

رئيس العمل الغبي من الجحيم

كيف تتحرك حول المهرج؟

هل تعتقد أن رئيسك في العمل سيئ؟ خذ بالحسبان شخصية ميراندا بريستلي عبر الكتاب الأكثر مبيعاً، والفيلم الأوسع انتشاراً: الشيطان يلبس برادا. ميراندا ناشرة رن وبه مغازين، والسيدة ذات المقام الرفيع في عالم صحافة الأزياء، تقترس مساعدتها كأسد يطحن بأسنانه عظام أرانب صغيرة. آخر ضحاياها، أندي، تحظى بعمل تستميت ملايين الفتيات في سبيل الحصول عليه، أو هكذا تقول هي من حين لآخر. ميراندا تعامل أندي على أنها من الأشياء الكمالية الضرورية، لكن بوصفها متاعاً من ممتلكاتها. جميع أعضاء الفريق العامل مع ميراندا يمشون على أحرار من الجمر محاولين تلبية طلباتها الجنونية.

هل ما تتقاضاه هو مرتبك، أم أنه سلفة على حساب روحك؟

ميراندا مثال تدريسي لنموذج رئيس العمل السيئ. إنها -كما أدعوها- (شياطين مجسدة في شكل بشري). مع ذلك، فإن رؤساء العمل في ميادين

أعمالهم يرددون الشعار ذاته عندما يحاولون السيطرة على العاملين ضمن مجموعات العمل التابعة لهم: «لا يتعين عليك أن تحبني، بل يجب عليك أن تحترمني». العمال الذين يعملون مع رئيس عمل من هؤلاء المتمسكين بحسن السلوك المزدهين بذاتهم، والمزدرين لغيرهم يتملكه النزق والقلق، تراهم يستجيبون بصمت بشيء من السخط، والنقمة المشوبة بالغضب.

من منهم على حق؟ كالعادة، ليس أحد منهم محقاً تماماً. إحدى الحقائق المؤلمة في الحياة هي الآتية: عليك أن تتنازل عن أشياء مهمة لقاء حصولك على مرتبك. من بين هذه الأشياء ما تعتقد أنه حقك في ازدراء المؤسسة، أو رئيس العمل الذي يدفع لك مرتبك. إن كنت لا تحترم هذين الكيانين، أمامك ثلاثة اختيارات:

- 1- اترك العمل.
- 2- حاول تغيير سلوكهم، أو الجأ لسلطات أعلى كي يخلصوك منهم.
- 3- حاول تعديل وضعك الذاتي.

أنا آسفة، بيد أن استمرارك بالشكوى، والأنين ليس خياراً. لماذا؟ لسبب واحد براغماتي جداً: لأن هذا الأسلوب لا يجدي نفعاً. سوف يجعلك تعساً، وسيرتد صدى سلوكك هذا كيداً عند رئيس العمل.

أقتطف في هذا المقام قولاً أثيراً لدي ينسب إلى إيرسون: «من أنت لتتكلم بصوت مرتفع جداً، أنا لا أسمع ما تقول». ما لم تكن روبرت دينرو أو مريل ستريب، لن تكون قادراً على إزالة الوهم الذي يوحى بأنك تحترم شخصاً ما في الوقت الذي لا تحترمه فيه. إن ذلك يفضي إلى انحدارك

بطريقة حلزونية؛ الأمر الذي يجهد على عمك، وعلى صحتك العقلية. هل يمكن اكتساب الاحترام؟ أحياناً، لكن من الأفضل لك أن تحترم كل الناس بدلاً من أن تتذمر تدمراً لا طائل منه.

لك بعض العزاء، والسloan في حقيقة أن رؤساء العمل الطالحين هم أكثر من الهم على القلب. بيد أن ضحاياهم لم يعودوا يعانون بصمت، وذلك بفضل مواقع الشبكة الإلكترونية؛ إنهم يرفعون أصواتهم عالية، ويشركون الآخرين في معاناتهم، التي يعدونها نقمة عليهم. ثمة موقع على شبكة الإنترنت اسمه www.workingamerica.org/badboss يعرض قصصاً مخيفة من ميادين العمل مع إغفال ذكر أسماء أصحابها، بعضهم يجبرون على العمل الإضافي، وبعضهم يؤنّبون تأنيباً قاسياً لحصولهم على إجازات مرضية ضرورية؛ وهذان مجرد مثالين بسيطين على تبلد مشاعر رؤسائهم في العمل.

