

FARES_MASRY
www.ibtesamah.com/vb

أسترار

مجلة
الابتسام

النجاح في العمل

50
طريقة
للتفوق

FARES_MASRY
www.ibtesamah.com/vb
منتديات مجلة الابتسامه
حصريات شهر نوفمبر ٢٠١٨

نايجل كمبرلاند

www.ibtesamah.com/vb

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
...for your bookstore

أسرار النجاح في العمل

للتعرف على فروعنا في

المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة

نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت www.jarir.com

للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: jbpublishations@jarirbookstore.com

تحديد مسؤولية / إخلاء مسؤولية من أي ضمان

هذه ترجمة عربية لطبعة اللغة الإنجليزية. لقد بذلنا قصارى جهدنا في ترجمة هذا الكتاب، ولكن بسبب القيود المتأصلة في طبيعة الترجمة، والنتيجة عن تعقيدات اللغة، واحتمال وجود عدد من الترجمات والتفسيرات المختلفة لكلمات وعبارات معينة، فإننا نعلن ويكل وضوح أننا لا نتحمل أي مسؤولية ونخلي مسؤوليتنا بخاصة عن أي ضمانات ضمنية متعلقة بملاءمة الكتاب لأغراض شرائه العادية أو ملاءمته لغرض معين. كما أننا لن نتحمل أي مسؤولية عن أي خسائر في الأرباح أو أي خسائر تجارية أخرى، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الخسائر العرضية، أو المترتبة، أو غيرها من الخسائر.

الطبعة الأولى ٢٠١٦

حقوق الترجمة العربية والنشر والتوزيع محفوظة لمكتبة جرير

ARABIC edition published by JARIR BOOKSTORE.

Copyright © 2016. All Rights Reserved.

لا يجوز إعادة إنتاج أو تخزين هذا الكتاب أو أي جزء منه بأي نظام لتخزين المعلومات أو استرجاعها أو نقله بأية وسيلة إلكترونية أو آلية أو من خلال التصوير أو التسجيل أو أية وسيلة أخرى .

إن المسح الضوئي أو التحميل أو التوزيع لهذا الكتاب من خلال الإنترنت أو أية وسيلة أخرى بدون موافقة صريحة من الناشر هو عمل غير قانوني. رجاء شراء النسخ الإلكترونية المعتمدة فقط لهذا العمل، وعدم المشاركة في قرصنة المواد المحمية بموجب حقوق النشر والتأليف سواء بوسيلة إلكترونية أو بأية وسيلة أخرى أو التشجيع على ذلك. ونحن نقدر دعمك لحقوق المؤلفين والناشرين.

رجاء عدم المشاركة في سرقة المواد المحمية بموجب حقوق النشر والتأليف أو التشجيع على ذلك. نقدر دعمك لحقوق المؤلفين والناشرين.

بذل الناشر أقصى جهده لضمان صحة وفعالية أي عناوين مواقع إلكترونية تم الإشارة لها في هذا الكتاب وقت النشر. لكن الناشر والمؤلف لا يتحملان أية مسؤولية عن المواقع الإلكترونية ولا يمكنهما تقديم أية ضمانات على أن الموقع سيبقى نشطاً أو أن المحتوى سيظل ذا صلة أو لائقاً أو مناسباً.

بذل الناشر قصارى جهده لتمييز كل الكلمات التي تعتبر علامات تجارية. كما يود الناشر أن يوضح أيضاً أن وجود كلمة في هذا الكتاب -سواء تم تمييزها أم لا- لا يؤثر بأي حال على وضعها القانوني كعلامة تجارية.

بذل الناشر كل جهد ممكن لتتبع أصحاب حقوق التأليف والنشر للمواد الواردة بهذا الكتاب. ويجب أن يتم إخطار الناشر كتابةً بأي خطأ أو سهو، وسوف يسعى لتصحيحه في عمليات إعادة الطبع والنسخ المستقبلية.

Copyright © Nigel Cumberland 2014

The right of Nigel Cumberland to be identified as the Author of the Work has been asserted by him in accordance with the Copyright,

Designs and Patents Act 1988.

Secret of Success at Work: 50 Techniques to Excel

First Published in English Language in 2014 by Hodder & Stoughton, An Hachette UK company.

All rights reserved.

SECRETS of

SUCCESS AT WORK



Nigel Cumberland



المحتويات

ي	المقدمة
١	١. اعمل من خلال أحلامك وشغفك
٦	٢. اعرف وأصلح نقاطك العمياء
١١	٣. استخدم نقاط قوتك ونقاط ضعفك
١٥	٤. نفذ وعودك والتزاماتك
١٩	٥. اعمل بثقة ونزاهة
٢٤	٦. اعمل بإيجابية واستمتع بالحياة
٢٨	٧. اعمل بصبر ومثابرة
٣٢	٨. اعمل بذكاء
٣٧	٩. اعمل بتعاطف
٤١	١٠. اعمل مع مرشدين
٤٦	١١. تدريب ومساعدة الآخرين
٥١	١٢. امنح الآخرين العرفان والفضل
٥٦	١٣. كوّن وأسس علاقات
٦١	١٤. انسجم مع مهمة ورؤية رب عملك
٦٦	١٥. افهم ثقافة العمل لدى صاحب عملك
٧١	١٦. افهم واعمل وفق سياسة العمل
٧٦	١٧. كن سفيرًا لمكان عملك
٨٠	١٨. تقبل التغيير واحتضنه
٨٥	١٩. اعمل الصواب دائمًا
٩٠	٢٠. اعمل أكثر من المتوقع من وظيفتك
٩٥	٢١. اعمل بكياسة وتواضع
٩٩	٢٢. اعمل سريعًا عند الضرورة
١٠٣	٢٣. قلل من مستويات توترك
١٠٨	٢٤. اعمل على تطوير خطة لمسيرتك المهنية
١١٣	٢٥. اعمل على تحسين قدرتك على إصدار الأحكام والتمييز
١١٧	٢٦. اعمل على تحسين لغة جسدك وحضورك
١٢٢	٢٧. كن متعلمًا شغوفًا
١٢٧	٢٨. أنصت بنهم
١٣٢	٢٩. اطرح الأسئلة واستفسر

١٣٧	٣٠. كن حازماً واتخذ موقفاً
١٤١	٣١. أحسن التعامل مع الخلافات
١٤٦	٣٢. اعمل على تحسين مهاراتك في كتابة البريد الإلكتروني
١٥١	٣٣. إنشاء اجتماعات ممتازة
١٥٦	٣٤. تعلم القبول
١٦٠	٣٥. قم بإدارة وقتك جيداً
١٦٤	٣٦. كن خلاقاً ومبدعاً
١٦٩	٣٧. كن صانع قرار ماهراً
١٧٤	٣٨. اعمل على تحسين مهاراتك في البيع والعرض
١٧٩	٣٩. اعمل جيداً مع زملائك في الفرق
١٨٤	٤٠. اعمل جيداً مع مديرك
١٨٩	٤١. اعمل جيداً مع طاقم موظفيك
١٩٤	٤٢. قدّر التنوع بكافة أشكاله
١٩٩	٤٣. اسعّ بنشاط للحصول على تقييم لعملك
٢٠٣	٤٤. تحكم دائماً في مشاعرك
٢٠٨	٤٥. امتلك شجاعة المخاطرة بالفشل
٢١٢	٤٦. كن مرناً ولا تستسلم
٢١٧	٤٧. أسس علامتك التجارية الفريدة
٢٢٢	٤٨. احصل على حياة خارج العمل
٢٢٦	٤٩. أرشد الآخرين في رحلة مسيرتهم المهنية
٢٣١	٥٠. اترك إرثاً في مكان عمك

يحتوي هذا الكتاب على مجموعة من الخصائص النصية الفريدة، والتي تم وضعها لتساعدك على قراءة الفصول بسرعة ويسر. ستجد هذه الخصائص النصية مشارًا إليها في الكتاب بهذه الرموز التالية.

يحتوي كل فصل على اقتباسات لشخصيات ملهمة. ستكون هذه الاقتباسات مفيدة لأنها ستساعدك على فهم وجهات نظر مختلفة وسبب فائدة كل سر من الأسرار في سياق عملي.



يوجد أيضًا في كل فصل ثلاث استراتيجيات تلخص الوسائل التي يمكنك من خلالها وضع هذا السر في خيز التنفيذ.



يقدم مربع ملخص ما سبق الموجود في نهاية كل فصل موجزًا لكل فصل، وطريقة سريعة للوصول إلى المبادئ الجوهرية لكل سر.



سترى أيضًا شريطًا خاصًا بكل فصل على الجانب الأيسر للصفحات اليسرى، ليساعدك على تحديد التقدم الذي تحرزه في الكتاب، وليسهل من رجوعك لفصل معين رأيت أنه مفيد أو ملهم.

١٢

١٣

١٤

١٥

المقدمة

“اسمح لنفسك أن تكون مُلهَمًا. اسمح لنفسك بأن تنجح. تحلّ بالجرأة لتتفوق”. فينس دينتي

66

ما الذي يعلمه ويعمله المحترفون المجتهدون الناجحون في أعمالهم حقًا ولا يقوم به بقيتنا؟ ما وصفات نجاحهم السرية؟ فكر في الناس الذين يتميزون في عملهم ومهنتهم الخاصة. من يتبادر لذهنك؟ ربما تفكر في زميل عمل معين أو رئيس عمل سابق أو والدك أو شخصية معروفة مثل جاك ويلش أو ألبرت أينشتاين أو جيه. كي. رولنج أو ستيف جوبز. بأي أساليب أصبحت مثل هذه النماذج المثالية ناجحة للغاية في عملها؟ ما الذي قاموا به وربما يكون الآخرون قد فشلوا في تحقيق نتيجة مماثلة؟

أيًا كانت مهنتك، فباستطاعتك النجاح في عملك والتميز في وظيفتك. ويبقى السؤال الذي تصعب الإجابة عنه، ألا وهو "كيف يمكنك تحقيق ذلك؟". يمكن العثور على الإجابات داخل أسرار هذا الكتاب الخمسين.

يعمل الجميع تقريبًا اليوم في وظيفة ما أو مهنة وفي المتوسط نقضي ما بين 50 بالمائة إلى ما قد يصل إلى 90 بالمائة من معدل وقت يقظتنا في اليوم بالعمل. ونتيجة لذلك، فإن نجاحنا في عملنا يعادل على نحو وثيق أن نحظى بحياة ناجحة، مع عدم إمكانية تحقيق الحياة الناجحة عادة إذا فشلنا في التفوق في حياتنا العملية. وذلك يجعل من المحتم أنه، لو كنت تسعى لنيل حياة رائعة، يجب أن تكون مستعدًا لبذل الجهد لتتفوق في عملك.

فطبيعة العمل في القرن الواحد والعشرين تتطور تطورًا سريعًا: فقد ولت أيام "مهنة العمر" وقليل جدًا منا هو من سيقضي عمره في العمل لدى مؤسسة واحدة يقومون بنفس الدور في نفس الموقع. فالיום يمكننا العمل من المنزل أو مشاركة مكان عمل مع الزملاء، وقد يكون لدينا أرباب عمل وزملاء في مقرات في أماكن أخرى لم نلتق بهم قط إلا عبر الإنترنت في مؤتمرات الفيديو، وكثير منا يعمل بوقت مرن، وفي عالم التحميل الزائد للمعلومات والاتصالات على مدار الساعة، نجد أنفسنا نشعر بأننا مضطرون للعمل طوال الوقت، وفي العمل نكون جميعًا تحت ضغط بشكل متزايد لتقديم أداء جيد والعمل بجدية أكبر، وبكل بساطة

فإن أداءك المتوسط أو المُرضي ليس كافيًا حيث إن المؤسسات تسعى بشكل منتظم لتوفير التكاليف والكفاءة من خلال تقليص القوى العاملة لديهم وتسريح الموظفين. والنتيجة النهائية هي أنه من المنتظر منا جميعًا أن نعمل ونحقق المزيد في وقت أقل مع عدد أقل من الزملاء والموارد لمساعدتنا.

باستثناء أولئك الذين يعطون وقتهم على أساس تطوعي أو للصالح العام، فإننا جميعًا نعمل من أجل تلقي نوع ما من الدخل أو الأجر، ومقابل مثل هذا المال يُنتظر منا أن نُؤدي عملنا بشكل جيد. ويتوقع رؤسائنا منا محاولة النجاح في عملنا، وإذا فشلنا في تحقيق ذلك، قد نخسر وظيفتنا أو نفوت زيادة الراتب أو فرص الترقيات. بالنسبة للكثير منا، عدم محاولة النجاح ليس ببساطة خيارًا.

تعني كل تلك التغييرات في أماكن العمل أن مجموعة المهارات المطلوبة للنجاح تتغير وتتطور بالمثل. ففي الماضي كان غالبًا ما يكفي الوصول إلى العمل في الوقت المحدد وأن تقوم بما طُلب منك بالضبط وأن تكون مستعدًا للعمل لوقت إضافي إذا لزم الأمر. أما حياة العمل اليوم فهي أكثر تطلبًا وتعقيدًا، ومن أجل أن نتجح نحتاج لصندوق أدوات متنوعة يمتلئ بمهارات ومعارف وسلوكيات متنوعة. تزايد مجال وأعداد المهن والوظائف بشكل كبير في السنوات الأخيرة؛ ففكر فقط في الأدوار التي لم تكن موجودة قبل عشر أو عشرين عامًا، مثل تلك الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإنترنت والتقنية الحيوية والبيئة.

قد يتطلب دور كل وظيفة أو مهنة بعض المهارات التقنية المحددة والمميزة، لكن لحسن الحظ، مهما كان نوع العمل الذي تقوم به، فإن الأشخاص غير التقنيين المطلوبين أو المهارات الأساسية تشابه في جميع المهن والوظائف ويُمكن تعلمها وإتقانها.

وبالإضافة إلى المال، فكلنا نعمل للمجموعة الأخرى من الأسباب، وفهم أسبابك ودوافعك للعمل يمكن أن يساعدك على تحديد كيفية النجاح بشكل مثالي في مكان العمل. ويعمل بعض الناس من أجل التواصل مع أشخاص آخرين، وآخرون يسعون وراء التحفيز الفكري الذي يقدمه لهم عملهم، وبعضهم يحب السفر في وظائفهم، والبعض الآخر يحب أن يكون مديرًا، بينما ببساطة يحب البعض القيام بعمل جيد وتلقي الشكر على ذلك.

وأسرار هذا الكتاب لا تقدر بثمن لكل من يعمل حاليًا أو من يتمنى اقتحام سوق العمل. سيتعلق كل قارئ بكل سر من الأسرار وبقوائم الاستراتيجيات بطرق

مختلفة، تبعًا لخبراتهم الخاصة ونوع مهنتهم. بالنسبة لأولئك الذين اقتصروا سوق العمل مؤخرًا، قد يبدو الكثير من هذا الكتاب جديدًا وقد يحتاج إلى تجربة تطبيق تلك الأسرار لتعلم أي منها أكثر قابلية للتطبيق على رحلتك الخاصة نحو النجاح في العمل. أما بالنسبة لأولئك الذين يملكون في جعبتهم بضع سنوات من الخبرة في العمل، يُمكن لهذا الكتاب أن يساعد في أن يوضح لك الأمور التي كنت تقوم بها بشكل جيد بالفعل ويعلمك أيضًا ما نسيت القيام به أو كنت تفعله بشكل غير صحيح.

ما الذي يشكل حقًا النجاح في العمل؟ قد يعني التفوق في وظيفة أشياء مختلفة لكل واحد منا، وكل فرد منا قد يحدد النجاح بطريقة مختلفة قليلًا. إلا أنه، بعد قيامي بإعطاء تدريبات التفوق الوظيفي لمئات الأشخاص على مر السنين، فقد تعلمت أن نجاح العمل يمكن عرضه في خمس نقاط مختلفة:

١. أن تكون محبوبًا ومُقدرًا من قبل مديرك وزملائك - وهذا يتطلب مجموعة واسعة من المهارات والسلوكيات بما في ذلك الذكاء العاطفي والاستماع والتوجيه والنزاهة.
٢. تحقيق أهدافك والأمل في تحقيقها - حيث إنك لن تعتبر ناجحًا إذا لم تحقق الأهداف والغايات والتوقعات التي حددها لك رب عملك.
٣. أن يكون لك مستقبل مهني - وهذا يمكن أن يتجلى من خلال أن تتم ترقيتك وأن يكون لديك مستقبل مهني إيجابي بينما في نفس الوقت تقلل من فرص تسريحك أو طردك.
٤. القيام بعمل هادف وممتع - فنجاحك في القيام بعمل لا تستمتع به ولا تجده هادفًا يُعد صراعًا. إنه مثل أن يُطلب منك أن تبتسم وأنت لست سعيدًا.
٥. تجنب الضغط والإنهاك - كيف يمكن لأي شخص أن يدعي أنه يحقق النجاح في العمل إذا سمح لعمله أن يتسبب له في الضغط ويتركه مستنزفًا ومنهكًا؟

هذه العوامل الخمسة للنجاح في العمل هي ما ترمي أسرار هذا الكتاب الخمسون إلى مساعدتك في تحقيقه.

عندما نكون صغارًا، قد نكون مستعدين للتركيز على أول جانبين أو ثلاثة فقط - العمل الجاد لتحقيق أي أهداف أعطاها لك مديرك بينما تظل مترقبًا للترقية القادمة. مثل هذا الشخص قد يعمل لساعات طويلة "لأوقات متأخرة في الليل" وقد لا يستمتع بمعظم ما عليه القيام به في العمل. ويمكنني أن أسمى هذا مثالاً على التفوق الجزئي في العمل، ويُمكن لقليل منا - إن وجدوا - أن يحافظوا على هذا النوع من الحياة العملية خلال حياتهم المهنية بأكملها. افتقار مثل هؤلاء الأشخاص للهدف واحتمال التعرض لمستوى عالٍ من التوتر وفرصة الإنهاك سوف تؤثر في نهاية المطاف على قدرتهم على تحقيق أهداف وغايات أدائهم مع التقليل أيضًا من أي فرص إضافية للتقدم الوظيفي أو الترقيات. النجاح في العمل يجب أن يكون مستمرًا ويجب ألا يأتي مقابل ثمن تندم على دفعه لاحقًا. رغم ذلك، فإنه ليس من الجيد إرضاء مديرك بينما أنت منهك وبالتالي تحتاج إلى أخذ كثير من الإجازات المرضية - أسمى هذا "التفوق" قصير المدى. تهدف أسرار هذا الكتاب الخمسين إلى مشاركة كيفية تحقيق نجاح متوازن في مكان العمل حتى يتسنى لك الاستمرار في التفوق في مهنتك.

تغطي أسرار الكتاب الخمسون جميع جوانب النجاح المحتمل في العمل، وحين تجتمع تلك الجوانب معًا، سوف تتمكنك من التفوق والنجاح في أي عمل أو وظيفة تختار أن تمتنها. تعامل مع هذا الكتاب على أنه صندوق أدواتك الشخصية الذي يحتوي على مجموعة كاملة من المهارات والسلوكيات والنشاطات المحتملة التي يمكنك الاستفادة منها بالقدر الصحيح وفي الأوقات المناسبة للتأكد من نجاحك في جميع جوانب حياتك العملية والمهنية. قد تجد أنك تستخدم بعض هذه الأدوات في أحيان كثيرة؛ وأدوات أخرى نادرًا ما تحتاج إلى استخدامها على الإطلاق. في الواقع، سيكون من المستحيل ومن السخيف بصراحة أن تمارس الخمسين سرًا كلها في وقت واحد. فهناك وقت ومكان لكل سر - على سبيل المثال، ستكون هناك أوقات يجب أن تتحلى فيها بالصبر، وأوقات أخرى سيكون مثاليًا أن تعمل وحدك سريعًا جدًا، بينما في اللحظة التالية قد تحتاج إلى توجيه أحد الزملاء من خلال الاستماع بعناية لمشاكلهم.

يُمكن لأشخاص آخرين مساعدتك كي تنجح في عملك ومهنتك، ولكن في نهاية المطاف أنت المسئول عن حياتك ووظيفتك ويرجع الأمر لك لتقرر إلى أي مدى تريد النجاح وكيف ستحقق ذلك. فليكن هذا الكتاب دليلك للنجاح المهني، وبينما تشق طريقك خلاله، ضع لنفسك أهدافًا حول كيفية تطبيقك وممارستك لأسرار

النجاح في العمل تلك والتي تُعد مهمة لتساعدك على تحقيق النجاح في العمل،
اليوم وفي المستقبل. وبالممارسة مع مرور الوقت ستصبح تلك الأسرار عادات
لديك.

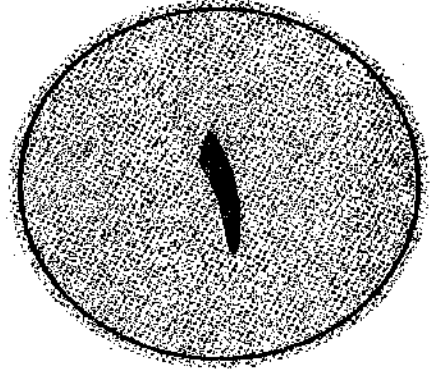
حظًا سعيدًا وأنت تبدأ في رحلتك نحو النجاح في العمل. تحلّ بالثقة والشجاعة
للقيام بما تحتاج للقيام به، آخذًا كلمات الشاعر ويليام هنلي كحافز لك:

”أنا أتحكم في مستقبلي: أنا قائد نفسي“.



FARES_MASRY
www.ibtesamah.com/vb
منتديات مجلة الإبتسامة
حصريات شهر نوفمبر ٢٠١٨

اعمل من خلال أحلامك وشغفك



“لن تُمنح الحلم، دون أن تُمنح أيضًا القدرة على تحقيقه”. ريتشارد باك

“ليست هناك هدية أعظم من احترام شغفك الحقيقي، يمكنك أن تمنحها أو تتلقاها. هذا ما ولدت لأجله، وكيف تصبح حيًا بحق”. أوبرا وينفري

“سر المتعة في العمل تتضمنه كلمة واحدة هي التميز. أن تعرف كيف تفعل شيئًا ما بشكل جيد هو أن تستمتع به”. بيرل إس. باك

“الشيء الوحيد الذي يقف بين المرء وما يريده حقًا من الحياة هو غالبًا ما يكون فقط استعداده للمحاولة والإيمان كي يصدق أنه ممكن”. ريتشارد ديفوس

“يجب على الموسيقي أن يؤلف موسيقاه، وعلى الفنان أن يرسم، وعلى الشاعر أن يكتب إن أراد في نهاية المطاف أن يكون في سلام مع ذاته”. أبراهام ماسلو

خلال فترة حياتنا كبالغين عادة ما نقضي نصف يومنا نعمل؛ نعمل في وظائف قد نجدها مملة أو ممتعة أو صعبة أو مثيرة للتوتر أو مرهقة أو مثيرة أو رتيبة أو مريحة. أنا أدرب وأمرن مئات الأشخاص ونادرًا ما أقابل من يمكنه أن يقول إنه يحب عمله وأنه ناجح حقًا في عمله أو مهنته. عندما أقابل بالفعل شخصًا كهذا، أحب أن أستكشف لماذا يشعر بالرضا والنجاح. وفي جميع الحالات، دون استثناء تقريبًا، مثل هؤلاء الأشخاص يخبرونني بأن عملهم يتضمن أشياء يحبون فعلها، والكثير منهم يخبرونني بأن هذا هو العمل الذي كانوا يحلمون به، أو أنهم قد وجدوا مستقبلهم أو المهنة المثالية لهم.

كيف لك أن تتمنى أن تكون سعيدًا بحق وناجحًا في عملك إن لم تكن تفعل شيئًا تحبه وتجده ذا معنى؟ لقد قابلت محاسبين يكرهون الأرقام وطهاة لا يستمتعون بالطعام وحتى طيارًا جويًا لم يستمتع أبدًا بالطيران يومًا. وقد أخبرني الطيار بأنه كان يحلم في طفولته بأن يصبح صحفيًا؛ إنه طوال حياته كان يستمتع بالتأليف وكتابة المذكرات. وعندما سئل لماذا اختار أن يصبح طيارًا قال إن والده وعمه كانا طيارين وأنهما شجعاها على أن يتبع مسيرتهما المهنية. لم يكن ناجحًا وطموحًا كطيار وكان الطيار الأكبر سنًا في خطوط الطيران التي يعمل بها الذي لم يصبح قائدًا حتى الآن لأن عواطفه لم تكن مع عمله بالطيران بل مع الكتابة في أوقات فراغه.

عندما نستمتع بما نفعله، نكون سعداء بتعلم واكتشاف طريقة فعل الأشياء بشكل أفضل وننزع للحصول على تقييمات أكثر إيجابية وثناء مما ينزع، بدوره، لجعلنا أكثر سعادة في عملنا. بكل بساطة من الأسهل أن نتجح في شيء نستمتع بفعله عن شيء لا نستمتع به؛ ولو كان ذلك فقط لأننا أكثر استعدادًا ومحضون لاستثمار الجهد والعمل الدؤوب للقيام بمثل ذلك العمل بشكل أفضل. في حياتك العملية، ما الذي يمكنك أن تقول إنك أحببت فعله حقًا وكنت بارعًا فيه؟

تذكر أحلام طفولتك

قد يبدو الأمر غريبًا أو حتى سخيًا قليلًا، لكن البالغين الأكثر رضى الذين أقابلهم هم أولئك الذين كانت وظائفهم مؤلفة من أنشطة ومهام أحبوا القيام بها وهم أطفال. فهناك ويليام الذي أحب البنادق، وهو الآن مقدم في الجيش البريطاني، وياسمين التي قضت شبابها في كتابة القصص وقصائد الشعر والآن تعمل للمجلات. لقد اعتدت منذ سن صغيرة جدًا استكشاف المنطقة حول قريتي يوركشاير واخترت مهنة ربطتني بالعيش والعمل في أكثر من ٢٠ دولة على مدار نفس العدد من السنوات.

أنا لا أقول إن العمل في مجالات مرتبطة بأنشطتك وشغفك في الطفولة سيجعلك سعيدًا تمامًا كشخص بالغ، وإن كنت أتمنى دائمًا أن يكون ذلك ممكنًا. وإنما أنا، بالأحرى، أقترح أنه حينما يكون هناك بعض من مثل هذا التوافق ستجد خيارات العمل والمهنة أكثر متعة وأقل ضغطًا وأكثر إشباعًا. وستكون في حالة يسميها عالم النفس الشهير سيكزينتميهالي "مع التيار".

هل تستطيع تذكر فترة طفولتك؟ من أجل أن تتذكر ما ربما كان مهمًا بالنسبة لك، حاول أن تجيب عن الأسئلة التالية واطلب المساعدة من والديك وأشقائك إن لم تساعدك ذاكرتك.

- كطفل، ما الذي كنت تستمتع بالقيام به؟ صنع الأشياء؟ الكتابة؟
- اللعب بالخارج؟ هل يتضمن عملك الحالي أيًا من هذه الأنشطة؟
- وماذا كنت تحلم أن تكون حينما تصبح شخصًا بالغًا؟ ما مدى تشابه عملك الحالي مع تلك الأحلام الطفولية؟

حدد ما الذي تستمتع به وتجدّه ذا معنى

والآن بعد أن تذكرت أحلام طفولتك وأنشطتك المفضلة، انظر إلى نفسك كبالغ واسألها: "ما الذي أستمتع بفعله اليوم؟". أرجو أن تتداخل إجاباتك مع قائمة أحلام طفولتك.

لماذا لا تقضي بعض الوقت بمفردك أو مع شريك حياتك في استكشاف ما تحبه وتستمتع بفعله؟ دوّن ملاحظات وحدد الأسئلة والأفكار التي تثيرها الأسئلة التالية. إن كانت مفيدة، فارسم خريطة ذهنية لمساعدتك في التفكير بإبداع في الأفكار والكلمات والإجابات التي تخطر ببالك.

- إن لم تمثل النقود مشكلة، ما نوع العمل الذي ستقوم به؟ هل كنت ستبقى في وظيفتك الحالية أم تبدأ عملك الخاص أم كنت ستفعل شيئًا مختلفًا تمامًا؟
- ما الذي تستمتع بفعله في وقت فراغك؟ ما الهوايات والأنشطة التي تقوم بها؟
- أيّ وظائف أو مهن أصدقائك أو زملائك تتطلع إليها بشيء من الحسد، حيث قد تشعر بأنك تحب وظائفهم (وليس فقط بسبب عائدها المادي المرتفع)؟

قيّم عملك الحالي كي تعثر على

أجزاء تستمتع بها وتحبها

فكر مليًا في الطريقة التي تقضي بها يوم عملك العادي أو أسبوع عملك واكتب قائمة

بأنشطة عملك المتنوعة. إذا كان لديك وصف وظيفي، فاطبع نسخة واستخدم هذه الوثيقة كأساس لإعداد قائمة بأنشطة عملك. لا تكتب في القائمة ما يعتقد الناس أن عليك فعله أو تعتمد ببساطة على ما ينص عليه وصفك الوظيفي، بدلاً من ذلك، فكر ملياً فيما عليك القيام به بالفعل وتختار القيام به عندما تعمل. أعطِ نسباً تقريبية للأنواع المختلفة من المهام وأعطِ لكل جزء نوعاً من التصنيف. يمكن عمل التصنيف كما يلي:

١. عمل تستمتع به
٢. عمل تجيد القيام به.
٣. عمل لا تستمتع به أو تجده مملاً.

يوضح الجدول مثلاً على إحدى القوائم:

التصنيف	الوقت التقريبي بالنسبة المئوية	الأنشطة الأساسية في الدور الوظيفي
جيد فيها وأستمتع بها	٣٠	قيادة فرق المشروع
جيد فيها وأستمتع بها	١٠	رئاسة الاجتماعات
جيد فيها وأجدها مملة	٢٠	كتابة التقارير
لا أستمتع به	٣٠	تنفيذ البحوث
أستمتع حقاً به	متنوع	السفر مع عملي

يمكنك بعد ذلك استكشاف إجاباتك وسؤال نفسك:

- كيف يمكنني فعل المزيد مما أستمتع به و/أو أجيده، بينما أقوم بالأقل مما لا أستمتع به وأجده مملاً و/أو لا أجيده؟
- هل يمكن أن أظل في دوري الوظيفي الحالي مع صاحب عملي الحالي وأن أجعل عملي أكثر متعة وزاخراً بتلك الأنشطة التي أجدها؟

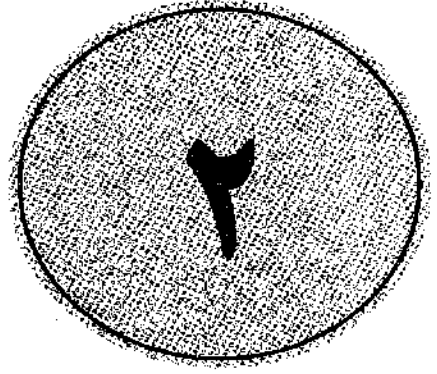


إن عبارة "اتبع أحلامك" أهمية وقيمة أكبر مما يتصور الكثيرون. فقد انتقلت من كوني محاسباً مؤهلاً ومديرًا ماليًا لأصبح في نهاية المطاف ما أحب وأستمتع وأنا ناجح فيه حقًا: كاتبًا ومدربًا وموجهًا تنفيذيًا. فمن الجنون أن تظل في وظيفة أو مهنة لا تستمتع بها أو تجدها هادفة. فإن محاولة النجاح ستكون تحديًا شاقًا نظرًا لافتقارك للاهتمام والتحفيز.

اقض ما يكفي من الوقت في تذكر أحلامك الطفولية والأشياء التي أحببت القيام بها، ثم استكشف ما تستمتع بفعله اليوم كشخص بالغ. ألق نظرة عادلة على وظيفتك ومهنتك الحالية لترى مدى نجاحها في السماح لك بأن تكون الشخص الذي ترغب حقًا في أن تكونه وفي أن تفعل ما تحبه.

إنه لمن الأفضل أن تكافح في عمل تستمتع به حقًا على أن تتجح في عمل تجده مملاً ويفشل في إثارة حماسك...

اعرف وأصلح نقاطك العمياء



“معرفة نفسك هي البداية لكل الحكمة”. أرسطو

“لا يهم في أي مجال تعمل. فالأشخاص لديهم نقاط عمياء بخصوص ما هم ضعفاء فيه”. سكوت إركر

“من يعرف الآخرين حكيم؛ ومن يعرف نفسه مستنير”. لاونترز

“لن ترضى أبدًا بما تملك؛ حتى تتصالح مع نفسك”. دوريس مورتمان

“اعرف نفسك. لا تعتقد أن إعجابك بـ دليل قاطع على روعتك”. أن لاندريز

إن معرفة أنفسنا واحدة من أكثر المهارات التي يجب أن نمتلكها أهمية إذا كنا نتمنى أن نحسن طريقة عملنا وتفاعلنا مع الآخرين. هل سبق لك أن نظرت إلى آخرين وتمنيت لو أنهم يعرفون أنفسهم بطريقة أفضل ويتمكنون من رؤية كيف يعبرون عنها؟ ربما تكون قد سمعت أنواع التعليقات التالية تتحدث عن شخص ما:

- “لو أنه عرف فقط كم يحب صوته”.
- “إنها تعتقد أنها تهتم، لكنها لا تستمع إلى الآخرين أبدًا”.
- “إنه يتصرف كما لو أنه محاضر عظيم، لكن الناس تنعس عندما يستمعون إليه”.
- “هي تعتقد أن الجميع يحبها، لكننا جميعًا نجدها بغيضة وباردة”.

