

الجزء السادس

التواصل

في العديد من الشركات يؤدي ضعف التواصل إلى الإضرار بالمشاعر، وإهدار الوقت، وعدم التمكن من تسليم العمل في الوقت المحدد. ويعتبر هذا مثيراً للسخرية بسبب مجموعة سبل التواصل العديدة التي نمتلكها في الإدارة مثل البريد الإلكتروني والرسائل النصية والسكايب والفاكس، لماذا حدثت هذه الفجوة في التواصل وكيف تتم معالجتها.

لا تتوقع أن يكون الموظفون لديك متكلمين بشكل جيد إذا لم تكن أنت شخصياً مثلاً يحتذى به. لذلك حقق هذا التواصل في مكتبك ثم أُلزم الآخرين بالالتزام به. يمثل كل بريد إلكتروني أو خطاب أو مذكرة أو رسالة فرصة للتوضيح أو الإبهام للتعجيل أو التأخير لإصلاح الوضع أو جعل الوضع أكثر سوءاً. وضح للموظفين لديك شكل البريد الإلكتروني المؤثر والمهني، وكيف تبدو الذاكرة المختصرة والواضحة. بادر بهذه الخطوة بنفسك وكن مثلاً يحتذى به.

إلى أي مدى يرتبط ذلك بالتواصل الواضح؟

تقييم مهارات الموظفين على الاستماع

- أنت مستمع يقظ ومتنبه لا أعتقد أنك تغفل عن شيء يقوله أي شخص.
- الجميع يأتون إليك باعتبارك تمتلك نصائح فعالة ومقبولة.
- أنت تعلم أنك لكي تصبح متكلماً جيداً يجب أن تصغي بشكل جيد وحريص.
- أنت من الأشخاص الذين يلجأ إليهم الآخرون إذا احتاجوا إلى شخص للتحدث معه. (لديك قدرة على جذب الآخرين للتحدث إليك)
- أنت من الأشخاص القليلة الذين أعرفهم يصغون أكثر ما يتكلمون.
- لا تصغي فقط بانتباه ويقظة، ولكنك تحفظ كل ما يقال.
- على الرغم من أنك شخص جيد في التواصل ولكن في بعض الأحيان أعتقد إنك من الممكن أن تحسن مهاراتك في الإصغاء.
- أعلم أنك في بعض الأحيان لديك أشياء مهمة تريد قولها، ولكن أحياناً من الأفضل أن تسمع.
- الإصغاء بتمعن وتدبر شيئاً أقدره في الموظفين لدى.
- في بعض الأحيان تبدو وكأنك لا تصغي وإنما تنتظر انتهاء الشخص الآخر من الحديث.
- هناك سبب لا متلاكنا أذنين وفم واحد، فكر في الأمر.
- إذا لم يشعر الآخرون بأنك تريد الإصغاء لهم سيتوقفون عن الكلام معك، أتريد ذلك؟
- أود منك أن تجعل الإصغاء أسلوباً أكثر منها هواية بدءاً من اليوم.
- لا يريد أحد العمل معك بعد الآن، إنك ببساطة تعامل الجميع بخشونة.

تقييم قدرة الموظف على الاتصال الشفوي

- التواصل معك دائماً يكون ممتعاً، أنت تبسط العمل على الجميع.
- أقدر قدرتك للإبقاء على فتح باب التواصل مع الجميع.
- أنا معجب بطريقة حديثك الواضح والمقنع، وأهم من كل شيء الاحترام.
- دائماً ما تعبر عن أفكارك بكل طلاقة، ولكنك لا تزال قادرًا على عدم إبعاد أي شخص عن عملية التفكير.
- لا تملك فقط أفكاراً جيدة، ولكنك تنقلهم لغيرك بطريقة جيدة أيضاً.
- بشكل عام أعتقد أنك تبلي بلاءً حسناً في توصيل أفكارك.
- لا تعد أكثر الأشخاص فصاحة، ولكنك تجيد كيفية جعل الآخرين يصغون لك.
- في بعض الأحيان لا يبدو ما تريد نقله من أفكار واضحة ربما تحتاج إلى تحسن ذلك.
- أود أن أراك تعمل بشكل أفضل على مهارتك في التواصل.
- إذا لم تتمكن من التوصل بوضوح واحترام لا يمكننا التوصل لشيء.
- كل شيء تقوله يبدو مبهماً وغير واضح هل هذا ما تريده؟
- ما فائدة كل من الموهبة والمهارة والخبرة إذا لا يمكنك نقل ذلك للغير؟
- إذا تواصلت معك بالطريقة نفسها التي تتبعها لم تفهم ماذا أقول.
- طريقة تواصلك الدفاعية تقف في طريق إيجاد حلول مفيدة.
- لا أظن أنك تستطيع أن تتواصل بطريقتك خارج شنطة من الورق.

