا أجد طريقة مناسبة لمكافأتك بها سوى تخصيص المكتب الموجود في ركن المبنى إليك، ومنحك زيادة في الراتب.
- أرغب في أن أعترف بتميزك في العمل بشكل رسمي. ما هي أفضل طريقك مكافأة تناسبك؟
- ما هي الطريقة التي تفضلها للحصول على مكافأة نظير كل ما تقدمه من عمل جاد؟
- أريد أن تكون هذه المكافأة تمثيلاً لإنجازاتك.
- يتعين علي ترشيحك لتصبح موظف هذا العام.
- أعتقد أنه يجب علي العمل لديك.

كيف تمدد فريقك

عبارات محددة

- أنتم تعرفون مقدار العمل الجيد الذي قمتم به، أنتم لا تحتاجون مني توضيح هذه المعلومات لكم.
- لو أنني غير سعيد بالعمل الذي قدمتموه، كنتم ستلاحظون ذلك.
- أنتم جميعاً تقومون بعمل رائع.
- لا يوجد لدي أي شكاوى حول العمل الذي تقدمونه على الإطلاق.
- أود أن أخبركم أنكم لم تخذلوني حتى الآن يا رفاق.
- وفي المجمل، أنا سعيد بما قدمتموه من إنجاز هنا.
- عليكم جميعاً الاستمرار في العمل الجيد.
- يعد هذا الفريق أفضل من كافة الفرق بوضوح.
- يرفع هذا الفريق معايير الأداء لكافة الفرق الأخرى في الشركة.
- بلغت الآن مبلغاً عظيماً يا رفاق - ولكن لا تبدءوا في الاعتماد على ما حققتموه فقط.
- أحتاج للتفكير في طريقة لمكافأة أداء مجموعة الموظفين بالكامل.
- دائماً ما تعترف الشركة بتميز أفرادها، والآن حان دوركم.
- تفوق هذا الفريق على نفسه خلال هذا الشهر / الثلاثة أشهر / العام.
- لم يستطع أي فريق آخر القيام بمثل ما قمتم به، يجب عليّ فعلاً شكركم جميعاً.
- لم أشاهد مثل هذا التميز في فريق ما، حقاً إنه أمر غير مسبوق.
- اعتدنا في هذه الشركة على التميز، ولكنكم أعدتم وضع معايير التميز تماماً.
- سأقوم بترشيح هذا الفريق للحصول على ميزة / مكافأة خاصة.
- برجاء قبول هذه المكافأة لصالح كل فرد من أفراد الفريق كعربون تقدير من الشركة.
- أو من أن كل شخص في هذا الفريق يستحق إجازة مدفوعة الراتب / أيام إجازة إضافية / الحصول على منطقة انتظار سيارات إلخ...
- سيحصل كل منكم على علاوات وزيادات في الراتب نظيراً لما تقدمونه من مساهمة مباشرة في النجاح.

- سيحصل كل منكم على أسهم ومشاركة في الربح حيث أنكم تستثمرون في هذه الشركة.
- أرغب أن يحصل كل شخص منكم على التقدير والمكافأة التي يرغب بها.

تعزير معنويات الفريق/القسم

- سيستمر الضرب حتى ترتفع معنويات الفريق. (على سبيل المرح).
- لا يمكنني التلويح بعصا سحرية وإجبار ذلك على الحدوث؛ أنتم من سيقوم بالأمر.
- انظروا، التآرجح صعودًا وهبوطًا هو سمة أصيلة من سمات الحياة، كل ما عليكم هو أن تتعودوا على التكيف مع مصاعب الحياة.
- أعرف أن الأمور تبدو كثيفة الآن، ولكنني آمل أن تتحسن في القريب العاجل.
- لا تقلقوا، يمر كل فريق بكبوة ما أثناء رحلته نحو النجاح.
- ستصبحون بخير أيها الرفاق فقط عندما تعودون إلى المسار الصحيح.
- لقد مررت بمثل هذه الظروف من قبل، لستم وحدكم يا رفاق في هذه المشكلة.
- سيتعين علينا جميعًا أن نبحث في أعماقنا عن مستوى جديد من الالتزام.
- نريد أن نتذكر كيف يمكننا استعادة بهجتنا مرة أخرى، هل لديكم أي أفكار؟
- نحن نتخبط وأريد أن أعالج ذلك، ما هي أفضل وسيلة أستطيع أن أشجعكم بها يا رفاق؟

- لدي خطة لإخراجنا من هذا المستنقع، أعدكم بذلك.
- دعونا نعمل معا لكي نكتشف طريقة تبهجنا في عملنا.
- لديكم كل الإمكانيات التي تحتاجونها وكل ما ينقصكم حدوثه هو البركة.
- إمكانية استعادتنا لهدفنا هي عملية شاقة، ولكننا يمكننا تحقيق ذلك سوياً.
- أنا أبحث عن أفكار لسبل تمكننا من رفع المعنويات هنا.
- لدي بعض الأفكار المحددة التي تمكننا من جعل هذا الموقع مكاناً أفضل للعمل به.
- لن أتوقف عن العمل قبل أن أجعل هذا المكان أفضل مكان يمكن العمل فيه في هذا العالم.

كيف تشجع الأشخاص أصحاب الأداء المتدني

عبارات تشجيعية:

- ما هي أفضل طريقة تمكنني من مساعدتك في تحقيق غايتك؟
- عليك أن تعلم أنني إذا ما قسوت عليك هنا، فلأنني على دراية بأنك قادر على تحقيق أكثر من ذلك بكثير.
- لدي إيمان تام أنك تستطيع تحويل هذا الموقف برمته للأفضل.
- أنا أعلم أنك قادر على تحقيق ذلك، وإلا، لم أكن لأعينك من البداية.
- أعلم أن ذلك سيستغرق منك مزيداً من الجهد، ولكنني على دراية بأنك قادر على تحقيق ذلك إذا ما حاولت القيام بذلك بجدية.
- لديك كل الإمكانيات لتحقيق ذلك، وما عليك إلا أن تبذل المزيد من الجهد لتحقيقه.
- أعلم أنك تواجه مشاكل، ولكنني على ثقة تامة بأنك قادر على حلها.
- أنا أرى أنك مثل الماس الخام الذي يحتاج فقط إلى الصقل.
- أعلم أنك قادر على تحقيق أكثر من ذلك، إذا ما بذلت مزيداً من الجهد.
- ما هي أفضل وسيلة تجعلنا نشجعك على زيادة أدائك في العمل.
- أرى أنك في مأزق، وأرغب في مساعدتك في الخروج من هذا المأزق.
- عندما تحقّق في الوصول لغايتك، فإنه من المهم أن تستعيد توازنك للاستمرار في الوصول إلى تلك الغاية.
- إنني قلق للغاية بشأن جودة العمل الخاص بك، أخبرني كيف نستطيع أن نساعدك على تحسينه.
- انخفاض معدل أدائك مقلق للغاية، ونحن حقاً بحاجة إلى معالجة ذلك في أسرع وقت ممكن.
- هذه ليست وظيفة يمكنك خلالها إعادة العمل المنوط به في أي يوم آخر، لذا فعليك أن تستعد لذلك.
- أنا حقاً لست متأكداً من قدرتي على مساعدتك بعد الآن، هل لديك أي اقتراحات؟

- أنت الشخص الوحيد القادر على مساعدة نفسك الآن؛ حيث ينبغي عليك أن تتحمل مسئوليتك الشخصية.
- أنت تعمل في مجال مخوف بالمخاطر، أنصحك بأن تعمل على تحسين أدائك قريباً.
- أنا لست واثقاً من أن استثماري فيك من مال ووقت، سوف يؤتي ثماره.
- اعتبر نفسك تحت الاختبار في هذه المرحلة، إما أن تحسن أداءك أو سيتم استبعادك.

كيف يمكنك توجيه موظف واعد

- إذا احتجت شيئاً، فأنا هنا.
- أنت تعلم أنني إلى جوارك دائماً، إذا ما كنت بحاجة إلى الحديث عن حياتك المهنية.
- كنت أتمنى أن يكون هناك وسيلة تمكنني من مساعدتك على تجنب الأخطاء الشائعة التي تواجهها في طريقك إلى القمة.
- ليس كل منا يجب أن يعمل بمفرده، فما رأيك في ذلك؟
- أعتقد أن وجود مدرب محنك قد يساعدك على إحداث فارق كبير في حياتك المهنية، فكر في ذلك.
- غالباً ما يكون الإرشاد هو الوسيلة الوحيدة التي نحتاجها لمساعدتنا على إطلاق العنان لإمكاناتنا.
- هل فكرت يوماً في برنامجنا الإرشادي؟ أعتقد أنك سوف تستفيد منه كثيراً.
- الشركة لديها برنامج للإرشاد، ويمكنك الالتحاق به إذا كنت تريد ذلك.
- لقد اكتسبت الكثير من الخبرات طوال حياتي المهنية، وأعتقد أنها قد تكون مفيدة لك.
- أنا مهتم بحياتك العملية، وأسألك ما هي النصيحة التي أستطيع تقديمها لك.

- أنا بالتأكيد لست خبيراً في ذلك المجال، ولكنني سأكون سعيداً إذا استطعت تقديم أي نصيحة لك.
- لقد قدم لي أحد الحكماء يد العون في يوم ما، وأود أن أقوم بالمثل معك.
- أود حقاً أن أقدم لك المشورة لكي أراك في القمة.
- إذا كانت لديك الرغبة في النجاح، فأنا لذي المهارات والخبرة والوقت لتوجيهك.
- إذا ما كانت لديك الرغبة حقاً على التقدم، فعليك أن تستغل تلك الفرصة.
- أعتقد أنه من الحماقة أن ترفض مثل تلك الفرصة.