إن هذه نماذج لما يسمى بـ "النقاط العمياء"، والتي يمكن أن تُعرّف على أنها تلك الأجزاء من شخصية أو سلوك الفرد التي لا يفشل في إدراكها في نفسه. مثل هذه النقاط العمياء تميل إلى أن تكون مناطق ضعف محتملة يمكن للآخرين أن يروها وسوف يتحدثون وينشرون الإشاعات عنها. وهي عادةً أشياء نعتقد أننا جيدون فيها أو نفعها بشكل جيد، لكن يعتقد الآخرون غير ذلك.

إن أي جانب من شخصية المرء وسلوكه يمكن أن تكون نقاطاً عمياء محتملة، واليك بعض الأمثلة النموذجية التي أراها عند توجيهه وتدريب الناس:

ما يراه ويعتقده الآخرون	ما يعتقد المرء
"إنه دائم الشكوى والاعتراض".	"أنا شخص متفائل وإيجابي جداً".
"إنها لا تمتلك وقتاً لنا أبداً وتبدو دائماً مشغولة جداً لدرجة تمنعها من الحضور إلى مكان عملنا".	"أعتقد أنني مفيدة جداً وأحب أن أدرب طاقمي".

هل ستكون مستريحاً فعلاً إن بقيت غافلاً عن نقاط ضعفك بينما يستطيع زملاؤك في العمل رؤيتها وقد يتحدثون إلى حد كبير وراء ظهرك، ويقومون بالنميمة ويشتون منك؟ ألن يكون شعوراً أفضل وأكثر صحةً أن تعرف عن نفسك أكثر مما يعرف أولئك الموجودون حولك؟ في رأيي فإن الإجابة عن هذين السؤالين يجب أن تكون "نعم، بالتأكيد".

كن مستعداً للبحث عن الحقيقة وتقبلها

إننا غالباً في حالة إنكار وأحياناً نكون غير قادرين تماماً على رؤية بعض سلوكياتنا وأفكارنا، لكننا بدلاً من ذلك نختار أن نتجاهلها. وهنا نستخدم المقولة القديمة التي تقول، يمكننا غالباً إخفاء الأشياء تحت السجادة. إنني أشجعك على أن تكون صادقاً مع نفسك وأن تقرر ألا تكون في مثل هذه الحالة من الإنكار. بادعائك أن بعض نقاط ضعفك غير موجودة، فإنك تخاطر بأن تظهر بشكل أسوأ إذا تصرف بطريقة تتجاهل شخصيتك وسلوكك.

قد تشعر بأنك لا تعرف أيًا من نقاطك العمياء. من الممكن أن يكون هذا حقيقيًا، لكن عليك أن تدرك أننا نعرف أنفسنا أفضل مما نتخيل ويمكن أن يكون استماعنا إلى غرائزنا أو حدسنا أمرًا تبصيريًا للغاية. إذا كنت حقًا لا تستطيع أن تفكر في أي نقاط عمياء، فقم بتجربة الاستراتيجية التالية.

احصل على تقييم من الذين تعمل وتتفاعل معهم

في منظمتك، كم عدد المرات التي تسعى فيها لأخذ تقييم على عملك وكيفية أدائك في العموم؟ إن في العديد من الشركات اليوم، تقييم العمل يحدث مرة واحدة في العام كجزء من عملية تقييم الأداء وفي بعض الأحيان يُعطى التقييم في استمارة استقصاء تتكون من ٣٦٠ درجة، حيث تتجمع التعليقات دون معرفة قائل كل تعليق.

كي تنجح بحق في عملك أشجعك ببساطة على ألا تعتمد على مثل هذه العمليات السنوية، لكن بدلًا من ذلك عليك استباقيًا أن تسأل أولئك الذين تعمل معهم عن بعض الخواطر والأفكار الصادقة كإجابة عن الأنواع التالية من الأسئلة:

- "أنا حريص على فهم نفسي أكثر (في عملي وكزميل لك) وأود أن أطلب منك معروفًا كبيرًا - هل ستكون على استعداد لإعطائي رأيك عن نقاط قوتي وأيضًا عن المواضيع التي تحتاج إلى تحسين؛ على سبيل المثال، عن كيفية تواصلتي وعملي معك ومع زملائنا؟".
- "هل هناك أي شيء يزعجك على وجه الخصوص في شخصيتي وكيف أعمل وأتصرف في العمل؟".
- "لو كان هناك شيء واحد أستطيع تعلمه و/أو فعله بشكل أفضل، فماذا يمكن أن يكون؟".

أكد على أن أي تعليقات أو تقييمات ستظل سرية وأنتك لن تغضب من ذلك الزميل أو تصبح سلبيًا معه، لكنك بدلًا من ذلك ستكون مهتمًا جدًا لاستعداده وشجاعته على أن يكون منفتحًا جدًا وصادقًا. يجب أن تدرك أن الناس ليسوا معتادين على أن يُسألوا مثل هذه الأسئلة الصريحة وقد يشعرون بعدم الارتياح إذا قالوا أشياء سلبية عنك. احترم قرارهم إذا رفضوا أن يقولوا الكثير وربما بإمكانك فتح الموضوع مرة أخرى لاحقًا عندما يملكون الوقت ليعتادوا على رغبتك في معرفة الحقائق عن نفسك.

لاحظ أن الآخرين يمكن أن يكونوا متحيزين عمدًا أو دون قصد وما يشاركونه معك من الممكن ألا يكون كله صحيحًا. هناك مقولة تقول إننا نرى أخطاءنا في الآخرين؛ عندما يقول لك شخص إنك كتوم للغاية أو مزعج في العمل، فربما ذلك يعني أنهم هم أنفسهم يملكون مثل نقاط الضعف تلك والتي يقومون بتسليطها عليك. فاستخدم منطلقك السليم واطلب آراء الآخرين لتحصل على نظرة متوازنة للمواضع التي تحتاج إلى تحسين.

اعمل على التغلب على نقاطك العمياء



لا يكفي أن تعلم من الآخرين عن بعض نقاط ضعفك المجهولة السابقة. إذا قام زميل بمشاركتك بأنك لا تستمع بما يكفي، أو أنك تغضب بسهولة شديدة في الاجتماعات، أو أن رسائل بريدك الإلكتروني دائمًا ما تكون طويلة جدًا وغير واضحة، كن على استعداد أن تتصرف بناءً على نصائحه وأن تعمل كي تتحسن في هذه المواضع.

يمكن أن يبدو من الشاق أن تضطر إلى مواجهة نقاط ضعفك ثم تضطر إلى العمل على تحسينها. لماذا لا تختار الأسهل أولاً -والذي يسمى "الفاكهة الدانية" - وتعمل عليه لفترة؟ أود أن أنصحك أن تستمر في السعي للحصول على تقييم من الذين تثق بهم، وتسألهم إذا كانوا يستطيعون أن يروا أي تغيير إيجابي أو تحسن في مواضع معينة. يمكنك أن تتعلم المزيد عن أهمية البحث عن تقييم في الفصل ٤٣.

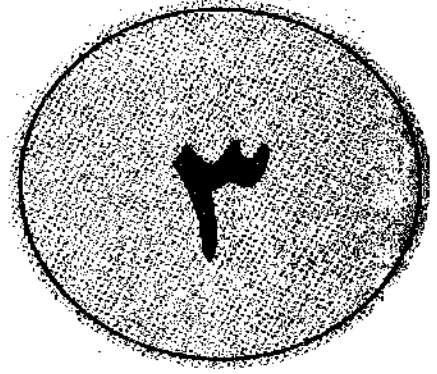


بعد قراءة هذا الفصل، أتمنى حقًا أن الاقتباسات الخمسة التي في بداية الفصل قد بدأت الآن تجد صداها لديك وأنتك تستطيع أن تشعر بأهمية معرفة نفسك على علاقتها، كما يقول المثل. ليس هناك سبيل يمكنك من أن تكون ناجحًا في العمل على أساس ثابت ويخطى متواصلة إذا استمرت في الجهل بالمواضع التي تحتاج منك أن تميها وتحسنها. لا أحد يقول إنه يجب عليك أن تكون مثاليًا في غضون ليلة، لكن على الأقل اهدف إلى معرفة نفسك معرفة جيدة جدًا.

لقد أدركت أن طلب مساعدة الآخرين -بما في ذلك طلب تقييم كما في الاستراتيجية الثانية التي سبق ذكرها- يتطلب شجاعة عظيمة، وأنت ستحتاج إلى التأكد من أنك لن تسمح لنفسك أن تغضب كثيرًا لما ستسمع.

ومن خلال متابعتك لما تبقى من الكتاب سنستكشف كل أنواع المهارات والسلوكيات والأفعال التي تستطيع توظيفها لمساعدتك على تحقيق النجاح في العمل والمهنة. وبقيامك بذلك، ستجد مواضع كثيرة محتملة من النقاط العمياء، والتي سوف تستطيع الآن أن تفهمها وتتخطاها.

استخدم نقاط قوتك ونقاط ضعفك



“يتحقق النجاح بتطوير نقاط القوة لدينا، وليس باستبعاد نقاط ضعفنا”. مارلين فوسافانت

“اعمل من خلال نقاط قوتك”. جيه. كي. رولنج (Harry Potter and the Goblet of Fire)

“أعتقد حقًا أن إحدى نقاط قوتي هي قدرتي على سرد القصص”. كوينتين تارانتينو

“الحياة شيقة جدًا ... في النهاية، بعض من أعنف آلامك يصبح أعظم نقاط القوة لديك”. درو باريمور

“ابن على نقاط قوتك، وسوف تأخذ نقاط ضعفك في التضاؤل لوحدها بالتدريج”. جويس سي. لوك

كلنا نملك قدرًا من المهارات والسمات الشخصية والتصرفات التي غالبًا ما تتجمع معًا وتطلق عليها كفاءات. إن كنت قد اتبعت النصيحة في الفصل السابق عن النقاط العمياء، فمن المفترض أن لديك الآن إدراكًا أفضل للمدى الكامل لكفاءاتك.

ليس هناك في مكان العمل من هو موظف مثالي يملك التركيبة المثالية من نقاط القوة المطلوبة دون وجود أي نقاط ضعف. قد يملك أحدهم مهارات التواصل المثالي واتخاذ القرار والتفويض، لكن في نفس الوقت يكون غير صبور بشكل كبير أو غير مُلم بالأرقام بشكل كافٍ. حتى لو بدا أن هناك من لديه اليوم التركيبة

المثالية من نقاط القوة، يمكن أن يجد أن جانبًا من شخصيته كان في العادة يُمثل نقطة قوة ربما يكون نقطة ضعف بمجرد أن يرتقي في عمله أو ينتقل للقيام بدورٍ آخر. وقد يكون مثالاً على ذلك البائع الأناني الذي يركز فقط على مبيعاته والذي قد يحتاج أن يقلل من نقطة قوة كتلك إن كانت ستتم ترقيته إلى منصب مدير المبيعات.

هل أنت الآن تستخدم وتعمل على كل نقاط القوة لديك في وظيفتك أو مهنتك الحالية؟ هل هناك أي من مهاراتك وتصرفاتك الأضعف تتدخل في قدرتك على أداء وظيفتك بشكل جيد؟ في العالم المثالي، يجب أن يستخدم عمل كل واحد نقاط القوة لديه دون التأثير بأي نقطة ضعف لديه، لكن للأسف نادرًا ما يكون هذا هو الحال.

إذا كنت تعاملت مع الفصل الأول، فستكون لديك فكرة عن مدى توافق عملك الحالي مع عمل أحلامك أو عملك المثالي. كلما زاد التوافق، زادت احتمالية أن عملك يستخدم نقاط قوتك ولا يتأثر بنقاط ضعفك.

اعرف نقاط قوتك ونقاط ضعفك

السؤال الشائع في مقابلات العمل هو سؤال المتقدم للوظيفة عن نقاط القوة ونقاط الضعف لديه. هل سبق أن سُئلت مثل هذا السؤال من قبل؟

من المفيد حقًا أن تعرف وتفهم كل نقاط القوة لديك وأيضًا نقاط الضعف. أنشئ قائمة بها الآن؛ في خانات أو فئات فرعية، مثل خبرة العمل، المعرفة/التعليم، المهارات والتصرفات. إذا كنت تعاملت مع الفصل السابق على النقاط العمياء، فمن المأمول أن تكون لديك فكرة جيدة عما تكون.

أن تكون قادرًا على فهم وتحديد مواضع خبرتك العملية، المهارات الأساسية التي يتطلبها العمل، ستكون المعرفة والتعليم بسيطًا نسبيًا. لكن من الممكن أن تجد بعض الصعوبات في تحديد مهاراتك الاجتماعية، وصفاتك الشخصية، وتصرفاتك. فكر في استعمال أداة تقييم لتساعدك على ترتيب نقاط القوة المتعلقة بصفاتك الشخصية. مثل تلك الأدوات يُمكن أن توجد على شبكة الإنترنت ويُمكن أن تكون مجانية أو بمبالغ بسيطة نسبيًا. أمثلة على ذلك تقييم هاريسون، آلة هوجان، تقييم DISC، آلة التحديد النمطي للمواصفات MBTI.

اكتشف كيف يمكنك استخدام نقاط قوتك بشكل أفضل في دورك الوظيفي الحالي

عرفت مرة محاسبة كانت لا تحب العمل مع الأرقام لكنها كانت مستمتعة حقًا بالجوانب الأخرى من عملها، بما في ذلك مساعدة وتدريب فريقها. وللأسف، لأنها لم تكن مرتاحة مع الأرقام، قامت بخطأ كبير جدًا عندما كانت تعد جداول بيانات مهمة، فطُردت في نهاية المطاف. بعد ذلك، اعترفت لي بأنها الآن سعت وراء وظيفة أحلامها يعملها في التدريب والتنمية البشرية، حيث يسعدني أن أقول إنها تعمل على نقاط قوتها ولا تحتاج للاعتماد على مواضع ضعفها. هل تعمل على نقاط قوتك حقًا في عملك؟

فكرة العمل على نقاط القوة لديك وكيف تجعل الآخرين، بما فيهم مديرك، مدركين حقًا لمميزات نقاط القوة لديك هي عامل نجاح مهم جدًا لأي شخص في عالم العمل. اجلس وحدد نقاط القوة لديك واكتشف كيف تُستخدم ويتم تقديرها أيضًا في عملك. كقاعدة أساسية، إذا كان ما تستخدمه في عملك الحالي هو أقل من نصف نقاط القوة لديك، يمكن أن تكون في دور وظيفي أو مهنة غير مثالية بالنسبة لك. وأكثر من ذلك، إذا لم تكن تستخدم نقاط القوة لدينا، من الممكن أن نشعر بالإحباط الشديد الذي سوف يؤثر سلبًا على عملنا.

خطط كيف يمكنك أن تنمي دورك الوظيفي ومهنتك لكي تستخدم نقاط قوتك بشكل أفضل

المحاسبة التي ذكرتها عاليًا انتظرت حتى طُردت قبل أن تبدأ في البحث عن عمل يستخدم نقاط القوة لديها بشكل أفضل ويعتمد بشكل أقل على المواضع التي لا تتفوق فيها بطبيعتها. إذا كنت بكل صدق وكل أمانة تؤمن أن نقاط قوتك ستستخدم بشكل أفضل في دور وظيفي آخر (بشكل مثالي وظيفة أحلامك)، فعليك البدء في التخطيط للانتقال لهذه الوظيفة الآن. لا تنتظر كي تفشل في عملك الحالي أو تصبح منهكًا ومتوترًا بالقيام بعمل تراه صعبًا، لأنه لا يناسب مجموعة مهاراتك. فكر في الاستعانة بمدير توظيف ليساعدك على التخطيط لأي تغيير مطلوب، من المحتمل أن تعود لتدرس أو تنتقل لمهنة جديدة حيث ستحتاج لأن تتواضع بأن تبدأ من الحضيض. هذه ليست باختيارات سهلة التنفيذ ويمكن أن تحاول عائلتك أو أصدقائك أن يشكوك عن اتخاذ مثل هذه القرارات التي تحمل جزءًا من المخاطرة بعمل هذه التغييرات، لذلك كن حذرًا في اختيار من تأخذ منهم النصيحة والدعم.

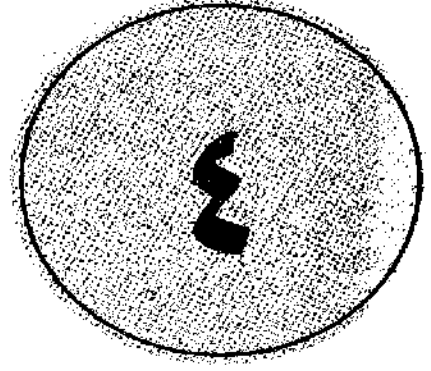


آمل أن يكون هذا الفصل مشجعاً لك لكي تلقي نظرة مغلصة على نقاط قوتك ونقاط ضعفك المتنوعة ودرجة استخدام عمالك الحالي لنقاط قوتك وابتعاده عن نقاط ضعفك. التحدي التالي هو أن تقرر كيف يمكنك التأكد من أن اختيارك لأي عمل مستقبلي أو مجال وظيفي سيكون مثاليًا في استخدام وبناء نقاط القوة لديك ويتطلب استخدامًا أقل للمواضع التي لا تؤديها بنفس الجودة بشكل طبيعي.

عندما تتعامل مع هذا الكتاب، يمكن أن تكتشف مهارات وتصرفات لست بقوي أو ضعيف فيها، فمن المحتمل أن يكون هذا لأنك لم تستخدمها أو تراها من قبل. وسيكون التحدي الذي أمامك هو أن تقرر إن كنت في حاجة إلى الإضافة لحقيبة نقاط قوتك أم لا. إذا كان هناك شك، فقم بإضافتها، لأنك لا تعرف متى ستكون أي مهارة أو قدرة مفيدة.

FARES_MASRY
www.ibtesamah.com/vb
منتديات مجلة الإبتسامه
حصريات شهر نوفمبر ٢٠١٨

نقد وعودك والتزاماتك



“لا تقطع وعودًا أبدًا بأكثر مما تستطيع تحقيقه، بل حقق دائمًا أكثر مما تعد به”. لو هولتز

“تتشابه الوعود مع الرضع الباكين داخل صالة المسرح، يجب الاهتمام بهم على الفور”. نورمان فينسنت بيل

“يجب عليك الوفاء بالتزامات قصيرة المدى، وتعمل في الوقت ذاته على تطوير استراتيجية ورؤية طويلة المدى وتطبيقها”. جاك ويلش

“يقطع الفاشلون وعودًا غالبًا ما ينكثوها. بينما يقي الناجحون دائمًا بالتزاماتهم”. دينيس ويتلي

“كان حريصًا دائمًا على تنفيذ وعوده”. ويليام شكسبير

هل أنت شخص يلتزم بما يقول؟ هل أنت حريص على قطع وعود أو التزامات فقط تجاه ما تستطيع تحقيقه، وفي حالة ما إذا حالت الظروف دون تحقيقه، هل تتواصل بصدق وبأسرع وقت ممكن مع الأشخاص المتضررين؟

خلال إحدى ورش العمل طرحت ذات مرة على المجموعة السؤال التالي: هل تفضل العمل مع صديق لا يلتزم بوعوده أو مع عدو ملتزم بوعوده؟ تناقشنا سويًا بشأن هذا السؤال وأجاب أعضاء المجموعة بأكملهم بأنهم يفضلون العمل مع الأعداء الذين بشكل أو بآخر يمكن الوثوق بهم مقابل الأصدقاء الذين لا ينفذون وعودهم وعهودهم. كم من المرات خذلك أشخاص آخرون وافقوا أو عرضوا عليك قول

أو فعل شيء من أجل مساعدتك أو دعمك، لكنك اكتشفت لاحقاً عدم وفائهم بوعودهم؟ مثل هذه اللحظات أحياناً قد تكون صعبة النسيان، خاصةً إذا قام هؤلاء بالكذب عليك، ربما عن طريق ادعائهم بفعل شيء في حين أنهم لم يقوموا به بالفعل.

هل لديك أي زملاء أو موظفين اكتشفت مع مرور الوقت عدم تحقيقهم أو تنفيذهم إلا نادراً ما وعدوا به أو اتفقوا عليه؟ هل يضايقونك باستمرار، أم تتناسى، أم بشكل مثير للانتباه تتجنب إعطائهم مهام دقيقة أو مهمة خوفاً من فشلهم في إتمامها على النحو المطلوب أو في الوقت المحدد أو كليهما؟ من خلال خبرتي التنفيذية في التدريب، اكتشفت أن هذا الأمر شائع الحدوث جداً ويؤثر كعامل أساسي على الإنتاجية في المؤسسات. عندما يتصرف مدير الفريق على هذا النحو، فتأكد من تأثير مستويات التحفيز والالتزام في الفريق بشكل سلبي.

يسعى بعض الأشخاص لإرضاء الآخرين لدرجة أنهم سيوافقون بسهولة على أي أمر تقريباً ويعدون ويلتزمون به. يبدو أن مثل هؤلاء الأشخاص لا يتعلمون أبداً من الفشل المتكرر في الالتزام بالمواعيد النهائية وعدم تنفيذ الوعود المقطوعة تجاه الآخرين. وهم أيضاً لا يفهمون عادة فكرة إدارة توقعات الآخرين وقد لا يحذرون أبداً الآخرين من تأخيرهم في تنفيذ البرنامج أو عدم استطاعتهم تنفيذ وعودهم.

قم بعملية تدقيق في وعودك والتزاماتك

خلال الأسبوعين القادمين، سجل يومياتك أو ملاحظاتك عن كافة الوعود والالتزامات التي قطعتها أو تقوم بقطعها. قد تتدهش من عدد المرات التي قمت فيها بقطع الوعود والالتزامات الرسمية وغير الرسمية، وبالتالي أعطيت الآخرين توقعات لما سوف تقوم به. أحياناً يتم اعتبار حتى الصمت موافقة على القيام بشيء ما، حيث يأتي الطرف الآخر مدعياً لاحقاً ويقول: "لكنك لم ترفض طلبي فظننت أنك تعمل على تنفيذه".

تمهل وتفكر قبل قطع وعود والتزامات جديدة

أعط نفسك مهلة قبل التسرع في الاستجابة لطلبات رئيسك أو زملائك أو الأطراف المعنية الأخرى في مكان العمل. حاول أن تكون محددًا في طريقة استجابتك لأي

طلب بقطع وعد أو التزام للقيام بأمر ما. إذا لم تكن متأكدًا من قدرتك على القيام بما يُطلب منك، فلا ترد ببساطة قائلًا: "سوف أحاول القيام به وأخبرك بالأمر"؛ لأن الناس تفترض أن ذلك يعني أنك سوف تقوم بتنفيذ ما طلبوه منك.

أود أن أشجعك دائمًا على تقليل وعودك من الآن فصاعدًا؛ إذا اعتقدت أن المهمة سوف تستغرق أسبوعًا واحدًا، فقدم وعدًا بتنفيذها خلال عشرة أيام أو أسبوعين. دع الطرف الآخر يضغط ويتفاوض إذا لزم الأمر. حينئذٍ تستطيع أن تخلف انطباعًا جيدًا عن طريق إتمامك للمهمة قبل الموعد المتوقع.

ركز اهتمامًا مضاعفًا على تلك الوعود صعبة التحقيق



عندما كنت أشغل وظيفة المدير المالي، كانت لدي ضغوط عمل هائلة وأتذكر وجود مشكلة دائمة عند تنفيذ وعودي بقراءة خطط المشاريع الجديدة ثم إرسال تقارير بها إلى الموظفين. بدا أنني كنت دائمًا متأخرًا في تقديم تقييماتي الخاصة للطرف الآخر وكانوا يطاردونني عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف. خلق هذا شعورًا بالقلق والتوتر وكنت عندها أشعر بالاضطرار إلى الإسراع. بعدما تكرر هذا الأمر كثيرًا، أدركت أنني أعتبر مراجعة مثل تلك الخطط أمرًا مضجرًا ومملاً للغاية. وكان الحل الذي وصلت له هو أن أطلب من أولئك الذين معهم مسودات الخطط أن يساعدوني في مراجعتها وأن يقوم سويًا بتعديل الخطط.

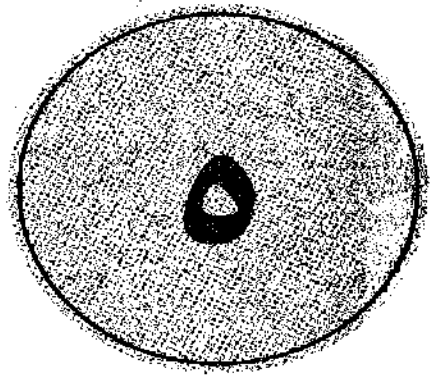
يكمن التحدي الخاص بك في اكتشاف ما لديك من مشاكل التزام متكررة، إن وجدت، وكيف يمكنك أن تعمل بشكل مختلف من أجل الوفاء بها. في إحدى المرات قمت بتدريب رئيس تنفيذي لإحدى الشركات كان يتأخر دائمًا في حضور الاجتماعات، لأنه كان يسمح لنفسه بالتشتت. وقد قام بحل هذه المشكلة عن طريق عقد أكبر عدد ممكن من الاجتماعات المستقبلية في مكتبه الخاص، مما جعل من الصعب عليه أن يتأخر عن الحضور! اكتشاف مثل هذه الحلول سوف يختبر مستويات إبداعك وابتكارك. ربما تستطيع الجلوس مع زملائك ومناقشة التزامات العمل التي تجد صعوبة في الوفاء بها بشكل خاص وقد تستطيعون سويًا إيجاد حلول عملية لها.



حيث إنك بدأت في قراءة كتابي، أتمنى أن تلتزم وتقطع وعدًا (تجاه نفسك) بقراءة الكتاب بأكمله من أوله لآخره: قد تتصفح فقط وقد تتجول بين الفصول، لكنني أشجعك بالتعود على الالتزام بما وعدت أن تفعله دائمًا. في مكان العمل الخاص بك، سواء كنت موظفًا جديدًا أو قائدًا معترفًا به، اسمح لزملائك وفريقك أن يعلموا أنك تتوي من الآن فصاعدًا "أن تتفد وعودك" وأن تحاول دائمًا أن تفعل وأن تكمل ما تلتزم القيام به وأنك ستتجنب قطع أي وعود وهمية.

قد تكتشف أن جزءًا من مشكلتك يكمن في قبولك للكثير من الأعمال وأنك لا تقول لا بما فيه الكفاية. عليك إدراك أنك لا يمكنك الاستمرار في قول نعم لكل الأشياء المطلوبة منك. بالإضافة إلى فشلك في الالتزام بالمواعيد النهائية ومضايقه زملائك والأطراف المعنية في الشركة، فقد يؤدي الإفراط في الوعود إلى شعورك بالقلق والتوتر لأنك ستضطر للتعامل مع أشخاص يلحون عليك ويشتكون منك.

اعمل بثقة ونزاهة



“الحل هو في أن نتعرف على الناس ونأمل في أن يكونوا ما هم عليه. بدلاً من ذلك نحن نأمل أن يكون الناس كما نريد – وعندما لا يفعلون ذلك نبكي”. ديفيد دكوفني

“لا تستطيع فعل كل شيء دفعة واحدة، لذا ابحث عن أشخاص تثق بهم لمساعدتك ولا تخف من قول لا”. جين سيمور

“إن الثقة هي رباط الحياة، والمكون الأكثر أهمية في التواصل الفعال، إنها المبدأ التأسيسي الذي يحافظ على جميع العلاقات”. ستيفن كوفي

“إن تعلم الثقة هو من أصعب مهام الحياة”. إيزاك واتس

“تحلّ بالشجاعة لتقول لا. تحلّ بالشجاعة لتواجه الحقيقة. افعل الشيء الصحيح لأنه صحيح. هذه هي المفاتيح السحرية لتحيا حياتك بنزاهة”. دابليو. كليمنت ستون

أن تكون شخصًا يستطيع الآخرون الثقة به يعد من أكثر الصفات المرغوبة في مكان العمل اليوم. فالعديد من قادة العمل وموظفيهم قد أظهروا في الأزمة المالية العالمية الأخيرة نقصًا في الثقة والنزاهة بين أنفسهم ومع عملائهم وأصحاب المصلحة الآخرين. إن الثقة التي كانت موجودة فعلاً كانت من النوع التأمري والتي بمقتضاها اتفق الناس على ألا يفسحوا أخطاء بعضهم البعض حول أي أفعال وتصرفات غير قانونية أو غير أخلاقية. عندما أتحدث عن الثقة في هذا الفصل، فإنني أشير إلى نوع أكثر إيجابية من الثقة وأكثر إثارة والذي يرتبط بفعل الأشياء بنزاهة.

إن النزاهة والثقة يسيران جنبًا إلى جنب، حيث النزاهة هي فعل الشيء الصحيح، والثقة هي إحساس أن الآخرين يعلمون أنك ستفعل الصواب مرارًا وتكرارًا. يستغرق الأمر وقتًا في العمل مع الزملاء والعملاء لبناء سمعة على أنك شخص نزيه يستطيع الآخرون الثقة به، لكن مثل هذه السمعة يمكن تدميرها وتحطيمها حقًا جراء معاداة أو فعل أهوج أو غير ملائم. بمجرد أن تفقد ثقة شخص ما يتغير كل شيء - ربما يسامحك لكنه لن ينسى أبدًا.

من خلال تجاربي، فإن أحد الأسباب الرئيسية التي من أجلها قد يدعم رئيس العمل إعطاء أحد أعضاء فريقه ترقية، هو ثقته في هذا الفرد - إن المنظمات تقدر فعلاً وتدعم الأشخاص الذين يستطيعون الثقة بهم.

إن للثقة اتجاهين، وبالإضافة إلى السعي كي تكون شخصًا نزيهًا يثق به الآخرون، عليك أن تسعى دائمًا للعمل فقط مع الأشخاص النزيهين الذين تستطيع أن تثق بهم. الناتج النهائي هو أنه يجب عليك أن تطمح للعمل في ثقافة تتصف بالنزاهة والثقة.

قل الحقيقة

بدءًا من اليوم، في أي مناقشة عمل أو تواصل، لاحظ ما تفكر فيه وما توصله. هل أنت أمين وصادق وإذا لم تكن كذلك، فلم لا؟ إنني لا أقترح عليك أن تصبح واثقًا بالأخطاء الأولى في منطقتك وتكشف الغطاء عن الأسرار الخفية، بل أقترح عليك بالأحرى أن تتجنب حشد الأكاذيب الصغيرة التي نتصرف ونتحدث بها طوال الوقت أثناء العمل. ومن الأمثلة على ذلك:

- أن تقول لرئيسك إنك قرأت مسودة التقرير في حين أنك لم تفعل
- دعم فكرة عمل في حين أنك ضدها كليًا
- الفش في نفقات سفرك
- سرقة الأدوات المكتبية
- التأخر عن الاجتماع واختراع كذبة حول سبب تأخيرك

على حسب خبرتي، فإن هذه الأكاذيب والخدع يمكن النظر إليها على أنها أمور صغيرة، لكن ما يقلقني هو أثرها التراكمي على شخصيتك وصفاتك. فحين تستمر في أكاذيبك بهذه الطريقة ربما تبدأ أكاذيب أكبر في الظهور وربما أيضًا تبدأ في الكذب على نفسك:

- "لا بأس من سرقة الأدوات المكتبية لأنها ليست مكلفة وعلى أي حال أتقاضى أجرًا منخفضًا".
- "يبدو أن الآخرين جميعًا متأخرون على الاجتماع، لا بأس أن أتأخر أنا أيضًا".
- "أنا سعيد بوظيفتي" -- في حين أنك في الحقيقة تبكي من داخلك كي تغير عملك.
- كل يوم تعمل مع زملاء ربما كنت تمقتهم لكنك تبتسم ببساطة وتنتظر أنك تحبهم جميعًا وربما تُقيم علاقات شخصية معهم.

وأنا أعرف، أن الناس عندما يسمحون لأنفسهم بالعمل بهذه الطريقة، فإن حياتهم الشخصية تصاب بعدوى هذه الأكاذيب الصغيرة وربما تصل إلى نقطة لا تستطيع عندها أن تثق حتى في نفسك وأفكارك وآرائك الخاصة.

استعد لطلب النزاهة والحقيقة من الآخرين

كم مرة سبق أن قمت بتوجيه تعليقات وأسئلة كالتالية إلى أحد زملائك أو إلى رئيسك؟

- "فلنكن صادقين حول مشكلة العمل هذه وناقش جميع الحلول الممكنة".
- "هل يمكننا مشاركة مشاعرنا واعتقاداتنا الصادقة حول خطة العمل هذه؟".
- "لا بأس إذا كنت لم تقرأ مسودة تقريري، عوضًا عن أن تقول إنك فعلت وتعلق عليها، ربما تستطيع قراءتها سريعًا الآن وتخبرني بما تعتقد".
- "هل لي رجاء أن أطلب منك إعطاء تعليقات صادقة وحقيقية حول أدائي؟".

إني أحتك أن تقول مثل هذه الأشياء - لدعم ودفع الآخرين ليكونوا أكثر صدقًا وأمانة بطريقة دبلوماسية. هل يمكنك أن تتصور كيف ستصبح بيئة العمل أكثر صحة؟ أستطيع أن أوكد لك أنها ستكون كذلك.