تقييم قدرة الموظف على التواصل التحريري

- لا يوجد مثيل لك في هذا القسم حين يتعلق الأمر بالتواصل التحريري
- طريقتك في التواصل التحريري دائماً ممتازة وواضحة ومقنعة ووجيزة.
- مهاراتك التحريرية لا تنتقد.
- أنت كاتب جيد للغاية لدرجة أنني لا أحتاج لإضافة أو إلغاء أي شيء تقوم بكتابته.
- يقدر الجميع طريقة تواصلك الواضحة والمهنية.
- أنا معجب بطريقة تحريك أسلوب كتابتك وفقاً للسبب والجمهور.
- بشكل مجمل أنا ليس لدى أي تعليق فيما يتعلق بطريقة تعبيرك عن نفسك سواء على الورق أو إلكترونياً.
- في بعض الأحيان أتمنى لو تعطي بعض الاهتمام لكتاباتك التحريرية.
- يمكنك أن تكون كاتباً لا بأس به إذا بذلت مزيداً من الجهد في الكتابة.
- كل شيء تكتبه ينعكس على هذه الشركة، يجب أن تأخذه بعين الاعتبار.
- في بعض الأحيان أعتقد أنك تضغط على الإرسال بدون مراجعة ما قمت بتحريره.
- يجب أن تقدر أن تحريك لبعض التصريحات في الشركات ليس مثل الرسائل النصية التي ترسلها لأصدقائك.
- أنصح أن تراجع شخصاً آخر كل مراسلاتك قبل إرسالها.
- أسلوب كتابتك بشع ورقيق وغير مهني ومهمل، إنك بحاجة لبعض الدروس.
- باستثناء مهاراتك الكتابية السيئة جداً ليس لدى شيء آخر يخص عملك هنا.
- من الآن فصاعداً سأحرر جميع الملفات التي قمت بكتابتها، لا يمكن تقبل المزيد من الأخطاء.

تقييم لغة الجسد للموظف

- أنا معجب بانسجامك الدائم مع المهنة والتألف واليسر.
- لديك ثقة دائمة ومع ذلك أنت منفتح مع الآخرين وتمتلك سلوكاً لطيفاً.
- تفعل أكثر مما تقول من خلال تصرفاتك فأنت أفضل من آخرين لا يفعلون شيئاً سوى الكلام.
- أنت شخص تتوافق لغة جسده مع ما تقوله دائماً.
- عليك إدراك ما تشير إليه لغة جسده عندما تتكلم.
- في بعض الأحيان تعبر بصراحة بدون نطق كلمة واحدة.
- أنا منبهر بقدرتك على التعبير دون نطق أي كلمة.
- هل تدرك ما تشير إليه لغة جسده لشخصيتك المغلقة والمعادية.
- أنت تقول "تكلم إلي" ولكن لغة جسده تقول "انصرف عني".
- يجب أن تلقى نظرة في المرآة على مدى الراحة الذي تبدو عليه.
- التواصل غير اللغوي يتضمن 60٪ من المعنى، أتدرك ذلك؟
- عندما لا تتجانس كلماتك مع لغة جسده تترك من تتحدث إليهم.

د
د
د

ناقد

تقييم قدرة الموظف على حل الخلافات

- بوجودك معنا أعلم أن أكثر الخلافات عنفاً سيتم حلها بكل سهولة.
- لديك قدرة مميزة على حل الخلافات المعقدة بكل براعة وتألق.
- لديك طريقة في تهدئة الأشخاص الغاضبين وحالات التوتر.
- أنا ممتن لوجود وسيط هادئ وماهر مثلك في فريق عملي.
- في حالات الشغب أعلم أنه يمكنني الاعتماد عليك للتهدئة.
- هل درست كيفية حل النزاعات في الجامعة؟ لأنك بارع جداً فيها.
- في بعض الأحيان تبدو دون تجربة حين تتأزم الأمور، أعتقد أنه يمكننا العمل على ذلك.