متى يفتقر الموظف إلى الفخر بعمله

- على الجميع أن يفتخروا بما حققوه في هذا المكان.
- يجب أن تشعر بالفخر حيال العمل الجيد الذي تقوم به في هذا المكان.
- ليس هناك شعور أفضل من شعورك بإنجازك العمل على أكمل وجه، ألا تعتقد ذلك؟
- أعتقد أنه يجب أن ننجز كافة الأعمال على أكمل وجه، حتى أصغرها على الإطلاق، ألا تتفق معي في ذلك؟
- عندما يفتقر الناس للفخر في عملهم، فبالتالي يؤثر ذلك على أدائهم في عملهم، لذا يتعين علينا أن نجد حلاً لذلك.
- أعتقد أنك قد تتفاجأ بالنتائج التي يمكنك إنجازها، إذا ما افتخرت بعملك.
- إنه من الهام أن نفتخر بكل شيء نفعله، ألا تتفق معي في ذلك؟
- أخبرني قليلاً عن شعورك حيال عملك.
- لا يبدو لي أنك لست حريصاً بما فيه الكفاية عند تنفيذ مهامك، هل تعتقد أنه قد حان الوقت للتغيير؟

- أعتقد أنك بحاجة إلى إعادة التفكير في نظرتك للعمل هنا، فهناك الكثير على المحك.
- أخبرني لماذا لم تعد تشعر بالفخر لما تقوم به هنا؟ لقد كنت تقدم الكثير لهذه الشركة!
- إذا لم تستطع أن تشعر بالارتياح لما تقوم به هنا، فلن تستطيع أن تحسن عملك أبدًا.
- إن عدم فخرك بما تقوم به هنا، يشعرني بأنك لست سعيداً حقاً بعملك هنا.
- أود أن أخبرك أن عدم شعورك بالفخر لما تقوم به هنا، سوف يسبب لك الكثير من المشاكل الآن ولاحقًا.
- ألا تشعر بالسرور عندما تلقي نظرة على ما قمت بتحقيقه؟
- إذا كنت لا تحصل على الرضا فيما تفعله هنا، فأعتقد أن عليك البحث عن فرصة عمل أخرى.
- إن الموظف الذي يؤدي عمله من خلال الاقتراحات فقط، لن يجد له سبيلاً هنا.
- كيف يمكنني أن أشعر بالفخر في عملك، بينما لا تفعل ذلك أنت؟
- لا أرى أن هناك أي طريقة لمساعدتك، طالما أنك ترفض مساعدة نفسك.

هتي ينخفض تقدير الذات لدى احد موظفيك

- أعلم أنك ناجح، ولكن عليك أن توقن ذلك في قلبك.
- أود أن أخبرك أنك رائع، ويجب عليك أن توقن ذلك أيضًا.
- أنا مندهش، كيف يمكن لشخص قادر على تحقيق كل ذلك، أن يشك في نفسه لهذه الدرجة!
- لماذا تقلل من قيمة ذاتك بهذه الدرجة؟ ليس هناك أي سبب على الإطلاق لذلك.
- أنا على يقين من أنه لديك الكثير لتقدمه، لماذا تفكر بخلاف ذلك؟
- ألا ترى أنه عليك أن تنظر إلى نفسك بمزيد من الإيجابية؟
- يجب أن تعلم أننا كلنا نكتئب من حين لآخر، ولكنك لا يجب أن تسمح لذلك بأن يقضي عليك.

- كل ما تحتاجه هو الثقة بالنفس، ولكن لا يستطيع أحد أن يقدم لك ذلك.
- عدم الثقة في ذاتك يعوق إمكاناتك الهائلة على التقدم.
- من الواضح أنك محبط للغاية، ولكنني أعجز عن معرفة السبب.
- إذا لم تحب ذاتك، فلن يحبك الآخرون.
- لن يرغب أحد في التنزه مع شخص كئيب.
- ماذا حدث لك، لماذا تتصرف مثل الطفل الذي يكره نفسه كثيراً؟
- الأشخاص الذين يفقدون ثقتهم في ذاتهم، لا يمثلون لي شيئاً.
- هل فكرت في العلاج من عدم ثقتك في ذاتك؟
- أنت أسوأ عدو لذاتك، عليك أن تجد حلاً لذلك.
- أنت بحاجة حقاً للتصالح مع ذاتك، وإلا لن يكون بإمكانك الاستمرار هنا.
- توقف عن طلب الشفقة.
- لا تصبح بائساً لهذه الدرجة.

كيف تشجع الابتكار

- أعلم أنك قادر على تقديم شيء أكثر إثارة من ذلك.
- ربما عليك أن تراجع قليلاً إلى الوراء، وترى الأمر من منظور آخر.
- لقد حان الوقت لأن تفعل شيئاً مختلفاً عما تقوم به دائماً.
- لا يمكن أن تفشل، وتبدو أحقماً: أعط فقط 20 فكرة.
- إن فكرة التفكير خارج الصندوق مجرد تقليد ولكنها لازالت ممكنة.
- الحصول على فكرة جديدة تتطلب 10 في المائة من الإلهام و90 في المائة من الجهد لتحقيقها.
- كلما أعجز عن التفكير في شيء جديد، فإنني أقوم بشيء غريب؛ حيث يساعدني ذلك على تنشيط قدراتي الإبداعية.

- أحياناً يكون الابتكار هو عبارة عن نظرتك للشيء نفسه من زاوية مختلفة.
- أعتقد أننا بحاجة لأن نتبنى شعار "فكر مختلف".
- أعتقد أننا بحاجة لاستعادة إحدى لحظات المفاجآت السالفة، هل تود أن تشاركني ذلك؟
- إذا كنت مبدعاً حقاً، فهذا يعني أنك لم تعد تخشى الفشل.
- عليك أن تعلم أنه لا يوجد مجال للأخطاء هنا، إما الإبداع أو الابتكار.
- هذا هو المكان الذي يبين حقاً إمكانيات المرء، فأرني ما هي الطريقة الفضلى للتعامل مع ذلك.
- أرني لماذا أدفع لكم جميعاً أموالاً طائلة لكي تقدموا لي أفكاراً مبهرة.
- يا رفاق سأقدم لكم، سأقدم حل هذه المعضلة الآن.
- حسناً، عليكم أن تبدووا إعجابكم لما قمت به الآن.
- إذا ما عجزت عن الابتكار، فإن كل ما ستقدمه هو عبارة عن فشل.

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).

الجزء السابع

الاجتماعات والعروض التقديمية

اجتماعات لا غنى عنها عندما لا تريد القيام بشيء

جون كينيث غالبريث

آه، إنها الاجتماعات: أكبر مهدر للوقت على الإطلاق، أم العروض التقديمية؟ فلا تتركني أبداً في الحديث عنها، لكنها ضرورة في معظم الشركات، لذلك أنت بحاجة لتكون مريحة وجيدة في إدارة كلا الأمرين، وبصفتك مدير، أنت بحاجة لأن تقود (أو على الأقل تنسيق/توجيه) الاجتماعات، ويلزمك القدرة على الوقوف والتحدث إلى من هو أقدم منك عندما يحين الوقت.

ربما كنت تعرف بتطبيق باوربوينت أو لا، لكن كلماتك هي تلك التي تكون ذات مغذى، ولتحقيق الاستفادة القصوى من هذين الأمرين الذين لا مفر منهما، اجعل كلماتك ذات مغذى!

طريقة بدء الاجتماع

- كيف الحال؟
- كيف حال الجميع اليوم؟
- حسناً، أيها الرفاق، دعونا نبدأ العمل، فهل نبدأ؟
- ليرن أي شخص جرس البداية وينهي هذه المهمة [مزاح]
- شكراً جزيلاً لوجودكم هنا، أعدكم بأن أكون سريعاً وغير مؤلم [مزاح]
- أنا سعيد جداً لأننا نتقابل جميعاً اليوم؛ شكراً على حضوركم!
- يسرني أننا هنا اليوم. فما هو أول موضوع على جدول الأعمال؟
- شكراً لوجودكم هنا اليوم، لدينا قليل من الأشياء التي نغطيها اليوم، فدعونا نبدأ.
- أقدر وجودكم هنا جميعاً مع العلم بانشغال الجميع.
- فليفضل الكل بالجلوس حتى نتمكن من البدء.
- بصفتي المسئول، أدعو الاجتماع للانعقاد.
- أود أن أفتح هذا الاجتماع ونبدأ الإجراءات.
- اسمحوا لي أن أرحب بكم جميعاً في هذا الاجتماع، ودعونا نبدأ مع بعض الملاحظات الافتتاحية.
- لقد حان الوقت لانعقاد هذا الاجتماع فيرجى توجيه انتباهكم إلى المنصة/ مقدمة الحجرة.
- دون مزيد من اللغط، دعونا نفتح مذكرات الاجتماع ونبدأ.
- هلا يجلس الجميع من فضلكم، ويرجى توجيه انتباهكم إلى المنصة/ مقدمة الحجرة.
- الاجتماع منعقد حالياً، يرجى قراءة محضر الاجتماع الأخير ليكون البند رقم واحد في جدول الأعمال.

كيفية إغلاق اجتماع

- آخر نقطة على القائمة هي بيضة فاسدة.
- حسنًا، دعونا نخرج من هنا!
- حسنًا، هذا يكفي لليوم!
- هذا كل ما في الأمر يا أصدقاء! [مزاح]
- حسنًا، أعتقد أننا قد غطينا كل شيء. أي أسئلة؟
- شكرًا على حضوركم جميعًا، إلى اللقاء المرة القادمة!
- لقد انتهينا الآن من الأعمال لهذا اليوم، هل هنا أي شخص سوف يصعد ليتناول الغداء/ مشروبات بعد العمل؟
- حسنًا، إلى اللقاء المرة القادمة؟
- شكرًا لكم جميعًا لوجودكم هنا، سوف نلتقي مجددًا الأسبوع المقبل / الشهر / الربع عام المقبل.
- كانت هذه فرصة عظيمة للمناقشة، لكن وقتنا نفذ للتو.
- أعتقد أننا انتهينا، دعونا نلتقي مجددًا الأسبوع المقبل / الشهر / الربع عام المقبل
- أعلم أننا جميعًا لدينا مناسبات أخرى لحضورها، لذا دعونا لتأجيل حتى المرة القادمة.
- على الرغم من أن هذا الاجتماع قد حان فضه، آمل أن تستلهموا منه روح الصداقة.
- دعونا نغلق هذا الاجتماع لحين اللقاء المرة القادمة.
- مع صوت المطرقة رفعت هذه الدورة.
- بناءً على هذا انفض هذا الاجتماع، يرجى وضع علامة على موعد الاجتماع القادم في أجنداتكم الخاصة.