لقد قمت بتدريب أشخاص يدعون أنهم غير محبوسين وغير مدعومين في بيئة

عملهم إذا حاولوا أن يكونوا صادقين. ردًا على ذلك، شجعتهم على أن يسألوا أنفسهم ما إن كانوا يعملون في بيئة عمل مثالية، وإن لم تكن كذلك، فهل ينبغي عليهم إيجاد مكان أكثر مثالية للعمل فيه؟ إنني أساعد العديد من المنظمات حول العالم وأستطيع أن أؤكد أن هناك العديد من بيئات العمل التي يتم فيها تقدير وإدراك ومكافأة الصدق والنزاهة.

لا تكذب على نفسك



لا تكذب أبدًا على نفسك وتقضي كل يوم في إنكار لبعض الجوانب المهمة من شخصيتك وأسلوب عملك:

- إذا كنت لا تحب بعض الأشياء في عملك أو وظيفتك، اعترف بذلك لنفسك وقرر إما أن تبقى أو أن تخطط كيف يمكنك إجراء تغيير.
- إذا كان عملك لا يستخدم نقاط قوتك، فلا تتظاهر بالعكس لنفسك.
- إذا وجدت أنه من الصعب جدًا العمل مع رئيسك أو مع زملاء معينين، كن صادقًا مع نفسك وفكر مليًا كيف يمكن أن تستجيب. هل تشارك قلقك أو تبقى هادئًا؟ هل تسعى لأن تنتقل من الإدارة الخاصة بك أو تخطط للعثور على وظيفة جديدة؟

أنت لست مضطرًا لتوصل جميع آرائك ومشاعرك الحقيقية للآخرين - فكونك دبلوماسيًا مهارة من المهم امتلاكها.



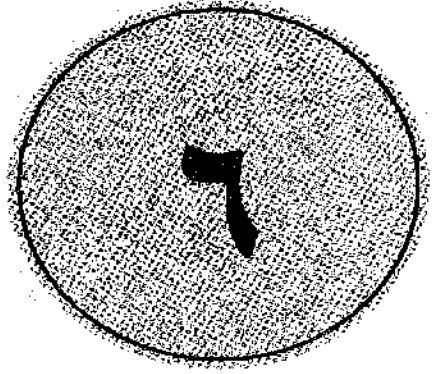
اهدف للعمل في مؤسسة حيث الحقيقة والصدق والنزاهة يتم تقديرها وإجلالها. إذا كنت تشعر أن منظمتك الحالية ليست مثالية بهذه الطريقة، لا تفقد الأمل، لكن حاول أنت نفسك أن تكون صادقًا وجديرًا بالثقة. ما الذي من الممكن أن يحدث؟ هل ستطرد من عملك لكونك مثل هذا الشخص؟ من الأفضل كثيرًا أن تطرد لكونك صادقًا بدلًا من أن تطرد بسبب الكذب. مع ذلك أتمنى ألا توضع أبدًا في مثل هذا الموقف الصعب.

تذكر أن الأمر يبدأ بأشياء صغيرة، تجنب تلك الأكاذيب الصغيرة التي تتسلل إلى أيام عملنا بسهولة. عندما تتأخر على اجتماع، كن صادقًا وتجنب الأعذار الزائفة. وعندما لا تقرأ التقرير كاملاً، تجنب أن تتظاهر بأنك قرأته. عندما تشعر بأن تقييم أدائك السنوي من قبل رئيسك غير عادل، قل ذلك (بدبلوماسية).

وأخيرًا، تذكر قبل كل شيء أن تكون صادقًا مع نفسك. لا بأس أن تتصرف وتتظاهر بأن شيئًا ما بخير، لكن دائمًا اعترف بالحقيقة لنفسك.

إن هذه الأشياء، وإعادة لصياغة قول كليمنت ستون في بداية هذا الفصل، هي المفاتيح السحرية للحصول على حياة عملية ناجحة.

اعمل بإيجابية واستمتع بالحياة



“التفكير الإيجابي سينجح لك أن تفعل كل شيء بشكل أفضل مما سيفعل التفكير السلبي”. زيج زيغلار

“كي تقوم بعمل إيجابي علينا أن نطور هنا رؤية إيجابية”. دالاي لاما

“نادرًا ما ينجح الناس إلا إذا استمتعوا بما يفعلونه”. ديل كارنيجي

“أعتقد أننا نقضي وقتًا ممتعًا. وأعتقد أن زبائننا معجبون حقًا بمنتجاتنا. ونحن دائمًا نحاول أن نقوم بما هو أفضل”. ستيف جوبز

“أبقى وجهك دومًا في مواجهة الشمس – وستسقط الظلال خلفك”. والت وايتمان

لقد اكتشفت حقيقة بسيطة: إن الناس يفضلون العمل مع زملاء يتسمون بالمرح والإيجابية وعادة ما سيتجنبون قضاء وقتهم مع أي إنسان يتسم بالسلبية وتقلب المزاج والجدية الشديدة.

كان ستيف جوبز الذي رحل عن عالمنا مؤخرًا وشارك في تأسيس شركة أبل غالبًا ما يتحدث عن أن نجاح شركته بُني على أساس استمتاع الموظفين بوقتهم، وقيامهم بما يحبون. وتحليلهم بالإيجابية. يردد عدد كبير من الناجحين الآخرين الرأي نفسه ويبدو أن كلهم يستمتعون بالاستيقاظ صباحًا والذهاب إلى العمل. أشك في أنهم لا يعانون “كآبة الاستيقاظ صباحًا في أول أيام العمل الأسبوعية”. هل تتطلع للذهاب إلى عملك كل يوم؟ و، ما أن تصبح في مقر عملك، هل تستمتع بما تفعل وهل تقضي وقتًا ممتعًا في بيئة عمل إيجابية؟

هل يمكنك حقًا أن تنجح في عملك بينما في الوقت نفسه تكون سلبياً وتشعر بالسلبية والتعاسة والملل؟ أجاب الناس بأنه، في بعض بيئات العمل، يُعتبر من غير اللائق

التصرف بطريقة مرحة وسعيدة. أتمنى حقًا أن تكون بيئة عملك هي المثلى بالنسبة لك وأنه بوسعك العمل بطريقة إيجابية ومرحة قدر ما تتمنى. أحتاج أن أكون في بيئة عمل إيجابية ومرحة، وعندها فقط أكون قادرًا على التعبير عن نفسي بشكل طبيعي.

هل لديك عقلية وشخصية إيجابية ومرحة، وهل تقوم بعملك بتوجه ذهني إيجابي، وتتصرف كأن "نصف الكوب ممتلئ" عندما تقضي الوقت في العمل؟ هل يستمتع زملاؤك بالمتعة بالعمل والتواصل معك؟ أعداد متزايدة من الدراسات والنظريات، بما فيها ما أجري في مجال علم النفس الإيجابي، تتوصل جميعًا إلى نتائج مشابهة، حيث تربط مستوى التفكير الإيجابي للمرء وتوجهه الذهني بالنجاح في مكان العمل. ببساطة تامة، يُفضل الناس تعيين، والعمل مع، وترقية زملاء وموظفين ممن يكون العمل معهم متعة ولديهم توجه ذهني إيجابي. بعد أن عملت لسنوات عديدة مع كافة أصناف البشر، أنا مقتنع بأنه يمكننا جميعًا أن نتعلم أن نكون إيجابيين وممتعين في مقر العمل. لا أعتقد أن مثل هذه السمات هي أمور ولدنا بها أو من دونها، بحيث لا يكون هناك سبيل إلى تغييرها. يمكننا صنع الواقع الذي نريده إذا ما بذلنا كل الجهد والاهتمام من أجل القيام بذلك.

تظاهر بما ليس فيك حتى يُصبح حقيقة

هل أنت إنسان جاد في العمل - من النوع الذي قلما يبدو أنه يبتسم أو يضحك والذي لا يحكي أبدًا قصة طريفة أو يلقي نكتة؟ وهل تشعر بأنك غير قادر على تغيير عاداتك؟

النصيحة الأفضل لك هي أن تتصرف بإيجابية، وأن تكون مرحًا وسعيدًا حتى وإن لم يكن ذلك مسلكًا طبيعيًا لك، وحتى إن شعرت ربما بعدم الارتياح. كثيرًا ما قيل أن عضلات الوجه المستخدمة في الابتسام أقل من تلك المستخدمة في التجهم وأدرك من مساعدتي لكثير من الناس أنه كلما تدربت على التصرف بإيجابية، أصبح الأمر أكثر سهولة، ومن ثم يصبح عادة.

تريث قبل أن تقوم برد فعل ثم بعد ذلك قم برد فعل إيجابية

طوال اليوم الذي نقضيه في العمل علينا أن نقوم بردود أفعال - ردود أفعال تجاه رسائل البريد الإلكتروني، وتجاه الناس الذين يتحدثون معنا، وتجاه المناقشات التي

تدور في الاجتماعات، وتجاه النميمة التي نسمعها بجوار مبرد المياه، وتجاه التهم التي يلقيها أحد الزملاء، وتجاه طلبات مديرتنا العاجلة... قد تبدو القائمة لا نهائية. يكمن سر النجاح في أن تحرص، كل مرة تحتاج فيها للرد، أن تقوم بذلك بأكثر الطرق الممكنة إيجابية ومراعاة. لا تندفع في القيام برد فعل بطريقة قاسية وسلبية، لكن بدلاً من ذلك، حاول أن ترسم البسمة على شفطيك وأن ترى الجانب المشرق في أي موقف. اعتادت أمني دائماً أن تقول لي "قم بالعد لعشرة" قبل القيام برد فعل عندما يزعجني أحدهم، ولعل هذه إحدى أفضل النصائح التي تلقيتها على الإطلاق لأنها صارت عادة رائعة. يعتاد الناس الذين يراعون هذه النصيحة على قضاء ثانية أو اثنتين في تدبر الأمر قبل أن يتحدثوا، حتى عندما يكونون في موقف يحدث بسرعة شديدة.

حاول التريث. ولو أردت بطاقة سريعة مرئية، فسأقترح أن تكتب "توقف وانتظر" STOP & WAIT على بطاقة وأن تحملها معك وتضعها أمامك على الطاولة في الاجتماعات. تمثل هاتان الكلمتان ما يلي:

W = Why لماذا

S = Stop توقف

A = Am أكون

T = Think فكر

I = I أنا

O = (Review) Options راجع الخيارات

T = Talking من يتكلم؟

P = Proceed تقدم

علاوة على ذلك، إذا رأى أحد بطاقتك وسألك عن الغاية منها، فسيستمتعون بسماع ما تعنيه هاتان المجموعتان من الكلمات وربما تساعدك على تأمل مدى التفاعلية التي قد يكونون عليها هم أيضاً.

اصنع لحظات ممتعة في العمل



قد يتذكر البعض منكم الطبيب الأمريكي المدعو باتش آدمز الذي تحولت قصة حياته إلى فيلم. أصبح باتش مشهوراً بسبب مرحة وتقمصه لدور المهرج أمام الذين يعانون من المرض الشديد وأحياناً المرضى في مرحلة الاحتضار. وكان هذا يُغضب الأطباء وموظفي المستشفى الآخرين لكن، مع الوقت، توصلوا إلى إدراك وتقبل أن التصرف بكثير من الإيجابية والمرح من شأنه بالفعل أن يرفع الروح المعنوية للمرضى وعائلاتهم وأيضاً موظفي المستشفى وبدا أنه يلعب دوراً في التخفيف من معاناة المرضى والامهم.

على نحو أقل درامية، إذا كنت إيجابياً ومرحاً، فسيكون بوسعك مساعدة زملائك على التخفيف من توترهم وقلقهم وأن تجعل الحضور إلى العمل عبئاً أقل قليلاً مما هو عند الكثيرين.

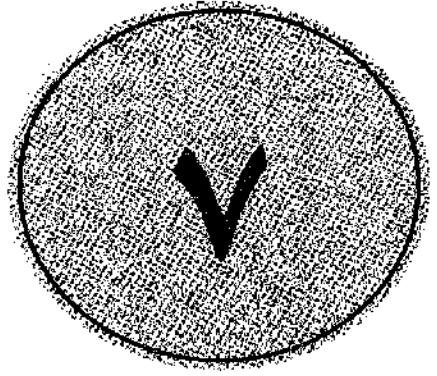
بدءاً من اليوم، اعقد العزم على أن تجعل الآخرين سعداء ومرتاحين بصنع بعض اللحظات المرحية والمبهجة. مثلاً، كن مستعداً للتخفيف من التوتر في أي اجتماع يبدو أنه يستغرق وقتاً طويلاً - لكن افعل ذلك بشكل مناسب، ولا تصبح مستخفاً بشكل مفرط، بإطلاق الدعابات أكثر من اللازم مثلاً في اجتماع عمل. لعل إدارتك أصبحت تتكاسل بخصوص الاحتفال بأعياد ميلاد الموظفين؟ عندما يحين عيد ميلاد زميلك التالي، أحضر كعكة ومن الممكن أن تسأل الناس المشاركة بذكرى أو حكاية لطيفة عن هذا الزميل الذي تحتفلون بعيد ميلاده. تكون اللحظات المرحية من هذا القبيل لطيفة ولا تنسى، وهي ما سيشاركه زملاؤك حين يعودون إلى منازلهم، بدلاً من التذمر بخصوص مشاكل العمل التي تواجهونها.

ملخص ما سبق

ليست هناك طريقة على الإطلاق تمكنك من أن تحظى بنجاح مستمر في العمل إذا كنت شخصاً، في نظر زملائك، وأقرانك، والعاملين معك، لا يتحلى بالإيجابية ولا يستمتع الناس بالعمل معه. قد يتحملك الناس دون شكوى، لكن من غير المرجح أن يدعموا ترقيتك أو يرفعوا أيديهم ليعرضوا العمل معك. إن لم تكن متأكداً من مقدار ما يظهر عليك من الإيجابية والمرح، اسأل بعض زملائك الذين تثق بهم عن رأيهم. لا أحد يتوقع منك أن تصير بهلوان المكتب أو مهرجه، لكن حاول أن تكون سهل المراس وإيجابياً بشكل أكبر من معظم الناس وسيجعلك ذلك أكثر شعبية وناجحاً في كسب مودة الناس.

جميع الاستراتيجيات الثلاث المذكورة أعلاه مرتبطة بعضها مع بعض ويمكن تلخيصها بشكل مبسط: تصرف بطريقة أكثر إيجابية ومرحاً في مقر عملك وفي نهاية المطاف سيغدو ذلك عادة. بوسعك دائماً أن تبدأ بأشياء صغيرة، مثل أن تبسم أكثر قليلاً، أو أن تقول أحسنت لزملائك أو تحضر بعض الكعك المحلى في العمل لموظفيك حتى عندما لا تكون ثمة مناسبة خاصة.

اعمل بصبر ومثابرة



“يصنع الصبر والمثابرة وبذل الجهد معًا توليفة لا تقهر لتحقيق النجاح”. نابليون هيل

“يا لهم من مساكين أولئك الذين لا يتحلون بالصبر! وهل يُشفى الجرح أبدًا إلا رويدًا؟”. ويليام شكسبير

“الصبر هو مفتاح جميع الأمور. فإنك تحصل على الدجاجة من خلال فقس البيضة، لا بكسرها”. أرنولد إتش. جلاسجو

“لحظة صبر واحدة قد تدفع كارثة عظيمة. لحظة نقاد صبر واحدة قد تدمر حياة بأكملها”. حكمة صينية

“ليس الأمر أنني ذكي للغاية، لكنني فقط أقضي وقتًا أطول في حل المشاكل”. ألبرت أينشتاين

لقد وصلت الآن إلى السر رقم ٧ وأنا أتساءل إن كنت ستتحدى بالصبر والمثابرة لقراءة الكتاب بأكمله. والأهم من ذلك، هل ستكرس الوقت للتدريب حقًا على العديد من الاستراتيجيات المقترحة؟

نحن نعيش في عالم تتوفر به أشياء عديدة بشكل فوري وأنا أدرك أن الكثير من الناس يبدو أنهم يرغبون في النجاح في العمل وفي الحياة المهنية اليوم ويفشلون في إدراك أن العديد من جوانب نجاح العمل تستغرق وقتًا. كيف تزعم أنك تؤدي عملك جيدًا في حين أنك ربما لم يتوفر لديك الوقت الكافي كي تتعلم كيفية أدائه بشكل جيد؟ يستغرق ذلك في بعض المهن أسابيع؛ وفي البعض الآخر قد يستغرق سنوات.

يتعلق الصبر بتعلم قبول حاجتك لمنح نفسك وقتًا لتحسن أداء ما تم توظيفك للقيام به. أتحداك أن تتحلى بالصبر وألا تتوقع التقدير والنجاح بين عشية وضحاها، وأن تتيح لعملك الوقت كي يتم تقديره. لا يجب أن نسمح للتوتر أو الضغط أو القلق أن يجعلنا نافذي الصبر للغاية.

ليس من السهل أبدًا أن نعرف متى نستمر في شيء ومتى نغيره أو نتخلى عنه. لكن كقاعدة عامة، إذا راودك الشك، ثابر واستمر في ذلك العمل أو المهمة مدة أطول قليلاً بينما تستكشف خياراتك. لا تصبح شخصاً يندم على تركه للوظيفة أو الاستقالة من الشركة، والذي يدرك بعد فوات الأوان أنه كان يجب عليه البقاء لمدة أطول وتحمل الوضع. احذر أن تؤمن بأن الوضع دائماً ما يكون أفضل في مكان آخر وأن تسمح لنفسك بالقفز بين الوظائف.

تعلم الانتظار



يمكن تعلم الصبر وأنا أدرك أننا نطور مستويات مختلفة من الصبر عندما نكون أطفالاً. بعد ذلك، مع دخولنا دنيا العمل، نتعود على أن نصبح إما أكثر أو أقل صبراً من الآخرين. وأنا أعلم أيضاً أن نفاذ صبرنا مع الآخرين هو أمانة على نفاذ صبرنا مع جوانب مختلفة من أنفسنا.

كم مرة أصبحت نافذ الصبر سواء مع نفسك أو مع زملائك؟ راقب نفسك لمدة يوم ولاحظ ما تفكر فيه وما تفعله على حد سواء. استكشف متى قد تتصرف بعجالة وعدم صبر واطلب أيضاً من زميل أو أكثر من زملائك إبداء رأيهم. تدرب على أن تكون أكثر صبراً في المواقف التي تدرك بها أن السماح بمزيد من الوقت لشيء ما أو شخص ما قد يكون أمراً إيجابياً.

على سبيل المثال، لقد قمت مؤخراً بتدريب قائد كان يقرأ ويرد على جميع رسائله الإلكترونية بسرعة فائقة. كان ينتج عن ذلك غالباً مضايقة زملائه، وخاصةً عندما كانت ردود القائد غير ملائمة، على سبيل المثال ردوداً سلبية أو فظة دون الحاجة إلى ذلك. عرفت أيضاً أن هذا القائد كان نافذ الصبر تجاه نفسه بالقدر نفسه. قمت بتشجيعه على قراءة الرسائل الإلكترونية بمزيد من التروي، وإن كان سيرد على إحداها، فعليه أن يقرأ الرسالة مرتين، ويتأكد من نزوله بالصفحة إلى الأسفل من أجل قراءة كامل الرسالة الإلكترونية، وحينها فقط يقوم بالرد.

ابحث عن نشاط قد تشعر بنفاد الصبر تجاه فعله أو شخص قد تشعر بنفاد الصبر تجاه التعامل معه وتدريب على التريث وعدم التعجل. القيام بذلك بصورة متكررة سيساعدك على تطوير هذه العادة.

تدرب على أن تكون مثابراً

نتخلى جميعاً عن أشياء وأشخاص، ويقوم بعضنا بذلك بصورة أسرع وأكثر تكراراً من الآخرين. كثيراً ما يتصل بي مندوبو مبيعات لبيع منتجاتهم وخدماتهم. عقب إخبارهم بأنني غير مهتم، ينهي بعضهم الاتصال ببساطة، ويستمر بعضهم في الدردشة ويعاود بعضهم الاتصال بي لاحقاً، في محاولة مستمرة منهم لإثارة اهتمامي. اعتدت تدريب الناس على مهارات البحث عن الوظائف وأصعب مهارة يمكن تعليمها للكثيرين هي تعلم المثابرة وعدم الاستسلام في مواجهة العديد من أصحاب العمل المحتملين الذين إما يرفضون أو ببساطة يتجاهلون طلبات الباحثين عن الوظائف، ورسائلهم الإلكترونية ومكالماتهم الهاتفية.

إذا كان أحد الأشياء مهماً بالنسبة لك، إذن عليك المثابرة للحصول عليه. كما في الاستراتيجية المذكورة أعلاه، فكر في السمات الأساسية لوظيفتك واسأل نفسك، "متى أستسلم بسهولة بالغة؟"، وحدد المهام التي ستثابر عن عمد بشأنها أكثر مما كنت ستفعل في الماضي. قد تتعلق المهمة بالبحث عن مهندس ممتاز لتوظيفه، أو محاولة لقاء عميل محتمل أو حل مشكلة عويصة تتعلق بالعمل.

علم زميلاً الصبر والمثابرة

من الأسهل العمل بمزيد من الصبر والمثابرة إذا أراد من تعمل معهم أيضاً فعل نفس الشيء.

ضمن فريقك أو إدارتك، من الشخص الذي قد تشجعه على التصرف والعمل بصبر ومثابرة أكثر قليلاً؟ من يظهر لك تسرعه الزائد أو استسلامه بسهولة بالغة؟ كيف يمكنك تشجيع هذا الشخص كي يرى قيمة أن يكون أكثر صبراً أو مثابرة بعض الشيء؟ هم قد لا يودون تلقي المحاضرات بشأن ذلك (في النهاية، من يود هذا؟) لكنك تستطيع تقديم بعض المقترحات المفيدة مثل:

- "أستطيع أن أرى أنك بدأت تشعر بالضيق بعض الشيء من

الإدارة الأخرى بسبب بطئها في تزويدك بالمعلومات. ربما تحتاج للذهاب إلى هناك لرؤية كيفية مساعدتهم على إتمام العمل؟".

• "أدرك أنك تشعر برغبة في التخلي عن هذا الموظف ذي الأداء الضعيف، لكن كيف يمكنك منحه فرصة أخرى؟".

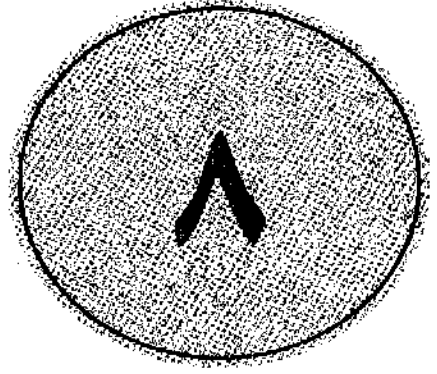
أحياناً يكفي فقط القليل من الكلمات الصغيرة التشجيعية أو المقترحات البسيطة لإقناع الشخص بأن يكون صبوراً أو مثابراً أكثر قليلاً مما كانوا من الممكن أن يفعلوا خلافاً لذلك.

ملخص ما سبق

نحن نعيش في عالم مادي من الإشباع الفوري وحيث يتحتم إنجاز الأمور الآن ولم يعد هناك حاجة لأن ننتظر طويلاً. وكي نضمن النجاح في عملنا، نحتاج إلى إجبار أنفسنا على التصرف بطريقة أكثر صبراً ومثابرة مما قد نختار أن نبديه بشكل طبيعي. غالباً ما أقوم بمقابلة خريجي جامعات لشغل وظائف شاغرة وأندهش لعدد مرات سؤالهم عن أسرع وقت يمكنهم فيه أن يصبحوا مدراء أو يمتلكوا سيارة تابعة للشركة أو يقوموا بأول رحلة عمل خارج البلاد. الطموح هو أمر جدير بالإعجاب، لكن مثل هذه الأسئلة تشير أيضاً إلى احتمال افتقار هؤلاء الشباب للمستويات المثالية من الصبر والمثابرة التي قد تساعدهم على النجاح في مكان العمل.

لا يهم إلى أي مدى أنت منشغل أو مدى إلحاح مهام عملك العديدة، تذكر أنه ستكون هناك أوقات تحتاج حينها إلى التريث والتحلي بالصبر. هناك طريقة أخرى للنظر لهذا الأمر، ألا وهي أن تصبح واعياً متى قد تتصرف بنفاد صبر بالغ مع نفسك أو مع الآخرين. عندما تحين اللحظة المثالية لتكون صبوراً، ستكتشف أنك تحتاج أيضاً أن تصبح مثابراً وألا تصاب بالضيق إذا لم تستطع إتمام المهمة بسهولة أو سرعة. يتحلى الأشخاص ذوو الشخصية الأكثر هدوءاً بالصبر والمثابرة بصورة طبيعية أكثر؛ أما بالنسبة للأشخاص الذين دائماً ما يرغبون في النشاط وإنجاز الأمور، قد يحتاج الأمر إلى بذل المزيد من الجهد من أجل التحلي بهذه العادات. من الممكن أن يكون الأمر أكثر صعوبة أيضاً في حالة محاولة تشجيعك الزملاء على إظهار المزيد من الصبر والمثابرة في أعمالهم الخاصة.

اعمل بذكاء



“إن قدرتك على تدريب نفسك لوضع أهداف واضحة، ومن ثم العمل على تحقيقها يوميًا، ستضمن لك نجاحك بشكل أكبر من أي عامل آخر”. - براين تراسي

“العمل الجاد يصبح عادة، النوع الجاد من المرح. فإنك تشعر بالرضى عن ذاتك عندما تبذل أقصى حدود طاقتك، عالمًا بأن كل الجهد سيكون مثمرًا”. - ماري لوريتون

“عليك تعلم قواعد اللعبة. ومن ثم عليك اللعب بشكل أفضل من أي شخص آخر”.
ألبرت أينشتاين

“الشخص العادي يضع فقط ٢٥٪ من طاقته وقدراته في عمله”. - أندرو كارنيجي

“الموهبة لا تكفي أبدًا، مع بعض الاستثناءات القليلة اللاعبين الأفضل هم من يبذلون أقصى جهدهم في العمل”. - ماجيك جونسون

كم عدد المرات التي تبقى فيها في مكتبك تعمل في المساء؟ الكثيرون يمضون ساعات طويلة في العمل لكنهم غالبًا لا يكونون منتجين بشكل كبير، أو بمصطلح آخر، لا يعملون بذكاء كبير. من المؤكد أنك قد سمعت مقولة الكيف لا الكم هو ما يهم، وهذا حقيقي تمامًا فيما يتعلق بوقتك الذي تقضيه في العمل.

أي شخص يمكنه قضاء وقت أكثر من زملائه في العمل وينظر إليه على أنه مدمن على العمل. إن العمل بذكاء وقيم أخلاقية قوية يختلف عن أن تكون مدمنًا على العمل. لدينا جميعًا في العادة الكثير لنقوم به في وظائفنا، مع قائمة طويلة للمهام المراد تنفيذها وكل أنواع الأهداف لتحقيقها. التحدي هو أن تنجز العمل المهم وتحتل القمة في عملك دون أن تضطر للعمل إلى وقت متأخر في المساء أو في نهايات الأسبوع. وتلك ليست بالمهمة السهلة.

يكمن السر في أن تستخدم عقلك ووقتك بحكمة، وأن تقوم بخيارات واعية بخصوص ما تركز عليه ومتى ولكم من الوقت. العمل بذكاء قد يتضمن كذلك توسيع كيفية مشاركتك عملك مع الآخرين - تفويض آخرين في المهام كلما كان الأمر مناسباً وممكنًا.

العمل بذكاء يصبح تحقيقه أسهل إن كنت تأمل بصدق أن توازن ما بين عملك وحياتك وأن تغادر العمل في موعد الانتهاء الرسمي ليوم العمل أو في موعد قريب منه - على سبيل المثال، مغادرة العمل في ٦ مساءً في شركة حيث موعد الانتهاء الرسمي ليوم العمل في ٥ أو ٥,٣٠ مساءً، بدلاً من المغادرة بعد الثامنة مساءً على نحو منتظم، ولا يكون لديك وقت أبداً لتقضيه مع أطفالك الصغار. أعرف العديد من الآباء، وبعض الأمهات، الذين يغادرون المنزل في الصباح بينما لا يزال الظلام مخيمًا ويصلون في المساء عندما يكون أطفالهم نائمين. فما الذكاء في ذلك؟

جميعنا في حاجة إلى أن نخلف انطباعاً مميزاً وأن نبذل الجهد في وظائفنا، خاصةً عندما نشعر أن وظيفتنا قد لا تكون مضمونة، لكن هذا لا يجب أن يكون على حساب العمل بطرق من الممكن أن تعتبر غير فعالة وتترك عالقاً في المكتب.

استهدف فعل الأشياء الصحيحة بشكل جيد

هناك تعريف للتميز، وهو تنفيذ تلك المهام التي تكون صحيحة أو لازمة، والقيام بتلك المهام بالطرق المثلى والأكثر فاعلية. وبعبارة أخرى، التميز هو فعل الأشياء الصحيحة وأن نفعلها بالطريقة الصحيحة. في عالم مثالي، الشخص الناجح حقاً في العمل سوف يفعل هذا فقط وسيجنب الوقوع في أي من الخطأين التاليين:

- أداء المهام الصحيحة لكن بطريقة خاطئة.
- القيام بالمهام الخاطئة بشكل صحيح.

عندما تراقب الزملاء، خاصةً أولئك الذين لا يؤديون بشكل جيد، سوف تلاحظ أن كلاً منهم مذنب بأحد أو كلا هذين الخطأين. وللتأكد من أنك لن تسقط في ذات الفخ، كن على استعداد دومًا لأن تطرح على نفسك سؤالين:

- هل هذا الهدف أو المهمة من اللازم تنفيذه بالفعل؟
- هل هذه هي الطريقة المثلى لأداء أو تنفيذ هذه المهمة؟

لا تضيع الوقت على مهام سهلة لكن غير مهمة

راقب كيف تقضي يوم عملك، هل تقضي وقتًا أكثر من اللازم في اجتماعات ليس عليك حقًا حضورها وحيث بإمكانك رؤية قيمة هامشية في حضورك؟ هل تعمل على تنفيذ مهام بسيطة ربما تستغرق الكثير جدًا من الوقت والتي من الممكن أن تفكر في تفويض آخرين أو الاستعانة بمصادر خارجية لأدائها؟ ربما لديك عادة أخذ وقت استراحة طويلة لتناول الغداء أو القهوة وفي نهاية اليوم تجد أنك مجبر على البقاء في المكتب لإكمال المهام الملحة. إن كانت تلك هي الحالة، فربما عليك أخذ وقت أقصر في الاستراحة.

من المثير للدهشة كيف نبدأ بعادات من المحتمل أن تصبح مضيعة للوقت. من الصعب أحيانًا رؤية عاداتك وأنماطك الخاصة، ربما عليك أن تسأل زميلًا مقربًا عن رأيه بخصوص كيف يبدو أنك تقضي يومك وأين قد تكون غير منتج.

ربما قال لك الناس إن قضاء وقتك في أداء مهام غير أساسية معينة يمكنه أن يتيح لك فرصًا عظيمة للتعرف على الآخرين وبناء علاقات قيّمة. قد تكون تلك هي الحالة على الأغلب عند حضور الاجتماعات على سبيل المثال، لكن في مثل تلك الحالات عليك أن تقارن ما إن كان فعل شيء آخر قد لا يكون استخدامًا أفضل لوقتك.

شجع من حولك ليعملوا بشكل "ذكي"

هل أنت محاط بزملاء يبدو أنهم يعملون دائمًا لساعات طوال؟ ربما بدا أن إدارتك أو طابقتك بأكملها يقلدون كلهم بعضهم البعض ويغادرون المكتب بعد انتهاء ساعات العمل الرسمية ببضع ساعات. هل يشكو زملاؤك من أن لديهم الكثير لإنجازه ولا يكون عندهم الوقت الكافي أبدًا؟

يمكن أن تنال استحسان الزملاء بالجلوس معهم لاستكشاف كيف يمكنهم العمل بكفاءة وذكاء أكبر. ويمكنك حتى أن تعرض عليهم مراقبة كيفية قضائهم للوقت في يوم العمل وأن تقدم أفكارك. والأكثر أهمية، يمكنك تشجيع زملائك على محاولة مغادرة العمل في المواعيد الرسمية. لقد اعتدت على تحدي زملائي أن يهدفوا لأن يكونوا بالمنزل على الأقل ثلاث مرات أسبوعيًا في الوقت المحدد لتناول العشاء مع شريكهم في الحياة و/أو أبنائهم.

ماذا تفعل إن كان رئيسك هو من تشعر أنه الأكثر احتياجًا للتوجيه بشأن كيفية العمل على نحو أكثر ذكاءً؟ كان لديّ رئيس ليس لديه أطفال وكان يبقى في المكتب في العادة حتى التاسعة مساءً كل ليلة (في شركة يغادر معظم موظفيها في السادسة مساءً). كان يسمح للاجتماعات بالاستمرار لوقت طويل بكل سرور ولا يبدو أنه يحترم وقت الآخرين وأعباء عملهم. أسوأ شيء أنه كان يقوم بتعليقات تهكمية على من يقرر منا مغادرة المكتب قبله. بعد العمل على هذا النحو لما يزيد على العام، قررت أن الكيل قد طفق وطلبت التحدث معه. شاركته ملاحظاتي وما يحبطني وطلبت منه احترام حاجتي للموازنة بين حياتي في البيت والعمل وأن أتمكن من القيام بعمل يوم منتج للغاية وأن أغادر المكتب في ٦ مساءً أو ما يقارب ذلك. فماذا كان رد فعله؟ أقر بأن أحدًا لم يوضح ذلك له من قبل كما قام في الواقع بالاعتذار. منذ ذلك اليوم توقف عن إشعار الموظفين بالسوء بخصوص مغادرة المكتب قبله وحاول ضمان أن يكون فريقه منتجًا قدر المستطاع خلال ساعات العمل العادية.