د
د
د

- لا تتأزم الخلافات حين تحضر، ولكنها لا تكون أفضل.
- أود أن أراك أكثر هدوءًا في حل الأزمات التي يتعرض لها القسم.
- لديك قدرة مميزة على حل النزاعات، تريد فقط اكتساب بعض المهارات في ذلك.
- أفضل أن أراك تحل خلافات هذا القسم ولا تضيف إليها.
- لا يمكنك الهروب أو تجنب النزاع لأنه يحيط بنا في كل مكان حتى هنا.
- سيكون هناك دائمًا نزاعات ومشاكل، المهم هو كيفية التعامل مع هذه المشاكل.
- من الملاحظ أنك تتجنب وتهرب من أول بوادر لحدوث أي مشكلة، كيف يمكننا معالجة ذلك الأمر؟
- حل النزاعات مهارة يمكن تعلمها، أود أن أراك تتعلم أكثر هذه المهارة خلال الفترة القادمة.
- النزاعات تخرج عن السيطرة، وتتفاقم إذا لم يتعامل معها الأشخاص بشكل عقلاي، هل يمكنك فعل ذلك؟
- يبدو وكأنك لا تمتلك أي مهارة على الإطلاق حين يتأزم الوضع، كيف يمكننا معالجة ذلك؟
- أنت تستسلم مع ظهور أول بوادر للمشكلة، لا يمكنني تحمل شخص بهذا السلوك الجبان في فريق عملي.

ناقدا

تقييم قدرة الموظف على الإصرار

- قدرتك على الإصرار صائبة للتوازن بين الملاحظة والتحدي.
- أنت شخص يميل إلى التوكيد والجزم علينا السيطرة وتوضيح الاتجاه الذي نسير فيه.
- من الجيد والمشجع أن تعمل مع أحد لديه قدرة على التحدي الصحيح.
- أعلم أنك قادر على مواجهة أي مشكلة والتعامل معها بشكل جيد حين يتطلب الأمر ذلك.

مديرا

- أمراً رائع حين تحتاج إلى شخص لتولي المسؤولية وتجده في فريق عملك.
- بالرغم من أن الأمر يبدو غير مألوف إلا أنني سعيد لأنك ترغب في تولي المسؤولية في اللحظات الحاسمة.
- أعلم أن تولي المسؤولية لا يعتبر موظفاً بقوة عند كل شخص، ولكنك تبدو منزعجاً من ذلك الأمر.
- ستنتهي بأفكارك الجيدة في النهاية إلى لا شيء إذا لم تمتلك الإصرار على نقل هذه الأفكار.
- لا أعلم ما يمكننا القيام به إذا لم نمتلك أشخاصاً يمكنهم تولي المسؤولية للعمل هنا.
- أود أن تأخذ بعض المخاطر، وتقوم بالتعبير عن رأيك في بعض الأحيان.
- أنا متخوف من احتمالية إهدار عملك الجيد بسبب خجلك.
- إذا لم ترغب في إظهار ثققتك بنفسك فلن تتمكن من تطوير نفسك في أي مجال تعمل به.
- حين قمت بتعيينك للعمل هنا لم أكن أعلم أنني قمت بتعيين شخص لا يمكنه تحمل المسؤولية مثلك.

تقييم التراسل الإلكتروني للموظف

- دائماً ما تبذل مجهوداً زائداً لتجعل كل رسائلك الإلكترونية واضحة وموجزة ومحكمة.
- تتعامل مع الرسائل الإلكترونية بحرفية.
- أتمنى لو يهتم باقي فريق العمل بالرسائل الإلكترونية مثلما تفعل.
- بشكل عام، لا يوجد أي شكاوى فيما يتعلق بالرسائل الإلكترونية التي ترسلها لزملائك أو للعملاء.
- أود أن توظف بعض الوقت والعناية حين ترسل أي رسالة إلكترونية.
- من السهل أن تعتاد على التراسل غير الرسمي، ولكن عليك التوقف عن ذلك.

- أعلم أنك لا تقصد سوءاً ولكن لا يوجد مجال للاختزال عند إرسالك رسائل إلكترونية للعملاء.
- ربما يمكننا التفكير في عدة طرق لجعل الرسائل الإلكترونية مألوفة دون استعادة الرسائل السابقة.
- تفقد السيطرة حين يتعلق الأمر بإرسال رسائل إلكترونية مناسبة وجيدة، فلنستعرض بعضاً من هذه الرسائل.
- يجب أن يتم حفظ الرسائل الإلكترونية وإعادة قراءتها قبل إرسالها وإلا فمن الممكن أن تخاطر باحتمالية إيذاء أي شخص.
- بقدر الرسائل التي يتم إرسالها من الشركة بالطبع وجدت رسائل أسوأ من ذلك.
- عليك مراجعة الرسائل قبل إرسالها وإلا فأنت تعكس صورة الشركة بشكل سيء.
- الرسائل الإلكترونية ليست المكان المناسب لعرض مشاعر إحباطاتك عليك التمسك بالوقائع.
- رسائلك الإلكترونية تبث الغضب والفوضى بين عملائنا ، لماذا يحدث ذلك؟
- هل سمعت قبل ذلك عن خاصية الإلغاء.