عبارات غير رسمية:

عبارات رسمية:

كيفية الحصول على انتباه مستمعيكم

- أنتم جميعاً على استعداد لبعض جواهر الحكمة؟ [مزاح]
- أعرف أنك هناك؛ يمكنني سماع صوت تنفسك. [مزاح]
- إذا سبق وكنت في مكاني، تنظر للبحر بملل، ستعرف قطعاً بالرعب الذي أشعر به أنا الآن. [مزاح]
- أعترف أنني متوتر قليلاً، لذا أرجو منكم التساهل معي! [مزاح]
- اربطوا أحزمة الأمان فإنها ستكون ليلة وعرة. [مزاح]
- الآن، استمعوا هذا أمر مهم!
- أعرف ما كنت تفكر فيه: ما الذي يمكنها أن تخبرني به ولم أكن أعلمه؟
- ذات مرة كنت في مكانك، أنتظر شخصاً ما يقول شيئاً ذا أهمية.
- كل ما أقوله، لا تتردد في انتقاء ما يصلح لك وتجاهل الباقي.
- أعرف أن الكلام ليس مكلفاً لكنني سأحاول أن أدعم ما أقول بالأفعال.
- ممتن جداً على تخصيص جزء من وقتكم. وسأبذل قصارى جهدي حتى لا أضيع اليوم عليكم.
- قد تكون الساعة القادمة إحدى أهم الساعات في حياتكم.
- إنما أنا رسول؛ فما تفعلونه مع هذه المعلومات الهامة هو أمر متروك لكم.
- حتى وإذا كنت تتعلم شيئاً واحداً فقط جديداً هنا اليوم، فلن يضيع عملي هباءً.

عبارات فكاهية:

عبارات جادة

كيفية طلب المساعدة

- يا إلهي، أود لو كان هناك شخص ما يمكنه مساعدتي.
- بصراحة، أشعر بأنني مرتبك.
- لا أعتقد أنني أستطيع التعامل مع هذا بمفردي.
- هل أنت مشغول حقا الآن؟ أوه، لا تأخذ بيالك.
- أليس من المهم العمل بجِد ومساعدة كلِّ منا الآخر هنا؟
- هناك وقت ومكان لتسير وحدها، لكن هذا ليس واحداً منها.
- الأحمق فقط هو من يرفض المساعدة عندما تعرض عليه، أو يرفض طلب المساعدة عند الحاجة إليها.
- أحيانا أتمنى أن نركز على الحاجة دون التلفظ بها.
- أرحب بأي دعم أو مساعدة يمكن أن تعرض علي.
- سيكون أمراً رائعاً إذا اشركتم في هذا المشروع.
- لا يسعني ألا أن أطلب منكم ذلك، لكن هل يمكنكم المساعدة في ذلك؟
- فلتعلم أنني سوف أقدم المساعدة إذا كنت في حاجة إليها، لذلك آمل أن تقوم بفعل الشيء نفسه معي.
- أطلب منكم القيام بما يمكنكم فعله فقط، هذا كل ما في الأمر.
- هل يمكن للشخص مساعدتي، من فضلكم؟
- هل من الممكن المساعدة في هذا الأمر؟ نقدر لكم ذلك.
- رجاءً لا يمكنني القيام بهذا بمفردي.
- أحتاج مساعدتكم الآن.
- عندما يطلب منكم مديركم المساعدة، تقدموها.

عبارات خفية:

عبارات أكثر مباشرة

كيفية نقل الأخبار السيئة

- لدي شيء مهم لأطلعكم عليه، هل يمكن أن نتحدث للحظة؟
- هناك بعض المستجدات التي نود التحدث عنها، هل هذا الوقت مناسب؟
- سوف أبذل كل جهدي لأطلعك على هذا الخبر بلطف.
- هناك شيء يلزم نقله إليك، ولا أعرف كيف.
- هذا أمر صعب جداً بالنسبة إلي، لذا يرجى التحلي بالصبر أنا أحاول إطلاعكم على الأمر.
- من فضلك لا تقتل الرسول، فلدي بعض الأخبار السيئة لأطلعكم عليها.
- سوف أحاول أن أجعل هذا الأمر سهلاً عليك قدر الإمكان،
- لماذا أكون أنا دائماً من يقول هذه الأشياء؟
- ربما سبق وعلمت ذلك، لكن لدي القليل من الأخبار السيئة، لسوء الحظ
- سوف أحاول أن أجعل الأمر غير مؤلم قدر الإمكان.
- ليس هناك وقت جيد لنقل الأخبار السيئة، لذلك سوف أقول
- لم يكن هناك أبداً وقت مناسب لتقول فيه أخباراً سيئة، لذا فإنني سوف أتجاوز الأمر
- أنا ببساطة لا يمكنني تلطيف هذا الوضع، لذلك لن أفعل.
- دعونا نتجاوز هذا الأمر معاً، حسناً؟
- لا أحد مستعد أبداً لتلقي أخبار من هذا القبيل، لذا فلتتهالك نفسك.
- أنا لست جيداً في إيصال الأخبار السيئة، لذلك دعنا نتجاوز ذلك.
- قد يبدو هذا كصدمة، لذا كن مستعداً لما سوف أتحدث عنه.
- لدي بعض الأخبار الخطيرة، فكن مستعداً.
- دعونا نتوقف لتحدث؟ إن الأمر سيء.
- لدي أخبار سيئة. فتحملها كما يتحملها الرجال.

كيفية وصف النقاط الرئيسية

- مرة أخرى، بمشاعرك، [مزاح]
- أنا لا أعرف عنكم شيئاً يا رفاق، فأنا بحاجة إلى مراجعة الأمر قبل المتابعة.
- حسناً، دعونا نمر على هذه الأشياء مرة أخرى.
- دعونا نلخص، حسناً؟
- أنا متأكد من أن ذهنكم تحت ضغط كبير، لذلك دعونا نلخص، حسناً؟
- هل يوجد أحد هنا مستعد لتلخيص الأمر للبقية؟
- دعونا نراجع ما غطيناه للتو حتى نكون على الصفحة نفسها سوياً.
- دعونا نتوقف لحظة لمراجعة النقاط الرئيسية في مناقشتنا.
- ليس هناك أي وسيلة لاستيعاب كل هذا دون التلخيص.
- أعتقد أننا بحاجة للإطلاع على النتائج التي توصلنا إليها مرة أخرى بطريقة عامة.
- أعتقد أننا بحاجة إلى الرجوع للخلف، وإلقاء نظرة على النقاط الرئيسية مرة أخرى.
- من المهم أن يكون لدينا فهم عميق عما توقفنا عنده قبل المتابعة.
- دعونا نلخص النتائج التي توصلنا إليها على هيئة نقاط مركزة، فهلا نقوم بذلك؟
- ليس هناك وقت أفضل من الوقت الحالي للمرور مرة على النقاط الرئيسية للاجتماع.
- نريد الحفاظ على كل شيء حديث في أذهاننا، وسوف يفني التلخيص الجيد بالأمر.
- أود أن نلخص النتائج التي توصلنا إليها حتى نتمكن من الحصول على فكرة أفضل لما سنتنقل إليه لاحقاً.
- يلزم عمل تلخيص لجميع النقاط الرئيسية قبل أن نواصل.
- من المهم أن نراجع على النقاط البارزة قبل مواصلة الاجتماع.

عبارات غير رسمية

عبارات رسمية

كيفية اقتراح حل أو حلول

- قد يبدو هذا ضرب من الجنون، لكن ماذا لو اعتبرنا هذا بديلاً؟
- قد أكون مخطئاً، لكن قد يكون هذا حلاً محتملاً.
- لست متأكداً عما يمكنني إضافته، لكن هل فكرنا في هذا؟
- أتساءل إذا ما قد يكون هذا مفيداً.
- هل تعتقد أن شيئاً من هذا القبيل قد يصبح حلاً؟
- الحل الذي قدمته جيد لكن هل استكشفنا جميع الخيارات؟
- هل نظر أي شخص في بديل عن هذا؟
- أعتقد أننا بحاجة إلى النظر في خيارات أخرى مثل ...
- أعتقد أن شيئاً كهذا يستحق الدراسة.
- ما الذي نفقده إذا نظرنا لهذا الأمر على أنه حل؟
- ماذا لو حاولنا القيام بشيء مختلف، مثل هذا؟
- أعتقد أن هناك وسيلة أفضل للتعامل مع هذا الأمر، إذا كنتم مستعدين للاستماع.
- أعتقد أننا بحاجة إلى التوقف عن المناقشة والبدء في تقديم حل عملي، مثل هذا.
- حتى نكتشف بديلاً معقولاً أو أفضل، نحن بحاجة للتعامل مع هذا.
- عذراً، لكن أنا بحاجة لاستخدام حق الفيتو لدي مع هذا الأمر.
- نقوم بالأمر على هذا النحو، وهذه هي نهايته.
- كل الحلول المقدمة لا تصلح لتكون منطلقاً، نحن نقوم بهذا بدلاً من ذلك.

عبارات سلسلة

عبارات ففظة

عندما تحتاج إلى ترسيخ الهدوء

- أعتقد أننا جميعًا بحاجة إلى مجرد التنفس والاسترخاء للحظة.
- أعلم أننا جميعًا نشعر بالضيق؛ دعونا نستغرق بضع دقائق لتكوين وجهات نظرنا.
- نرجو من الجميع التوقف لحظة لجمع أفكارنا.
- نرجو من الجميع الهدوء، من المستحيل أن تسمع أي شيء في هذا المشاجرة.
- أنا منزع أيضًا، لكن هذا سيكون أسهل بكثير إذا هدأ الجميع.
- عندما يشعر الناس بالذعر تُتخذ قرارات سيئة؛ فنرجو من الجميع الهدوء.
- إننا بحاجة للالتزام الهدوء إذا أردنا التعامل مع هذا الموقف بشكل جيد.
- إذا لم تتمكن من تحقيق الهدوء، أخشى أنني سوف أضطر لإخلاء الغرفة.
- على الجميع هنا أن يأخذ حبة هدوء.
- رجاء محاولة التركيز، حسنا؟
- لن نصل إلى أي نتيجة مع كل هذه الضجة، الرجاء الهدوء!
- رجاء المحافظة على السكون!
- لا يهم إلى أي مدى الكل غاضب، أنتم بحاجة للسكوت والاستماع!

عبارات سلبية

عبارات توجيهية

كيفية التعامل مع مسببي المشكلات

- أسمعك؛ أحتاج إلى لحظة ثم يمكنك إلقاء الكلمة، حسنا؟
- أنا أطلب منك بأدب أن تسمح لي أن أنهى كلمتي؛ هل ستفعل؟
- برجاء الجلوس؛ ستحصل على دورك في الكلام، أعدكم بذلك.
- اسمحوا لي أن أنهى كلمتي قبل أن تبدأ المقاطعة.
- إذا انتظرت لحظة واحدة ستكون لديكم فرصة واحدة للتحدث.