FARES_MASRY
www.ibtesamah.com/vb
منتديات مجلة الإبتسامه
حصريات شهر نوفمبر ٢٠١٨



لا يمكنك تحقيق أهدافك في العمل والادعاء بأنك ناجح إن كنت تقضي ساعات كثيرة جدًا في العمل وتقضي عددًا كبيرًا من تلك الساعات وأنت تعمل بشكل غير منتج أو بطريقة غير فعالة.

عبر التركيز على محاولة "العمل بذكاء" وأيضًا تشجيع زملائك على العمل بطرق أكثر ذكاءً وعلى استخدام وقتهم بشكل أكثر إنتاجية، يمكنك أن تجعل نفسك منتجًا بشكل أكبر بتحقيق توازن أفضل بين الحياة والعمل بينما تساعد من تعمل معهم على تحقيق نفس الأمر.

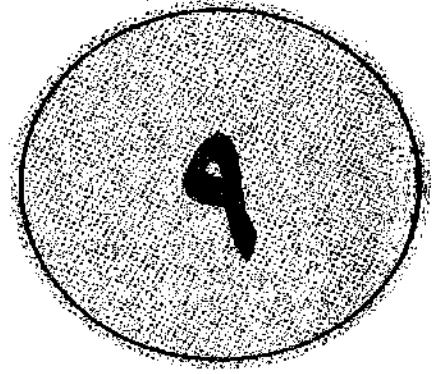
قبل أن تبدأ في التعامل مع الاستراتيجيات الثلاث في هذا الفصل، حدد لنفسك ما أسميه "بيان النية" والذي ينص على ما تريد تحقيقه. ربما تكون الصياغة الخاصة بك مثل ما يلي:

أتمنى أن أعمل بشكل مثمر وفعال قدر المستطاع خلال ساعات العمل الطبيعية، حتى أتمكن من مغادرة العمل في وقت معقول وألا أشعر أيضًا بالحاجة لأخذ العمل إلى المنزل. سأكون حازمًا حسب الحاجة، وأتبع لرئيسي وللآخرين بأن يعرفوا متى تختلف توقعاتنا، على سبيل المثال بخصوص الوقت الذي يجب عليّ فيه مغادرة المكتب.

أعرف زميلًا كتب بيانًا مماثلًا لنفسه وألصقه في مكان بارز في مكان عمله ليراه الجميع.

الحياة قصيرة للغاية لتقضي وقتًا طويلًا في العمل أو لتهدر الوقت بينما تكون في العمل. ستكون هناك دائمًا أوقات عندما ستحتاج لأن تعمل ساعات أطول من المعتاد أو تجد أن العمل على مهمة أو مشروع محدد لم يكن مثمرًا للغاية (غالبًا ما تكون تلك الحالة مع المهام الجديدة) - لكن يجب أن يكون ذلك الاستثناء خلال أسبوع عملك، لا الطبيعي.

اعمل بتعاطف



- “إن أعظم منحة للبشر هي أننا نمتلك القدرة على التعاطف”. ميريل ستريب
- “كن لطيفًا متى وجدت الفرصة، والفرصة دائمًا موجودة”. تنزين جياتسو، الدالاي لاما الرابع عشر
- “عندما تبدأ في تطوير قدرتك على التعاطف والتخيل، يفتح العالم أمامك”. سوزان سارانديون
- “إن كان هناك سر واحد للنجاح، فإنه يكمن في القدرة على فهم وجهة نظر الشخص الآخر والقدرة على رؤية الأمور من ناحيته وكذلك من ناحيتك”. هنري فورد
- “أهم الرحلات التي يمكن أن تقوم بها في الحياة هي مقابلة الناس في منتصف الطريق”. هنري بوي

إن التعاطف مهارة ترتبط بقدرتك على إحساس وفهم ما يتكبده الآخرون ويشعرون به ويفكرون فيه. إنه يتعلق بمدى قدرتك على أن ترى العالم بعيون شخص آخر وأن تضع نفسك مكانه. فنحن جميعًا لدينا هذه المهارة، لكن بالنسبة لكثيرين لا يبدو أنها مطورة جيدًا ومستخدمة. وأثناء عملي كمدرّب دُهِشت من عدد المرات التي سمعت فيها تعليقات عن مدراء تنفيذيين (أو رؤساء) لا يدركون أو يلاحظون أشياء، عندما يكون أحد أعضاء الفريق مثلًا منهكًا أو مرهقًا أو مجهدًا أو مرتبكًا أو خائفًا من التجديد أو يحتاج إلى التحدث.

إن عالم الأعمال بحاجة لمزيد من القادة والموظفين وزملاء العمل المتفهمين. فوجود مقدار كبير من التعاطف يعوض عن نقص مجموعة واسعة من الصفات

والمهارات الأخرى لدى الفرد. عند استطلاع رأي الناس، فإنهم يميلون للاتفاق على أنهم يفضلون كثيرًا العمل مع رئيس أو زميل عمل قوي ومتطلب بيدي اهتمامه عن العمل مع رئيس هادئ وغير متطلب لا بيدي تعاطفًا. فنحن جميعًا بحاجة إلى الاعتراف بوجودنا وأن نشعر بالتقدير، وهذا من الصعب أن يأتي من رئيس لديه مقدار ضئيل من التعاطف.

هل رأيت من قبل طفلًا يتوقف عن الجري في أحد السباقات من أجل مساعدة صديق تعثر؟ يبدو أن بعض الأشخاص قد رُبوا على إبداء التعاطف بدرجة أكبر مما بيدي الآخرون. النبا الرائع هو أنه يمكن لنا جميعًا فهم واكتساب التعاطف بطرق عديدة، وهذا مشابه للتمرن على أن تصبح إيجابيًا ومرحًا، الذي قمنا بتغطيته في فصل سابق. التحدي هنا هو أن تعرف مقدار التعاطف لديك وأن تعدل مستواك كما يلزم.

استمع إلى الآخرين جيدًا وباهتمام

نتحمس جميعًا في مكان العمل للاستماع إلى الآخرين، بغض النظر عما إذا كنا ببساطة موظفين أو مديرين، لكن أن تكون متعاطفًا هو أكثر من مجرد أن تستمع إلى الكلمات التي يقولها أحدهم. نحتاج أن نستمع إلى الناس سواء تحدثوا إلينا وجهًا لوجه، أو من خلال الهاتف، أو عبر البريد الإلكتروني، ولكي نبرهن أننا سمعنا حقًا ما يقولون ويعنون، ينبغي أن يتضمن هذا مزيدًا مما يلي:

- إيقاف ما تفعله كي تركز على الشخص الآخر، وإن كان الحديث وجهًا لوجه، النظر إلى عينيه والابتسام.
- عدم مقاطعة الشخص الآخر، والتأكد أيضًا من أن تكون منتبهًا ولا تسمح لذهنك بأن يشرذ بعيدًا أثناء حديث الشخص الآخر أو أثناء قراءة الرسالة الإلكترونية لشخص ما.
- التمهّل قبل الرد على ما تسمع لتعطي عقلك بضع ثوانٍ لاستيعاب وفهم ما قيل.
- أن تعيد على الشخص صياغة أو تلخيص ما فهمت أنه يحاول قوله، فمثلاً: "إذا ما أسمع هو أن...، أليس كذلك؟".
- الإعراب عن تفهم حقيقي مما قد يتضمن، بناءً على مضمون المحادثة، استجابتك بعدة طرق - مثلاً: "أستطيع فهم أن هذا

ليس سهلاً عليك"، "أستطيع رؤية أنك في حاجة إلى الوقت وإلى دعم الإدارة"، "يمكنني أن أفهم أن إدارتك لا بد وأنها كانت تعمل لساعات طويلة، ولا يمكن أن يكون هذا سهلاً على فريقك".

ستندهش من مدى التفاعل الإيجابي للطرف الآخر معك، إن أثبت أنك تهتم كفاية لتستمع. فكلنا يتوق إلى من يسمعه، وسماع الآخرين يعد ميزة مهمة في مكان العمل.

اسأل الآخرين عن حالهم ومدى تكييفهم

يعاني الكثيرون من التوتر والقلق في عملهم، فجميعنا يبدو مجهداً ومحملاً بأعباء العمل. ولقد اعترف الكثيرون من مرضى الاكتئاب وممن لديهم ميول انتحارية أثناء إجراء مقابلة معهم أنهم كانوا في الغالب يتوقون إلى شخص يسألهم كيف حالهم أو كيف شعروا. أعتقد أن هذا ينطبق بشكل عام على مكان العمل - فزميل العمل لا يجب أن يكون مصاباً بالاكتئاب أو يميل إلى الانتحار لكنه ببساطة مُتعب أو مُجهد قليلاً. وقد تأتي أوقات قد تشعر فيها بأن زميلك يجابه تحدياً أو صعوبة ما. فلماذا لا تحاول أن تذهب إلى زملائك أو أعضاء الفريق ممن يمرون بهذه الظروف وتسالهم فقط عن حالهم و عما إن كان هناك أي شيء تستطيع فعله للمساعدة؟ فلتقم بين الحين والآخر باصطحاب أحد زملائك لاحتساء القهوة أو قابله لتناول الغداء. تستطيع أن تقول له عبارات مثل "لا يبدو أننا نتحدث كثيراً وسيكون من الممتع تعويض ما فاتنا".

ادعم مديرك وشجعه كي يكون متعاطفاً

ربما يكون لديك رئيس متعاطف جداً ومراعٍ ويأخذ الوقت في الاستماع وتفهم القضايا والتحديات التي تواجهها. وإذا لم تكن محظوظاً للغاية، فستعرف أوقاتاً يخفق فيها مديرك على ما يبدو في أن يلاحظ إن كنت أنت أو أحد زملائك تمر بمشكلة أو تحدٍ معين أو مهموماً بشكل خاص أو قلقاً أو مشغول الذهن بأمر ما. في مثل هذه الأوقات ربما يكون من المناسب أن تتحدث معه بشكل غير رسمي لتدعه يعرف.

بعض الرؤساء "لن يفهموا الأمر"، وحتى وإن تم تلقينهم قد لا يتمكنون من فهم ما الذي بوسعهم فعله لإظهار اهتمامهم. قد يشاهد البعض عضواً في فريقهم أو

زميلاً لهم يهتم ويتعاطف وربما حتى لا يميزون مثل هذا السلوك أو ربما يرونه رقة وحساسية زائدة. فمع رئيس يفشل في إظهار التعاطف، يمكنك "أن ترشده إلى أهمية التعاطف، لكن لا يمكنك إجباره عليه". إلا أن مشاهدته لك مراراً وأنت تتعامل بتعاطف ربما تؤثر به في النهاية.

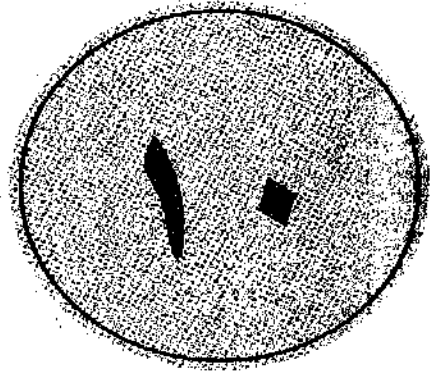
ملخص ما سبق



التعاطف مقوم أساسي سيساعدك على أن تكون محل احترام وتقدير وإعجاب من قبل الآخرين الذين تعمل معهم. التعاطف في حد ذاته شكل من أشكال النجاح في العمل، لكن الأهم من ذلك، هو أنه عندما تكون متعاطفاً، ستحظى بعلاقات أفضل مع زملائك ومع كل أولئك الذين تعمل معهم. وهذا بدوره من المفترض به أن يسهل عليك النجاح بطرق أخرى نتناول الكثير منها في هذا الكتاب. ببساطة، تفضل الناس العمل مع شخص يأبه بأمرهم، حتى وإن احتاج هذا الشخص أحياناً إلى أن يكون ملجأ، أو متطلباً، أو حتى كان عليه أن يتخذ قرارات صعبة ستؤثر على أولئك المحيطين به.

باختصار، يجب عليك أن تطور وتعزز تعاطفك الخاص بأن تستمع جيداً بصدق وأن تسأل الآخرين بانتظام عن أحوالهم. فإن لم يحالفك الحظ، ربما سيكون لديك مدير غير مراع وربما حتى يجعل من الصعب عليك إظهار تعاطفك واهتمامك. إن كان الأمر كذلك، ففكر كيف قد تتمكن من مساعدة رئيسك ليصبح أكثر تعاطفاً.

اعمل مع مرشدين



“المرشد هو الشخص الذي يرى فيك موهبة ومقدرة أكثر مما تراه في نفسك، ويساعدك على إبرازها”. بوب بروكتور

“أعتقد أن القدوة هي مرشد، شخص تراه بشكل يومي، وتتعلم منه”. دينزل واشنطن

“كل شخص، مهما كان ضخمًا وقويًا، يمكنه أن يستفيد من بعض المساعدة أحيانًا. لا تخف أبدًا من أن تطلب المساعدة عندما تحتاج إليها. فما فائدة وجودنا هنا إن لم يكن لمساعدة بعضنا البعض”. دو زانتاماتا

“إن كل ما عليك القيام به لتحصل على الإرشادات هو أن تطلبها ثم تُصغِي”. سانايا رومان

“عندما ترى شخصًا ذا قيمة، اجتهد لتقتدي به. وعندما ترى شخصًا بلا قيمة، فتحقق من باطنك”. كونفوشيوس

نبحث طيلة حياتنا عن الإرشاد والمؤازرة من الآخرين - عادة أناس لديهم سنوات من الخبرة أكثر مما لدينا نحن أنفسنا ويستطيعون أن يقدموا لنا البصيرة والمشورة والحكمة. وبالنسبة للكثير من الناس، كان أجدادهم مصدرًا مهمًا لمثل هذا الإرشاد والمؤازرة. وفي مكان عملك ربما يكون لديك زملاء أو رؤساء تشعر بالراحة للجوء إليهم عندما تكون بحاجة لبعض البصيرة الإضافية في كيفية التعامل مع مشكلة ما، أو موقف ما، أو شخص ما.

ومثل هؤلاء الناصحين يُسمَّون بـ"المرشدين"، ولطالما كنت محظوظًا في حياتي العملية لأحظى بعدد من الرجال والنساء ذوي الحكمة الذين تعهدوني بالحماية

والرعاية. المرشدون هم أناس يمكنك أن تلجأ إليهم وتثق بأنهم مهمما كان ما تسأله لهم أو تشاركه معهم، فسيظل طي الكتمان. فهم يهتمون بما فيه مصلحتك.

واليوم، تُعَيَّن بعض المؤسسات مرشداً واحداً على الأقل للعاملين الجدد و/أو الموظفين الأصغر سناً. وفي هذه الحالات، يمكن للمرشد أن يكون رئيسك، أو حتى رئيس رئيسك، لكن عادةً ما يكون المرشدون زملاءً أقدم ممن لا يرأسونك في العمل وربما يعملون أو لا يعملون بنفس الإدارة، أو الفريق، أو جزء من الشركة مثلك. تدير العديد من المؤسسات برامج دعم وتدريب وإرشاد كي يضمنوا أن المرشدين وأولئك الذين يوجهونهم لديهم توقعات متوافقة ويفهمون إجراءات وفوائد الإرشاد.

غالبًا ما يرتبط الإرشاد وأحيانًا يحدث خلط بينه وبين التدريب، وهو موضوع الفصل التالي. فالإرشاد في الأساس هو عملية نصح، وتوجيه، والأكثر أهمية، إصغاء لأسئلة، ومخاوف، واحتياجات أولئك الذين يُرشدون (ويطلق عليهم أحيانًا "المستفيدين من الإرشاد")؛ أما التدريب فهو يتعلق بشكل أكبر بالاستماع وطرح الأسئلة، وليس بإعطاء نصائح وإجابات.

لا تشعر بالقلق إن لم تكن قد سمعت أبدًا عن الإرشاد أو تشعر بأنك لم تستفد حقًا من علاقة من النوع الإرشادي. باتباعك للاستراتيجيات الثلاث أدناه تستطيع سريعًا أن تلحق بالركب وتبدأ في اختيار مكاسب أن يكون لديك مرشد واحد على الأقل في حياتك العملية.

اعثر على مرشد



في بحثك وانتقائك لمرشد، قد يوصيك الكثيرون بأن عليك أن تبدأ بتحديد مجالات المعرفة، والمهارات، والفهم، والإرشاد التي تفتقدها وفي حاجة قصوى لها لتساعدك على النجاح في عملك وتنمية مسيرتك المهنية. لسوء الحظ، نادرًا ما تكون الحياة بهذا الوضوح، وأحيانًا لا يعرف الناس ما يحتاجون لمعرفة وفهمه. وهذا أحد تلك الأشياء الجميلة بخصوص التحدث مع المرشد - حيث يمكنهم مشاركة الرؤى والأفكار التي لم تكن لتفكر في أن تستفسر عنها مطلقًا.

ربما يكون لديك بالفعل شخص يوجهك جيدًا. فإن كان لديك، فالنصيحة في هذا الفصل إذن ربما لن تكون ضرورية لك لتقرأها بالتفصيل. لكن إن كان لديك مرشد وتشعر بأنك لا تتلقى النوع الذي أتحدث عنه من المؤازرة والإرشاد الذي

أقترحه، فرجاءً فُكِّر في تغيير مرشدك - فإنه من غير المجدي إضاعة وقتك مع شخص لا يرشدك جيدًا. رغم ذلك، قبل أن تتوقف عن تلقي الإرشاد، استكشف إذا ما كنت ببساطة لا تستفيد من هذه العلاقة كما ينبغي. وكمثال على هذا اقرأ الاستراتيجية أدناه وفكّر مليًا ما إذا كنت تتقابل مع مرشدك بتكرار كافٍ.

إن كنت بحاجة لمرشد، فلتأخذ الخيارات التالية بعين الاعتبار:

- هل رئيسك في العمل شخصٌ تستطيع أن تجلس معه وتسأله النصيحة والإرشاد، حيث تتجاوز مثل هذه النصيحة والإرشاد مجرد سؤالك كيف تفعل هذا أو ذاك؟ هل تشعر بأنك قادر على الثقة برئيسك؟
- هل تقوم بمحادثات مع أي زميل لك حيث تشعر بأنك بالفعل تتلقى إرشادًا وتوجيهًا بطريقة غير رسمية من أشخاص عايشوا الأمر واختبروه؟

ربما تجد أنه من المفيد أن تحظى بأكثر من مرشد، لأنَّ الناس المختلفين لديهم خبرات ومعارف مختلفة. عندما كنت مديرًا ماليًا إقليميًا، كان لي مرشدان. أحدهما كان يفهم في الشؤون المالية والمحاسبات ونظم إعداد تقارير شركائنا بشكل جيد جدًا. كان يستطيع توجيهي في المشكلات الفنية الصعبة. والآخر كان مدهشًا في المساعدة في توجيه مسيرتي المهنية والإبحار في السياسات الداخلية للشركة العالمية البريطانية التي يعمل كلانا لصالحها. لم يكن أي من المرشدين رئيسًا لي بل كان كلاهما من الزملاء الأقدم في الإدارات أو الجهات المعنية.

خصص الوقت لكي تجلس مع مرشدك

جميعنا مشغول للغاية، ودون الكثير من التفكير، نستطيع ملء مفكراتنا بالمهام العاجلة والأعمال؛ على ما يبدو أنَّ المحادثات غير الضرورية تُوجَل بسهولة شديدة. وأستطيع القول بأن الوقت الذي تخطط لقضائه في التحدث مع مرشدك لا يقدر بثمن ويجب أن يُمنَح نفس أهمية الاجتماعات مع رئيسك، واجتماعات الفريق، وإعداد العروض، وما إلى ذلك. وأوصي بشدة بأن تحظى بلقاءات قصيرة ومنتظمة مع مرشدك. يُمكن أن تكون تلك اللقاءات للغداء أو الإفطار أو لتناول القهوة أو ببساطة في المكتب، وربما يكون ذلك شهريًا، أو مرة كل أسبوعين أو أسبوعيًا، متوقفًا على كَم التفاعل والتعلم الذي تشعر بأنك تريده. وإن راودك شك، فالتقي به لساعة واحدة كل أسبوعين، وانظر كيف يسير هذا الأمر.

السبيل هو الانتظام: فاللقاءات المخطط لها مسبقاً يكون من الأصعب إلغاؤها، فالانتظام يساعد على أن يصبح الإرشاد عادة، عادة إيجابية حسبما نأمل. احضر جلسات إرشادية متفقاً عليها مسبقاً حتى لو شعرت بأنه ليس هنالك ما يُناقش. لماذا؟ لأنّ الإرشاد يتعلق بتواجدك في حضور شخص لديه ثراء في المعرفة والخبرة والذي ربما فقط يسألك: "كيف تسير الأمور؟" أو "ما الذي فعلته مختلفاً منذ آخر مرة تقابلنا معاً؟". وأسئلة مثل هذه يُمكن أن تكون بداية لمحادثات قيمة. بالإضافة إلى ذلك، لا تغفل الدردشة - فلو لم يكن هنالك حقاً موضوعات إرشادية للمناقشة، فقط تناولوا معاً فتجاناً من القهوة يساعد على الاسترخاء.

قَدِّرْ واشكر مرشدك



احترم ما يمنحه لك مرشدك من وقت والتزام ونشاط كجزء من دوره. احضر إلى اجتماعاتك في الموعد المحدد وحاول ألا تلغي الجلسات مطلقاً. وتذكّر أنّك تحتاج لمساعدتهم ومساندتهم - وليس العكس.

كذلك أريد تقديرك بمتابعة الأشياء التي التزمت بإنجازها أو استكشافها أثناء نقاشات إرشادية. فلو اقترح عليك مرشدك قراءة كتاب تجاري مُعَيَّن أو مرر لك مقالاً لتقرأه، فاقراءه وإيّاك أبداً أن تكذب أو تتظاهر بإنجاز ما قد طُلب منك. لقد أرشدتُ العديد من الشباب الذين كانوا إما يدخلون سوق العمل أو تتم ترقيتهم لمناصب أعلى وجاءت لحظات خيبة أمني الوحيدة عندما كانوا يتظاهرون بإنجازهم شيئاً ما. فإن لم تكن تستطيع أن تكون صادقاً مع مرشدك، فسأفلق من أن تكون غير قادر على أن تكون صادقاً مع أحد، بما في ذلك نفسك.

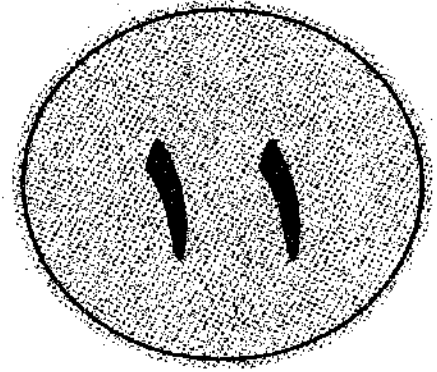


لقد حظي الناس على مر التاريخ بمرشدين، في حياتهم العملية وحياتهم الشخصية على حد سواء. وحتى السنوات القليلة الماضية، كان الدعم عن طريق الإرشاد غالبًا غير رسمي وغير منظم. لكن تدعم المؤسسات اليوم برامج الإرشاد على نحو متزايد، وكي تضمن أنكم قادرون على تحقيق مستويات النجاح في العمل التي تستحقونها، أحثك لتحظى بمرشدين خلال حياتك العملية. فلا تنتظر أن يُقدّم لك برنامج رسمي؛ بل اتبع ببساطة النصائح المبينة في الاستراتيجيات الثلاث بالأعلى واستفد من بصيرة مرشدك ومعرفته وحكمته لتساعدك على العمل بشكل أكثر مثالية مع الآخرين وتحقيق أهدافك.

اختر مرشدك بحكمة واعترف بحسن حظك إن كنت بالفعل قد وجدت مرشدك المثاليين. فبعض الناس يحظون إلى حد كبير بعلاقة عمل جيدة مع رئيسهم لدرجة أن ذلك الشخص يكون قادرًا على أن يكون مرشدًا بارعًا إلى جانب كونه مدربًا عظيمًا (وهذا موضوع الفصل التالي). أحد الأشياء الجيدة بشأن المرشدين هو أنهم متطوعون غير رسميين ولست مجبرًا على أن تبقى مع نفس المرشد لمدة طويلة؛ فبعض الناس يكتشفون أنّ أفرادًا مختلفين أدوا دور الإرشاد بالنسبة لهم على مدار الوقت، وأحيانًا بكونه مرشدًا خلال محادثة واحدة.

وختامًا، تذكر أن تخصص وقتًا لتقابل مرشدك الأكثر رسمية عندما تكون لديك جلسات مُرتَّب لها مسبقًا، وكن ممتنًا لأي شخص يعطيك النصيحة والمساعدة، بصرف النظر عما إذا كانوا مرشدين معينين بطريقة رسمية أو ببساطة زملاء أقدم ويسعدون بأن يُشاركوك أفكارهم ورؤاهم.

تدريب ومساعدة الآخرين



“يمكنك الحصول على كل شيء تريده في الحياة إذا قمت فقط بمساعدة عدد كافٍ من الأشخاص للحصول على ما يريدونه في الحياة”. - زيغ زيجلار

“نحن نكسب عيشنا من خلال ما نحصل عليه، لكننا نصنع حياة من خلال ما نقدمه”. - وينستون تشرشل

“بينما تكبر في السن سوف تكتشف أن لك يدين. واحدة حتى تساعد بها نفسك، والآخرى لمساعدة الآخرين”. - أودري هيبورن

“هدفنا الأساسي في هذه الحياة هو مساعدة الآخرين، فإن لم تتمكن من مساعدتهم، فعلى الأقل لا تؤذهم”. - دالاي لاما

“عندما تكون قد عملت بجد، وأبليت بلاءً حسنًا، وعبرت من خلال باب الفرصة، لا تغلق هذا الباب خلفك. لكن عليك أن تعود وتعطي الآخرين نفس الفرص التي ساعدتك على النجاح”. - ميشيل أوباما

كيف يمكنك حقًا مساعدة الآخرين في العمل؟ عن طريق إعطاء الآخرين وقتك وانتباهك باستمرار دون أي انتظار لمكافأة. وهذا في حد ذاته هو صورة من صور النجاح، وأود أن أشجع الجميع على أن يبدأ بالتصرف بهذه الطريقة منذ اليوم الأول الذي يدخل فيه إلى سوق العمل. بكل بساطة، يمكننا جميعًا أن نعطي الآخرين وقتنا واهتمامنا حتى وإن لم نكن قادرين على تقديم المعرفة أو الخبرة.

هذا العطاء من وقتنا واهتمامنا يمكن أن يأخذ العديد من الصور. ابدأ ببساطة بأن يكون لديك تفكير أو نية لأن تكون مفيدًا قدر الإمكان لكل الأشخاص الذين تعمل معهم. ومثل هذه النية يجب أن تكون موجودة ٢٤ ساعة على مدار أيام

الأسبوع السبعة أو بدوام كامل، وألا تكون شيئاً تقوم بتشغيله عندما تشعر برغبة في فعل الخير أو لأنك تريد شيئاً في المقابل. يبدو أن بعض الأشخاص يولدون بما يُطلق عليه أحياناً اسم "جين المساعدة"، وقد تم تطوير وتغذية هذا الجين خلال فترة صباهم، وبالنسبة لهؤلاء الأشخاص، فإن مساعدة الآخرين هي عملية تلقائية مثل التنفس. وإذا كنت غير محظوظ، فقد تضطر إلى بذل جهود إضافية حتى تكتسب عادة مساعدة الآخرين في أغلب الأحيان.

أحياناً يكون كافياً ببساطة أن تسأل شخصاً ما: "هل يمكنني تقديم أي مساعدة؟"، ويمكنك إضافة أي تعليق يبدو مناسباً مثل: "أرى أنك مشغول للغاية" أو "ألاحظ أنك جديد على هذا النوع من العمل" أو "أدرك أنك لا بد أن تكون في عجلة من أمرك".

ساعد الآخرين لاستكشاف التحديات والمشاكل التي تواجههم عن طريق ما يُسمى بالـ "تدريب". وهذا التدريب ليس كالتدريب في مجال الرياضة حيث من الممكن أن يقول المدرب للآخرين ببساطة ما يجب القيام به. فهذا نوع من التدريب المعتمد على العمل، وهو ما يُطلق عليه أحياناً التدريب التنفيذي، حيث يقوم ذلك الشخص الذي يقوم بتدريب شخص آخر بسؤاله أسئلة من شأنها أن تساعد ذلك الشخص على فهم أفضل واستكشاف المشاكل المتعلقة بهم. ومثل هذه المهارات التدريبية أصبحت من الأشياء التي يتم تدريسها على نطاق واسع ويتم استخدامها في المنظمات، وعند استخدامها بطريقة جيدة، فإنها تتيح للأشخاص إجراء محادثات مفتوحة للغاية مع بعضهم البعض.

تعلم المهارات التدريبية



تعلم المهارات التدريبية من الممكن أن يكون طريقة ثمينة لتقوية موظفيك وتقوية مهارات الاتصال وتمكينك من أن تكون متعاطفاً. عملية التدريب تدور بشكل أساسي حول مساعدة الآخرين على تحسين فهمهم للقضايا والمشاكل التي تواجههم ومن ثم الوصول إلى الحلول والأهداف الخاصة بهم. غالباً ما أعتبر المدرب كمرآة تسأل أسئلة. مهارات التدريب التي من الممكن أن تتعلمها إما عن طريق دورة تدريبية رسمية أو ببساطة عبر القراءة عن التدريب يجب أن تتضمن:

- تأسيس مستوى جيد من الثقة مع الموظفين والحفاظ عليه.
- رؤية الجانب الإيجابي من الأشخاص الآخرين وإمكانياتهم.
- الاستماع جيداً دون القفز إلى استنتاجات أو التسرع في الكلام.

- طرح الأسئلة المفتوحة التي تُمكن الآخرين من التعبير عن أنفسهم بدلاً من الأسئلة المغلقة ببساطة التي تتطلب فقط الإجابة بنعم أو لا.
- معايشة اللحظة وتركيز اهتمامك على هؤلاء الذين تتحدث معهم.
- تلخيص وتوضيح ما قاله لك الآخرون، حتى تؤكد لهم أنك قد سمعتهم بشكل صحيح.

كما يجب عليك أيضاً أن تفكر في أن تكون مدرباً معتمداً أو مؤهلاً. يوجد هناك عدد من المؤسسات والمعاهد التدريبية المُعترف بها عالمياً تقدم الدورات التدريبية التي من الممكن أن تأخذها حتى تصبح مؤهلاً. وأنا أوصي بالمؤسسة العالمية للتدريب (IAC)، ومقرها الرئيسي في الولايات المتحدة الأمريكية، والتي يوجد لديها أيضاً فروع على مستوى العالم. وتلك يمكنها مساعدتك على أن تصبح مدرباً خبيراً ومؤهلاً عن طريق الدورات التدريبية المتفوقة في (IAC). وهناك أيضاً مؤسسة تدريبية معترف بها بشكل جيد، وهي اتحاد المدرب العالمي (ICF)، والتي لديها نموذج وعملية مماثلان. ومع بعض التدريب الرسمي في مجال تدريب، يمكنك أن تقدم خدماتك لمؤسستك كمدرب داخلي.

ساعد شخصاً لا يتوقع مساعدتك كل يوم



واحدة من أعظم الطرق لاستمالة الآخرين وكي تتم رؤيتك في ضوء إيجابي هي أن تقوم بمساعدتهم بطرق متوقعة وغير متوقعة وألا تتوقع أي شيء في المقابل. وهذه العملية ليست سهلة للكثيرين، فنحن معنادون للغاية على العمل والعطاء من منطلق توقعنا أخذ شيء في المقابل أو أن يكون الآخرون مدينين لنا بشيء ما. وما أقترحه يُطلق عليه أحياناً المساعدة غير المشروطة. وعن طريق العطاء بهذه الطريقة، فإنك سوف تتمكن من بناء كمية كبيرة من النوايا الحسنة، أو كما يسميه المؤلف في مجال الأعمال ستيف كوفي بناء رصيد مصرفي من المشاعر الإيجابية.

لا تتعود ببساطة على مساعدة نفس الأشخاص بنفس الطريقة، بل بدلاً من ذلك حاول القيام بالأشياء التي تظهر كمفاجأة لطيفة. أتحداك أن تقوم بمساعدة شخص واحد على الأقل يومياً بطريقة لم يكن يتوقعها! ومثل هذه الأفعال ليس

بالضرورة أن تكون كبيرة، من الممكن أن تكون أشياء ببساطة إعطاء زميلك كوبًا من القهوة.