تقييم مهارات الموظف على كتابة رسالة

- بغض النظر عن الوسيلة التي تستخدمها فأنت دائماً تعبر عن نفسك بوضوح ويقين.
- لديك طريقة ممتازة في التعبير عن الأشياء في كتابة الرسائل. كيف تقوم بذلك؟
- متى أردت وثيقة مكتوبة بشكل جيد أعلم أنه يمكنني الاعتماد عليك.
- تقوم بالكتابة بدون جهد يذكر هل هذه موهبة فطرية أم تعلمتها؟
- تكتب بشكل جيد وبوضوح وبإيجاز وبتربط.
- تبدو مهارتك الكتابية هبة حقيقية لهذه الشركة. نحن ممنونون لوجودك معنا في الشركة.
- لديك القدرة على تفصيل كتابتك وفقاً للسياق المحدد كل مرة.

- تعتبر خطاباتك للعملاء متوسطة لا أسوأ ولا أفضل من معظم الأشخاص.
- لا تعتبر خطاباتك جيدة بالشكل الكافي ولكنها تقضي حاجة العمل.
- لا ينسب أحد إليك العيب في كتابة رسالة معينة ألا تكن ممتازة من وقت للآخر.
- بشكل مجمل كتابتك تبدو جيدة، ولكن اعتقد أنه عليك أن تبذل مجهوداً أكثر لتحسينها.
- أود أن أراك تحسن من كتابتك وتطور منها.
- أتساءل في بعض الأحيان عن جودة كتابتك. أعتقد أنك بحاجة لمراجعة معلوماتك من جديد.
- أتمنى لو تكون كاتباً أفضل، ولكن لا نستطيع تعيين شخص جديد في الوقت الراهن.
- أعلم أنك تفعل ما بوسعك، ولكن هذا ما يقلقني.
- أفضل أن استعرض رسائل قبل إرسالها، هل لديك مشكلة في ذلك؟
- أنا أراقب "كتابتك". لا أستطيع تحمل إهانتك لعملائنا.
- أعلم أننا لا ندفع لك أجراً كونك كاتباً ولكن كيف يمكنك تسمية هذا الخطاب "كتابة"؟

تقييم مهارات الموظفين الكاتفية

- أشعر بالراحة لوجود شخص مثلك قادر على أن يكون في الخط الأول للمواجهة فيما يتعلق بالمكالمات التليفونية.
- سلوكك الهاتفي يطابق بالضبط ما ينبغي أن يكون عليه، فهو مهني ومرحب ومساعد.
- في بعض الأحيان أعتقد أنك تعمل بشكل أفضل خلال المكالمات التليفونية عن المقابلة الشخصية (مزحة).
- أنا معجب بقدرتك على مواجهة أي نوع من المكالمات حتى خلال فترة نومك. يا لها من مهارة ثمينة!
- قدرتك على تيسير أمور الأشخاص على الهاتف مدهشة.

- استخدام الهاتف في معظم الأحيان يكون صعب التعامل من خلاله، ولكن يبدو أنك قادر على تيسير الأمور بشكل جيد.
- لا يعتبر تيسير الأمور عبر الهاتف موطن قوة عند كل شخص، ولكنك تبدو قادراً على ذلك بشكل جيد.
- أعلم أنك تحاول، ولكن عليك تطوير مهاراتك الهاتفية.
- بالطبع عرفت أشخاصاً مهارتهم الهاتفية أقل منك.
- لا يعني أنك تقوم بتيسير العمل عبر الهاتف أنك لا تكون مهنيّاً بشكل كامل.
- لا تبدو أنك والهاتف متفقين.. لماذا ذلك؟
- أعتقد أنك ستشعر أكثر بالراحة في موقع لا يتطلب استخدام الهاتف.
- كل ما تحتاجه للنجاح على الهاتف هو الاستعداد للقيام بهذه الوظيفة.
- لا أستطيع أن أحتفظ بك كذلك على الهاتف، تهين الناس وتعكر صفو الأمور، وتفقد هدوءك.
- أرجوك أفعّل أي شيء كي تتخلص من نبرة صوتك الموحدة، إنك تعزل العملاء.
- لو لم أر تحسناً واضحاً في سلوكك على الهاتف، سنحتاج لإجراءات أخرى.