عبارات ودية

- سوف تتاح لكم الفرصة للتكلم، إذا انتظرتم سوف يأتي دوركم.
- أعرف أن لديك نقطة لصالحك، لكن ما زالت هناك حاجة للسماح للآخرين أن يقولوا كلمتهم.
- أريد أن أعمل معكم، لكن لا يمكن ذلك مع هذا السلوك.
- ربما يجب علينا التوافق على الاختلاف على هذه النقطة.
- لست متأكدا إذا كان ما يقدمه هذا الشخص سيكون ذا قيمة.
- أفهم أنك تمارس حقك في حرية التعبير لكن من فضلك أعطني فرصة للإنتهاء.
- إذا كنت تريد أن تعبر عن رأيك، اسمح للجميع أن يستمع إليك.
- سلوكك غير لائق.
- أنت تعلم أن الصراخ لم يحل شيئا.
- هل يهملك تعريف الباقي على مهاراتك؟
- يمكن أن نتساهل مع الخلافات أو حتى الشقاق، ولكن لا نتساهل مع الفظاظة.
- أنت تجعل الأمر صعباً على الجميع ليأخذ كلامك على محمل الجد.
- برجاء الجلوس وانتظار الدور أو سوف يتم أخذ مكانك في هذا المبنى.
- أرفض الاستسلام لهذه التكتيكات، والتي تهدف فقط إلى إرباكي.
- لماذا لا تعود إلى الكابينة الخاصة بك؟
- التزم الصمت وإلا ألقيت بك إلى الخارج.

كيفية الإقرار بالخطأ

- أشعر بالخجل من ارتكاب مثل هذا الخطأ الفاضح. هذا لن يحدث مرة أخرى.
- كنت مخطئاً، وسأفعل أي شيء لاستعادة ثقتكم بي.
- ليس هناك عذر لما حدث؛ برجاء مسامحتي.
- أنا أتحمل المسؤولية كاملة عما حدث من خطأ، وأشعر بالأسف لما حدث.
- لقد سقطت هنا، أرجو أن تتقبلوا اعتذاري.
- هذا خطأي وسوف أصححه بنفسي وليس بغيري.
- كان ينبغي أن أستمع لك منذ البداية، هذا خطئي.
- مم، لقد كنت على خطأ؛ أعتقد أنني تعلمت الدرس.
- لقد جفاني الصواب مع هذا الأمر.
- لقد كان هذا خطأً قد يحدث مع أي شخص.
- أشعر بسوء بالغ حيال ما حدث؛ هذا مجرد حظ عثر.
- الخطأ أمر بشري والمغفرة على ما يبدو أمر إلهي.
- ارتكبت المخالفة، لذا أعتقد أنني يجب أن أحدد الوقت، [مزاح]
- إن خطئي الوحيد هو عدم الاعتراف بالخطأ في وقت أقرب.
- نعم، كنت مخطئاً، لكن ألا يحدث ذلك من أي شخص من وقت لآخر؟
- لست سوى مجرد ضحية للظروف.
- بالتأكيد، ارتكبت خطأً، أعترف بذلك.
- من أنت لتوجيه أصابع الاتهام إليّ؟
- لقد ضبطني! هل أنت سعيد الآن؟
- نعم، نعم. كنت مخطئاً، الآن هل يمكننا المتابعة؟
- نعم، أنا الرجل السيئ في هذه الحالة، [سخرية]

عبارات ندم

عبارات أقل ندماً

عندما تواجه الشركة/الصناعة أوقات عصيبة

- لا توجد إجابات سهلة في مثل هذه الأوقات؛ نحن بحاجة فقط إلى التركيز
- سوف يستمر الضرب حتى تتحسن المعنويات، [مزاح]
- إذا كانت الشدائد هي ما يعرضه المرء على نفسه، أعتقد أننا في طريقنا للتعرف على حقيقتنا جيداً خلال الأشهر المقبلة، [مزاح]
- هناك أوقات صعبة ولن أكذب عليكم، ولكن معكم هنا الآن.
- أعرف أن هذا أمر سيء، لكن يسعدنا أننا ما زلنا في مجال الأعمال التجارية.
- إذا كنت تسير في الجحيم، فاستمر في السير.
- إذا التزمت بالعمل كفريق واحد، سنكون قادرين على تجاوز هذه العاصفة ونحن على ما يرام.
- هذه مجرد موجة جفاف، وهذا شيء يمكننا الصمود معه إذا ما كنا معاً.
- لا أستطيع أن أقول الوقت المستغرق في هذا، لكن بمساعدتكم أعلم أننا سوف ننجح في ذلك.
- إذا كان هناك ثمة وقت مناسب للعمل بجهد والتفكير بشكل واقعي، فهذا هو الوقت المناسب.
- إننا جميعاً بحاجة إلى التريث والتفكير فيما يمكننا القيام به للمساعدة.
- يجب علينا جميعاً أن نكون مستعدين لمواجهة هذه التحديات معاً.
- لا تستسلم، يمكننا جميعاً الاشتراك في تحمل هذا العبء.
- هذه الأوقات تكون اختباراً للرجال.
- إذا واصلنا التجديف في العاصفة، سوف نتجاوزها.
- حتى يمكننا المرور من هذه الأوقات العصيبة، من الضروري أن تبقى أعيننا موجهة نحو الجائزة.

كيفية الإعلان عن اندماج الشركة أو الاستحواذ عليها أو إغلاقها

- ها أنا على وشك أن أطلعكم عليه يؤثر على الشركة بأكملها، لذلك يرجى الاستماع إليّ بعناية.
- لدي شيء في غاية الأهمية أود أن أطلعكم عليه.
- وصلت إلي بعض الأخبار الكبيرة التي من شأنها أن تؤثر على الجميع في هذه القاعة، وأنا من بينهم.
- معظمكم سمع بالشائعات، لكن دعونا نتحدث عن الحقيقة.
- ليست هناك طريقة سهلة لقول ما أنا مقبل على قوله حاليًا، لذلك اسمحوا لي بالتحدث.
- سأحاول أن أطلعكم على الأمر بأفضل شكل ممكن.
- قبل أن أفقد أعصابي تمامًا، اسمحوا لي أن أتحدث.
- من غير العدل أن أتحمّل عبء ذلك طول هذا الوقت، لذلك سأتحدث.
- إذا كان عليك أن تخبر أحدًا بالأخبار السيئة، كيف ستفعل ذلك؟
- أطلعك على هذا الخبر السخيف، لأن هذا الأمر الصحيح الذي ينبغي عمله.
- أنا بحاجة إلى أن أطلعك على أمر أعتقد أنك اكتشفته بالفعل.
- إنني أخبرك بذلك بناء على أساس الحاجة للمعرفة: بالتأكيد يحتاج الجميع هنا أن يعرفوا ذلك الآن.
- فلنتعرف الآن لماذا ظلت الإدارة في حالة ارتباك الفترة الماضية.
- لم نعد أسيادًا لأقدارنا بعد.
- سوف يتم الاستحواذ/ غلق/ إيقاف شركتنا اعتبارًا من تاريخ X، انتهى الاجتماع.
- لا نعمل كثيرًا على هذا، لكن سوف يتم الاستحواذ على شركتنا، وسوف نفقد وظيفتنا جميعًا.
- لقد استحوذت شركة أخرى على أعمالنا، فليعتمد كل شخص على نفسه من الآن.
- خير الكلام ما قل / هذه الشركة مفلسة كما نعلم حاليًا.

عبارات لبقّة

عبارات فظّة

الجزء الثامن

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 يواجه أحد الموظفين لك

انتقادا مباشرا وجهها لوجه

عبارات لبقية

- 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 أمل أن أسمعه من أحد الموظفين لدي.
- حسناً، لست متأكداً مما إذا كنت سأتفق 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 حذراً 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 اثنان من الموظفين في مشاجرة 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 أستمع بالتعارك الجيد، لكن على ألا يتضمن اثنين من أفضل الموظفين لدي.
- لماذا لم تتفقوا إلا على الاختلاف وتطلقون عليه يومًا؟
- هذا ليس الوقت ولا المكان المناسب للقتال.
- لماذا كل شيء يجب أن ينتهي باللكمات هنا؟
- أنتم 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. توقفوا وإلا فارحلا.
- لدى هذه الشركة سياسة صارمة لمكافحة العنف. احزما أمتعتكما وارجحلا.
- لا أحد يلجأ إلى العنف هنا وإلا يعاقب، فلترحلا.

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 نتهادى، 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؟

- 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 أأخذ إجراءات لن ترضى عنها.
- سياسة الشركة تمنع إقامة علاقات، أقترح عليك التعود على ذلك.
- يا إلهي، أنت أغبى بكثير مما كنت أعتقد.
- ما تقترحه هو أغبى شيء وأكثر شيء غير مناسب قد سبق وسمعت عنه مسبقًا.
- لقد تجاوزت الحد، ولم تعد تقدر أن هناك حدودًا.
- لا، شكرًا، لست مهتمًا.

عندما تصبح غير قادر على الدفع لموظفك

- 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، لكنني 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.

- عدم التذمر كثيرًا سوف يجعل هذا الوضع أفضل بشكل سحري.
- رجاء التريث والعودة للعمل، أعدكم أننا سنجد حلاً قريباً.
- حسنًا، لقد مرت أيام، ولم يكن هناك عمل كثير أيضًا.
- 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 جاهزًا.
- إذا لم ترضوا عن هذا الوضع، لكم الحرية في الرحيل.

عندما يحاول تتخذ افتعال تتجار 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 جرنًا 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 حقًا 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 سعيدًا بإظهار بعض مهاراتي في فنون الدفاع عن النفس.
- أقترح عليك النظر إلى نفسك جيدًا 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!

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 التماذي 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.

- إذا لم تتمكن من السيطرة على الأمر والعمل بمهنية، سوف أطلب منك الرحيل.
 - لقد تماديت في تجاوز السطر الذي لم تعد تعرف أين هو حاليًا.
 - 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.
- ليهذا الجميع ونحدث 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 أثناء العمل

- يحزنني 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، أعلم 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.