تشير العديد من الدراسات في مجال مشاركة الموظفين واستطلاعات الرأي عن مدى رضا الموظفين إلى أن العديد من الأشخاص في أماكن العمل لا يشعرون بأنهم موضع تقدير. وعن طريق مساعدة زملائك وطاقم الموظفين وفق العديد من الطرق، يمكنك المساهمة في زيادة إحساس الأشخاص بالتقدير، وسوف تجد الأشخاص الآخرين يقدرونك أكثر كزميل وكصديق في العمل.

إجراء محادثات للتدريب بقدر الإمكان

نقوم جميعًا بقضاء أيام عملنا في المحادثات - وجهًا لوجه مع الأشخاص، أو على الهاتف، أو في المؤتمرات عبر الفيديو، أو عن طريق رسائل البريد الإلكتروني. قد تكون لديك مهارات تواصل جيدة وتشعر بأنك تستطيع أن تكون جزءًا من محادثات فعالة حيث يمكنك فيها إثبات وجهات نظرك، ويمكنك التفاوض، والعرض، والمناقشة، إلخ.

وأنا أقترح أن تقوم، عندما يكون ذلك ممكنًا، بنقل محادثاتك إلى مستوى مختلف. في المحادثات اجعل هدفك أن تفهم أولاً عوضًا عن أن تحاول ببساطة أن يفهمك الآخرون؛ اجعل هدفك أن تستمع جيدًا لمشاكل الأشخاص الآخرين، واهتماماتهم، ووجهات نظرهم وحججهم بدلًا من التركيز على ما تريد قوله وتقديمه. وإضافة إلى ذلك، قبل التسرع في تنفيذ النقاط المطروحة أو المجادلة حولها، يجب عليك أولاً أن تتأكد من أنك سمعت وفهمت ما يحاول الآخرون قوله بطريقة صحيحة. وفي بعض الأحيان، فإن هذا يتضمن الاستماع إلى أكثر من مجرد الكلمات؛ يتضمن ذلك إدراك الأحاسيس التي يتم التعبير عنها وقراءة لغة الجسد. العديد من الأشخاص في مكان العمل يخفون مشاعرهم وشعورهم بالإحباط. إذا تمكنت من استخدام بعض مهارات التدريب، يمكنك تشجيع الأشخاص على مشاركة الأشياء التي تقلقهم حقًا أو يهتمون بها ومن ثم تصبح شخصًا يتمنى الآخرون العمل معه ويمكنهم اللجوء إليه طلبًا للمشورة والدعم.

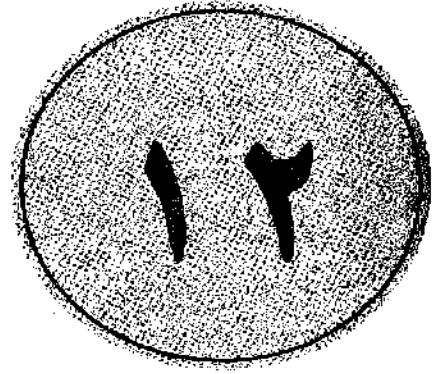


عن طريق استيعاب الأفكار في هذا الفصل، أنا أشجعك على التوقف مؤقتًا والنظر في كل تعاملاتك مع الأشخاص الذين تعمل معهم؛ ليس فقط مع زملائك في العمل لكن أيضًا مع الزبائن، والموردين، وأي شخص آخر تتعامل معه في عملك. وعن طريق التوقف، يمكنك أن تقرر كيف يمكن أن تكون أكثر فائدة وفي نفس الوقت تعمل على ضمان أنك، في كل اتصالاتك، تظهر حسن الاستماع والاهتمام ولست تقوم ببساطة بإعطاء الآخرين وجهات نظرك ومحاضراتك وأفكارك وآراءك. معظم الناس لا يحبون أن يُقال لهم ما يجب وما لا يجب القيام به؛ هم يقدرون أن تتم مساعدتهم حتى يصلوا إلى استنتاجاتهم الخاصة. ألا توافقني الرأي؟

اتخذ قرار البدء في استخدام مهارات التدريب الوظيفي في تعاملاتك اليومية مع زملائك أو مع طاقم الموظفين وحتى في محادثاتك مع أصحاب المصالح الآخرين، مثل العملاء والموردين. يمكنك أن تجعل الأشخاص في غاية السعادة من خلال كونك مفيدًا.

تذكر أن مهارات التدريب الجيدة تتطلب أن تسمع وألا تصدر أحكامًا على الآخرين. ليس المطلوب منك أن تقدم آراءك ووجهات نظرك، لكن مطلوب منك بالأحرى مساعدة الآخرين في استكشاف مشاكلهم ومسائلتهم وفي الوصول للقرارات والاستنتاجات الخاصة بهم. وبطريقة مثالية، يمكنك التأكد من أنك تتعامل بهذه الطريقة عن طريق تطوير مهاراتك التدريبية وحتى العمل على أن تصبح مدربًا مؤهلًا.

امنح الآخرين العرفان والفضل



“العرفان هو المحفز الأكبر”. جيرارد سي. إيكديل

“هناك شيئان يريدهما الناس أكثر من الحب والمال ... العرفان والمدح”. ماري كاي أش

“قد ينسى الناس ما قلت لهم، وقد ينسون ما فعلت، لكنهم لن ينسوا أبدًا كيف جعلتهم يشعرون”. مايا أنجلو

“كنت دومًا شخصًا غير أناني، وتلك هي الطريقة الوحيدة التي أعرف كيف ألعب بها في الملعب وأحاول أن ألعب بأقصى قدراتي؛ ليس من أجل نفسي فقط، بل من أجل أعضاء فريقتي”. ليبرون جيمز

“من الممكن أن يكون المدح هو أقيم ما تمتلك طالما لا تقصد به نفسك”. أورلاندو إيه. باتيستينا

كم مرة تشكر فيها زملاءك أو تمنحهم نوعًا من العرفان والفضل؟

إن الأشخاص الناجحين في مكان العمل يحبون أن يقدموا العرفان وأن يهتئوا من حولهم. غالبًا ما تنسى أن نشكر وأن نقدم العرفان عندما يقوم شخص آخر بعمل بارع. تسع وتسعون بالمائة من البشر يحبون ويحتاجون إلى التقدير والعرفان والشكر مقابل ما يقومون به، وتشير الدراسات إلى أن المدح قادر على تحفيز الكثير من الناس أكثر من مجرد إعطائهم المزيد من المال. غالبًا ما يشكو الموظفون في مقر عملهم من كون شركتهم أو رئيسهم في العمل أو زملائهم لا يقدمون العرفان بالقدر الكافي إزاء العمل الجيد الذي يقومون به. في الواقع،

يُذكر هذا الأمر غالبًا كسبب لاستقالة الموظفين من وظائفهم أثناء مقابلات ترك الخدمة.

لا يطلب الجميع العرفان بشكل صريح؛ الأشخاص الاجتماعيون والأكثر انفتاحًا على غيرهم هم من يبحثون عادة وبنشاط عن العرفان بينما أصحاب الشخصيات الأكثر هدوءًا وانطوائية قد لا يفصحون. بعض الناس يصبحون تفاعليين للغاية ويشيدون بمجهود الغير فقط عندما يُطلب منهم ذلك، ونسبة كبيرة من رؤساء العمل بشكل يدعو للدهشة يقدمون لموظفيهم المديح الإيجابي والتشجيع لموظفيهم مرة واحدة فقط أثناء عملية التقييم السنوي للأداء.

إن العرفان ونسب الفضل لأحدهم من أجل شيء قام به أو قاله يمكن أن يأخذ صورًا عديدة؛ فيمكن أن يكون ببساطة قول "شكرًا لك على مشاركة تلك الفكرة" لأحدهم في اجتماع ما، كما يمكن أن يكون بإرسال رسالة إلكترونية إلى رئيسك لتخبره عن العمل العظيم الذي قام به أحد الزملاء كي يساعدك على إتمام مشروع صعب.

هناك شيء واحد أسوأ من عدم تقديم الشكر والعرفان لأحدهم على شيء قام به، وهو أن تتسبب الفضل لنفسك. سأطلق على هذا أحد التصرفات الأكثر أنانية في مكان العمل، لكنه شائع جدًا للأسف، وهو أيضًا أسهل طريقة للشجار مع زملائك. إن الشخص الناجح بحق يكون متصالحًا مع نفسه ومع أدواته ولا يحتاج لأن "يسرق" نجاح الآخرين وينسبه لنفسه.

امنح شخصًا واحدًا على الأقل شكرًا وعرفانًا كل يوم



في نهاية كل يوم عمل، وبينما تعود إلى منزلك، اسأل نفسك ذلك "لمن قدمت الشكر ومنحت الفضل والعرفان اليوم؟". وأجب بصدق. أتحداك كي تنمي بداخلك عادة التحقق يوميًا من أنك منحت شخصًا واحدًا على الأقل أي شكل من أشكال الشكر والعرفان. وعلى نحو مثالي، اسع إلى أن تشكر وتعترف بمجهود مجموعة من مختلف الناس كل يوم.

عبر سنوات تدريبي للناس، أصبحت أؤمن بأن أبسط نماذج الشكر ومنح العرفان للغير بشكل ما لديها تأثير إيجابي بشكل متفاوت على أولئك الذين يشكرون ويمدحون. أوصي بأن تملأ يومك بمنح الشكر والعرفان على العديد من الأشياء

الصغيرة. وسريعًا ما سيصبح هذا السلوك عادة إيجابية للغاية ستجعل منك شخصًا محبوبًا ممن يعملون معك.

إليك بعض الأمثلة على أشياء بسيطة يمكنك تقديم العرفان عليها:

- شكر أحدهم على فتح الباب لك.
- شكر العاملين بالمقصف على الأكل الرائع.
- قول كلمات تقدير لسكرتيرة رئيسك المشغولة.
- تقديم عرفانك لأشخاص في الاجتماعات ولو على الأشياء الصغيرة، مثل كتابة مسودة جدول الأعمال.

الشيء الرائع بخصوص تقديم الشكر ونسب الفضل هو أنها حالة سهلة الانتشار، فسرعان ما سيبدأ الآخرون بالاقتراء بك وستجد أيضًا أنك سوف تأخذ العادة إلى المنزل.

شارك ما تستحقه من فضل على عملك

لا تنسب الفضل كله لنفسك، حتى ولو شعرت بأن نجاح عمل ما أو تأديتك لمهمة على أكمل وجه قد يعود إلى مجهوداتك الخاصة. فمن النادر أن يكون المجهود كله مجهودنا نحن، وغالبًا، إذا اعتقدنا أنه كذلك، فإننا نضلل أنفسنا وبذلك نكون قد حرمنا الآخرين من الشكر ونسب الفضل المستحق لهم.

حاول أن تقتدي بالممثلين الفائزين بجوائز الأوسكار. فخطب فوزهم دائمًا ما يبدو أنها تسير وفقًا لسيناريو متشابه: حيث يقولون إنه لم يكن من الممكن أن ينجحوا لولا مساعدة الكثيرين وعملهم الشاق، ثم يشكرون لائحة طويلة من أسماء زملائهم الذين ساعدوهم، قبل محاولة تذكر أن يقوموا بشكر أزواجهم أو والديهم قبل إنزالهم من فوق المسرح!

أظن أن ما أقترحه هو أنك يجب أن تكون متواضعًا في بحثك عن المديح والعرفان أو قبولك له وأن تكون دائمًا على استعداد لأن تحاول أن تشمل الغير في عملية تقديم العرفان. أعني تمامًا أن كل مؤسسة لديها ثقافة العمل الخاصة بها وأن بعض تلك المؤسسات تعد أكثر تفهمًا من غيرها لوجود أناس يسعون لنيل العرفان لأنفسهم. في بعض أوساط العمل، على سبيل المثال في الشرق، لن يتمنى أحد أبدًا أن يتم اختياره دون غيره لتلقي المديح والعرفان إلا إذا حصلت المجموعة كلها أو فريق العمل على العرفان نفسه.

شجع الآخرين (بما فيهم رئيسك في العمل) على أن يكونوا أكثر سخاءً

أن تقترح على شخص ما، وخاصةً رئيسك، أن يكون أكثر كرمًا في إعطاء الشكر والتقدير والعرفان للغير قد يكون أمرًا حساسًا يتطلب مهاراتك في الدبلوماسية.

غالبًا ما تأخذ تلك الاقتراحات هيئة التلميحات أو رسائل تذكير عندما ينسى الشخص الآخر أن يقدم الشكر. مثل هذا النسيان في الغالب ليس إلا نتيجة لمدى الانشغال الذي يبدو أننا جميعًا قد أصبحنا عليه في مكان العمل اليوم. مؤخرًا، اقترحت موظفة بنكية كنت أدربها على رئيسها أنها قد تكون فكرة رائعة إذا قام بدعوة فريق العمل إلى احتفال غداء لمنح العرفان لزميل في فريقهم أنهى للتو صفقة عمل صعبة. كان المدير مشغولًا للغاية حتى إنه نسي تمامًا أن يمنح عرفانًا علنيًا لهذا العضو الناجح في فريقه.

كن فعالًا وجاهرًا برأيك إذا رأيت من ينقصه الشكر والعرفان المناسب. من الأفضل أن تقول شيئًا بمجرد رؤية الحاجة لمنح التقدير، لأن الناس قد يصبحون حساسين للغاية وقد ينزعجون إذا ما نسي أو تأخر رئيسهم أو زميلهم في تقديم الشكر والعرفان لهم.

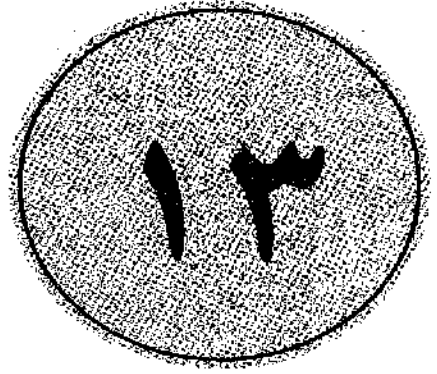


إننا نحيا في عالم مشغول، حيث يمكن أن يُطلب منا القيام بالعديد من الأشياء في العمل، غالبًا في الوقت ذاته، لكن لا يوجد أبدًا عذر مقنع لنسيان منح أحد ما الشكر أو المديح أو نسب الفضل الذي يستحقه من أجل عمل قام به على أكمل وجه. إن أسباب العرفان بمجهود الغير متعددة ويمكن فعل ذلك من أجل أشياء بسيطة ظاهريًا أو من أجل أمور قد نراها من المسلمات.

إن الأشخاص الناجحين في عملهم هم من يستمتع الغير بالعمل والتواصل والتفاهم معهم. ويحب الناس أن يتلقوا المديح والتقدير. لذا فيبدو جليًا أنه كلما أعطيت الآخرين المديح والتقدير والشكر بشكل يومي، سهل عليك أن تشكل علاقات عمل رائعة مع كل ممن تلتقي بهم في محل عملك.

عليك إذن بممارسة هذه السلوكيات الثلاث المقترحة بالأعلى، وهي ستساعدك على اكتساب عادة رائعة. أعطِ الشكر والتقدير بشكل يومي، اقتسم الفضل ولا تقم أبدًا بنسب الفضل الذي يخص شخصًا آخر لنفسك. شجع الآخرين، بمن فيهم رؤساؤك وزملاؤك الأقدم، على أن يقدموا الشكر والتقدير بشكل أكبر. أضمن لك أن زملاءك سيشعرون بالمزيد من الحماس والتفاعل وسيعملون ويتواصلون معك برغبة أكبر إذا قمت بكل تلك الأشياء.

كُونِ وَأَسَسِ عِلَاقَاتِ



٤٤ "لكي تكون ناجحًا، يجب أن تكون قادرًا على التواصل مع الناس؛ حيث يجب أن يكونوا راضين عن شخصيتك لكي يتمكنوا من القيام بمعاملات تجارية معك ولبناء علاقة مع الثقة المتبادلة". جورج روس

٤٤ "يمكنك أن تكسب من الأصدقاء في شهرين أكثر مما ستكسبه في عامين إن أوليت الآخرين اهتمامًا بدلًا من أن تحاول حمل الناس على الاهتمام بك". ديل كارنجي

٤٤ "اعتز بعلاقاتك وليس بممتلكاتك". أنتوني جيه. دي أنجيلو

٤٤ "إن أهمية بناء علاقات بين الزملاء، ومحاولة تكوين تحالفات لدعم القضايا التي تناصرها، هي أمور لم يكن لدي إدراك عميق لها يومًا حتى تم انتخابي وبدأت عملي في مجلس الشيوخ الأمريكي". هيلاري كلينتون

٤٤ "إذا ظننت أن من الصعب مقابلة أشخاص جدد، فما عليك سوى التقاط كرة جولف لا تخصك". جاك ليمون

إن دنيا الأعمال مبنية على تواصلنا جميعًا مع الآخرين، وأنا أواجه صعوبة في التفكير في أي مهنة يمكن للمرء فيها تجنب أي تواصل إنساني. فهناك دائمًا مدير لك أو صاحب عمل أو مورد أو زميل أو عميل أو عضو من فريقك، وغالبًا ما يؤدي الشخص الواحد أكثر من دور. تربطك علاقات بدرجات متباينة مع كل من تعمل أو تتفاعل أو تتواصل معهم بطريقة أخرى في مكان العمل. للأسف، كثيرًا ما يتعرف الناس على وجه أحدهم ويعرفون اسمه، لكنهم لا يعرفون عنه إلا القليل

جدًا. وهذا شيء مخيب للأمال خاصةً عندما تعرف أن هؤلاء الزملاء ربما قضاوا سنين معًا في العمل والانخراط في النشاطات الاجتماعية على حد سواء.

أحد الأهداف الرئيسية لمهام التدريب التنفيذية التي أقوم بها هو مساعدة الأفراد على تكوين علاقات بنجاح أكثر خلال مؤسساتهم وأن يكونوا أكثر إثارة للإعجاب وجديرين بالتذكر لدى الأشخاص الذين يتفاعلون معهم. أعرف أشخاصًا حرموا من الترقيات لأنه لم يكن يعرفهم عدد كافٍ من الأشخاص داخل منظماتهم. طريقة جيدة لتختبر كم كنت ناجحًا في تكوين وبناء علاقات هي بأن تسأل نفسك كم عدد الأشخاص الذين يمكن أن تلجأ إليهم طلبًا للمساعدة (بشأن تقديمك إلى شركات أخرى محتملة) إذا تم فصلك أو تسريحك من عملك.

بعض الأشخاص يمتلكون حسًا فطريًا في تكوين العلاقات وتراهم في اللقاءات والمناسبات وهم يتكلمون بسعادة مع أي شخص وكل شخص هناك. الشيء المفاجئ، هو أن أكثر الأشخاص نجاحًا في بناء علاقات حقيقية مع الآخرين هم غالبًا أولئك الذين يبدون أهدأ وأقل انفتاحًا لتكوين العلاقات، أي الذين يُطلق عليهم الانطوائيون. بعبارة أخرى، فإن الشخص الجيد في تكوين العلاقات لا يكون بالضرورة الأفضل في تأسيس علاقات جيدة والمحافظة عليها، لكن كلاهما مترابطان بشكل وثيق وقد استحقا فصلًا مشتركًا في هذا الكتاب.

كُونِ عِلَاقَاتِ كَأَنَّكَ شَخْصٌ مُنْفَتِحٌ مَحْنَكُ



تبين عقلية لفهم أن مقابلة الآخرين شيء قيم ويستحق المجهود. قلة قليلة من الناس تحب الذهاب إلى الاجتماعات والمناسبات التي من الأرجح ألا يعرفوا فيها إلا عددًا قليلًا من الناس. عندما تدخل غرفة تمتلئ بالناس، ابذل مجهودًا كي تبادر كل شخص بالكلام وتقديم نفسك، وإذا كان ذلك مناسبًا من الناحية الثقافية، فصافحهم باليد. تجنب النزعة السائدة بأن تقف مع الشخص الوحيد الذي تعرفه في حشد من الغرباء. افهم أن كثيرًا من الناس متوترون بخصوص مقابلة الآخرين والأشخاص الذين تحاول كسر حاجز الصمت معهم، بتقديم نفسك قد يشعرون بالارتياح أنك بذلت الجهد.

لمساعدتك على النجاح في وظيفتك ومسيرتك المهنية، خطط أي الأشخاص أو مجموعات الناس الذين يجب عليك مقابلتهم والتعرف عليهم، والتواصل معهم. ربما يكونون بعضًا من زملائك الأقدم الذين نادرًا ما تتواصل معهم، أو ربما يكون

عضو الغرفة التجارية المحلية التي أهملت في الانضمام إليها حتى الآن. كن فاعلاً؛ لا تكن ببساطة تفاعلياً وتنتظر الفرص والدعوات لتقابل الناس.

حاول جاهداً أن تكون جديراً بالتذكر، وأن تكون لديك أشياء لطيفة لتحكيها وأن تكون مهتماً بالأشخاص الذين تقابلهم. هل تمتلك بطاقة عمل؟ إن لم يكن لديك، يجب عليك أن تقوم بعمل بعض منها، وحاول أن تحملها معك دوماً عندما تعمل أو حتى أثناء انخراطك في المناسبات الاجتماعية. فأنت تحتاج لأن تمكن الناس الذين قابلتهم من تذكر من تكون، وإعطاؤهم بطاقة عملك وسيلة سهلة لفعل ذلك.

اجعل التحدث إليك مشوقاً



فكر في الأشخاص الجدد الذين اجتمعت معهم لأول مرة في الأشهر القليلة الماضية. ربما يكونون زملاءً جددًا، أو عملاءً، أو موردين. ما الذي تتذكره عنهم؟ بصرف النظر عن أنك ربما تتذكر شكلهم، فمن المحتمل أنك تتذكر بعضاً من المحادثات التي قمت بها ويمكنكني أن أخمن أنك ستتذكر بسهولة أكبر أولئك الناس الذين أجريت معهم أحاديث مشوقة وجديرة بالذكر.

بغض النظر عن مدى شعورك بعدم الارتياح حاول أن تجري محادثات تكون ممتعة ويمكن تذكرها على حد سواء. ابدأ بمحادثة خفيفة، وأياً كان ما تسأل عنه أو تقوله، كن صادقاً ومهتماً. ثانيًا جهز بضع قصص مضحكة أو نكات، لكن استعملها فقط عندما يكون الوقت مناسباً لتلطيف جو الحديث، وانتبه دوماً للحساسيات الثقافية. ثالثاً، كن مستعداً لطرح أسئلة بدلاً من الكلام عن نفسك، حيث يحب الناس الحديث عن أنفسهم، لذلك اسمح لمن تقابلهم بأن يفعلوا ذلك. يمكنك بالاستعانة بنموذج محادثة التدريب من السر ١١ أن تقوم بمحادثة تستمع فيها جيداً وتسمح للشخص الآخر أو لمجموعة الناس بأن يتحدثوا أكثر. من المهم أيضاً أن يعرف الآخرون من أنت، لذلك كن مستعداً للحديث عن نفسك، لكن بشكل مثالي انتظر حتى يشارك الشخص الآخر أولاً. أخيراً، كن طبيعياً وابحث عن مجالات الاهتمام المتبادل الحقيقية التي يمكن أن تكون أساساً للتفاعل المستمر بينكما.

اعتن بعلاقات العمل المهمة طويلة الأجل



حاول تجنب خطأ فقدان الاتصال مع الناس الذين اعتدت على أن تربطك بهم صلة. اكتب قائمة بأهم الأشخاص في حياتك العملية بما في ذلك أولئك الذين ساعدوك على الوصول إلى المكان الذي أنت فيه اليوم ويساعدونك لكي تتقدم وتحصل على ترقية كما نأمل. ربما يكونون رؤساء حاليين أو سابقين أو مرشدين أو زملاء أو أشخاصًا يعملون تحت إمرتك. فكر مليًا في مدى جودة تواصلك مع كل شخص في القائمة ومعرفتك بمستجدات كل واحد فيهم. إذا كنت تنتقل بين المدن أو حتى البلاد خلال مسيرتك المهنية، فهل بذلت مجهودًا لتحافظ على الصلة مع أولئك الزملاء السابقين المهمين؟

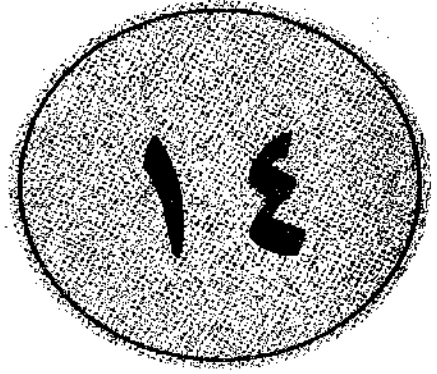
أوصيك بشدة بأن تبذل مجهودًا إضافيًا لتبقى على اتصال معهم كلهم. ربما تجدهم على مواقع التواصل الاجتماعي وتتواصل عبر الإنترنت (على سبيل المثال من خلال "لينكد إن" أو "فيسبوك") أو أن تدعوهم لتناول غداء أو مشروب. الناجحون يحبون البقاء على اتصال مع الأشخاص الذين ارتبطوا بهم بصلة وهم بطبيعة الحال كرماء ومستعدون لمساعدتهم ودعمهم عند الحاجة.



ما لم تكن تعمل ناسكاً في كهف منعزل، فحياتك العملية كلها ستتضمن التواصل مع الناس. فالبعض ربما يكون حديثي العمل للغاية وذوي أجور متدنية بينما آخرون ربما يكونون في مناصب مهمة بأدوار وظيفية عالمية. هذا الفصل يذكرك بالأمتنع أبداً عن المقابلة والتواصل مع الناس الجدد ومع الناس الذين تعرفهم بالفعل. لا تنتظر حتى يبرز موضوع معين أو مشكلة حتى تعيد الاتصال بأحدهم. فإذا فعلت ذلك، فسيشعر الذين تربطهم بك صلة بأنك تستغلهم فقط. تواصل مع الناس في الأوقات التي لا يكون لديكم فيها عمل ملح مشترك، فيمكنكم بدلاً من ذلك الحديث عن أنفسكم وتتاح لكم فرصة التعرف على بعضكم البعض. فقد قالت ممرضة أسترالية في دار للعجزة مؤخراً إن الناس، على فراش موتهم، غالباً ما يتدمون على إجهاد أنفسهم بالعمل وعدم التواصل وقضاء الوقت مع الأشخاص المهمين بالنسبة لهم.

بالنسبة لمعظم الناس، وخصوصاً الانطوائيين، فإن المزيد من تكوين وبناء العلاقات قد يكون غير مريح، وقد يتطلب الخروج من منطقة راحتهم. أتحداك أن تسمح بحدوث هذا ويمكنني أن أؤكد لك أنك ستفاجأ على نحو سار بمجموعة الأشخاص الجدد الذين ستقابلهم، وعمق الصداقة التي ستتطور بينكم.

انسجم مع مهمة ورؤية رب عملك



“أكثر الحالات تمكينًا هي عندما تكون المؤسسة بأكملها منسجمة مع مهمتها ويكون شغف الأشخاص وهدفهم متوائمين مع بعضهم البعض”. بيل جورج بيتر سيمز

“عندما تكون لديك رؤية، فإنها تؤثر على توجهك الذهني. فيكون توجهك متفانلاً بدلاً من أن يكون متشائمًا”. تشارلز آر. سويندول

“إذا كنت تريد بناء سفينة، لا تسوق الأشخاص سويًا لجمع الأخشاب ولا توكل إليهم مهام وأعمالًا، لكن علمهم الاشتياق إلى الاتساع اللانهائي للبحر”. أنطوان دي سانت إكزوبيري

“الفعالية دون قيم هي أداة دون غاية”. إدوارد دي بونو

“لا تكفي الجهود والشجاعة دون غاية واتجاه”. جون إف. كينيدي

هل لدى رب عملك بيان مهمة أو رؤية، وهل إذا كان لديه، هل تسنى لك قراءته قط؟

بيان المهمة يصف ما نفعه كمؤسسة وما الذي يجعلنا مختلفين عن باقي المؤسسات المماثلة. فهو يحدد عادةً غاية وأهداف المؤسسة ويخطط لكيفية وصولها إلى حيث تريد.

بيان الرؤية يعد مماثلًا للغاية ويفسر أين تريد المؤسسة أن تكون ومن الطبيعي أن يعكس مزيجًا من غاية وقيم المؤسسة.

ربما رأيت هذه البيانات على جدران المكان الذي تعمل به أو عندما كنت في زيارة لمؤسسات أخرى. فكر في أي شركة معروفة وبإمكانك أن تبحث عبر محركات البحث على الإنترنت عن بيانات المهمة والرؤية الخاصة بها. بعض المؤسسات لديها بيان واحد فقط، ويطلق عليه عادة اسم "المهمة". وفيما يلي أمثلة على بيانات المهمة المأخوذة من الموقعين الإلكترونيين لشركتين معروفتين:

"تتمثل مهمة فيسبوك في منح الأشخاص القدرة على المشاركة وجعل العالم أكثر انفتاحًا واتصالًا".

"تعد مجموعة BMW أفضل مورد في العالم لمنتجات وخدمات استثنائية لنقلات الأفراد".

ويعد أكثر الأفراد نجاحًا في مكان العمل أولئك الذين عادة ما يعجبون ويتقبلون مهمة ورؤية رب عملهم، بمعنى آخر أولئك الذين يعجبون بما تأمل الشركة في تحقيقه والوجهة التي تقصدها. إن الأمر أقرب إلى كونك على متن سفينة ومعجب بما تفعله السفينة وبالوجهة التي تقصدها. هل بإمكانك أن تتخيل كونك على متن سفينة وأنت لا ترغب في الذهاب إلى حيث تتجه؟

في عالم مثالي يجب أن تعمل في مؤسسة حيث تتفق بشكل كامل وتتسجم مع غاية وتوجه رب عملك. إذا شعرت بأن هناك عدم انسجام، فإن أمامك ثلاثة خيارات:

- حاول أن تتقبل أن هناك اختلافًا (بمعنى آخر، قم بتغيير توجهك الذهني).
- حاول تغيير غاية واتجاه المؤسسة.
- ائثر على مؤسسة جديدة لتعمل لديها.

اعرف غايتك واتجاهك



من الضروري قبل أن تشغل بالك بمهمة ورؤية رب عملك، أن تعرف نفسك بشكل أفضل وأن تجيب عن الأسئلة الآتية:

- ما الذي أتمنى أن أكونه وأن أصبح عليه؟
- ما غايتي؟
- كيف أرغب في الوصول إلى هناك؟

يرتبط هذا بالنقاش في السر رقم واحد حيث تم تشجيعك على استكشاف أحلامك وشغفك.

فكر ملياً إذا وأجب عن السؤال التالي بصدق: هل أنت قادر على تحقيق هذه الأهداف في وظيفتك الحالية ومع رب عملك الحالي على أحسن وجه؟ وهذا يتصل بالاستراتيجية التالية أدناه.

حدد ما إذا كنت مرتاحاً مع غاية واتجاه رب عملك

غالباً ما أسأل المشاركين في ورش القيادة التي أنظمها إن كان أي منهم على دراية بمهمة أو رؤية رب عمله. وقليل جداً منهم لديهم أي فكرة عن الأمر. فأسألهم عندها "لماذا إذن تعمل لدى رب عملك؟ هل من الممكن أن تركب على متن رحلة جوية إذا كنت لا تعرف وجهتها أو كيف تعمل؟". في الحقيقة يعمل الكثير من الأشخاص في مؤسسات حيث ليست لديهم أي فكرة حقيقية حول غاية واتجاه رب عملهم.

أتحداك أن تذهب وتكتشف ما إذا كان لدى رب عملك مهمة أو رؤية. تحدث مع مسئول أكبر لتأكد ما إذا كانت صياغة البيان في أحدث نسخة له وأنها تعكس حقاً الاتجاه الذي تسير فيه المؤسسة وما تهدف إلى تحقيقه. بعد ذلك، أشجعك على أن تسأل نفسك عما تشعر به تجاه ما تنص عليه البيانات. هل أنت معجب بما تمثله، وهل تشعر بحافز يدفعك لمساعدة رب عملك لتحقيق أهدافه؟

على سبيل المثال، ما الذي تشعر به حيال بيانات مهمة فيس بوك وBMW السابق ذكرها؟ هل تثير حماسك وتجعلك تشعر بأنك راغب في العمل لصالح هاتين الشركتين؟

فكر ملياً كيف بإمكانك أن تصبح أكثر انسجاماً وتحمساً وتشوقاً لمهمة ورؤية رب عملك. غالباً ما تكون ببساطة مسألة فهم أفضل للأمر، مما يتضمن عادة سماع المسئولين الأقدم أنفسهم يوضحون ما الذي تعنيه حقاً مهمة ورؤية المؤسسة.

توجد هناك حالات حادة حيث يشعر الأشخاص بأنه لا يمكنهم حقاً التكيف لقبول والتلاؤم والعمل مع غاية وتوجه المؤسسة. وقد يكون ذلك نتيجة عدد كبير من الأسباب التي قد تتضمن أن الأهداف تبدو مملة للغاية، أو تمثل تحدياً كبيراً، أو غير طموحة، أو غير أخلاقية، أو حتى غير شرعية. إذا شعرت بذلك، فإن من غير المرجح أن يكون لديك حافز للنجاح في المؤسسة. أعرف صديقاً رفض ترقية

كبيرة في شركة مشروبات غازية لأنه أدرك أنه ليس في مقدوره أن يقضي وقته في المساعدة على نمو شركة تبيع ببساطة مشروبات مليئة بالسكر.