كما مر معنا في الفصل الثالث من هذا الكتاب، بعض سلوك أرباب العمل، ورؤسائه يتجاوز الحدود القانونية المسموح بها. مثال على ذلك: السلوك المزعج المتكرر، والمتواصل، والسلوك الذي ينطوي على تمييز، أو إنكار حق العامل في الحصول على إجازة. من الواضح، أنه في حال كنت تعمل مع رئيس عمل من هذا النوع، عليك أن ترفع شكوى إلى إدارة الموارد البشرية، أو إلى رئيسك في العمل، أو إلى هيئة مختصة خارج نطاق العمل، بدلاً من اللجوء إلى التذمر، والاكتفاء به. كل ذلك موضح في الفصل السادس عشر من هذا الكتاب.

اللتقط سمكاً—من أي نوع من أغبياء الجحيم رئيسك في العمل؟

من واقع تجربتي، أصنف رؤساء العمل الأغبياء، والمزعجين في أربع مجموعات؛ يتطلب كل نموذج منهم إستراتيجية مختلفة قليلاً عن تلك التي يتطلبها الباقيون:

1- مديرون مصغرون.

2- مديرون يتجنبون الصراع.

3- مديرون غير مؤهلين (عديمو الكفاءة).

4- شياطين في هيئة بشر.

عبر السيناريوهات الآتية، سوف أساعدك في تحديد هوية المدير الذي تتعامل معه. كما سأزودك بأفكار تساعدك في التغلب على المشكلات الناجمة عن العمل معه.

المديرون المصغرون

قد يعاني هؤلاء اضطراباً قهرياً استحوادياً، وقد لا يعانونه. لكن في كلتا الحالتين سيدفعون بك إلى حافة الجنون.

بعد تخرجي في مدرسة القانون، عملت أول الأمر لدى مدير سألني إلى اسمه بالحرفين م م. لقد كان لامعاً بيد أنه بغيض، ومخفق اجتماعياً. لقد طلب من المحامين العاملين معه، الذين يزيد عددهم عن عشرين: أن يوقعوا في سجلات الدوام لدى مغادرتهم المكتب، ولدى عودتهم إليه من أجل تناول طعام الغداء، أو حتى عندما يذهبون إلى الحمام. شكوا وأنا

من أننا مستبعدون من جرّاء عملنا بنظام الساعات، لا بنظام الراتب المقطوع، ومن أنه لا ينبغي أن نعامل بهذه الطريقة السيئة، كانت ترد وترفض بكثير من الاستخفاف، وعدم المبالاة. كان يتنقل في أرجاء المكتب مهتاجاً وغاضباً، وقد وضع قلم رصاص خلف أذنه. يسير بيننا، ويشير -وهو يتلوى بتجحاً- إلى الملاحظات التي ندونها على الورق بطريقة تبعث على الازدراء. عليّ أن أعترف أنه كان أفضل كاتب عملت معه على الإطلاق، وقد شاركته حبه للأدب الحديث. لم تكن تفوته شاردة، أو واردة. كانت ملاحظته لنا في معرض بحثه عن الكمال في تحضير الوثائق المكتوبة، تجعلنا نصر بأسناننا من شدة الغيظ والإحباط.

جري (ليس اسمه الحقيقي، كل أسماء رؤساء العمل قد تغيرت كي تحمي المذنب) كان ذا شعر أشيب، وعينين زرقاوين، وجريئتين إلى حد الوقاحة. اعتاد أن يحوم حول الباب الرئيس، وينظر إلى ساعته كي يتمكن، بسرعة، من تأنيب من يحصل على إذن، ويقضي في الحمام زمناً يزيد عن عشر دقائق. كان يزرع أتباعه في كل مكان كي يخبره عن العمال سيئي الحظ الذين ينظرون -خطأ- عبر النافذة زمناً يزيد عن خمس ثوان.