الجزء التاسع

التعامل مع العملاء

لدى الأشخاص القدرة على معرفة أسعار كل شيء في هذه الأيام
ولا يعرفون قيمة هذه الأشياء
أوسكار ويلد

العملاء: يعتبرون العنصر الأساسي للشركة، ولكنهم قد يصبحون أيضاً مصدر الضرر لوجودك والعكس صحيح. يوجد أعداد لا حصر لها لقصاص خدمة العملات المخيفة مثل الشركة التي ترفض السماع لشكاوي العميل أو العميل غير الراضي عن الخدمات التي يتلقاها، ويعود مجدداً فقط حتى يجعل حياة العاملين تعيسة. أليس من الأفضل تجهيز بعض الكلمات والعبارات لتقديمها في التقارير التي تساعدكم في مثل هذه المواقف؟ ولحسن الحظ يوجد ذلك.

بالطبع، إذا كانت شركتك تمتلك بعض التسجيلات لخدمة العملاء السيئة جداً، فهناك بعض العبارات الملائمة ستسهم في تغيير هذا الوضع، حيث تعد بعض الإجراءات التنازلية. ولكن بإمكان أي شخص عمل تغيير إيجابي من خلال كل تواصل اجتماعي ويمكن أن تبدأ بذلك أنت. كن مثلاً جيداً يحتذي به مع الموظفين لديك، وسيتبعون خطاك، ففي النهاية تعتبرون جميعاً "عملاء".
أبدأ بالعكس وستصدم من مدى سرعة وسهولة عكس الأشياء.

عند التعامل مع عميل غاضب

عبارات التفاهم والاسترضاء

- من دواعي سروري أن أعمل على إصلاح ذلك على الفور.
- هناك صدق لدرجة كبيرة فيما تقوله، أرجو أن تسمح لي بإصلاح ذلك.
- أنت عميل والعميل دائماً على حق.
- عدم رضائك شيئاً غير مقبول بالنسبة لي، كيف يمكنني إصلاح ذلك؟
- أتفهم بشكل كامل ما تعنيه، وأعدك بأنني سأفعل قصارى جهدي لإرضائك.
- أرى أنك مستاء ما الذي يمكنني فعله لعكس ذلك الشعور لديك.
- أرجوك أن تشرح لي ما الذي تريده، وأنا أعدك بأنني سأفعله.
- أتفهم لماذا تشعر بذلك هل يوجد أي شيء بوسعي القيام به.
- لديك كل الحق لتشعر بذلك أستطيع تولي الأمر يمكنك الاعتماد علي.
- اتفق معك في الشكوى التي تعرضها، ولكن عليك التحدث بطريقة أكثر احتراماً.
- أرجوك تحدث إلي بطريقة محترمة، وسأعمل ما في وسعي لمساعدتك.
- اعتقد أنه بإمكاننا حل المشكلة إذا هدأت وتحدثت بطريقة أفضل.
- أتفهم غضبك، ولكن أرجوك لا تتحدث أو تصرخ إلى هذه الطريقة.
- أريد أنا أساعدك ولكنك تصعب الأمر على للتركيز على المشكلة.
- ما رأيك في التوصل لطريقة معينة لحل هذه المشكلة، يمكننا ذلك؟
- إذا أصررت على استمرارك في الحديث بهذا الأسلوب غير اللائق سيصعب ذلك على التركيز في الحل.
- التصدي والمواجهة
- اعتقد أنه بإمكانني مساعدتك بطريقة أفضل إذا هدأت وتكلمت بطريقة أكثر احتراماً.
- أحاول بكل جهدي أن أساعدك ولكن علينا التوصل لحل وسط.
- لا داعي لفقد أعصابك نحاول جميعاً مساعدتك بكل ما في وسعنا.

- الأشخاص من أمثالك يشوهون صورة العملاء.
- لقد تعاملت مع عملاء مثلك من قبل وعادة ما تستمرون في تعذيب أشخاص آخرين.
- أعتقد أن استمرارك معنا لن ينجح، اعتقد أنك ستكون أسعد في مكان آخر.
- أعتقد علينا إنهاء الحوار قبل قول أي شيء أندم عليه فيما بعد.
- لا ينبغي عليّ الاستمرار في تقبل هذه النوع من المعاملة.
- لا يوجد أحد تحدث إلي بمثل هذه الطريقة.
- ذلك مثير - عليك أن ترحل.
- لم اسمع في حياتي كما من هذا الكلام الأحمق من قبل.
- لا يوجد لدي المزيد مما يمكنني قوله؛ من الأفضل أن ترحل.
- لا نريد عملاء مثلك معنا.

حين يطلب العميل استرداد مال

- آسف لكونك غير سعيد أرجو أن تسمح لي بتصحيح الوضع لإرضائك.
- بالطبع سيكون ذلك من دواعي سروري، هل يمكنني مساعدتك في أي شيء آخر؟
- سيكون من دواعي سروري استرداد المال لك. أرجو أن تقبل بـ (أ) للتعبير عن النوايا الحسنة للشركة.
- الإرضاء هو رقم واحد في أولوياتنا، أرجو أن تتيح لي الفرصة لمساعدتك.
- مساعدتك من أولوياتنا سنفعل قصارى جهدنا للتأكد من تحقيق ذلك.
- يسعدني استرجاع أموالك. هل يوجد شيء آخر بوسعي فعله إليك؟
- آسف لعدم القدرة على تلبية مطالبك، سيكون لدى قيمة استرداد الأموال بالكامل في الحال.

- أستطيع تحديد أن عدم سعادتك بالمنتج والخدمة هو رواء استرجاعك للمال.
- نقدر كعميل لدينا لنرى ما نستطيع فعله.
- أنا متأكد من إمكانية توصلنا لحل ما، أعطيني فقط لحظات.
- لا أعتقد أن استرداد المال سيكون مشكلة، ولكن كنت أتمنى لو أننا علمنا بذلك في وقت أقرب.
- يجب الحصول على موافقة مديري قبل عمل أي شيء لك.
- هل بإمكانك تغيير هذا الطلب بشيء آخر؟
- السياسة التي تتبعها الشركة هي عدم استرداد الأموال إلا بعد (فترة معينة من الوقت)، ولكن في وضعك سأجعله حالة استثنائية.
- دون وصل استلام كل ما يمكنني فعله هو تقديم تقييد في حساب المتجر.
- اعتذر لك لا يمكنني فعل أي شيء دون الحصول على وصل استلام.
- كنت أتمنى لو بإمكانني مساعدتك. هل يمكنني فعل أي شيء آخر؟
- هل ستقوم باسترداد المال إذا سمعت قصة مثل هذه؟
- أود أن أساعدك الآن، ولكن هذه استراحة غداء، هل يمكنك العودة مجددًا خلال ساعة؟

كيف يمكنك استعادة عميل وفي شركتك

- لا يمكنك تصور مدى التغيرات التي فعلناها أتمنى لو بإمكانك إعطائنا فرصة جديدة.
- فكرنا كثيرًا ولفترة طويلة عن سبب ترك العملاء لنا وقمنا بإجراء تغييرات حقيقية.
- نفتقد عملك معنا، ونود أن نفعل أي شيء حتى تعود كعميل معنا مرة أخرى.
- أعدك بأننا سنجعل رجوعك لنا يستحق الوقت والمجهود الذي ستبذله.
- أشعر باليأس لعدم العمل معك، ما الذي يمكن فعله حتى تعود كعميل معنا مجددًا؟

- أكره أن بعض الخلافات قد نشبت بيننا كيف يمكننا إصلاح الأمر والبدء من جديد؟
- لقد تغيرت الأشياء هنا بشكل كلي أرجو أن تعطيني لي الفرصة لإثبات ذلك.
- دعنا لا نفكر في الأمور التي مضت أعتقد أنك ستكون سعيداً معنا إذا أعطينا فرصة ثانية.
- أسعى لتجربة الأمر مرة ثانية إذا وافقت على ذلك.
- أعمل معي مرة أخرى، وأعدك أنك لن تندم على ذلك.
- أعلم أنك لم تكن سعيداً معنا في الوقت السابق، ما الذي يمكننا فعله حتى تغير رأيك؟
- على الأقل هل بإمكانك سماع ما الذي يمكننا فعله لإرضائك في الوقت القادم؟
- أود أن تعود لنا كعميل مرة أخرى، ما الذي يمكنني فعله لتحقيق ذلك؟
- نحن مستعدون للبدء من جديد إذا أُعطينا الفرصة لذلك.
- لقد فشلنا وتعلمنا درساً قاسياً أرجوك ساعدنا في الحصول على ثقتك مرة أخرى.
- إليك بعض التدابير التي اتخذناها للتأكد من أن ما حدث في الماضي لن يحدث مجدداً.
- نود أن نستعيد ثقتك فينا مجدداً كونك عميلاً سابقاً إذا سمحت لنا.
- عدم رضائك كان شيء غير مقبول، ولدينا ما نستطيع فعله لتغيير ذلك في المستقبل.

حين يطلب العميل التحدث إلى المدير

- أعلم جيدًا ما الذي تشعر به، سأبحث عن مديري للتحدث معك على الفور.
- هدفي الأول هو البحث عن مدير للتحدث معك.
- بالطبع سأطلب المدير لك على الفور.
- بالتأكيد سأحدث لمديري على الفور.
- أتفق معك بأن هذا الوضع يتطلب التحدث إلى مدير سأستدعيه لك على الفور.
- أتفهم ما الذي تشعر به لنرى ما الذي يمكننا فعله.
- قل لي ما الذي تريده، وسأقل ذلك للمديرة في أقرب وقت ممكن.
- بالطبع ولكن أود أن استمر في الحوار معكم إذا لم يزعجك ذلك.
- بالطبع سأطلب المدير لك ولكن ليس بإمكانه فعل أي شيء لك أكثر مما بوسعي فعله.
- لا يوجد سبب معين لرفض مساعدتك.
- لا يوجد سبب لرفض تحدثك إلى المدير، ولكن أود أن أعلم ما الذي تريده بالتحديد.
- لدينا العديد من المدراء في الخدمة الآن سأحاول أن أبحث عن أحدهم لمساعدتك.
- أود حقًا أن أساعدك قبل التحدث إلى بعض الأشخاص الآخرين.
- حسنًا ولكن لا أعتقد أنه بإمكانك الحصول على ما تريده عند تحويلك للمدير.
- أنا غير متأكد من إمكانية مساعدتها لك في هذه المشكلة.
- أعتقد أن عليك الانتظار نظرًا لانشغال الجميع.
- جميعهم مشغولون الآن، أنتتظر أم تعود في وقت لاحق؟
- عليك الانتظار لأن طلبك لا يمتاز بأهمية أكثر من الطلبات السابقة.
- عليك العودة مرة أخرى في وقت لاحق.
- لا أعتقد أنه بإمكان أي شخص هنا ومن ضمنهم الإدارة المساعدة في حل هذه المشكلة.
- للأسف عليك التعامل معي.