إذا حاولت لكنك تشعر حقًا بأنك غير مرتاح مع غاية وتوجه رب عملك، فربما من الأفضل أن تمضي قدمًا وتجد مؤسسة أخرى بإمكانك أن تكون أكثر توافقًا معها. فهذا أيضًا بإمكانه أن يجعلك تحفز نفسك بشكل أفضل وأن تصبح أكثر نجاحًا. فالحياة أقصر من أن تمضيها في المكان الخطأ.

شجع زملاءك لأن يكونوا منسجمين



على افتراض أنك مرتاح وداعم لغاية واتجاه رب عملك، كن مستعدًا لمساعدة أولئك الذين تعمل معهم على أن يكونوا مرتاحين أيضًا. قد تكون هناك أوقات يقول فيها زملاؤك أمورًا مثل:

- ليست لدي فكرة إلى أين تتجه شركتنا وأعتقد أننا قد فقدنا الاتجاه كشركة.
- يبدو أننا نبدد الأموال على كل هذه التطويرات الجديدة للمنتجات وأنتنا نغير اتجاهنا دون أي منطق.

بإمكانك، عندما تسمع تعليقات مشابهة كهذه، أن تمارس مهارات التدريب التي اكتسبتها حديثًا وتشارك زملاءك في نقاش منتج وإيجابي للمساعدة في تذكيره بأن الكوب نصف ممتلئ وليس نصف فارغ. فلعب هذا الدور أقرب إلى كونك سفيرًا لشركتك. وهذا ما سوف تناقشه في فصل لاحق.

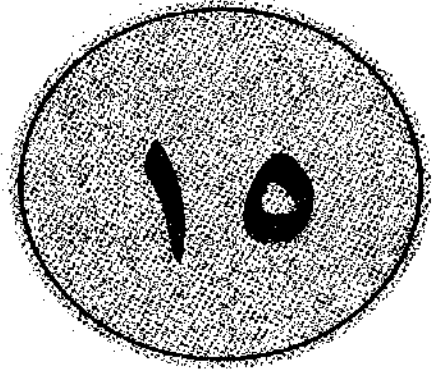


إذا كانت هذه أول مرة تفكر فيها بخصوص بيانات مهمة أو رؤية رب عملك، فإنني أمل أن يكون ما وجدت قد أعجبك وألا تشعر بأنك على متن السفينة الخطأ والتي تتجه إلى مكان ليست لديك الرغبة في زيارته.

تذكر أنه يجب أن تعرف إلى أين تريد أنت نفسك أن تتوجه وما هي غايتك. بعد ذلك تحتاج لأن تعرف غاية واتجاه رب عملك وأن تسأل نفسك إن كنت في المكان المناسب؛ هل أنت منسجم وتريد أن تتوجه إلى حيث يأخذك رب عملك؟ هذه ليست عملية علمية وقد لا تكون متأكدًا بشكل كامل، لكن، على الأقل، اتبعك للاستراتيجيات الثلاث الواردة في هذا الفصل سوف يمكنك من أن تكون أكثر إدراكًا لذاتك وستكون قد ساعدت على أن تفهم رب عملك بشكل أفضل.

أمل في أنك الآن تعرف بيانات مهمة و/أو رؤية رب عملك وأنت مرتاح تمامًا مع غاية وتوجه المؤسسة. إذا كنت تشعر بأنك لست منسجمًا مع غاية واتجاه مؤسستك، فتحدث في الأمر مع أشخاص تثق بهم. تحدث مع رئيسك وبعض من زملائك الأقدم؛ عندما تعرف أكثر، ربما تصبح أكثر ارتياحًا وتقبلاً. إذا كنت غير قادر على تقبل الاتجاه الذي تسير فيه الشركة، كن متقبلًا لفكرة المضي قدمًا وإيجاد مؤسسة أخرى حيث في إمكانك الشعور بأنك أكثر ارتياحًا وأن تكون أكثر نجاحًا فيها.

افهم ثقافة العمل لدى صاحب عملك



“الشيء الذي تعلمته في شركة IBM أن الثقافة هي كل شيء”. لويس في. جريستنر

“إن ثقافات الشركة مثل ثقافات الدولة، لا تحاول أبدًا تغيير إحداها، وبدلاً من ذلك، حاول أن تعمل في نطاق ما لديك”. بيتر إف. دراكر

“لا تكن خائفاً من عدم الانسجام. من الصعب غض النظر عن ذلك في الصغر، لكن كونك مختلفاً يعني أنك نفسك”. كريستين ستوارت

“العمل لدى شركة كبرى مثل ركوب القطار. هل أنت الذي تنطلق بسرعة ستين ميلاً في الساعة بنفسك أم أن القطار هو من ينطلق بسرعة ستين ميلاً في الساعة وأنت فقط على متنه تجلس في مكانك؟”. جيه. بول جيتي

“عرفت أن الوقت قد حان للمغادرة حين أدركت أنني لم أعد أستطيع النظر في عيون الطلاب وإخبارهم كم أن هذا مكان عظيم للعمل به”. جريج سميث

توجد تعريفات عدة للثقافة، وتعريفها هو أن ثقافة المؤسسة هي مزيج من كيفية عمل الناس في تلك المؤسسة وتفاعلهم مع بعضهم. يمكن أن تظهر الثقافة في قيم الأفراد، وفي كيفية تواصل العاملين، وتصرفهم، وتفكيرهم، واتخاذهم القرارات، وتفاعلهم عمومًا خلال يوم العمل، وتبرز الثقافة فيما يتوقع الأفراد من الآخرين وفي قواعد السلوك التي يتبعها الموظفون عن قصد أو بلا وعي. ومن الممكن أنك سمعت الناس يعلقون بجمل مثل “إنه رجل شركة” أو “هو ليس واحدًا منّا” أو “تستطيع أن تلاحظ أنها لم تعد ثقافة عملنا”.

يمكن رصد ثقافة عمل معينة بطرق عديدة في محيط العمل، من بينها هذه الأمثلة:

- بعض ثقافات العمل تقدر الذين يعبرون عن آرائهم ولديهم روح التحدي، والبعض الآخر لا يفعل.
- بعض ثقافات العمل تقدر الانضباط - فتبدأ الاجتماعات دائماً في الوقت المحدد ويُنظر للمتأخرين نظرة سلبية، بينما في مؤسسات أخرى من المقبول والطبيعي أن تكون متأخرًا وغالبًا ما يحتاج العاملون إلى رسائل تذكيرية.

أحياناً، نستطيع أن نرى الفروق بين ثقافات عمل المؤسسات في تفاصيل صغيرة جداً وغير اعتيادية. فأنا أعرف شركة حيث لا يفتح فيها الناس الباب لشخص آخر مطلقاً، ووجهت إلي انتقادات لأنني فعلت ذلك. ومؤخرًا كنت محل سخرية أيضاً لأنني توجهت لاجتماع في مكتب لشركة تكنولوجيا مرتدياً قميصاً وربطة عنق، وسألني أحد الأشخاص لماذا أبدو رسمياً جداً!

عندما يتم الاستحواذ على إحدى الشركات أو دمجها مع شركة أخرى، يكون أحد أكبر التحديات هو كيفية إقناع الموظفين بالتأقلم مع ثقافة عمل جديدة وتقبلها. وتتأثر أيضاً ثقافة عمل أي مؤسسة عالمية بالثقافات المميزة لمختلف الدول، والمناطق، والمجموعات العرقية. يفهم الأشخاص الناجحون أخلاقيات جهة عملهم جيداً، وسيتعلمون التأقلم مع توقعاتها الثقافية ومعاييرها وتقبلها.

افهم معايير ثقافة عملك وتوقعاتها

العديد من الأفراد الذين ينضمون لشركات جديدة لا يستمرون في العمل لفترة طويلة، إما يقدمون استقالتهم أو يُطلب منهم المغادرة. وأحد الأسباب الرئيسية هو لأنهم فشلوا في التأقلم مع ثقافة عمل المؤسسة. في الحقيقة، هو عادة ليس "فشلاً في التأقلم" بل بالأحرى إخفاق في فهم ثقافة عمل الشركة الجديدة ومعاييرها وتوقعاتها.

حتى لو كنت تعمل لسنوات عديدة في شركتك، قد لا تتمكن من شرح ماهية ثقافة عمل جهة عملك. يكون ذلك غالباً لأنك اعتدت الطريقة التي تسري بها الأمور بشكل كبير وليس لديك ما تقارن به ثقافة عمل جهة عملك. أستطيع أن أؤكد لك،

بالرغم من ذلك، أنك إن انتقلت إلى شركة جديدة تمامًا، فعلى الفور سوف تبدأ بملاحظة كيف أن كل شيء يبدو مختلفًا.

أحب أن أقترح أن تتعلم فهم ثقافة عمل جهة عملك جيدًا بالطرق الآتية:

- راقب كيف يعمل ويتصرف ويتفاعل الموظفون. ما النمط الذي تلاحظه؟ عندما ترى العديد من الناس يفعلون الأشياء بطريقة متشابهة، فمن المرجح أن في إمكانك اعتبار تلك التصرفات أو العادات بمثابة عناصر ثقافة عمل مؤسستك.
- بعد أن يعمل أي زملاء مستجدين في شركتك مدة لا تقل عن أسبوعين، ادعهم إلى احتساء كوب من القهوة واجلس معهم واستكشف ما الاختلافات التي لاحظوها وعاشوها بين المكان الذي اعتادوا العمل به ومكان عملكم الحالي.

تأقلم مع ثقافة العمل وتقبلها



ما أن تفهم ثقافة العمل في مكان عملك، تحتاج عندها إيجاد أفضل طريقة للعمل ضمن الثقافة. وكما ذكرنا سابقًا، يبدو أن العديد من الناجحين قادرين على فعل ذلك بلا عناء وهم يجارون طريقة تصرف وعمل زملائهم ورؤسائهم.

الأمر كله يتعلق بالألا تبدو غريبًا في محيط عملك. وإن فعلت، فعلى الأقل كن مدركًا لذلك. الأمثلة على كيف قد تحتاج للتأقلم عديدة وقد تتضمن أشياء مثل:

- فهم سياسة ارتداء الملابس ومتى يكون أمرًا طبيعيًا أن ترتدي ملابس متواضعة أو غير رسمية.
- عند إرسال البريد الإلكتروني للناس، ستكون هناك أنماط تحدد الطول المقبول للرسائل و/أو من من الملائم إرسال نسخة له منها.
- في الاجتماعات، قد يكون هناك نمط لكيفية مناقشة الموضوعات، وكم الجدال الذي يمكن أن يدور حولها، أو مدة العروض التقديمية عمومًا.

أنا لا أقترح أن عليك أن تستسخ آليًا طريقة عمل جميع الآخرين. بل أحثك أن تكون على دراية تامة بها، وإلى حد ما، تتحكم في أن تبدو متلائمًا بشكل جيد ومنسجمًا مع كيفية عمل الآخرين.

إن هذه الاستراتيجية مهمة على وجه الخصوص لتتبعها عندما تنتقل إلى إدارة جديدة، أو فريق جديد، أو مؤسسة جديدة. وهي أيضًا قابلة للتطبيق عندما تُمنح رئيسًا جديدًا ليشرّف عليك لأنك ستحتاج إلى التوافق مع ثقافة العمل الخاصة به.

ساعد المنضمين حديثًا إلى مؤسستك



عندما ينضم عضو جديد لشركتك وبدأت في التواصل معه -ربما كزميل أو كجزء من فريقك أو ببساطة قابلت أحدهم في المقصف- أشجعك أن تشاركه بعضًا من معرفتك وتقدم لهم النصائح بخصوص الشركة.

ربما يساعد زملاؤك في قسم الموارد البشرية الأعضاء الجدد من الموظفين على الانضمام والاستقرار في مؤسستك، لكن من غير المرجح أن يخبروهم بتفاصيل عن ثقافة العمل معهم. وبذلك فأنت تسدي لزملائك الجدد معروفًا كبيرًا، إذا قمت بإخبارهم بطريقة سير الأمور في مكان عملكم، كأداب المراسلات الإلكترونية، وكيف تدار الاجتماعات، وكم من الوقت تستمر عروض تقديمية معينة عادةً، إلى آخره. اقترح أن تشاركهم كل تلك الأشياء التي تمنيت لو أنك كنت تعرفها في بداية التحاقك بالمؤسسة.

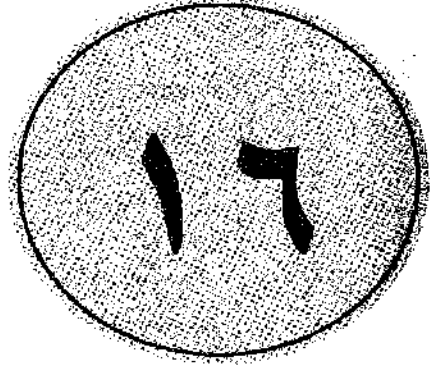


نادراً ما يثار الحديث حول ثقافة العمل داخل المؤسسة، وغالباً لا يناقشها أحد إلا عندما يكون انتقادي بشأن المكان الذي يعمل به. وهذا شيء مخزٍ لأن ثقافة العمل تؤثر في كل شيء حولك. فمن المهم ألا تحاول فهم فقط ثقافة العمل التي تعمل من خلالها بل وإلى أي مدى ستسجم أنت مع معاييرها وتوقعاتها منك.

ولا بأس أن تكون مختلفاً عن زملائك في بعض النواحي -مختلفاً في طريقة مخاطبتك الناس، أو مختلفاً في طريقة كتابة الرسائل، أو مختلفاً في طريقة رئاستك للاجتماعات- لكن في معظم الأحيان من الحكمة أن تجاري ثقافة العمل. وعلى سبيل المثال، إذا اعتاد الناس في شركتك على إضافة رؤسائهم كمرسل إليه في أنواع معينة من الرسائل، فأنا أوصي بأن تفعل نفس الشيء إلا إذا كنت على تمام اليقين أنه من الأفضل لك أن تتصرف على نحو مغاير. فمن الصعب أن تكون ناجحاً في وظيفتك إذا كنت مختلفاً عن الآخرين وهم ينظرون إليك بشكل سلبي نتيجة لذلك، ربما ستظهر كشاذ عن القاعدة وغير راغب في العزف ضمن الفريق.

حالما تتفهم الجوانب المختلفة لثقافة عمل مؤسستك، يمكنك عندها أن تقرر كيف ستجعل سلوكك يتوافق مع أسلوب عمل الآخرين. وأخيراً، من أجل تكوين صداقات مع الزملاء الجدد، فكر كيف قد يمكنك أن تشاركهم على نحو مفيد لمحات عن مختلف جوانب ثقافة العمل في مؤسستكم.

افهم واعمل وفق سياسة العمل



“السياسة هي غذاء العقل المعرض لجوع الحماقة”. فولك جريفيل

“الإنسان بطبيعته حيوان سياسي”. أرسطو

“ينحرف العديد من المديرين التنفيذيين الواعدين أحيانًا عن مسارهم خلال حياتهم المهنية، ويرجع ذلك غالبًا لضعف أدائهم في سياسات العمل”. الأستاذ الجامعي جيفري فيفر

“أدركت أن أقصى ما تستطيع الموهبة أن توصلني إليه هو مناصب الإدارة الوسطى، لكن ما بعد تلك النقطة يصبح الأمر مسألة تتعلق بالسياسات وتعلق الرؤساء”. ماساهيرو أريجوتشي

“أنا لا أعيد قول الإشاعات أبدًا، لذا استمع بعناية”. مجهول

يفشل العديد من الأشخاص الناجحين في حياتهم المهنية لأنهم لا يفهمون تمامًا أو يتعاملون جيدًا مع ما يحدث حولهم. من الممكن أن يكون هؤلاء الناس نظريًا أقوى جدًا، لكن قد يفتقرون إلى القدرة على أو الرغبة في مجاراة الجوانب المختلفة لما نسميه ببساطة "سياسات العمل".

تعد سياسات العمل في أي مؤسسة بشكل ما جانبًا من مبادئ وتطلعات ثقافة العمل وأفضل ما يمكن وصفها به هو أنها مزيج من:

- المجموعات غير الرسمية التي غالبًا ما تكون اجتماعية بين زملاء العمل على مستوى الإدارة أو المؤسسة.
- مدى قرب ووفاء ودعم الناس لأفراد أو مجموعات بعينها.

- كيف يمكن للأفراد أن يكونوا سلبيين بشكل ما تجاه زملائهم الآخرين وكيف يصلون ذلك.
- وجود قادة ومتحدثين غير رسميين من أجل المصالح الشخصية ومجموعات النفوذ.
- الطرق اللازمة لكسب جماعات من الناس أو لتكوين حلفاء.
- الطرق التي تنتشر وتتناقل بها الأخبار والشائعات والرسائل.

يمكنني القول بأن تسمية كل هذه الأمور بسياسات العمل ملائم جدًا وذلك لأن الشخص القادر على شق طريقه بنجاح أو العمل وسط هذه الأمور لا بد أن يكون سياسيًا جدًا - فهو سياسي في صداقات العمل التي يكونها، سياسي حول من يتناول معهم غداءه، سياسي في اختيار من يشارك معهم أفكاره للحصول على تقييمات أو لإعلام الآخرين بشيء ما.

لا يمكن وصف سياسات العمل بسهولة، وأعتقد من الأفضل القول ببساطة إنه لتضمن نجاحك في عملك وفي حياتك المهنية، تحتاج حقًا أن تكون مستعدًا لفهم الطرق المختلفة التي يتصرف بها الناس ويتواصلون معًا، وبنفس الطريقة عليك أن تفهم الثقافة الأوسع للعمل. وعليك أيضًا أن تقرر ما إن كنت مرتاحًا مع نمط ومستوى سياسات العمل في المؤسسة التي تعمل بها. لقد عرفت الكثير من الناس ممن أحسوا بأنهم غير قادرين على العمل بشكل جيد ضمن سياسات العمل واختاروا الاستقالة. أتمنى ألا يحدث ذلك أبدًا معك، لكن إن كانت هذه هي الطريقة الوحيدة التي تستطيع أن تضمن بها النجاح في سيرتك المهنية، إذاً عليك أن تتخذ مثل هذه القرارات الشجاعة.

راقب سياسة العمل التي تحدث حولك



تراجع قليلاً وارصد مجموعة سياسات العمل التي تراها حولك في العمل، ربما تتمنى لو ترسم مخططًا بيانيًا لمختلف التجمعات بين زملائك في العمل، وتطرح على نفسك أسئلة من قبيل أيهم يبدو أنه يدعم ترقية رئيسك أو من يتحدث بسلبية عن الاندماج المزمع. أنا أشجعك أن تكون ببساطة على دراية ووعي بدورك في كل هذا وتسال نفسك: "لماذا يمكن أن ينظر إليّ على أنني منحاز أو أتقرب من أناس بعينهم؟".

بعد أن حصلت على منظور حول سياسات العمل المحيطة بك، استكشف تلك الأدوار التي تبدو أساسية ومهمة بالنسبة لك وقرر أي دور ستلعب. هل من الممكن أن تختار الانضمام إلى أولئك الذين يعارضون أو يدعمون أمرًا ما؟ هل من الممكن أن تصادق أحدًا قد يكون له تأثير لا داعي له على شيء ما؟

صديق الأشخاص المناسبين في العمل

من الممكن أن يحالفك الحظ وتعمل في مؤسسة صغيرة جدًا حيث يتوفر لديك الوقت لتتعرف جيدًا وتصادق كل زملائك الجدد، لكن إن لم تكن محظوظًا جدًا، فقد تحتاج أن تكون انتقائيًا بعض الشيء حيال من تبذل جهدًا للتواصل معه. فوقتنا عادة ما يكون محدودًا وقد لا يتسنى لنا أن نصادق ونقضي وقتًا كافيًا مع كل من يبدو مهمًا.

ففي العالم المثالي يمكنك ببساطة أن تتواصل فقط مع أولئك الزملاء الذين تحتك بهم حقًا أثناء يوم العمل، وبالنسبة لكثير من الناس هذا بالضبط ما يفعلونه. لكن هذا لا يكفي إن أردت حقًا النجاح في عملك، ومن الممكن أن تحتاج إلى تكوين صداقات مع أشخاص من ذوي النفوذ، لكن ليس بطريقة تجعل من الواضح أنك ودود فقط لأسباب سياسية. فمن المفيد دائمًا أن تتعرف على أولئك الزملاء الناجحين وممن يشاع غالبًا أنه يتم إعدادهم أو تهيئتهم لتولي مناصب أعلى في منطمتك. فحين يرتقي ويرتفع هؤلاء الناس، تتمنى لورفعوك معهم، من قبيل كونهم داعمين لدورك وإسهامك.

كنت أدرب مؤخرًا إحدى الموظفات في البنوك فانتها ترقية كانت تتمنى بشدة أن تعرض عليها. والسبب؟ أنها لم تكن معروفة لدى بعض صناعات القرار الرئيسيين، وصاحب ذلك قول أحدهم ببساطة "من تكون؟".

لا تتبع روحك

احذر من مجازاة أي سياسات عمل بشكل جيد جدًا بحيث ينتهي بك الأمر، على سبيل المثال، منغمسًا في النميمة، وفي نشر أخبار سلبية يحتمل أن تؤثر على عمل أحد ما، أو شخصيته، أو نظرة الناس إليه.

ربما تفضل تكوين صداقات مع زملاء معينين فقط لتنال تقدير وإعجاب أشخاص بعينهم. فإن شعرت أنك مضطر لفعل ذلك، فافعله وأنت واع بالمخاطر المحتملة. حاول ألا تتظاهر بحب أشخاص إذا ما كنت لا تحبهم، ولا توافق دائماً على ما يعتقد مثل هؤلاء الناس، وما يفعلون، وما يقولون فقط لتتجنب إغضابهم أو حدوث خلاف معهم.

حاول دائماً أن تكون عادلاً ومتوازناً وتجنب فعل الأشياء التي تعلم أنها خاطئة، مثل "طعن أحدهم في ظهره" لتصبح محل إعجاب وأن تحظى بشعبية لدى جماعات معينة من الزملاء. لقد فعلت ذلك من قبل بأن سمحت لنفسني أن أغتاب أحد زملائي، وعلى الرغم من أنني استقذت من هذا الأمر على المدى القصير من خلال ظهوري متماسياً مع آراء مجموعة معينة من الزملاء ممن يفترض أنهم أصحاب نفوذ، إلا أنني ندمت على ما فعلت. فالشخص الذي تكلمت عنه بشكل سيئ لم يحدثني مجدداً أبداً بعدما سمع بأمر النميمة، رغم اعتذاري. من السهل جداً أن تتجرف وأنت في مجموعة، ويحتاج الأمر إلى قوة هائلة لكي تعترض أو تجهر برأيك أو تتسحب حين يمارس الناس السياسة ويشوهون سمعة زملاء بعينهم بإبداء تعليقات غير ضرورية وسلبية.

FARES_MASRY
www.ibtesamah.com/vb
منتديات مجلة الإبتسامه
حصريات شهر نوفمبر ٢٠١٨



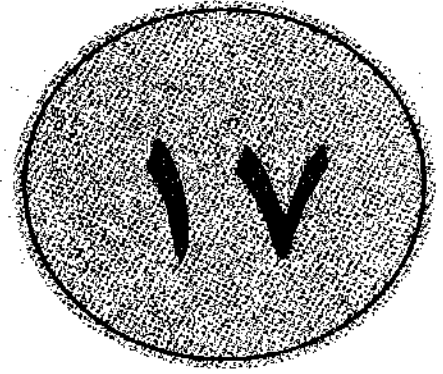
الإلتقان والإبحار في سياسات العمل ليس بالأمر السهل أبداً، وهناك أوقات قد تكون فيها ببساطة مكان المتلقي لبعض التنمية أو الإشاعات السلبية. ضع أي مجموعة من الناس معاً وعلامات سياسات العمل ستبدو ظاهرة دائماً كشكل تجمعات مختلفة، تصاحبها التنمية، وأشخاص يعارضون أشخاصاً آخرين، ويحدث كل هذا عادةً بطرق غير رسمية تماماً من الممكن ألا تدركها إن لم تكن لك قدرة خاصة على الملاحظة. كثيراً ما أعطيت تدريباً على الإرشاد المهني لأفراد لم يكن لديهم أدنى فكرة عن أنهم كانوا على وشك الفصل أو التسريح من عملهم حتى لحظة حدوث ذلك. لكن عرفوا في وقت لاحق أن آخرين كانوا على علم بأن أمر تسريحهم كان سوف يحدث أو أنه كان مطروحاً على أقل تقدير.

في بعض المؤسسات من الممكن أن تكون الحوارات المتعلقة بسياسات العمل والتنمية بالنسبة لكثير من الموظفين المصدر الرئيسي للمعلومات حول ما يحدث حقاً، حيث تتم غالباً مشاركة تفاصيل عمّن في طريقه إلى الترقية أو العكس.

أشجعك بالتالي على أن تصبح خبيراً في سياسات العمل وما يتعلق بها من تنمية في مؤسستك، وأنصحك أن تعمل بتيقظ لتصبح معروفاً وتكسب صداقة أولئك القادة والزملاء الذين يبدو أنهم الأكثر نفوذاً و/أو في طريقهم للمناصب العليا في مؤسستك.

وأخيراً، انتبه إلى نصيحتي السابقة المتعلقة بـ"ألا تُسلم" أو "تبيع روحك" - لا تسع لإرضاء البعض مقابل الإساءة لآخرين. وبالمثل، إن كان أحدهم لا ينجح على ما يبدو بل حتى قد يكون معرضاً لخطر الفصل من العمل وكنت مقرباً منه، فلا تتركه فجأة أو تبدأ بالابتعاد عنه. أظهر تفهمك له وتعاطفك معه، وربما يمكن أن تنبه زميلك إلى ما تسمع، وإن شعرت بأنك مضطر، جاهر بدعوه.

كن سفيراً لمكان عملك



“لا تتحدث بسوء عن أي شخص، لكن تحدث بكل خير تعرفه عن كل الأشخاص”.
بينجامين فرانكلين

“قبل أن تتحدث اسأل نفسك إن كان ما ستقوله حقيقياً، لطيفاً، ضرورياً، مفيداً.
إذا كانت الإجابة هي لا، فربما ما ستقوله من الأفضل ألا يُقال”. - برنارد ميلتزر

“الحياة عبارة عن حطام سفينة، لكن يجب علينا ألا ننسى أن نغني في قوارب
النجاة”. فولتير

“الشخص الذي لديه أفكار جيدة لا يمكن أن يكون قبيحاً أبداً ... لكن إذا كانت
لديك أفكار جيدة، فسوف تسطع هذه الأفكار من وجهك مثل أشعة الشمس
وسوف تبدو جميلاً دائماً”. رولد دال

“نحن جميعاً موجودون في الحضيض، لكن بعضنا ينظر إلى النجوم”. أوسكار
وايلد

عندما دخلت سوق العمل، أعطاني صديق للعائلة نصيحة سديدة حاولت اتباعها
دائماً، وهي: “لا تتحدث بسوء عن المكان الذي تعمل فيه أو الأشخاص الذين تعمل
معهم؛ وإذا شعرت بميل للقيام بذلك، ابق صامتاً”. ليتنا جميعاً نستطيع أن نقول
خيراً فقط عن رؤسائنا والمؤسسات التي نعمل بها. من الشائع أن نستمع لأشخاص
يشكون بمرارة من شركاتهم - ويقولون إنها تصنع منتجات مريضة، وأن المديرين
كسالى، ويعينون خريجين ذوي نوعية رديئة، ويكذبون على الزبائن، إلخ.

أثناء رحلاتي الدولية كان من دواعي سروري أن أتعرف على بعض من هؤلاء
الدبلوماسيين الذين قضوا حياتهم في هذه المهنة يمثلون بلادهم. إن هؤلاء

الأشخاص لا يقولون أبداً أي شيء من شأنه أن يفسر بأي شكل كأمر سلبي عن بلادهم وحكوماتهم. إنهم دبلوماسيون إلى أبعد الحدود ويعبرون عن الأشياء الجيدة والإيجابية فقط. وحتى تتمكن من النجاح حقاً في أي مكان عمل يجب علينا محاكاة الدبلوماسيين.

حتى يُعجب بك رؤساؤك وزملاؤك، لا يكفي أن تلزم الصمت ببساطة عندما تود أن تقول شيئاً سلبياً. لكن عوضاً عن ذلك، فأنا أشجعك على التحدث بنشاط عن الأمور الطيبة التي يفعلها رؤساؤك وزملاؤك. بعض الأشخاص إيجابيون بطبيعتهم للغاية لدرجة أنهم يشعرون بالراحة فقط ويستمتعون برؤية الإيجابية في الأشخاص والمواقف المحيطة بهم.

بالإضافة لذلك، ينبغي عليك الثناء على أرباب عملك السابقين فضلاً عن صاحب عملك الحالي. على الرغم من أنك قد تركت الشركة، فمن الممكن أن تجعل زملاءك ورؤساءك الحاليين غير مرتاحين إذا تحدثت بسوء عن أرباب عملك السابقين، وقد يجعلك ذلك تبدو جاحداً. وقد يتساءل زملاؤك أيضاً عن الأشياء السلبية التي من الممكن أن تختار قولها عن رب عملك الحالي.

انتبه لما تقوله (لفظياً وغير لفظي)

من المدهش كيف تكون غير مدركين لما تقوم بتوصيله بشكل لفظي وغير لفظي على حد سواء. "أنا لا أتحدث بسوء مطلقاً عن شركتنا" هذا ما قاله زميل سابق بعد أن تم تسريحه من العمل جزئياً بسبب ما قاله رئيسه عن غياب دعمه - وفي الواقع انعدام دعمه الفعلي - لخطط واستراتيجيات تقدم الشركة. وفي حالة صديقي، أعتقد أنه قد تمت رؤيته على أنه أخفق ليس بسبب حديثه ضد خطط الشركة، لكن بسبب عدم حديثه في صالحها، داخلياً وعند التواصل مع أصحاب المصالح الخارجيين على حد سواء.

إذا وجدت أن من الصعب مراقبة نفسك جيداً، فلماذا لا تطلب من بعض من أفراد فريقك أو زملائك أن يقوموا بتحذيرك إذا بدأت في الكلام بطريقة سلبية عن رؤسائك أو عن المؤسسة التي تعمل فيها. أعرف شخصاً ما يضع بعضاً من المال في علبة تحصيل للأعمال الخيرية في كل مرة يضبط نفسه يقول شيئاً سلبياً. وبالمثل، يمكنك أن تطلب من نفس الأشخاص أن يلفتوا انتباهك عندما تقول شيئاً إيجابياً.

ابدل مجهودًا إضافيًا حتى تقول أشياء إيجابية في

العلن

سفراء الدول المتمرسون مُدربون على الثناء على سياسات وأفعال حكوماتهم في كل الأوقات، حتى عندما لا يكونون شخصيًا متفقين مع ما يحدث. إذا رغبت في أن ينظر إليك الذين تعمل معهم بإيجابية، حاول دائمًا أن تلاحظ وتتحدث عن الجوانب الإيجابية فيما تفعله شركتك، أو إدارتك، أو رئيسك، أو فريقك.

ويوجد هناك بالطبع مكان تعرب فيه عن انتقاداتك والأفكار التي من المحتمل أن تكون غير داعمة، وعادة ما يكون ذلك في الاجتماعات والمناقشات حيث يتم بحث الأفكار والخطط. لكن بمجرد أن تم اتخاذ قرار بالسير في اتجاه معين، يجب عليك التصرف بإيجابية وبطريقة داعمة. قد تتضمن القرارات العديد من الأشياء، الصغيرة منها والكبيرة، على سبيل المثال من الذي تتم ترقية أو من يتم تعيينه في دور معين، المكان الذي سوف تُقام فيه حفلة عيد الميلاد القادمة، من الذي تم اختياره لتمثيل الشركة في مؤتمر ما، انتقاء شركة اختيرت للاندماج معها في دولة معينة. وقائمة الأشياء التي من الممكن أن تختار فيها أن تكون إما داعمًا كسفير أو أن تتحدث عنها بطريقة سلبية هي قائمة لا حصر لها.

تعلم أن تتوقف قبل أن تقول أي شيء غير إيجابي. إذا كان هناك شيء ما يزعجك في أفعال رئيسك أو شركتك، ففكر وتوقف قبل أن تتسرع وتقوم بنشر إشاعات سلبية وتشتكي. ولقد عرفت العديد من الزملاء على مر السنين الذين تحدثوا أكثر من اللازم وتعرضوا للتوبيخ من قبل رؤسائهم، أو أسوأ من ذلك، تلقوا رسالة تحذير أو تم فصلهم من العمل. وأنا أحث وأشجع الناس على مشاركة مشاعرهم في خصوصية مع رؤسائهم وزملائهم الآخرين ذوي الصلة، لكن في العنن يجب أن "تلتزم بالقوانين والمعايير" وأن تظهر الدعم. في العديد من الثقافات، كما في قارة آسيا وفي الشرق الأوسط، فإنه من المهم للغاية أن تظهر في مظهر الداعم لتجنب أي خطورة لظهور القادة وقد افتقروا دعم فرقهم، وهو ما يُطلق عليه عادة "إراقة ماء الوجه".