نعم، إن جري يتملح النقد بحثاً عن عيوب، ونواقص، وأخطاء بصورة غير عادية، لكنه لم يفهم البتة مدى قوة ترتيب الأمور وفقاً للأولويات. إنه يمحّص أغلفة الرسائل بحثاً عن أخطاء بالعناية ذاتها التي يراجع فيها خلاصة مذكرة دعوى للمرة العاشرة. بسبب هوسه بالكمال الذي استحوذ عليه، لا تلقى القضايا الكبيرة منه أي اهتمام، مثال على ذلك: ما هي المشروعات التي ينبغي علينا التركيز عليها، ولماذا. وماذا أنجزنا،

وما الذي أخفقنا بإنجازه. صمدت في عملي معه سنة من الزمن قبل أن أستعيد حريتي. لم أتمكن من الاستمرار في العمل مع رجل غير قادر على توجيه مهاراته وجهة صحيحة. قد يصلح جري للعمل بوصفه محرر النسخة (مصحح مادة معدة للطبع من حيث اللغة والإملاء... إلخ) في صحيفة نيويورك تايمز، بيد أن إدارته لمكتب وكالة فيديرالي يتعامل مع قضايا كبيرة سببت مشكلات له، ولنا.

المدبرون المصغرون المهوِّسون بالكمال يملكهم حب السيطرة، والتحكم. إنهم مقتنعون بأن العالم «سيلقى حتفه» إن لم تبلغ تفاصيل محددة مرتبة الكمال. الاهتمام الكبير بكل التفاصيل الصغيرة مهم في بعض الأعمال مثل الجراحة. وفي كل الأحوال، معظم المديرين، ورؤساء الأعمال بحاجة إلى مزيج من مهارات الإدارة المصغرة، والإدارة الموسعة، وإلى الحكمة التي تؤدي إلى معرفة الوقت الذي ينبغي فيه تغليب استخدام إحداهما على الأخرى. إذا كنت سيئ الحظ لدرجة القائك في غابة مع شخص لا يستطيع رؤية شيء سوى الأشجار، فإني لا أملك سوى التعاطف معك.

ترويض المدير «المصغر»:

ما الذي يجدي نفعاً مع رئيس عمل من هذا القبيل؟ ليس كثيراً من الأمور. حيث إن معظم الناس باقون على ما هم عليه. من جديد، إنها مسألة مواءمة. إن كنت أنت أيضاً مهوِّساً بالكمال، فلا يمكن المواءمة بينكما إلا في السماوات العلى. أما إن كنت عميق التفكير، واسع، فثمة أمل إن كان الآخر يقدر مواهبك حق قدرها. دون ذلك التقدير سوف يجهز الإحباط عليكما كليهما.

أفضل إستراتيجية تتبعها مع مديرين من هذا القبيل تتمثل بالاستسلام: استند من مهاراتهم، وطوعها لمصلحتك. تعلم كل ما تستطيع تعلمه. إن كان رئيسك في العمل يجيد معالجة التفاصيل المتعلقة بعمله، تستطيع أن تتعلم أشياء كثيرة جداً عن تفاصيل عملك، وهذا أمر جيد. ما لا تستطيع اكتسابه هو القدرة على التفريق بين ما هو مهم فعلاً وبين ما هو ليس كذلك. لهذا السبب عليك أن تغادر مكان عملك بحثاً عن مؤسسة أخرى، أو رئيس عمل آخر.

تستطيع بذل محاولات للتواصل مع مديرك «المصغر» إن كنت محظوظاً. إن حالفك الحظ، وتمكنت من التواصل معه، ينبغي عليك أن تكون شديد التركيز، والتحديد. فالحديث عن المشكلة بصورة عامة لا يجدي نفعاً. حاول أن تحصل على موافقة على تحديد المهام المطلوبة من موقعك في العمل بصورة خاصة، التي لا تخضع للمراقبة، ومعرفة المهام التي ليست كذلك. قد يكون عليك أن تذكر رئيسك في العمل - بصورة متكررة - بما اتفقتما عليه، لأنه سينسأه على الأرجح. أفضل إستراتيجية يمكن اتباعها في هذا الإطار هي كتابة ما اتفق عليه. فالكتابة توفر مرجعية لرئيسك في العمل، تجعله يتأكد من أنك تتصرف حسب الاتفاق. تذكر أن المدير «المصغر» يحتاج إلى وهم التحكم والسيطرة، كي يهدأ خاطره. دون ذلك، سيكون عصبياً جداً، ستكون أنت ضحية انفلات أعصابه.