حيث يكون العميل متعسفا

- أتفهم شكوتك، وأتفق معك كيف بإمكانني أن أساعدك؟
- أنا آسف لشعورك بذلك، ما الذي في وسعي فعله لمساعدتك؟
- لنجلس ونناقش الأمر بطريقة عقلانية فأنا أريد مساعدتك جدياً.
- أريد أن أفهم من أين أتيت. هل بإمكانك شرح ذلك مجدداً؟
- أعتقد أننا لدينا فرصة أفضل لمساعدتك إذا حافظ الجميع على هدوئهم.
- أعتقد أننا وصلنا لأدنى مستوى في النقاش فلنبداً من جديد.
- أتفهم مدى غضبك، ولكن عليك أن تهدأ حتى أتمكن من مساعدتك.
- لديك وجهة نظر، ولكن أرجوك تكلم إليّ بطريقة أكثر احتراماً.
- سأفعل قصارى جهدي حتى ولو كان عكس تقديراتي.
- لك الحق في التمسك بوجهة نظرك، ولكن عليك تغيير نبرة صوتك.
- سأكون ممنوناً إذا تمكنت من مساعدتك، إذا هدأت وتحدثت بأسلوب أكثر احتراماً.
- أريد مساعدتك، ولكن أنت تصعب الأمر علي عندما تهينني بهذه الطريقة.
- يجب أن تهدأ، لا يمكنني التحدث إليك وأنت تصرخ في وجهي.
- عليك التحكم في أسلوب التعامل معنا وإلا لن نتمكن من مساعدتك.
- كلماتك موجهة أرجو أن تفكر قبل قولك أي شيء آخر.
- الطريقة التي تتبعها لا تعطي أي نتيجة في نهاية الأمر.
- لا نتمكن من الوصول لأي شيء في الحياة إلا إذا تخليت عن الأسلوب الذي تتبعه.
- من المثير للدهشة كيفية استفزازك للآخرين في وقت قصير.
- بعد هذا الحديث العنيف أنا مضطر ألا أسمعك أكثر من ذلك.
- لا أعتقد أن هناك أي شيء في هذه العلاقة، علينا الحفاظ عليها أليس كذلك؟
- لك الحرية في أن تكون متعسفاً ولي مطلق الحرية لرفض خدمتك.
- لا نريد عملاءً مثلك معنا.
- إذا لم تستطع السيطرة على نفسك في الهدوء سأطلب لك الأمن.

عبارات التفهم

عبارات الرفض

كيف يمكنك معرفة احتياج العميل

- أرجو ألا تمنع إذا أخبرني بما يعد مهماً بالنسبة لك؟
- أشعر أنك تفكر بشيء محدد أليس كذلك؟
- هل يمكنك إعطائي فكرة عن أنواع المشاكل التي تريد مناقشتها؟
- إذا أطلعني أكثر عن احتياجاتك فسوف أتمكن من مساعدتك بشكل أفضل.
- لا أريد معرفة كل شيء، ولكن أريد بعض المعلومات التي تكفيني لمساعدتك في الحصول على ما تحتاجه.
- أعدك بأن أي شيء ستقوله لي سيكون سرًا ولا أخبر به أحداً.
- أن لا أتكهن بما تريده، ولكن أعتقد أن لدى فكرة عن احتياجاتك.
- أعتقد أنني أحكم على الأشخاص عادة بشكل صائب لنرى إذا كنت صادقاً.
- إذا لم أمتلك أبسط المعلومات عنك سيكون من المستحيل مساعدتك.
- لا تكن خجولاً، قل لي فقط: ما الذي تبحث عنه!
- تحدث أكثر عن نفسك قل لي: ما الذي تفضله، ما الذي تكرهه؟ هواياتك؟ هل تنزعج من الحيوانات الأليفة؟
- حسناً يجب أن يكون هناك بعض الأشياء المخصصة التي تدل على مشترياتك، إذاً فما هي هذه الأشياء؟
- تصعب الأمر عليّ لمساعدتك حين تتجنب التعامل مع الأشخاص إلى هذا الحد.
- المزيد من المعلومات ستؤدي إلى خدمة أفضل.
- هناك حد لما يمكنني فعله وحدي، هل بإمكانك مساعدتي؟
- فقط إذا قمت بمساعدتي سأتمكن من مساعدتك.
- إذا لم تعطني أي معلومات لكي أستطيع مساعدتك فكل ما نفعله، هو فقط، إهداراً للوقت.

عبارات البراعة:

عبارات الانتهازية:

كيف يمكنك إقناع عميل متردد في الشراء

- سأساعد عميل آخر، وأتركك تفكر لبعض الوقت.
- أرجوك خذ وقتاً لتفكر ملياً في الأمر.
- أنت تفكر بعقلك الآن، ولكن ما الذي يقوله لك حدسك؟
- أشعر وكأن الأمر كان مكتوباً له أن يحدث، ألا توافقني الرأي؟
- أقدر أنه قرار مهم ما رأيك في التفكير في الأمر للحظات؟
- إذا كنت قلقاً بشأن تأنيب الضمير بإمكانك استرجاعه
- أتفهم جيداً إحجامك عن الشراء، ولكن أصدر هذا المنتج لكي أحافظ به على سمعتي.
- أعتقد أنها فرصة عظيمة لكلا الطرفين.
- أظن أن المميزات تفوق العيوب في حالتك.
- كل ما عليك فعله هو التوقيع على الخط الذي يحمل الخطوط (مزحة).
- ما هي نقاط اعتراضك؟ أعتقد أنه بإمكانني مناقشة كل واحدة منهم على حده.
- هناك بعض الأوقات التي يجب فيها المخاطرة واتخاذ القرار.
- إذا انتظرت فربما لا تكون هناك فرصة أخرى مثلها لفترة طويلة.
- ابذل قصارى جهدي في مساعدتك والإجابة عن أسألتك، ما الذي يجدر الوصول إليه في النهاية؟
- أعتقد أنك تحتاج لهذا المنتج لماذا لا تتخذ القرار؟
- ما رأيك أعدك بأنك لن تندم على هذا القرار.
- إذا لم تحظ بهذه الفرصة ستلوم نفسك في المستقبل.
- لا أحد يستحقها أكثر منك إذا وافقت ستجعلني سعيداً.

عبارات خفية:

عبارات العلانية:

الجزء العاشر

كيفية إدارة المدراء الأقل في المستوى

كن أنت التغيير الذي تتمنى أن ترى العالم عليه

غاندي

تعتمد معظم الجوانب في هذه الوظيفة على جعلك مثلاً يحتذى به بأخلاقك وطريقة تواصلك مع الآخرين. إذا كنت مثلاً محترماً يحتذى به في الاستثمار واللف والقف والقوة والشجاعة والنظام على الجانبين نظرياً وعملياً إذا فسيصبح خطاك من يعمل في منصب أقل منك. الفشل ينتج عن سوء الإدارة فبدلاً من لعن الظلام (وهناك حالة من الظلام الذي يعم حين يتعلق الأمر بالإدارة غير الملائمة). فكن أنت مثلاً يحتذى به ودل الآخرين على الطريق الصحيح. كن أنت الشخص الذي تود أن تراهم مثله.

بالطبع إذا كنت لا تمنع في أن تكون شخصاً متميزاً وعظيم الشأن فلك مطلق الحرية في ذلك، ولكن عليك إدراك أنك ستتأثر بالأسلوب الذي تتبعه والكلمات التي تتلفظ بها.

حين يتكرب المدير من المواجهة

عبارات لطيفة

- ثق في كلامي إذا لم تسيطر على الوضع ستفسد الفريق (مزحة).
- ما يميز المدير الموهوب هو قدرته على معرفة الوقت المناسب لمكافأة فريق عمله أو معاقبته.
- فكر في المواجهة على أنها موهبة يمكنك منحها لشخص آخر يستحق فرصة ثانية.
- فكر في هذه الأمر على أنه فرصة لتقديم أفضل ما عند فريقك.
- أعلم أن الأمر صعب، ولكن الشجاعة هي الشعور بهذا الشيء والقيام به في النهاية.
- أعلم مدى صعوبة التعامل مع بعض الأشخاص، ولكن أنت الشخص الذي يبحثون عنه للإشراف.
- أعلم أنه ليس من السهل أن تتعلم لتكون شخصاً صارماً ولكن أعدك أن الوضع سيصبح أكثر سهولة.
- ما الذي لا يريحك في هذا الأمر؟ ربما يمكنني إقناعك به.
- فكر في الأمر من هذا الجانب: إنني أفعلها بالطريقة الصحيحة في الوقت الراهن.
- في الوقت الذي ستبدو فيه أنك قادر على الإشراف ستواجه صعوبة أقل بكثير في الإدارة.
- هناك وقت وموسم معين لكل شيء، ومن ضمنها تشريع القوانين.
- أعلم أن الأمر صعب عليك ولكن عليك أن تكون أكثر تأقلاً مع هذا الجزء من عملك.
- جميعهم ينتظرونك حتى تقودهم، أتستطيع القيام بذلك؟
- فقدانك للقيادة يسبب بعض المشاكل في فريقك.
- إذا لم تستطع التحلي بالقوة والعزيمة فلن يقدرك أو يحترمك الموظفون لديك.
- لا يمكنني إجبارك على تنظيم فريق عملك، عليك تعلم ذلك الشيء بمفردك.
- يجدر بك كونك مديراً التعامل مع الأشياء من هذا القبيل.

- إذا لم ترغب في أن تمتاز بالنظام، فلا أعتقد أن هذا المكان مناسب لك.
- لا يحترم الموظف المدير الذي يعجل هدفه الوحيد في الحياة هو إنهاء وظيفته.
- إذا لن تتمكن من الحفاظ على النظام في فريق عملك سأقدم شكوى فيك.
- كيف تتوقع أن يبلي فريقك بلاءً حسناً إذا كنت لا تؤدي عملك؟
- إذا كنت لا تقوم بأي عمل أعتقد أنني سأعمل كمربي أطفال لك.