وسوف أضيف أنه يمكنك "التظاهر بذلك حتى تتمكن من القيام به" - يمكنك تعلم أن تتصرف وتبدو إيجابيًا وداعمًا حتى عندما تشعر ربما بالعكس في داخلك. إذا فعلت ذلك بتكرار كافٍ، من الممكن حقًا أن تجد نفسك أقل مقاومة وسوف تشعر بسلبية أقل نحو الأشياء التي تحدث في مؤسستك عما كنت تشعر به من قبل.

شجّع الآخرين على تقليد نموذجك الإيجابي



تشجيع الآخرين على عدم الشكوى، وألا يكونوا سلبيين، وألا يقوموا بانتقاد شيء ما بلا مبرر أمر يتطلب قدرًا معينًا من الشجاعة والدبلوماسية. وقد قمت بتطوير مهارة التصرف بهذه الطريقة وأنا أعلم أنها من الممكن أن تجعلني لا أحظى بشعبية في بعض الأوقات، لكنني أصر على الاستمرار. أجرب استخدام الدبلوماسية، فأقول أشياء مثل: "هيا، يا رفاق، دعونا نحاول أن نرى الجانب الإيجابي من قرار الشركة" أو "أعلم أننا منزعجون أن زميلنا لم تتم ترقيته إلى المنصب الرئيسي، لكن دعونا لا نضيع وقتنا في الأنين وإطلاق الشائعات عن ذلك الأمر".

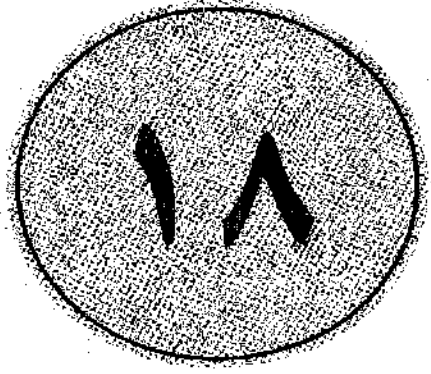
ملخص ما سبق



إن الذهاب للعمل كل يوم والتحدث بالخير والإيجابية عن كل شيء من الممكن أن يتطلب جهدًا كبيرًا وربما لا يكون ممكنًا. نحن جميعًا نختبر ونسمع أشياء تزعجنا أو لا نوافق عليها. ولا يوجد عندي شك أنه، بداخل جدران سفارتهم، غالبًا ما يدخل السفراء في نقاشات صعبة وجدالات وفي بعض الأحيان أيضًا يعارضون اقتراحات من وزارة الخارجية في بلدهم الأم. لكن، في العلن، فإن السفير يرسم ابتسامة على وجهه ويقدم دعمه أيًا كانت المبادرة أو الفكرة التي وافقت عليها حكومته.

تصرف كسفير: لا يوجد داع لأن ترتدي قبعة على رأسك أو شارة تقول إنك الآن سفير، لكن لتكن لديك تلك الحالة العقلية. وكمخلص، سوف يتضمن هذا مزيجًا من مراقبة ما تقوله، وكبح نفسك في العلن عندما لا يكون لديك شيء إيجابي أو مفيد تقوله، وأن تبذل مجهودًا إضافيًا حتى تكون أكثر دعمًا لما يقوم به رؤساؤك وشركتك، وتشجيع زملائك على أن يحذوا حذوك. وستندهش كيف أن ثقافة العمل وسياسات المكتب يمكن أن تبدأ بالتحول كلها لتصبح أكثر إيجابية. ومن الممكن حتى أن تجد أنكم جميعًا سوف تبدءون في أن تكونوا أقل نقدًا لما يفعله شركاؤكم وأطفالكم عندما تذهب أنت وزملاؤك إلى المنزل!

تقبل التغيير واحتضنه



“إذا لم تصنع التغيير، فإن التغيير سيصنعك”. جوينيث بالترو



“أن تكون شغوقًا بالفصول المتغيرة هي حالة ذهنية أكثر سعادة من أن تكون مغرمًا بشكل يائس بالربيع”. جورج سانتايانا



“علينا أن نكون مستعدين للتخلي عن الحياة التي خططنا لها حتى نحظى بالحياة التي في انتظارنا”. جوزيف كامبل



“كن التغيير الذي تتمنى أن تراه في العالم”. مهاتما غاندي



“التغيير أمر حتمي، على عكس استرداد (الفكرة) من آلة البيع”. روبرت سي. كالاجر



كل شيء يتغير باستمرار، فنحن جميعًا نكبر في السن قليلًا ونصبح أكثر خبرة في العمل، كما أن مؤسساتنا تواجه باستمرار تحديات جديدة ومختلفة مع عملاء وموردين وموظفين والعديد من أصحاب المصلحة الآخرين. نحاول أن نصنع ميزانيات وتوقعات لما سيحدث في شركائنا، لكن غالبًا ما يكون الواقع مختلفًا. لا شيء يبقى كما هو على ما يبدو في الحياة العملية ويبدو أن فكر مدرسة إدارة الأعمال يُعجل من ذلك عن طريق الترويج إلى حاجة المؤسسات للتطور والتغيير.

لا يبدو أن البشر يحبون التغيير وغالبية الناس الذين عملت معهم في الحقيقة يكرهون ترك الوضع الراهن لمناطق الراحة الخاصة بهم. فالرؤساء الجدد، والأنظمة الجديدة، والمنتجات الجديدة، وطلبات العملاء الجديدة قد يتم استقبالها غالبًا بالمقاومة، ويمكن لذلك أن يكون له أي عدد من التأثيرات السلبية على العمل، من نزاعات وتوتر مروريًا بحالات تأخير وعملاء غاضبين.

يمكن للتغييرات أن تكون بأي قدر وسيظل الناس يستجيبون لها بنفس الطريقة؛ فإما أن يكونوا ضد التغيير أو أكثر انفتاحًا لتقبل التغيير. اعتاد أحد زملائي القدامى أن يغضب عندما يغير مقصف شركتنا لائحة الطعام دون إنذار. ليس من المستغرب، إنه كان أحيانًا يثور في غضب شديد عندما تؤثر عليه تغييرات أكبر في العمل.

إن الناس الناجحين حقًا في العمل قد تعلموا أن يتقبلوا ويحتضنوا التغيير وأن يسايروا تيار التغييرات في بيئة عملهم. يبدو أنهم يفهمون أن التغيير حتمي ولا يريدون أن يتخلفوا عن الآخرين. في الواقع، هؤلاء في الأغلب من الأوائل الذين يدعمون ويساعدون بشكل مثمر على تطبيق التغييرات المطلوبة في مكان عملهم.

إن الكثير من كيفية تعاملنا مع التغيير يرتبط بطريقة تفكيرنا وكيف نختر أن نستجيب إزاء معلومات جديدة أو مختلفة. يمكنك دائمًا أن تلاحظ أولئك الزملاء الذين مرّوا بالكثير من التغييرات المتنوعة في مسيرتهم المهنية - بغض النظر عن احتمالية وجود الشعر الأشيب لديهم، يبدو أنهم يستجيبون بشكل أكثر هدوءًا، ويكونون أكثر تأملًا، وينصتون جيدًا عندما تحدث تغييرات لهم أو من حولهم.

ستساعدك الاستراتيجيات التالية على التصرف بتلك الطرق الأكثر نضجًا إزاء أي نوع من التغيير تقابله في عملك.

تفهم مراحل التعامل مع التغيير



يبدو أن هناك عملية يمكن التنبؤ بها يمر بها الناس عند مواجهة أي نوع من التغيير في مقر عملهم والاضطرار للتعامل معه. يمكن مقارنة هذه العملية بمراحل الحزن عند موت شخص عزيز. عادةً ما تبدأ العملية بحالة من الإنكار، ثم الانزعاج والغضب قبل المقاومة وأخيرًا القبول. كن على استعداد لأن تفهم أنك أنت ومن تعمل معهم قد تستجيبون للتغيير بأن تكونوا ظاهريًا عالقين في أي مرحلة من تلك المراحل الأربع:

1. **التجاهل والإنكار**: يبدو أن بعض الناس "يضعون رؤوسهم في الرمال" ويحاولون التصرف وكأنه لا يوجد هناك تغيير مقترح أو يحدث بالفعل. قد يصبح هذا عادة سيئة بالنسبة لبعض الناس.

٢. **الغضب والانزعاج**؛ هل سبق لك أن انزعجت عندما تغير شيء ما من حولك؟ قد يصبح بعض الناس حساسين إلى حد كبير ويتمسكون بمثل هذا الانزعاج والغضب. هذا قد يؤثر حقاً على قدرتهم على أن يكونوا موضوعيين ومرتزين.

٣. **الصراع والمقاومة**؛ بعض الناس يعارضون التغييرات علناً في حين أن هناك آخرين قد يبدو وكأنهم يؤيدونها في العلن لكنهم لا يزالون يقاومون، بكونهم متباطئين للغاية في المساعدة بتطبيق الجزء الخاص بهم في أي تغيير على سبيل المثال.

٤. **التكيف والتقبل**؛ هذه هي المرحلة المثالية، والتي يتمنى المرء أن يتمكن الجميع من الوصول إليها بأسرع ما يمكن وأن يتجنبوا أن يعلقوا في أي من المراحل الثلاث السابقة.

هل سبق وأن عقلت في أي من المراحل الثلاث الأولى؟ يمكن للوعي أن يكون نقطة انطلاق من أجل معالجة الأساليب التي تستجيب بها للتغيير بأي طريقة سلبية والتي يمكن تفسيرها على أنها مقاومة أو معارضة لهذا التغيير بشكل خاص.

اعمل على تحسين مناطق ضعفك



إليك بعض النصائح بشأن كيفية تجنبك أن تعلق في أي من تلك المراحل الثلاث الأولى المخصصة بالأعلى من عملية التعامل مع التغيير. كن صادقاً مع نفسك بخصوص كيفية تعاملك مع التغيير. أنا لا أعرف أي أحد يستطيع أن يقول بأمانة، إنه حين واجهته تغييرات، لم يتصرف أبداً بإنكار، أو يفض ويترجع أو يتصدى ويقاوم. يُظهر كل البشر على الأقل واحدة من تلك المراحل الثلاث، حتى ولو لوقت قصير فقط.

إذا وجدت نفسك تختار أن تتجاهل وتكرر التغييرات التي يتم فرضها عليك أو طلبها منك، فمن الجيد أن تسأل نفسك عن السبب. ربما لديك عادة تأجيل الحوارات الصعبة، والتعامل مع التغيير يقع تحت الفئة ذاتها؟ ربما نمت لديك عادة كره الأخبار السيئة وترى التغيير شيئاً سيئاً؟ إن التغلب على إنكار المرء للتغيير يتعلق بتعديل طريقة تفكيرك، وحسب خبرتي، ربما تحتاج إلى مساعدة زملائك. أقترح عليك أن تطلب من عدد قليل منهم أن ينبهوك بمجرد أن يحسوا بأنك تتجاهل تغييراً طلب منك القيام به أو يلزم أن يحدث من حولك.

ماذا تفعل إن كنت شخصًا ممن لديهم نمط الانزعاج و/أو الغضب عند مواجهة التغيير؟ في الحالات القصوى يمكنك الاستفادة من البحث عن مساعدة لكبح جماح الغضب أو استشارة معالج. لحسن الحظ، في الغالبية العظمى من الحالات، لا يتطلب الأمر شيئًا صارمًا للغاية وعلينا فقط أن نكون أكثر إدراكًا وأن نتوقف برهة قبل أن تستجيب لأي نوع من المشاكل المتعلقة بالتغيير. وهنا أيضًا، يمكنك طلب الدعم من بضع زملاء موثوق بهم أو حتى من رئيسك وأن تطلب منهم أن يأمروك بالتوقف حالما يشعرون أنك ربما تتصرف بشكل مبالغ فيه انفعاليًا تجاه أحد الأشياء.

وأخيرًا، كيف يمكن أن تكف عن محاربة ومقاومة أي تغييرات، إذا كانت هذه إحدى عاداتك؟ يمكن لهذا السلوك أن يكون مدمرًا للذات ومسببًا للإدمان وأنا أعرف العديد من الموظفين الرائعين فيما عدا هذا الأمر وتم فصلهم بسبب المعارضة والتصدي لتغييرات أراد رئيسهم أو مؤسساتهم تطبيقها. وحتى لا نجازف بالمغالاة في تبسيط هذا الموضوع، سأقول ما يلي: تعلم أن تتقبل ما لا يمكنك تغييره ولا تتصدي لذلك الذي لا تريد أن تتقبله.

قد الأخيرين خلال عملية التغيير



بغض النظر عن كونك قائدًا رسميًا أو ببساطة عضوًا في فريق، يمكنك أن تختار مساعدة أولئك الزملاء الذين ربما لا يتعاملون مع التغيير بشكل جيد. ربما كانوا يواجهون أي عدد من التغييرات المحتملة - ربما يكون نظام قاعدة بيانات جديد يجب على إدارتك اعتماده، أو ربما رئيسًا جديدًا تم تعيينه وأتى بثقافة عمل مختلفة تمامًا.

ببساطة قم بمساعدة زملائك بشرح الاستراتيجيتين الأوليين المسرودين بالأعلى. هذا هو كل ما تستطيع فعله؛ سترشدهم للماء، لكن عليهم أن يختاروا شربه.

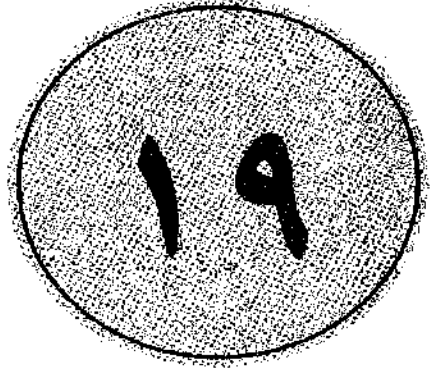


إن استطلاعات الرأي والأدلة السردية توضح بثبات أن الناس ومؤسساتها أكملها لديها مشاكل في التعامل مع كل أنواع التغييرات وتطبيقها. العديد منا يتصرف بالكثير من اللامبالاة في مقر العمل ويفضل ألا يضطر إلى التغيير.

لكي تتفوق حقًا في العمل، عليك أن تتعلم أن تكون مرتاحًا أثناء استكشاف أفكار جديدة واقتراحات مما، بالتبعية، قد يؤدي إلى تغييرات تحتاج إلى تطبيق. وبالقيام بذلك، يمكنك أن تصبح ما يسمى بعامل التغيير، الذي يستطيع أن يساعد كل من حوله في التغلب على المراحل الثلاث التي يمكن أن تتسبب في الفشل في تطبيق التغييرات بنجاح، وهي الإنكار والفضب والمقاومة.

الأحظ أن إيصال الناس لنقطة فهم وتقبل الحاجة إلى التغيير ليس سهلًا أبدًا. أبسط التغييرات أحيانًا قد تسبب الفرع الأكبر للمؤسسة ما وقد يجادل المرء أن التغيير يحدث باستمرار وأن القضية ببساطة ما إن كنا نسايره أو نعارضه. إذا كان رؤسائك ينظرون إليك باعتبارك واحدًا يعتنق التغيير طوعًا ويحاول أن يرى الإيجابيات في أي تغيير، فأنت إذن تزيد من قيمتك. طريقة تفكيرك وسلوكك سيكونان شيئًا ثمينًا في مساعدة المؤسسة على النمو والتقدم للأمام عبر أي نوع من التغييرات التي تعتبر ضرورية.

افعل الصواب دائماً



- “افعل الصواب فهو سيرضي بعض الناس وسيدش الباقين”. مارك توين
- “تحلّ بالشجاعة لتقول لا. تحلّ بالشجاعة لتواجه الحقيقة. افعل الشيء الصحيح لأنه صحيح. هذه هي المفاتيح السحرية لتحيا حياتك بنزاهة”. دابليو. كليمنت ستون
- “حافظ على التوجه الذهني الحسن وافعل الصواب حتى وإن كان صعباً”. جويل أولستين
- “كل الأخطاء التي ارتكبتها على الإطلاق كانت عندما أردت أن أقول (لا) وقلت (نعم)”. موس هارت
- “تعلم أن تقول لا للأمر الجيد حتى تستطيع أن تقول نعم للأفضل”. جون سي. ماكسويل

قد تكون هناك أوقات يُطلب أو يُتوقع منك أو يتم تشجيعك على فعل أو قول شيء في العمل بينما تشعر بأنه غير صحيح، أو غير مناسب، أو خطأ مطلق. إنني واثق من أنك ممرت بمثل هذا الأمر، وفيما يلي بعض أنواع النماذج الشائعة للغاية:

- يُطلب منك أن تكذب نيابة عن رئيسك، على سبيل المثال، أن تؤكد أنه كان معك في اجتماع بينما الحقيقة أنه لم يكن معك.
- يُطلب منك تغيير بعض التوقعات أو أرقام بالميزانية لتظهر إدارتك في وضع أفضل، على سبيل المثال، الأرقام التي من الأسهل تخطيها.

- يُنتظر منك الكذب على عميل بخصوص الالتزام بموعد تسليم بينما فريقك يعرف أن المنتجات ستتأخر.
- يُطلب منك أن تتظاهر أمام مورد أن الطلبات المستقبلية ستكون ضخمة من أجل أن تتفاوض اليوم على سعر شراء أقل لمواد خام أو خدمة معينة، بينما تعرف أن الكميات المستقبلية ستكون منخفضة.
- تعرف أن زميلك يدفع رشوة لعميل لمساعدته على الفوز بطلبية.
- تلاحظ أن زملاءك يتعاملون بتحيز جنسي أو بطرق أخرى تمييزية ويُنتظر منك مسايرتهم، لأنه قيل لك إن سلوكًا من هذا النوع يلقي قبولًا بطريقة ما.

يتوافق هذا الفصل بشكل وثيق مع مناقشة الفصل الخامس للحقيقة والنزاهة، ومن الأساسي أن تفكر مليًا وتستكشف متى يكون من الصواب أن تساير الوضع وتقول "نعم" ومتى تتخذ موقفًا وتقول "لا". ستواجهه على الأرجح المعضلة في مواقف حيث تشعر بأنه يجب عليك أن تقول "لا"، لكن سيؤثر ذلك على علاقاتك مع رئيسك و/أو زملائك وحتى قد يؤثر سلبًا على احتمالات تقدمك المهني.

وفي القضايا الأكبر، عندما تتخذ قرارًا بأن تقول "لا" قد تصبح ما يشار إليه بـ"نافخ الصفارة" الذي يفضح أنشطة غير قانونية من ناحية ما. وقد وضعت الكثير من المؤسسات قواعد للسلوك وسياسات ذات صلة، وسيكون من المتوقع منك أن تفعل الصواب. ويأتي التحدي من وجود زملاء ورؤساء قد يكون لديهم رأي آخر حين يتعلق الأمر بقضية أو سلوك أو موضوع معين.

تمرّن على قول "لا" حيث تقول عادة "نعم"



معضلة "افعل أو لا تفعل" هذه تتحدّك فيما يتعلق بشخصيتك ومبادئك ونزاهتك وأخلاقك. والحل الأسهل، والذي عادةً ما يكون الأفضل بالنسبة لمستقبلك المهني، على الأقل على المدى القصير، هو أن تقبل ما يحدث حولك وتتفادى أن يُنتظر إليك على أنك واثق أو نافخ الصفارة.

بإمكانك وحدك أن تقرر متى تكون راغبًا ومستعدًا لأن تتخذ موقفًا حازمًا وتفعل الصواب، من حيث ما هو صحيح أخلاقيًا وقانونيًا، حتى إذا خاطر هذا بتدمير مشوارك المهني لدى رب عملك الحالي. هذه واحدة من أكثر القضايا التي يتضمنها هذا الكتاب بأكمله حساسية وصعوبة. وإن كان هناك أي عزاء في الأمر، فإن بعضًا من أعظم قادة الأعمال اليوم، مثل السير ريتشارد برانسون وجاك ويلش وستيف جوبز، يقولون: "افعل دائمًا ما تعرف أنه الصواب، كل مرة دون تردد".

تدرب على فعل ما تشعر بأنه الصواب بتذكر كلمات أغنية قديمة للمغني ستينج: "كن نفسك بغض النظر عما يقولونه". قد يبدأ الأمر عندما تخبر زميلًا بأن طريقة معاملتهم للزميلات خاطئة؛ وقد يكون متمثلًا في رفض تغيير بعض الأرقام في جدول.

إذا احتجت لأن تطلب النصيحة والعون، اعثر لنفسك على مُرشد في شركتك تثق به ويمكنك مشاركته في معضلتك. إذا كنت غير مرتاح في الحديث مع زميل أقدم، جد شخصًا آخر، ربما قريب مُحنك أو زميل آخر لديه قدر كبير من الخبرة العملية.

كن صادقًا مع نفسك، حتى وإن قلت "نعم"



اعرف أن هذه النصيحة بأن تقول دائمًا "لا" عندما قد يتم الضغط عليك لتقول "نعم" تبدو سهلة، لكنني أعلم أيضًا أن واحدة من أصعب الأمور التي تفعلها عندما تكون بالعمل. فقد ينبذك الزملاء ويدعونك بالخائن.

قد ترد بقول إن لديك قسط منزل والتزامات مالية أخرى ولذلك لا يمكنك المخاطرة بخسارة وظيفتك عن طريق "تعكير صفو" الأوضاع، ولذلك قد تكون هناك أوقات تشعر فيها بأنك مضطر لأن تقول "نعم" حتى وإن كنت بداخلك تعرف أنه كان يجب عليك أن تقول "لا". إذا اضطررت حقًا لأن تساير الوضع بينما تعرف أنه يجب عليك عدم فعل ذلك، فافعل ذلك وعيناك مفتوحتان على الأقل. كن صادقًا تمامًا مع نفسك حول ما تفعله. اعرف أنه خطأ ولا تخدع نفسك بالتفكير بأن أفعالك بشكل ما مقبولة. فليس من المقبول أن تغض البصر عن تحرش، ليس من المقبول الكذب على العملاء أو الموردين، ليس من المقبول الغش في النفقات. أنت تعرف عندما يكون الأمر غير مقبول.

كن مستعدًا للبحث عن وظيفة جديدة



إذا كنت عن طريق "فعل الصواب" قد تخاطر بمستقبلك المهني مع رب عملك، فإنني أقول إذن إنك بحاجة للنظر بجدية في العثور على رب عمل جديد لديه قيم أفضل وثقافة عمل أفضل. لا يمكنك أن تأمل بأن تكون شخصًا نزيهًا وناجحًا في مكان العمل بينما تخضع لضغط كي تكون مخادعًا أو كي تغش أو تكذب.

فالتفوق في العمل يكون ممكنًا فقط عندما تشعر بأنك في بيئة مثالية حيث تكون قادرًا على التعبير بصدق عن نفسك وتتعامل بمستوى النزاهة والأخلاق الذي ترغب فيه.

إذا شعرت بأنك محاصر بأقساط الرهن العقاري أو بالتزامات مالية أخرى ولا تجرؤ على المخاطرة بخسارة وظيفتك، فإمكانك التفكير في الحصول على مساعدة من مدرب تنفيذي أو مدرب وظيفي. وسيكون هدف التدريب هو محاولة جعلك مرتاحًا بالقدر الممكن تجاه خياراتك وتجاه العمل في مؤسسة قد تفضل أن تغادرها.

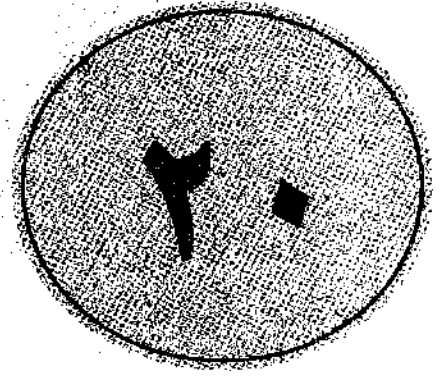


نادرًا ما تتم الكتابة عن موضوع هذا الفصل، لكنني أشعر بقوة أنها منطقة يجب أن يستكشفها أي شخص يأمل أن يتفوق حقًا في عمله. يحتمل أنك كنت محظوظًا في مشوارك المهني حتى اليوم ويحتمل ألا تكون قد واجهت أي لحظات اضطررت فيها أن تسأل نفسك ما إذا كان يجب عليك أن تجهر بالحديث أم تسامر شيئًا ليس مثاليًا. لكن لا يمكن أن تعرف أبدًا ما الذي قد يحدث في المستقبل، وقد يأتي وقت يمكن أن يواجه أحد زملائك فيه معضلة "فعل الصواب"، وقد يلجأ إليك من أجل النصيحة. وفي هذه الحالة سيكون هذا الفصل مفيدًا.

محاولة القيام بالصواب ستستلزم دائمًا اضطرابك للاختلاف مع الآخرين، وهذا ليس سهلاً. بمجرد أن تبدأ في فعله مرارًا، فإنك ستجده أكثر سهولة - جزئيًا - لأن زملاءك سيبدءون في توقع الأمر، وقد يحترمونك حتى بغيطة على قول وفعل ما تعتقد أنه الصواب.

حتى إن وجدت أنك لا تستطيع دائمًا قول "لا" لشيء ما بينما يتم دفعك لتقول "نعم"، فإنك مدعوم بقوة لأن تكون صادقًا مع نفسك وألا تبدأ أبدًا في خداع نفسك بأنه من الحسن فعل الشيء الخطأ. إنه من المفيد دائمًا طلب الإرشاد والدعم من زملاء أقدم موثوق بهم أو أصدقاء. تذكر دائمًا أنك قد تصل لمرحلة حيث سيضطرك ضميرك لأن تفعل شيئًا، وقد يكون الوقت قد حان عندها لأن تستقيل وتمضي قدمًا. يمكنك إيجاد مكان عمل جديد لتتفوق فيه.

اعمل أكثر من المتوقع من وظيفتك



“افعل دائمًا أكثر مما هو مطلوب منك”. الجنرال جورج باتون



“افعل أكثر من المطلوب. ما الفارق بين الشخص الذي يحقق أهدافه بإصرار وأولئك الذين يقضون حياتهم ومسيرتهم المهنية تابعين فقط؟ إنه بذل الميل الإضافي (أي المزيد من الجهد)”. جاري ريان بلاير



“ليست هناك اختناقات مرورية على طول الميل الإضافي”. روجر ستاوباتش



“اليوم، وكل يوم، قدم أكثر مما تتقاضى مقابل أجرًا. اجعل نفسك قيمًا للغاية في مكان عملك، الشيء الذي سيجعلك في النهاية غير قابل للاستبدال”. أوج ماندينو



“بإمكانك البدء من نفس المكان الذي تقف فيه وتطبيق عادة سير الميل الإضافي من خلال تقديم خدمة أكثر وخدمة أفضل من تلك التي تتقاضى مقابلها أجرًا الآن”. نابليون هيل



إن كل شخص ناجح عرفته أبدًا كان دائمًا على استعداد لأن يفعل أكثر مما يطلب منه وأيضًا أكثر مما يتقاضى أجرًا عنه. ما مدى استعدادك لتقليد مثل هؤلاء الأشخاص عن طريق "سير الميل الإضافي" والقيام دائمًا بأكثر مما هو متوقع منك؟

اليوم، في وظيفتك، هل تعرف بالتحديد ما هو متوقع منك فيما يتعلق بدورك الفعلي ومسئولياتك؟ ربما، عندما بدأت في دورك الوظيفي الحالي تم إطلاعك على وصف للوظيفة أو ربما طلب منك أن تصيغ واحدًا. أعرف عددًا كبيرًا من الزملاء السابقين وأناسًا قمت بتدريبهم اشتكوا إما من أنهم لم يروا وصفًا

للوظيفة من قبل أو أن ما رأوه لا يحمل أي صلة بما عليهم أن يفعلوه حقًا. من الواضح أنه من الصعب بذل أكثر مما هو متوقع منك إذا كنت لا تعرف بالفعل ما هو. لكن في الحقيقة يرتبط المتوقع منك بما يتوقعه منك مديرك وزملاؤك المعنيون، وهم على الأرجح لن يقارنوا إنتاجيتك وأداءك مع ما هو مكتوب في وصف الوظيفة. بدلاً من ذلك، فإنهم سيقارنون بين كيفية أدائك والتوقعات الخاصة بهم، وكيفية أداء أشخاص آخرين في وظائف مشابهة، وطريقة أداء أي شخص سابق في نفس وظيفتك.

إنه لأمر جيد جدًا عادةً، ومن الممكن أن يساعد في ترقيتك أن يلاحظك رؤساؤك وزملاؤك ويقدرورك لقيامك بأكثر مما هو متوقع منك. هناك مقولة قديمة تقول: إذا كنت تتمنى أن تترقى، فابدأ بالقيام بوظيفتك الجديدة الآن. بعبارة أخرى، وفر الوقت للقيام بالعمل الذي يرتبط بالمهام المتعلقة بالوظيفة التي تتمنى أن تترقى لها. قد يطلق عليك بعض الأشخاص لقب مدمن العمل الذي ببساطة يحاول إرضاء المدير، ومثل هذا التعليق قد يكون به شيء من الحقيقة. إن الاستراتيجيات الثلاثة بالأسفل سوف ترشدك إلى كيفية فعل هذا العمل الإضافي من دون السماح له بإجهادك أو الظهور بوضوح كبير بمظهر من يسعى إلى إرضاء مديره.

اعرف ما هو متوقع منك وقم عمداً بما هو أكثر

قبل أن تفكر بأخذ مهام إضافية و"سير الميل الإضافي" تأكد من أنك تعرف ما هو متوقع منك في وظيفتك الحالية من مديرك وأنت تُرضي هذه التوقعات. إنك لا ترغب في أن تأخذ عملاً إضافياً في حين يُتظر إليك على أنك تهمل عملك الحالي والمتوقع منك.

بمجرد أن تعرف ما عليك فعله وتنفذ هذه المهام جيداً، ستكون حينذاك في موضع يسمح لك بتحمل مزيد من الأعباء وسير "الميل الإضافي".

اجعل قيمتك لا تقدر بثمن دون أن تُجهد نفسك

لا يستطيع أحد فعلياً الادعاء بأنه في منصب وظيفي يصعب استبداله فيه وأنه لا غنى عنه. إنني لم أقابل مثل هذا الشخص من قبل، لكنني قابلت الكثيرين الذين بعد ترك وظائفهم التي كانوا يؤدونها جيداً، يخلفون وراءهم وظيفة شاغرة

تحتاج لأكثر من شخص واحد للاضطلاع بها. إما لأنه تم اكتشاف أن الوظيفة كبيرة جدًا على شاغل المنصب الجديد وتم تقسيمها ببساطة على اثنين أو، على الأغلب، تم إعطاء أجزاء من مهام الوظيفة لزملاء آخرين. هل بإمكانك تخيل العمل بجهد كبير في وظيفة، لدرجة أن يتضح أنك تقوم بإخلاص بعمل أكثر من شخص؟ ربما أنت مثل هذا الشخص أو ربما أحد زملائك مثله.

بدلاً من أن تصبح لا غنى عنك، اسع إلى أن تكون قيماً للغاية في وظيفتك. نعم، يمكن أن يتم استبدالك، لكن إيجاد نسخة كادحة مثلك تماماً ربما يكون مستحيلًا. إن التحدي يكمن في أنك تحتاج لأن يدرك رؤساؤك هذه الحقيقة بينما لا تزال في وظيفتك وليس فقط بعد تركك لها. أنت تحتاج أن تتعلم كيفية التسويق لما تفعله دون أن يُعتبر الأمر كتفاخر أناني. ربما يمكنك -بذكاء ومهارة- مشاركة معلومات عن الأشياء التي تفعلها في اللحظات المناسبة.

ابحث عن فرص تتجاوز مجال اختصاصك ووصف وظيفتك. قد يستلزم هذا أن تعرض على رئيسك تولي مهام إضافية إذا شعرت بأنها ستوجه الأنظار إليك وربما ينظر إليك بصورة أكثر إيجابية. ربما يشتكي رئيسك بأنه لا يمتلك الوقت الكافي لكتابة تقرير، فيمكنك أن تعرض عليه صياغته له. إنه لمن الجيد دائماً أن تعرض فعل أشياء واضحة، مثل حضور اجتماع أو تقديم عرض. وفي أوقات أخرى يمكنك مساعدة زملائك المتعثرين أو الذين لديهم الكثير ليفعلوه.

إن السر يكمن في أن تعمل بجد دون أن تعمل في الحقيقة فترتي عمل، بالأخذ في الحسبان نصيحة الفصل الثامن عن العمل بذكاء. فإنه لا يجب عليك أن تذهب للعمل وتغادره في وقت متأخر جدًا لدرجة أن تصبح مرهقًا، ويُحتمل أن تُجهد نفسك. الأشخاص الذين سيرونك تعمل هكذا سيعتقدون إما أن تكون مجنونًا أو أنك تفتقر إلى مهارات إدارة الوقت.

شجع الآخرين الذين تعمل معهم على بذل

جهد إضافي

إن بعض الأشخاص يعتقدون لو أنهم فقط -بعيدًا عن زملائهم- عملوا بجد أكثر وساروا الميل الإضافي، فسوف يظهرون ويبدون مميزين جدًا لدرجة أن يتفوقوا في مجال عملهم. يجب علي الاعتراف بأنني ربما اعتقدت هذا الأمر ذات مرة. ولكن

الحقيقة هي، لو أنك استطعت أيضًا تشجيع فريقك، وزملائك ومن الممكن حتى رئيسك على القيام بأكثر مما هو متوقع منهم، فإنهم قد يقدرون حقًا مساعدتك لتمكينهم من الظهور أيضًا على أنهم يسرون الميل الإضافي.