إحدى الحقائق المؤلمة في الحياة هي أن الناس لا يتغيرون ما لم يتوافر باعث قوي يحفزهم على ذلك. إن جربت كل هذه الاقتراحات، ووجدت أن رئيسك في العمل ما زال يدفع بك إلى حافة الجنون، تستطيع بذل جهد أخير. ألق كل أوراقك على الطاولة، وأعلن بهدوء أن أسلوبيكما

متضاربان، وأن عليك الرحيل إن بقيت الأمور على حالها، وحدد زمناً لتنفيذ وعيدك. إن كنت مبرزاً في عملك، فمن الممكن أن يلبي رئيسك احتياجاتك. لكن عليك أن تعد نفسك لكي تتحمل لأن رئيسك سيحيد مراراً وتكراراً عن الطريق القويم في تعامله معك، وسينسى ما وعدك به، وسوف يستمر في محاولته السيطرة عليك، والتحكم فيك في معرض معالجته ذاته من الحصر النفسي.

إن رئيسك في العمل هو رئيسك لسبب واحد مقنع جداً: لأن المؤسسة التي تعمل لديها تعتقد (سواء أكانت على صواب أم على خطأ) أنه ينبغي أن يكون رئيساً في العمل. سواء أكانت الموهبة، أو المهارات السياسية، أو عدم أهلية المؤسسة، أو النوم مع المدير هو ما يدفعه إلى القمة، فالأمر عديم الأهمية. فأنت حبيس الرؤية الخاطئة لمؤسستك. أنت من ينبغي عليه التكيف، وليس هم. تذكر: قد لا يكون رئيسك -دوماً- على حق، لكن -دوماً- رئيسك.

متجنبو الصراع:

عندما أتحدث عن أساليب الصراع المختلفة، يسألني من يستمع إلى محاضراتي مراراً وتكراراً: أي أسلوب يسبب المشكلات في ميادين العمل أكثر من غيره. لمعرفتهم بأكثر نماذج المديرين شناعةً، يستغربون عندما أجيبهم بقولي: متجنبو الصراع.

أحد أول مشروعات العمل التي أديتها بوصفي مستشارةً كان مع كبير المديرين التنفيذيين في شركة معدات طبية ذات تقنية عالية. كان راندي،

ودوداً، ومهذباً، وكيساً، وقد سعد بالسلم الوظيفي في شركة تصنيع ضخمة تعمل في صناعة التجهيزات الطبية صعوداً تدريجياً إلى أن تربع على رأس إدارتها. استدعاني راندي كي أسوي نزاعاً نشب بين أعضاء فريقه التنفيذي. كان يعامل بعضهم بعضاً بحدة، وعصبية مفرطة؛ الأمر الذي حيره، وأذهله. كانوا -بوصفهم أفراداً- موهوبين، ومتفوقين في أعمالهم. لكن كمجموعة كانوا يتشاجرون، ويتخاصمون باستمرار.

بعد أن أجريت معهم مقابلات فردية خلصت إلى السؤال الآتي: كيف يستطيع رجل لطيف، ورفيع التهذيب مثل راندي العمل مع هذا العدد الكبير من الأفاعي؟

كانت الإجابة، طبعاً، أن راندي كان هو المشكلة. كان يتجنب الصراع، يصدر قراراته، ويوزع أدواراً بأسلوب ضبابي، وغامض. بحيث لا ينزعج أحد منه. فكان أعضاء فريق عمله التنفيذي يعبرون عن الصراعات التي كان هو يتجنبها عادةً.