حين لا يدير المدير العمل بشكل فعال

- أعلم أن لديك هذه القدرة والآن فلنراها على أرض الواقع.
- أنت قائد موهوب، عليك فقط ممارسة التدريب لتنمية مهاراتك الطبيعية.
- إذا تعلمت كيفية القيادة سيتعلم أي شخص آخر.
- أعلم أنك تحاول، ولكن هناك احتياجات أخرى يجب العمل عليها في هذا المجال.
- أعلم أنك تقصد شيئاً جيداً ولكن في هذا المجال يحتاج إلى مزيد من التقدم.
- لا يُخلق أحد قائداً، عليك ممارسة الشيء لفترة طويلة والقدرة على الفشل.
- إذا اتبعت هذا الأسلوب بطريقة مستمرة سيمثل خطأً لك، ولكن يجب أن تعترم مشاركتك في العمل.

- يتطلعون فيك صفات القائد، وعليك إثبات ذلك لهم.
- يتطلب هذا المنصب قيادة حقيقية، هل ترى نفسك جديرًا بهذا المنصب؟
- ستكون بحاجة إلى إحراز بعض التقدم لتكون قائداً يتحمل المسؤولية.
- القيادة غير الموجهة مخصصة للمؤسسين، هل هذا ما تريده؟
- هناك قادة وتابعين، ويبدو أنك ستظل دائماً من التابعين.
- لا أعتقد أنك تصلح لتكون الشخص المناسب في هذا المنصب بعد الآن.
- أنت تعلم أن القيادة السيئة تؤدي إلى فشل أي مؤسسة.
- عليك أن تتولى القيادة أو تعتذر عن أداء مهامك.

حين يتصرف المدير بشكل دقيق

عبارات التدقيق

- هل تجد الطريقة التي تدير بها كل شيء مناسب؟ ولماذا؟
- يبدو أنك متعب بسبب مراقبتك لكل شخص مثل الصقر.
- الفريق الذي يمتلك القدرة على التجديد هو من أفضل الفرق للإدارة.
- لا شيء يسعد الموظفين أكثر من الوثوق فيهم لأداء عملهم بشكل جيد.
- إذا أعطيت فريقك قدرًا من الحرية أعتقد أنك ستفاجأ بالنتائج الجيدة.
- كلما منحت سلطة لفريقك، كلما زادت كفاءتك كمدير.
- أعلم أنك متوتر، ولكن عليك أخذ قسط من الراحة، وترك الموظفين لمعرفة مستوياتهم.
- أنت لا تثق بالأشخاص؟ لماذا تعين أشخاصاً أنت لا تثق بهم؟
- الإشراف والإدارة الدقيقة مثل الكرسي الهزاز يتحرك كثيرا، ولكن لا يحرز أي تقدم.
- طريقة الإشراف الدقيق التي تتبعها تنقل للموظفين أنك لا تثق بقدراتهم.
- كيف ستعلم قدرات فريقك إذا لم تتح لهم الفرصة؟
- طريقة إدارتك تعتبر خانقة إلى حد كبير.
- كل العاملين هنا مختصين، لا أحد يحتاج إلى الرعاية.
- الموظفون لديك اشتكوا من شعورهم بأنك مثل الأخ الأكبر الذي يراقب تصرفاتهم دائماً.
- أسلوب الإدارة الدقيق لن يضمن لك النجاح أبداً، ولكن تمكين موظفيك من عملهم سيضمن لك النجاح.
- اعتمد عليك لتعمل جيداً، والآن عليك نقل الاحترام نفسه لفريق عملك.
- أقدر التزامك بالعمل، ولكن عليك الحد من أسلوب الإدارة الدقيق.
- الضغط على فريقك لن يجعلك تشعر بالراحة.

- فريق عملك يعلم جيداً العمل الذي يقوم به، إنهم لا يحتاجون المساعدة منك كل الوقت.
- تتناثر الأحاديث عن أن العمل في قسمك مثل الحياة التي تراقب تحت الميكروسكوب، هل هذا صحيح؟
- اهدأ يا سيادة المدير إذا قمت بتعيين الأشخاص المناسبة في فريق عملك فينجز العمل المستهدف.
- أنت تقضي على الحالة المعنوية وتحفيز واستثمار فريقك ببطء.
- لا أعتقد أن أسلوب إدارتك مناسب بشكل جيد بعد الآن.
- إما أن تغير أسلوب إدارتك الدقيق، أو سأستبدلك بشخص آخر.

حين لا يتمكن المدير من الإنابة

- أفضل المديرين هم من يدركون ويستخدمون كل مهارات الموظفين الخاصة.
- لكي تصبح قائداً عظيماً عليك أن تكون مثل قائد الأوركسترا، حيث لا يقوم المرشد بالقيام بجميع الأدوار.
- اعتبر أفضل المديرين هم من يستخدمون دائماً القوة المميزة لكل شخص.
- من الواضح أنك منهمك في عملك، ولكن على الآخرين الانخراط في العمل معك أيضاً.
- ربما عليك ترك الأشياء قليلاً وجعل الموظفين يقومون بأداء وظيفتهم.
- يعتبر التفويض صعباً للأشخاص ذوي الكفاءة العالية مثلك، ولكنك ستفاجأ بالنتيجة.
- أعلم أنك تظن تقدم الأفضل، وربما يكون الأمر كذلك، ولكن ذلك لا يعد أسلوباً مؤثراً في الإدارة.
- إذا لم تقم بالتفويض قط سيشعر فريق عملك بأنك لا تثق بهم لإنجاز أي عمل.

- إذا كنت تريد القيام بكل العمل وحدك فلماذا ندفع رواتب لكل الأشخاص الذين يعملون معك؟
- القدرة على التفويض هي التحرير، وفي النهاية تكون فعالة على المدى البعيد.
- المديرون الذين لا يشاركون فريق عملهم في العمل خلال وقت قريب لن يجدوا فريقاً للمشاركة في العمل.
- المدير الذي لا يفوض لا يعتبر مديراً بل يعتبر إنساناً أوتوماتيكياً.
- بعض الأشخاص في فريق عملك بدءوا يدعونك بمهووس السيطرة، ما رأيك في ذلك؟
- لا يجب أحد المدير الذي يأخذ أكثر مما ينبغي من الأعمال المهمة.
- لا يوجد شخص هنا ضروري حتى أنت.
- لا أحد يعمل أي شيء في قسمك إلا أنت، ومع ذلك يتم دفع رواتبهم، لماذا؟
- إذا لن تتمكن من التفويض، ستنهك في النهاية بعدما تكون قد أضعفت من معنويات فريقك.
- أنا لا أحتاج إلى مدير يرفض أو غير قادر على التفويض.
- إما أن تعالج هذا الأمر أو سيتم التخلي عنك.

حين يقوم المدير بتحويل بعض الأمور الثانوية

- هل يشعر الموظفون بالسعادة للعمل معك؟ هل لديك سبب معين لذلك؟
- أترى مدى تعاسة الموظفين لديك؟
- هل تعتقد أنك تحصل على أفضل ما تريد من فريق عملك البائس والمحبط.
- أنت تبعث الخوف وليس الاحترام، هل هذا ما تريده؟
- ألا تعتقد أنه من الظلم انتقاد بعض الأشخاص ذوي السلطة الأقل منك؟
- هناك فارق شاسع بين كونك استبدادياً أو اتباعك للحكم مطلقاً.

- هناك قول مأثور "امش بخفة ولكن أحمل عصا كبيرة".
- أعتقد أنك بحاجة إلى جزر أقل.....
- أعلم أنك تعتقد بأنك تساعد، ولكن ألق نظرة على مدى تعاسة الأشخاص الذين يعملون معك.
- من السهل الحصول على ما تريد من الأشخاص بكل احترام أكثر من استخدامك لأسلوب الأمر.
- إليك معلومة: من أفضل ما يمكن فعله عدم معاملة الأشخاص باحترام.
- الدعم الإيجابي أكثر فاعلية من الإذلال والتحقير.
- الأسلوب الذي تتبعه من الممكن أن يعمل على المدى القصير، ولكن عليك التفكير على المدى البعيد.
- هناك اختلاف كبير بين كونك شخصاً يوجه وكونك شخصاً مستبدًا.
- إذا عاملت الموظفين لديك بهذا الأسلوب كيف يمكنك أن تتوقع معاملتهم لك بطريقة مختلفة.
- لا أفهم لماذا لم تفكر قط بأن تعاملك بطريقة استبدادية مع الموظفين شيء غير صحيح.
- ربما لم يكن لدى الموظفين لديك القدرة على الوقوف أمامك، ومواجهتك، ولكني سأكون سعيداً جداً إذا قمت بذلك بالنيابة عنهم.
- أعتقد أنك بحاجة للتفكير لفترة أطول وبدقة فيما يتعلق بسعيك لخدل الأشخاص دائماً.
- هذه الشركة لا تتبع السياسة الاستبدادية هل نسيت ذلك؟
- احذر من الخطوات التي تتبعها، فربما ينتهي بك الأمر في النهاية بمعاملتك بالطريقة نفسها ذات يوم.
- هل لديك أي فكرة بطريقة تعاملك القاسية مع الآخرين؟ أعتقد أننا بحاجة لتدوين ذلك.

- عليك إصلاح الوضع الحالي قبل مجيء شخص آخر ويحل مكانك.
- إليك معلومة يا قيصر: عند كل مرؤوس تظهر شخصية "بروتس"، وهو رجل من رجال السياسة في الدولة الرومانية، وله شهرة كبيرة لاشتراكه في مؤامرة اغتيال "يوليوس قيصر"، أي من الممكن ظهور أحد الأشخاص في فريقك يغدر بك.
- تهانينا لهدم كل الفرص المتعلقة بنجاحك أو نجاح فريقك (سخرية).
- لم أتغاض عن عرقلتك للعمل في فريقك باتباعك هذا السلوك إما أن تغيره، أو تترك العمل.