ما هو الحل؟ استخدمت ما أطلق عليه اسم «الخدعة الخلفية». فرق العمل تتشاجر عادة، وتختلف حول أمور خارجة عن سيطرتها: توزيع مهام وقضايا من اختصاص السلطة الإدارية. جعلت أعضاء فريق العمل يجلسون معاً، ويعملون معاً - تدير علاجي قائم بذاته) ليصنعوا ثلاث قوائم: (1) خلافات تاريخية لم تعد مادتها ذات صلة بالموضوعات الراهنة، لكنها ما تزال قائمة. (2) قضايا راهنة ساخنة. (3) قضايا خلفية: قضايا مختلف عليها، لكن لا سيطرة لأحد منهم عليها. دخلت إلى مكتب راندي مصطحبة القوائم الثلاثة. لم يكن مستغرباً أن تكون قائمة القضايا

التي ليس لهم سيطرة عليها أكثر القوائم امتلاءً. قلت لـ راندي بسرعة، وباندفاع لم أستطع كبح جماحه: «إن أعضاء الفريق يعملون بجد، ونشاط، لكن أنت تعلم أن أكثر المشكلات التي يعانونها هي تلك التي لا سيطرة لهم عليها؛ إنها تتعلق بالقرارات التي يتحتم عليك اتخاذها بيد أنك لم تفعل. لقد كان من المفيد أن حدد لك أعضاء الفريق التنفيذيين تلك القرارات. الآن، بات بإمكانك أن نقرر ما الذي يتعين علينا فعله حيال هذه الأمور».

لم يكن الأمر وهماً، بل حقيقة، رأى راندي ما كتب على السبورة بخط اليد، وقررنا العمل. على مدى عدة حلقات عمل متشابهة؛ إضافة إلى أسلوب التدريب الناعم الذي اتبعته، أدرك راندي بصورة تدريجية - أن عليه أن يتصدى للقضايا المطروحة، وإلا فسوف يظل يعاني تمرد أعضاء الفريق العامل معه بصورة مستمرة.

ترويض متجنب الصراع، وتدريب أمره:

إن كنت تعمل مع رئيس عمال يؤثر تجنب الصراع، فقد يعنيك اتباع أسلوب مماثل. اجمع أكثر الموظفين تأثراً من جرّاء ضعف قيادته. اجمع منهم القوائم الثلاث بعد أن يملؤوها، وقدمها له. سوف يحدث، من جديد، تسويق، ومماثلة. لذلك استخدم هذا الأسلوب كلما دعت الحاجة إلى اتخاذ قرارات بيد أنها لم تتخذ. بالطبع، إن واطب مديرك على مقاومته لجهودك الرامية إلى حثه - بصورة لطيفة - على اتخاذ قرارات، قد تضطر إلى الأخذ بالحسبان خياراتك المتاحة: إما أن تشتكي إلى سلطة أعلى، أو أن تبحث عن عمل جديد في مكان آخر.

الأغبياء غير المؤهلين

بالنسبة لي، المدير الغبي غير المؤهل هو أسوأ أنواع المديرين على الإطلاق. أنا أحترم المواهب، والعمل مع شخص غير موهوب يدفع بي إلى شيء من اليأس. الأمر الجيد مع هذا النوع من المديرين هو أنه من الأمور التي تسعدهم حملك على أداء عملك، كونهم كسالى، وغير مؤهلين. ما هو الجيد في هذا الأمر؟ الجيد في هذا الأمر هو أنك إن كنت تحب عملك، أو المجال الذي تعمل فيه، فالعمل نفسه يعينك على التحمل. إضافة إلى ذلك، سياستهم القائمة على مبدأ عدم التدخل قد تمكنك من القيام بأعمال إضافية تكسبك خبرة غنية، وتواصلًا ممتازًا مع الآخرين. ما هو وجه الخطورة في ذلك؟ لا تعول على مساعدتهم لك إن لزم الأمر. عليك أن تكون حذرًا أيضاً من أن تتلخخ سمعتك من العمل مع شخص عديم المواهب. إن لحق بك شيء من السمعة السيئة لمدير كهذا، سيكون من الصعب عليك التخلص منها على المدى الطويل. خير لك أن تترك العمل، وأن ترحل إلى مكان عمل آخر إن لم يكن بوسعك الحصول على تقدير فردي، ومستقل لعملك.

كيف تعمل لدى رئيس عمل غبي، وغير مؤهل؟

عندما تعمل مع مدير غبي، وغير مؤهل، تأكد من توثيق كل شيء. وثق جهودك كي تشجع رئيسك على أداء واجبه على صعيد العمل. وثق كل ما تعمل كي تزيل أي لبس، أو خطأ محتمل. وثق كل عمل تنتجه أنت، ويخضع لتقويمه. أفضل أسلوب لتوثيق كل هذه الأمور هو مخاطبة رئيسك عبر البريد الإلكتروني إضافة إلى مخاطبة شخص واحد آخر على الأقل إن رأيت أن هذا الأمر مناسب.

لماذا البريد الإلكتروني؟ لأنك تستطيع أن تثبت أن رئيسك قد استلم الرسائل التي أرسلتها إليه. لا ترسل نسخة من الرسائل إلى كل فرد من أعضاء الفريق الآخرين إن لم يكن ثمة سبب لذلك. حاول التواصل مع شخص آخر واحد على الأقل تستطيع أن ترسل له مادة موثقة عبر البريد الإلكتروني تثبت أنك بذلت محاولات لأداء عملك.

المديرون الذين يجسدون الشياطين:

قد لا يكون هؤلاء شريرين فعلاً، لكنهم - بكل بساطة - يتقنون محاكاة حالة الشر الشيطانية: متلاعبون، وبيعثون على السأم، ومتطلبون، وسيئو السلوك والتصرف لدرجة تحط من قدرهم. إنهم - لشدة سوءهم - يخلفون المديرين السيئين الآخرين وراء ظهورهم إذا ما قورنوا بهم. تماماً كما أن بعض الناس، وبعض الشخصيات لا يتواءمون معك، ولا يصلحون ليكونوا أصدقاء، أو أحبباً، أو شركاء حياة، كذلك فإن بعض الشخصيات لا تتواءم مع شخصيتك، ولا يصلح شخص ذو مواصفات معينة لأن يكون رئيساً لك في العمل. إحدى القواعد الذهبية المتعلقة بالعمل تقتضي منك أن تكون على سجيتك، وأن تحترم رئيسك كائناً من كان. إن كان التلاؤم بالنسبة لك ممضاً، وموجعاً عليك أن تترك العمل.

أحد رؤسائي الأوائل في العمل بعد أن تخرجت في كلية الحقوق كان ذا سمعة شيطانية. عملت معه، وحققنا معاً نجاحات باهرة، واستولينا على كنوز خصومنا بالمهارة، والأسلوب المتميزين. فأخذ الناس من حولنا يتغامزون، ويتهامسون حول طبيعة علاقتي به.

المفتاح الرئيس في نجاح علاقتي معه كان التلاؤم. كنت جريئة، وجسورة؛ هكذا رباني أبي. عندما حاول ذلك المدير الذي يجسد الشيطان أن يمتهنني، ويشتمني لخطأ لم أرتكبه أمام أحد الزبائن، كان ردي الفوري: «هالو! هل كلامك موجه لي؟»

من حسن الحظ أنني أعرف حدودي جيداً. لقد أدركت أنه خير لي أن أعمل في تنظيف طاولات المطاعم من أن أعمل مع شخص يتصرف بهذه الطريقة. لقد تكلمت بصورة مباشرة، وأطلقت سهمي على نحو مستقيم ومباشر. تملكه الدهش من هول المفاجأة: لقد جابهته أنني حديثة العهد بالعمل! تراجع عن غيبه. اختلفنا كثيراً، وتناقشنا طويلاً، بيد أنه لم يعد يعاملني بتلك الطريقة مطلقاً.

من حسن حظي أنني لم أكن أهتم بالتفاصيل الصغيرة، والأمور التي لا أهمية لها. كان رئيسي في العمل حاد الطبع من جهة، وكيساً من جهة أخرى. وكان يمكن إخراجه من مزاجه السيئ عبر الفكاهة الذكية، والمقاربة الصحيحة. من حسن حظي مرة أخرى، أن المواقف التافهة لا تستهويني، ولهذا كنت أروق له. ما يزال هذا المدير صديقي، ومعلمي حتى يومنا هذا مع أنني تركت العمل في مؤسسته منذ سنوات.