حين يترك المدير لك حرية العمل والتصرف

- لو كنت في محلك لوضعت نظاماً محدداً فيما يتعلق بالروتين اليومي لفريق عملي.
- أعلم أنك تثق بمن يعملون معك، ولكن عليك أن تظهر لهم أيضاً أنك مهتم بالنتائج.
- هناك قدرة معينة من القيادة المحصورة تساعد دائماً في إبقاء الأمور بمسارها الصحيح.
- أعلم أنك تفضل أن تكون الأشياء تحت السيطرة في المكتب، ولكن أين الإنتاجية؟
- فقدانك للطاقة والاستثمار شيء ينتقل للآخرين، هل تدرك ذلك؟
- أعلم أنك شخصية تحب الاسترخاء، ولكن كيف سيتم إنجاز أي عمل بهذه الطريقة؟
- بالطبع يجبك الموظفون الذين يعملون معك، ولكني أتساءل هل يحترمونك؟
- ما رأيك في أن تقلل من توقعاتك المستقبلية؟
- لا تخف من تجسيدك الشخص السيئ في بعض الأوقات، لأنهم سيحترمونك في وقت لاحق.
- حين يتولى الجميع المسؤولية لا يوجد مسئول واحد.

- وضعك كمدير يخول لك صلاحيات هائلة لو أنك فقط تستخدمها.
- الحفاظ على مطالب الموظفين لديك جزء مهم من الإدارة، أقترح عليك تجربته.
- لا أعتقد أن أسلوب إدارتك مؤثر، ربما نحتاج للتحدث بشأن هذا.
- الموظفون لديك يتخطونك هل تهتم بذلك الشأن؟
- حرية التصرف عكس المشاركة في التصرفات هل تفهم ما أعني؟
- بعض المديرين لا يتناسبون مع موضع عملهم.
- عدم قدرتك على تحمل المسؤولية يعدم فرصك للنجاح؟
- ليس من الخطأ أن تسترخي، ولكن فريق عملك يستغل ذلك بشكل كبير.
- لماذا نستمر في دفع راتبك، وأنت فعلياً لا تقوم بأداء أي عمل هنا؟
- أنت تضيع الوقت، والوضع لا يتحمل ذلك.
- لا أعتقد أنني سأثق في فريق بالكامل مع شخص غير مهتم.

حين يكون المدير لطيفاً مع فريقه العمل بشكل كبير

- من اللطيف أنك تعتني بفريقك، ولكن من المهم أن نجعل الحدود بينكم سليمة ومحفوظة.
- أعتقد أنه يمكننا خلق توازن أفضل ما بين الصداقة والاحترام، ما رأيك في ذلك؟
- إذا كنت تتعامل بكل ود وصداقة مع فريق عملك، فكيف ستمكن من تنظيمهم؟
- سأشعر براحة أفضل من ذلك إذا كنت تتعامل بطريقة أكثر موضوعية مع فريق عملك.
- عليك معرفة أن القائد الحقيقي هو رمز السلطة وليس صديقاً.
- أسلوب القيادة اللطيف نادراً ما ينتج عنه نتائج جيدة.
- إذا اقتربت أكثر من اللازم من فريق عملك ستفقد قدرتك على الموضوعية.
- أسلوب الإدارة "الأخوية" ليس الطريقة الأفضل هنا.

- أنت تقترب جداً من فريق عملك، وهذا شيء ليس في مصلحتك أو مصلحتهم.
- لا نرجح أسلوب التأخي مع المديرين، لأن ذلك يخلق العديد من المشاكل.
- لا يمكنك تولي قيادة الفريق والتصرف بعفوية معهم في الوقت نفسه.
- القائد الحقيقي يساعد فريقه في تحقيق الأعمال العظيمة، ما تقوم بفعله يسمى مودة وتأخي وليس أسلوب إدارة.
- اقترابك الزائد من فريق عملك يعتبر من علامات الضعف.
- اقترابك الزائد من العاملين معك يحط من موقعك في التعامل معهم.
- عليك وضع بعض الحدود الاحترافية في علاقتك بفريق عملك.
- إذا كنت أكثر اقتراباً من فريق عملك أعتقد أنك ستستعير ملابسهم.
- أنت تقترب أكثر من اللازم من الموظفين لديك، وتبتعد عن أداء عملك.
- إما أن تتصرف كمدير أو ستتخلي عن وظيفتك.

حين يفضل المدير شخصا عن الآخر

- يجب أن يشعر الجميع بالمساواة وانخراطهم في القيادة.
- أود أن أرى حماسكم واستثماركم إلى كل أعضاء الفريق.
- من الطبيعي الانجذاب إلى بعض الأشخاص ولكن كمدير يجب أن تكون عادلاً وغير متحيز.
- أيمكنك التفكير في سبب معين وراء شعور بعض الموظفين بالإهمال وعدم التقدير.
- حين يشعر الموظف بالإهمال وعدم التقدير ينعكس ذلك بالسلب على حالته المعنوية.
- لديك العديد من المواهب في فريق عملك، ولكنك لم تقم باستغلالها على النحو الصحيح.
- فريق عملك بشكل كامل يريد التأكد من أنك تشاركهم عملهم، ولا تقوم بالتمييز بين الأشخاص.

- من الضروري الاستثمار في كل عضو من فريق عملك، ولا تقوم فقط باختيار البعض.
- أعتقد أنك إذا نظرت للوضع من نظرة خارجية ستدرك أنك غير عادل مع باقي الفريق.
- إذا ركزت على "الدائرة الداخلية" واستثنت الآخرين سيعاني جميع الفريق.
- تمييز بعض الأشخاص عن الآخرين غير عادل لأي فرد وخصوصاً لك.
- تمييزك في المعاملة لبعض الأشخاص يجعلك تبدو أكثر ضعفاً وشخصية غير مؤثرة.
- القيادة لا تعني تأسيس مجموعات وتمييز البعض أو أنك تتحاز لشخصية معينة.
- يبدو أنك لا تدرك أن أسلوب إدارتك يبعد عنك معظم الفريق.
- أنت غير عادل مع باقي أفراد فريق عملك، ويجب أن توقف هذا الأمر.
- أنت غير راضٍ عن النظام الذي تدير به عملك، أنا أرى أن تغييره أو ترك العمل.

حين يكون المدير كسول

- يبدو أنك تعاني من الروتين هل بإمكانك مساعدتك للتخلص من ذلك الشعور؟
- افتقد إلى التحفيز من جانبك، هل يرجع ذلك إلى أي شيء قمت به؟
- أعتقد أنك لا تنتج بشكل جيد. ما الذي يحدث؟
- تبدو وكأنك تتجنب المقاومة في معظم الأحيان هل بإمكانك أن تطلعني على السبب وراء ذلك؟
- أتمنى لو بإمكانك التهاون في عملي مثلك، ولكن يوجد العديد من الأشياء علينا العمل بها أهم من راحتنا.
- جميعنا قد يتعرض في بعض الأوقات إلى الملل من العمل، ولكن عليهم العودة سريعاً إلى عملهم الطبيعي.

- أعلم أن الأمر صعب، ولكن عليك أن تعمل بشكل أكثر.
- أتفهم أنك لا تشعر بالمودّة، ولكن عليك إدارة فريق عملك؟
- أفتقد إحساسي بالولاء من ناحيتك.
- لو لم تعد إليّ أشعر أن هناك طريقاً وِعِراً ينتظرك.
- قل لي لماذا يجدر بي البقاء على شخص لا يعتني بعمله.
- الأداء السيئ للعمل يؤثر على الشركة بشكل عام وأنا لا أقبّل ذلك.
- كف عن هذا الكسل، اتفقنا؟
- أنا لا أدفع راتباً حتى تأتي للعمل دون إنجاز أي شيء، إما أن تنجز عملك أو أن تترك الوظيفة.
- أرجوك شاركني شرك المتعلق بالبلادة الأبدية (تهكم).
- نادراً ما أقابل شخصاً متفرغاً. ومع ذلك أنت تفعل ذلك (تهكم).
- هل فكرت أبداً أنك ستجد نفسك أنجزت عملاً ما؟ (مازحاً)
- عليك أن تكون شجاعاً بالقدر الكافي لتحمل المسؤولية، العودة مجدداً إلى العمل أو ستنهي عملك معنا.
- أصبحت معوقاً للعمل معنا، هنا لا يوجد لديّ خيار آخر إلا رفدك من العمل.

جزء المكافآت

الإدارة

الإبداع يتطلب الشجاعة

هنري ماتيس

نادرًا 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 شيء من شخص 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، أعذر.
- للأسف لن أقوم بعمل هذه المهمة.
- أنت تمزح.
- لا.
- يستحيل.
- اطرديني من العمل إذا أردت، ولكنني لن أفعل ذلك.

عبارات اللطف

عبارات المصارحة

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 أتحمل 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.

عبارات البراعة:

عبارات الطريقة المباشرة

كيفية تدبير طريقة التداخل مع فريقه عملاء

- أعلم أنهم يشعرون بالاضطراب أعط لهم فرصة.
- من الواضح أن لديك العديد لإنجازه، ولكن لدى أمل للنجاح في ذلك.
- أرجوك كن صبوراً، وسأعمل على تدبير الخلل الذي حدث.
- ما رأيك فيما يتعلق بالاضطراب الذي تشعر به دائماً 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 معادية 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 أستقيل من العمل في هذه الشركة.

كيف يمكنك مناقشة أخطاء فريق عملك

- كل ما يمكنني فعله هو الاعتراف بالخطأ.
- أتحمل 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.
- أيًا ما حدث يعتبر خطئي لذلك أرجوك، وجه اللوم إليّ.
- أتحمل 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 مسئولون 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 ألقي 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.

عبارات الأخلاق

عبارات إلقاء اللوم

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

- لأنني أقدرك ومعجب بشخصيتك أتمنى لو أن العلاقة بيننا تكون أكثر تحضراً.
- أحترمك بشكل كبير، ولكن أتمنى 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 أتمنى في بعض الأحيان لو أنك تحد من أسلوبك العنيف.
- أسلوب ترأسلك 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 أنني 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.

عبارات الاسترضاء

عبارات المواجهة

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 التفسير والوضوح

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، ولكني 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 مزيدٌ 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 بأنني 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، ولكني 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.

كيف تختلف في الرأي مع المسئول

- 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.
- أعترض لك ولكنني لن أوافقك الرأي هذه المرة.
- لا أتفق معك وإليك الأسباب.

- 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 آخذ بعض الأيام من إجازاتي أليس كذلك؟
- أود أن آخذ 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 تمتعي بإجازاتي وفقًا لأيام الإجازة التي تأخذها.

حين تتشعر 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 أي 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.

عبارات غير مباشرة

عبارات الصراحة