العمل من أجل المديرين الذين يجسدون الشياطين:

هنا، عزيزي القارئ - ينبغي عليك تقويم مديرك الذي يجسد الشيطان بعناية. كي تستطيع تحمل المدير الذي تدرج مواصفاته تحت هذا العنوان، وكي تصبر عليه، عليك أن تعرف إن كان متميزاً فيما يعمل. إن لم يكن

الأمر كذلك، فإن علاقتك معه تخضع للقول الإسباني الشهير: إن الموضوع لا يستحق مكابدة الألم الذي يسببه.

في استطلاع غير رسمي للرأي أجري مؤخراً، حاز رئيسي في العمل الذي يجسد الشيطان على المرتبة الأولى بوصفه أفضل محام في مجال اختصاصه، وكان الاقتراح مقتصراً على المحامين في مدينتي. لقد تعلمت منه أمرين اثنين خدماني في عمليين آخرين انخرطت فيهما. سوف أبقى -دوماً- ممتنة له لقاء مساعدته، ونصيحته لي.

«إلى أي ارتفاع أنت مستعد للقفز؟» تلكم هي المسألة التي ينبغي عليك معالجتها على نحو متواصل، إن كنت تعمل لدى رئيس عمل لامع، ومجسد للشيطان. لا تضيع نفسك، ولا تتخل عن مثلك في سبيل صفقة من هذا القبيل. لكن خذ ما تستطيع الحصول عليه، فقد يكون ما ستحصل عليه جوهرياً ومهماً، إن أنت استطعت تحمل سخونة الموقف. كن حذراً، على أي حال؛ مثل ضفدع بات يضرب به المثل: ضفدع موضوع في قدر ماء يغلي ببطء. قد لا تلاحظ أنك قد طبخت إلا بعد فوات الأوان. التعاطف مع الشيطان لا يقتضي الالتصاق فيه زمناً طويلاً لدرجة يذوب كيائك معها، ويُقضى على مستقبلك عندها. خذ ما أنت بحاجة إليه، واترك الباقي. حافظ على كيائك وروحك. لا تستسلم سريعاً جداً. كما شرحت في الفصل الثاني من هذا الكتاب، يذكرنا مسلسل حرب النجوم أننا عندما ننظر إلى دارث فدر، ربما نكون نحقد في عيني أبينا الذي عبر إلى الجانب المظلم، بيد أنه كان ذات مرة أمير السلام.

تذكر أيضاً أن رؤساء العمل، مثلهم مثل المخلوقات البشرية الأخرى، قد يعانون -أيضاً- مشكلاتٍ شخصية، وأمراضاً، واضطرابات شخصية، ومزاجية أخرى. إن كنت تعمل لدى رئيس عمل يتصف بهذه الأوصاف، فاعلم أنني متعاطفة معك. على أي حال، كن حذراً من الاستمرار في العمل معه زمناً طويلاً لأنه يجعلك تفقد تقديرك لذاتك، أو يؤثر في سلامة عقلك، وأصالة رأيك. صحتك الذاتية أكثر أهمية من أي عمل. عندما تقرر أن تترك العمل، وتبتعد تكون قد طردت رئيسك «الشيطان» من حياتك.

إن كنت أنت رئيس عمال، من المحتمل أنك تفكر أن العمال هم المشكلات الحقيقية. لا تخف مطلقاً، سوف نساعدك كي تتغلب على التحديات التي تجابهك عبر الفصل اللاحق من هذا الكتاب.

كيف تتحول من شخص منزعج إلى آخر قوي	
منزعج	قوي
التذمر من رئيس العمل	إدراك أن الرئيس هو الرئيس
توبيخ رئيس العمل	تقديم طلبات لتغيير السلوك بصدق، ومهارة
تمرير إساءة حقيقية دون الوقوف عندها	وضع حواجز واضحة إزاء السلوك المقبول
الانزواء	التواصل من أجل نقل صورة عما تؤديه في عملك
التحدث إلى أصدقائك عن سلوك سيئ موجب لإقامة دعوى قضائية	التوجه إلى إدارة الموارد البشرية، أو سلطة أعلى.