بإمكاني أن أفهم إذا ما اخترت ألا تشجع المنافسين المحتملين لترقيات وظيفية مستقبلية بنفس الطريقة. في هذه الحالة يجب عليك فعل كل ما تستطيع لتبرز نفسك ولتظهر على أنك المرشح الأكثر استعدادًا لأخذ الوظيفة المحددة والأعلى رتبة.

لو كنت تدير فريقًا، فإنه يجب عليك أن تشجع جميع أفراد فريقك على التعود على العمل أكثر مما هو متوقع في وظيفتهم، ويجب عليك بذل جهد متناسق لشكرهم على أدائهم وعملهم الإضافي. هل بإمكانك تخيل الناتج إذا كنت ترأس إدارة، وإدارتك بالكامل لديها سمعة في الشركة التي تعمل بها بأنها تفعل أكثر مما يُطلب منها ومما هو متوقع؟

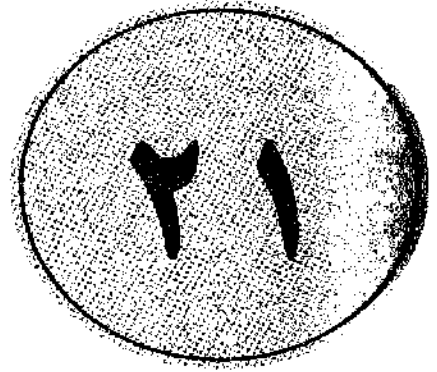
FARES_MASRY
www.ibtesamah.com/vb
منتديات مجلة الإبتسامه
حصريات شهر نوفمبر ٢٠١٨



إن الموظفين أصحاب الأداء العالي يفعلون حرفياً ما هو متوقع منهم بشكل جيد، والأكثر أهمية، يتعهدون وينهون مهام عمل أكثر من التي قد تُطلب عادةً من شخص يشغل نفس موقعهم. عليك أن تفعل مثل هذا إذا كنت تَمنى أن تنجح وتتفوق في وظيفتك. ابدأ بفهم وتنفيذ ما هو مطلوب منك بشكل جيد، ثم بعد ذلك، وبمرور الوقت، ابدأ بالبحث عن عمل إضافي واعرض قيامك بتنفيذه. من الممكن أن يتضمن هذا حمل العبء عن رئيسك. لكن احذر من أن تأخذ عملاً إضافياً يجعلك تعمل وقتاً إضافياً زائداً عن الحد. إن هدفك هو أن تعمل بطريقة ذكية في نفس ساعات العمل الطبيعية، و، إذا لم تتمكن من أخذ عمل إضافي أكثر، فلا تقلق - فقط افعل ما تقدر على عمله بشكل جيد جداً. وشجع فريقك وربما عدداً من أقرانك على بدء "القيام بما هو أكثر من نداء الواجب" ليفعلوا أكثر مما تتوقعه أنت أو رؤسائهم منهم.

ويساعد على هذا استمتاعك بالعمل الذي تقوم به، لا يمكنني أن أتخيل عرض تنفيذ عمل إضافي أكثر من المطلوب مني إذا وجدت عملي مملاً أو مضجراً. اعرض القيام بمهام إضافية تستمتع حقاً بتنفيذها وتجنب المهام التي لن تشعر بحماس لتنفيذها بشكل جيد. إذا كنت تَمنى مساعدة رئيسك وأنت تعرف أن لديه العديد من المهام التي تستطيع عرض مساعدتك لتنفيذها، فاختر بحكمة ما تعرض أن تقوم به. وتذكر، لا تفرط في العمل ولا تقض وقتاً طويلاً في إنهاء هذه المهام الإضافية وتخاطر بإجهاد نفسك فقط لأنك تريد أن تثير إعجاب رؤسائك بأن "تسير الميل الإضافي"!

اعمل بكياسة وتواضع



“أؤمن بأن الاختبار الأول للشخص الرائع حقًا هو في تواضعه”. جون راسكين

“على مدار سنين حياتي، كنت غالبًا ما أراجع عما سبق أن قلته، ولا بد أن أعترف بأنني وجدت هذا دائمًا مفيدًا بدرجة كبيرة”. وينستون تشرشل

“إنه من الممكن دائمًا غفران الأخطاء، إذا تحلى المرء بالشجاعة للاعتراف بها”.
بروس لي

“إن العجرفة تجلب الخراب، والتواضع يجلب المكاسب”. مثل صيني

“لا يجب لأحد أن يخجل من الإقرار بالخطأ، الذي لا يعني إلا القول، بعبارة أخرى، أنه قد أصبح اليوم أكثر حكمة مما كان عليه البارحة”. ألكساندر بوب

متى كانت آخر مرة اعترفت لأحد الزملاء بأنك كنت مخطئًا أو بأنك ارتكبت خطأً ومستعد للاعتذار إذا تطلب الأمر؟

لقد توقفت عن إحصاء عدد الزملاء الذين عملت معهم ولا يبدو أنهم يستطيعون الاعتراف عندما يكونون مخطئين أو يرتكبون خطأ ما. علاوة على ذلك، فإن العديد منهم يؤكدون بشدة أن ما يقولونه أو يفعلونه أو يؤمنون به صحيح، على الرغم من وجود دلائل أو تقييمات واضحة بما يفيد العكس. عندما يتخذ قائد مثل هذا الموقف العنيد أو المتكبر، يمكن لهذا أن يكون له عواقب وخيمة على أي مؤسسة. وأحد الأمثلة التي حظيت بتغطية إعلامية كبيرة كان الأزمة الاقتصادية العالمية التي حدثت في عام ٢٠٠٩، والتي يبدو أنها كانت بشكل جزئي نتيجة العناد المضلل والغطرسة لبعض القادة الذين يديرون البنوك العالمية.

قد تفترض أن أي زميل أو مدير يتسم بقوة الإرادة والإصرار والحزم قد يفتقر إلى الكياسة والتواضع، لكن من واقع خبرتي فإن هناك العديد من الأشخاص الذين يتسمون بالتركيز والقوة يظهرهم تواضعًا مذهلاً. وفي بعض الحالات، فإنهم يكونون أول من يريد سماع وجهات النظر الأخرى، ليجتنبوا صفة ما يفكرون فيه، والأهم من كل ذلك، ليعترفوا عندما قد يكونون على خطأ.

إن الشخصيات المتواضعة والكيسة دائماً ما تكون مستعدة للتخلي عن العديد من الأشياء التي قد تشكل عائقاً لهم، منها على سبيل المثال:

- اعتقاد معين
- الفرور
- الخوف من فقدان ماء الوجه
- الخوف من أن يعتبروا ضعفاء
- الحاجة إلى أن يكونوا على صواب دائماً
- الحاجة إلى الفوز في كل النقاشات
- الحاجة الدائمة إلى إظهار السيطرة

لا يوجد أحد كامل، وبنفس القدر، لا يمكنك أن تتقدم إذا لم تكن قادراً على أن ترى وتتعرف أين تحتاج إلى تغيير ما تفكر فيه أو تفعله أو تقوله. إن الشخص المتواضع والكيس بحق سوف يدرك في العادة متى قد يكون على خطأ في أمر ما، وسوف يستكشف ذلك، ويعترف بسهولة بخطئه قبل أن يعتذر إن تطلب الأمر.

اعترف بأنك لست دائماً على صواب



تأمل ملياً حياتك العملية - متى كنت على صواب ومتى لم تكن؟ كم عدد المرات التي تعترف فيها لنفسك وللآخرين بأنه من المحتمل أن تكون قد ارتكبت خطأ أو قمت بشيء خاطئ؟

اسأل القليل من زملائك المقربين ما إذا كان قد سبق لك أن تركت انطباعاً بأنك عنيد ولا تصغي إلى وجهات النظر الأخرى، ولا تستمع إلى ما يقوله الآخرون، وترفض تغيير رأي أو وجهة نظر. استعرض معهم ما إذا ما كانوا قد أحسوا في أي وقت مضى بعدم استعدادك للاعتراف بأنك كنت على خطأ أو أنك ارتكبت خطأ، واسألهم إذا كانوا يرونك كشخص يعتذر بسهولة ويعترف بخطئه. وربما تطلب منهم أن يبدأوا في مراقبة كيف تتصرف وبيغوك بكيفية استجابتك في تلك

اللحظات المهمة، التي منها على سبيل المثال عندما يواجهك شخص قائلاً إنك قد ارتكبت خطأ.

من المهم جداً أن تفهم أننا ربما نظهر العند والغطرسة في غفلة منا. ربما تتذكر الفصل السابق عن التغلب على النقاط العمياء لديك. لن أنسى أبداً اليوم الذي نظر إليّ فيه ابني المراهق وقال لي: "أبي، أنت دائماً تظن أنك على صواب ولا تصفي إليّ. لن أحب أن أعمل معك في مكتبك". أتمنى حقاً، إن كان لديك أطفال، بأنهم لن يعتقدوا أو يقولوا نفس الشيء لك.

كن مرتاحاً بالاعتراف بأخطائك

كن مستعداً للاعتراف بأخطائك والاعتذار إذا لزم الأمر. أنا لا أقترح أن تبدو ضعيف الشخصية وتستسلم عند أدنى مقاومة لما تقوم به. إذا كانت هناك أوقات تشعر فيها بأنك تقوم بالأمر الصحيح، فمن المسموح لك أن تتمسك بمبادئك وما تؤمن به، حتى عندما يظن الآخرون أنك تتركب خطأ. غالباً ما يتصرف مدراء ومدربو الفرق الرياضية الذين تم تعيينهم حديثاً بتلك الطريقة عندما تصاب فرقتهم بسلسلة من الخسائر.

من اللازم تحقيق التوازن بين الثبات وعدم الإسراع في تغيير الاتجاه لأن الآخرين يقولون إنك تتركب خطأ مقابل تقبلك لسماع ما يعتقد الآخرون واستعدادك للاعتراف بأنك ربما قد أخطأت في الحكم على الأمور واتخاذ قرارات أو خيارات غير سليمة.

لا تكن مثل بعض المتداولين المصرفيين في الآونة الأخير. حيث إنهم بعد تحقيق خسائر، يفشلون في الإعلان عنها ثم بعد ذلك يحاولون الاستمرار في الصفقات التجارية لتعويض ما خسروه من المال. وهذا يسبب حتى خسارة أكبر، مما يتسبب في مشاكل خطيرة في حياتهم المهنية ولأرباب عملهم المصرفي.

شجع الآخرين على أن يكونوا متواضعين

كان لدي ذات مرة مدير يعتقد أن رأيه هو الأفضل ويجد صعوبة كبيرة عندما لا يتفق الآخرون معه. كان الأمر صعباً بالأخص عندما كان أحدنا يوحى بأن ما خطط للقيام به أو أن أحد القرارات التي اتخذها بدا أنه غير صحيح. أصبح

الناس يخافون من مواجهته وكانت هناك أوقات عندما، حتى في مواجهة الحقائق، كان مديرنا لا يزال ينكر أنه ربما يكون قد قام بارتكاب خطأ ما. وفي أحد الأيام، عندما كنت بمفردي مع مديري، أتذكر أنني سألته: "ألا تدرك أنك غالبًا ما ترفض سماع وجهة نظر الآخرين وتبدو مصممًا على عدم الاعتراف أبدًا بأنك قد تكون مخطئًا؟".

بشكل مثير للدهشة، بعد تلك المحادثة الوحيدة بدأ مديري يتغير، وطلب مني في الواقع أن أحذره إذا لاحظت أنه أصبح غافلاً عن افتقاره للانفتاح والتواضع. فقط محادثة بسيطة مكنت شخصًا من رؤية الأشياء بشكل مختلف. أتحداك أن تكون شجاعًا بما يكفي، عند الضرورة، لتقوم بمحادثة مماثلة مع أي زميل أو رئيس عمل.

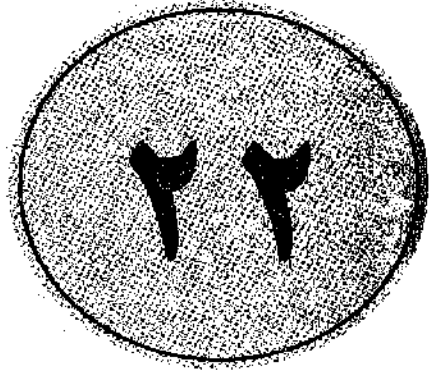
ملخص ما سبق

تعلم أن تصبح مثل وينستون تشرشل رئيس وزراء بريطانيا أثناء الحرب، الذي وجد أن لحظات التواضع والإقرار بالخطأ هي لحظات لا تقدر بثمن. أنا واثق بأنه لم يكن ليريد الاختباء من مثل تلك اللحظات من خلال رفضه بعناد الاعتراف بالحقيقة.

بادر بالاعتراف بأخطائك وزلاتك ثم تعلم منها. أدرك أنه قد تكون هناك أوقات يكون من المخرج فيها الاعتراف بشيء علنًا، وفي بعض الأجزاء من العالم يمكن أن يتسبب في خسارة جسيمة لماء الوجه، خصوصًا لو كنت في منصب قيادي. في تلك المواقف، من الشائع جدًا أن تعترف بالأمور إلى مديرك فقط على انفراد. إن السر يكمن في أنه يجب عليك أن تكون صريحًا مع نفسك وألا تكون في حالة من الإنكار. اطلب من زملائك أن يبلغوك إذا ما أصبحت عنيدًا جدًا أو ضيق الأفق ومعرضًا لخطر ارتكاب خطأ جسيم.

سوف يقدر الناس بشكل أكبر الزميل أو المدير الذي سيعترف بأنه بشر وأن من الممكن أن يرتكب الأخطاء. مثل هؤلاء الناس المتواضعين يطورون أيضًا تعاطفًا وتفهمًا أكثر للآخرين، ومن غير المرجح أن يفضبوا أو أن ينفعلوا في كل مرة يقوم فيها أحد أفراد فريقهم أو أحد زملاء بارتكاب خطأ.

اعمل سريعًا عند الضرورة



“يتحرك العالم بسرعة بالغة هذه الأيام لدرجة أن الرجل الذي يقول لا يمكن إتمام العمل تتم مقاطعته بوجه عام بواسطة شخص يقوم به”. ألبرت هابارد

“إذا بدا أن جميع الأمور تحت السيطرة، فإنك فقط لا تتحرك بسرعة كافية”. ماريو أندريتي

“لا يمكنني العمل بسرعة كافية”. وارنر هيرزوج

“إذا تأخرت، فاركض سريعًا. لا تستسلم أبدًا، لا تتنازل أبدًا، وتمرد في مواجهة الصعوبات”. جيسي جاكسون

“إذا أخبرني طبيبي بأن لدي ستة أشهر فقط لأحيا، فلن أفكر كثيرًا. سأسرع في الكتابة على الآلة الكاتبة قليلاً”. إيزاك أسيموف

نتحدث جميعًا عن انشغالنا، واستعجالنا، وعدم توفر الوقت الكافي لنا أبدًا. في كل مكان ننظر فيه في مقر العمل، نجد مهام تحتاج لإتمامها عند موعد نهائي محدد ونادراً ما نشعر بأنه قد تم منحنا الوقت الكافي. يمكن وصف الكثير من أعمالنا بأنها معتمدة على الوقت، أي أن العمل يكاد يكون بلا قيمة إذا لم يكتمل خلال إطار زمني محدد. تتضمن الأمثلة:

- تقديرات المبيعات يجب إكمالها بحلول الغد.
- قائمة أسعار العميل لازمة اليوم.
- تغيير في خط الإنتاج يجب تنفيذه خلال ساعة.
- تحديث برنامج قاعدة البيانات بحلول نهاية الشهر.

يتضاعف التحدي عبر الحمل الزائد من المعلومات، مع الحاجة إلى تصفية معلومات

كثيرة عن اللزوم والتعامل معها خلال وقت ضيق للغاية. أحد الأمثلة الواضحة هو العدد الكبير من الرسائل الإلكترونية التي يرسلها معظمنا ويستقبلها بصورة يومية. قد قمت مؤخرًا بتدريب إحدى الموظفات في شركة كبرى تقع في سيليكون فالي وكان لديها أكثر من ٤٠٠٠ رسالة إلكترونية غير مقروءة في صندوق الوارد الخاص بعملها. يبدو أنها كانت تقضي جزءًا كبيرًا من يومها في التصفح السريع لمئات من الرسائل الإلكترونية، ومن ثم ترسل ردودًا سريعة على الرسائل المهمة.

خلال تدريبي للمئات من الأشخاص في مكان العمل، اكتشفت أننا نهدر أوقاتًا ثمينة عبر التأخير والمماطلة. قد نعلم أن العمل ملح ومهم، لكن رغم ذلك نجد أننا نتباطأ في بدء المهمة. تكون النتيجة أن نحصل في النهاية على وقت أقل لإتمام الشيء الذي يجب إنهاؤه في موعد نهائي محدد.

نظم سرعتك



عندما نكون في صالة التدريبات الرياضية نتدرب على جهاز المشي أو التجديف أو الدرجات، فإننا ننظم عادةً سرعتنا ولا نقضي وقت التدريب بأكمله الذي يبلغ ٢٠ أو ٣٠ دقيقة بالتدرب بسرعة عالية، وإلا فسوف نصبح مجهدين للغاية قبل انتهاء وقت التدريب. بالمثل، أثناء العمل، إذا قضينا اليوم بأكمله في العمل بسرعة وعلى جميع المهام بأسرع وقت وبأقصى مجهود جسدي ممكن، فسوف نتهاك ونصبح غير منتجين. أنا متيقن من وجود استثناءات، لكن معظم الأشخاص يعملون بشكل مثالي أكثر عند تعديل السرعة والقوة التي يعملون بها خلال اليوم.

أثناء كتابة هذا الكتاب، أعمل في صورة دفعات قصيرة وسريعة، حيث أكتب على لوحة المفاتيح لمدة تتراوح تقريبًا بين ٣٠ و٤٥ دقيقة قبل أن أقف وأحصل على استراحة.

أشجعك على أن تراقب بوعي طريقة عملك وأن تنظم سرعتك. من المفيد أيضًا أن تدرك الوقت الذي تكون به أكثر إنتاجية وراحة عند العمل بصورة سريعة ومكثفة خلال يوم العمل. أنا أعمل بأفضل صورة في الصباح وفي المساء. نتيجة لذلك، أحب أن أبدأ العمل مبكرًا وأن أعمل بصورة سريعة ومكثفة لمدة ساعتين أو ثلاث ساعات ثم أحصل على فترة ظهيرة أكثر هدوءًا تمتد حتى وقت الأصيل.

سوف يساعدك مثل هذا التنظيم للسرعة على تجنب الإنهاك وسيتمكنك من تركيز طاقتك على تلك المهام التي يجب عليك إكمالها بسرعة.

اختر بعناية العمل الذي ستنفذه سريعاً



يوجد وقت ومكان لكل شيء، بما في ذلك العمل بسرعة كبيرة. يكمن السر في استخدام قدرتك في الحكم لتقرير متى تبذل الجهد كي تعمل سريعاً بصورة استثنائية. ولتتمكن من تقرير متى تعمل بشكل أسرع من الطبيعي، إليك بعض الأسئلة الأساسية لتضعها في اعتبارك:

- متى تكون السرعة أهم من الدقة البالغة أو التفاصيل الإضافية؟
- هل تحتاج للحاق بالآخرين أم أنك متأخر عن الجدول؟
- هل تتنافس مع الآخرين وتحتاج إلى إكمال شيء ما قبل أن يفعل شخص آخر؟
- هل تترقب أن تسبق الآخرين؟
- متى يكون من المهم أن تنهي شيئاً بشكل سريع كي تترك انطباعاتاً جيداً عند مديرك؟

مع الخبرة، نصبح جميعاً أكثر براعة في استخدام مهارات قوة التمييز لدينا، أي معرفة متى نزيد من تدفق العمل وسرعته لدينا. إذا اخترت دائماً العمل بسرعة، فانتبه أن الناس سيعتادون على مثل هذه السرعة في العمل، ويمكن أن يكون لذلك تأثيران سلبيان على الكيفية التي ينظرون بها إليك. أولاً، قد يتوقعون ذلك منك وقد يشعرون بأنك تعمل ببطء عندما تعمل بطريقة أبطأ والتي من المحتمل أن تكون طبيعية أكثر. ثانياً، قد يعتاد رئيسك وزملاؤك على تحمسك للعمل بسرعة بحيث يتوقفون عن إدراك والاعتراف بذلك كأحدى نقاط قوتك.

اعمل على نيل إعجاب رئيسك وزملائك الأقدم عبر



عملك السريع

لنتمكن من التميز حقاً في مكان العمل، يجب أن نلاحظ عملك هؤلاء الرؤساء والزملاء الأقدم الذين لهم تأثير على وظيفتك والترقيات المستقبلية المحتملة. أنا لا أقترح أن تتفاخر بوضوح، لكني أقترح أنه يجب عليك أحياناً، عندما تسرع لإتمام المهام التي تكون مهمة للغاية، أن تكون مستعداً لأن تُعلم الآخرين بذلك.

هناك أوقات سوف تحتاج لأن تبقى لوقت أطول في المكتب - في الأمسيات، أو أن تأتي في الصباح الباكر جدًا، أو تقضي عطلات نهاية الأسبوع في العمل - أو سوف تحتاج لأن تأخذ العمل معك إلى البيت من أجل إتمام شيء ما بشكل سريع. من المؤسف ألا يدرك الأشخاص الرئيسيون مدى التزامك بإتمام العمل بأسرع صورة ممكنة. دعهم يعلمون بما تفعله لكي تشعر بأن مجهودك لن يمر دون أن يلاحظه أحد. قد يرغب بعض الأشخاص في الإعلان بصوت مرتفع عن كيفية قيامهم بأحد الأعمال المهمة سريعًا بينما قد يرغب آخرون في أن يكونوا أكثر موارد ودهاء عند مشاركة ما يفعلونه مع الآخرين.

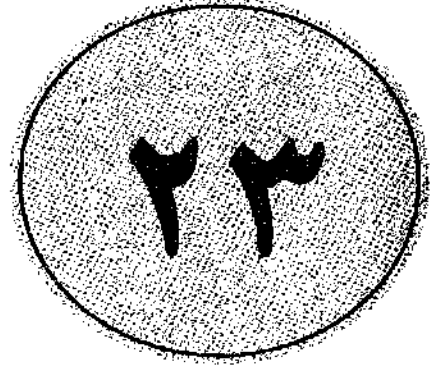
ملخص ما سبق

نحن نعيش في عالم يبدو أن كل شيء فيه مطلوب بشكل فوري ويتم اعتبار العمل بسرعة عادة كإحدى الصفات الإيجابية في مكان العمل. من ناحية أخرى، ما لم تكن مضطرًا إلى ذلك حقًا، فأنا لا أقترح أن تقوم بجميع أعمالك بأسرع صورة ممكنة إذا استلزم ذلك العمل لساعات إضافية زائدة عن اللازم وخطر أن تشعر بالإرهاق وأن تصبح بالغ التوتر.

يختلف وضع الشخص الذي يعمل على الهاتف في مركز اتصالات حيث يجب التعامل مع جميع شكاوى العميل خلال بضع دقائق عن وضع شخص يعمل في مزرعة، حيث تتوزع معظم الأعمال على عدة أيام.

أشجعك أن تتبع مزيجًا من الاستراتيجيات الثلاثة التي قمت بمشاركتها في هذا الفصل بطريقة تتناسب مع طبيعة عملك الخاصة. لا تسمح لنفسك بأن تصاب بالإرهاق والتوتر عبر القيام بكل شيء بسرعة فائقة؛ تذكر أن تنظم سرعتك وأن تختار بتمييز متى تعمل بشكل سريع للغاية. وأخيرًا، عليك إدراك كيف تسعى لأن تكون ملحوظًا وأن يتم تقديرك عندما تعمل بسرعة إضافية.

قلل من مستويات التوتر



“التوتر هو الشخص الذي تعتقد أنه يجب عليك أن تكون عليه. الاسترخاء هو من تكون”. مثل صيني

“ليس من المنطقي أن تقلق بشأن أمور لا تملك السيطرة عليها لأنك لا تستطيع فعل أي شيء حيالها، ولماذا تقلق بشأن الأمور التي تتحكم بها؟ إن عملية القلق تبقيك مشلولاً”. واين داير

“أتعهد لك بأنه لا شيء يمثل الفوضوية التي يبدو عليها. لا شيء يساوي صحتك. لا شيء يستحق أن تسمم نفسك بالتوتر والقلق والخوف”. ستيف مارابولي

“إذا كنت مهمومًا بسبب أي شيء خارجي، فلن يكون الألم نابغًا من الشيء نفسه، بل من تقديرك له؛ ولديك القدرة على الامتناع عن ذلك في أي لحظة”.
ماركوس أوريليوس

“كلما زاد هدوء الرجل، عظم نجاحه وتأثيره وقدرته على العمل الخير. فهدوء الذهن هو أحد الجواهر الجميلة للحكمة”. جيمس ألين

لا يستطيع أحد التفوق في العمل إذا كان وقته الذي يقضيه في مكان العمل يصيبه بمستويات منتظمة أو مستمرة من التوتر. قد يقول البعض إن هذا ثمن يجب دفعه مقابل النجاح، لكنني أجيبهم بأنه إذا أصبح التوتر جزءًا من مكونات "النجاح"، فهذا تعريف خاطئ.

من النادر أن أقابل شخصًا لا يصيبه التوتر أو القلق أبدًا عندما يكون في العمل. ألاحظ زيادة مستمرة لمستويات التوتر والقلق في جميع المؤسسات التي أعمل معها. يقوم الكثير من أصحاب العمل اليوم بتنظيم فاعلية العمل والاستغناء عن الموظفين، متوقعين مستويات أعلى من الإنتاجية، ومطالبين الأشخاص بالقيام بمهام متعددة وحضور اجتماعات وفي نفس الوقت إتمام كل مهامهم الأخرى.

يؤثر التوتر والقلق على مزاجنا وإنتاجيتنا وقدرتنا على التفاعل مع الآخرين، والأكثر إثارة للقلق، على صحتنا البدنية والعاطفية والعقلية والروحانية. بمجرد أن تتأثر صحتنا، فإن استعدادنا وقدرتنا المستقبلية طويلة المدى على التفوق في العمل يمكن أن تقل للغاية. تشير الأدلة إلى أن المستويات المرتفعة والمستمرة للتوتر في العمل يمكن أن تؤدي إلى أزمات قلبية وسكتات دماغية وأمراض أخرى تهدد الحياة.

نحن نصبح متوترين عندما لا تكون حياتنا في حالة "تدفق"، أي عندما لا تتناسب الحياة بطريقة مريحة ونحتاج لمقاومة ما يحدث أو نشعر بالعجز عن قبوله. ينتج الكثير من توتر العمل عن الشعور بعدم الراحة و/أو عدم السعادة و/أو مقاومة المطلوب منا - ربما الشعور بعدم الراحة تجاه ما يطلبه الرئيس الجديد منا فعله، أو مقاومة العمل لساعات إضافية، أو وجود مهام صعبة بشكل خاص يجب علينا إكمالها بنجاح.

أحد تحديات محاولة خفض مستويات التوتر هو أنه يجب عليك أولاً أن تدرك أنك متوتر - وبأي الطرق يكون توترك. يبدو أن كلاً منا يملك مستويات مختلفة من التحمل؛ قد تواجه حالة لشخصين بظروف عمل متطابقة، حيث يكون أحد الاثنين متوترًا للغاية ويبدو عليه علامات جسدية - مثل ألم الظهر أو صعوبة النوم أو مشاكل التنفس - بينما لا يظهر على الآخر أي أعراض جسدية للتوتر أو القلق على الإطلاق.

تعرف على أعراض التوتر لديك



الوعي بالذات عنصر أساسي، ومعرفة كيف قد يؤثر التوتر عليك كخطوة أولى أمر ضروري قبل أن تستطيع تخطيط كيفية تقليل مستويات التوتر لديك. بأي الطرق يمكن أن تظهر علامات التوتر عليك؟ إليك قائمة بالنقاط التي ستساعدك على اكتشاف كيف يمكن أن تظهر الأعراض عليك.

علامات التوتر

✓	العرض	✓	العرض
	ألم الظهر		الشعور بالاكتئاب
	الأم وأوجاع العضلات		التصرف بانفعال
	الشعور بعدم الاهتمام وفقدان الحافز على العمل		مشاكل النوم
	عدم الرغبة في الاتصال والتفاعل مع الآخرين		الإصابة بالإعياء
	الإحساس بالغضب والانزعاج بسهولة بالغة		الشعور بالقلق
	لا تحب ولا تهتم بمن حولك		نوبات الهلع
	عادات أكل وشرب مختلفة		نقص التركيز
	صداع وتشوش الرؤية		ألم وتقلصات المعدة

هذه القائمة ليست شاملة وينفرد كل منا بعلامات توتر خاصة. إذا لاحظت أنك تظهر أي علامات محتملة للتوتر، يجب عليك البدء في محاولة تهدئة الأعراض الخاصة بك فوراً. قد يتطلب ذلك تناول أقراص منومة لمساعدتك على نوم أفضل أو زيارة خبير بالمعالجة اليدوية لمساعدتك على تخفيف تقلص كتفك أو ألم ظهرك. لكن عليك أن تفهم أن هذه الأفعال هي سبل فقط لتقليل آثار التوتر، وأود بقوة تشجيعك على اكتشاف كيف يمكنك القضاء على الأسباب الأساسية لأي نوع من التوتر في حياتك. إذا كان هناك شيء في عملك أو في مكان عملك يسبب شعورك بالتوتر، يجب عليك محاولة تغييره. قد قمت بمساعدة العديد من القادة وفرق عملهم على تقليل مستويات التوتر الخاصة بهم، والإجراءات اللازمة الأكثر شيوعاً قد تكون جوهرية للغاية وقد تتطلب احتياج الشخص لتغيير ما يقوم به بهدف العمل لعدد ساعات أقل، أو العمل مع زملاء أكثر لطفاً أو رئيس أفضل أو العمل في وظيفة أكثر ملاءمةً لنقاط القوة الفطرية الخاصة بهم واهتماماتهم.

ابدل جهداً إضافياً للتعايش مع بيئة العمل المرهقة



في العالم المثالي، قد تكون الطريقة المثالية للقضاء على التوتر في حياتنا هي عن

طريق إبعاد أنفسنا عن مسبب أو مسببات التوتر. في الواقع، من الناحية الأخرى، يمتلك القليل جدًا من الأشخاص حرية الابتعاد عن عملهم ومهنتهم وأنا لا أقترح أن تقوم بمثل هذا الإجراء الصارم، خاصةً عندما قد تكون، دون أن تدرك ذلك بشكل واعٍ، تجذب فقط الحالات المهنية أو المنزلية المشابهة إلى حياتك.

أدرك أن المصدر الرئيسي لتوتر الأشخاص يتعلق بوظيفتهم وأن معظمنا ليس في موضع يمكنه من تغيير الوظيفة بسهولة بهدف إيجاد عمل وبيئات لأماكن عمل أقل إرهاقًا. نتيجة لذلك، يجب أن نسأل أنفسنا كيف يمكننا تقليل مستويات التوتر الخاصة بنا عندما قد نضطر إلى البقاء في وظيفة ومكان عمل مرهق. هناك طرق عدة ممكنة لذلك، لكن إليك بعض الاقتراحات الرئيسية لتضعها في اعتبارك:

- استرخ وحاول أن تتجنب التفكير باستمرار في مشاكل العمل والأمور السلبية. حاول ألا تأخذ العمل معك إلى البيت، حتى ولو كان في صورة شكوى وتذمر من مشاكل العمل.
- مرّن جسديك كلما كان ذلك ممكنًا. ربما تستخدم الدرج بدلًا من المصعد، وحاول الاشتراك في صالة تدريب رياضية بالقرب منك، واسع جاهدًا للذهاب مرة كل يومين على الأقل.
- لا تجلس لفترة طويلة للغاية على مكتبك وأنت تعمل أمام الكمبيوتر، إن اضطررت إلى ذلك، حاول أن تجعل شركتك تشتري لك مقعدًا مريحًا يكون جيدًا لظهرك وجلستك.
- تناول طعامًا وشرابًا صحيًا قدر الإمكان. إذا كنت مدمنًا على قهوتك الصباحية، فحاول أن تتناول كوبًا واحدًا بدلًا من ثلاثة أكواب. عندما نشعر بالتوتر، يمكن أن ننسى أحيانًا تناول الطعام والشراب، لذلك ذكر نفسك بتناول الطعام بصورة منتظمة، وحاول أن تشرب المياه على مدار اليوم.
- أشجعك أيضًا على التعلم من بعض الفصول الأخرى في هذا الكتاب، مثل الفصل رقم ٤ الذي يتعلق بتعلم أن تقول لا، وأن تكون أكثر حزمًا بشأن احتياجاتك الخاصة.

ساعد الآخرين على تقليل مستوى توترهم



ليس هناك شيء صحي أو إيجابي بخصوص الاضطرار إلى العمل مع زملاء متوترين. يمكن أن يعتبر توترهم أحيانًا مُعديًا ويصيبك أنت أيضًا. بالإضافة إلى

ذلك، لا يمكن أن يأمل الفريق في التفوق إذا كان أعضاء الفريق مثقلين بالتوتر. واحذر هؤلاء الذي يدعون أن بعض التوتر قد يعمل كأسلوب صحي لدفع الناس إلى مزيد من الاجتهاد في العمل.

شجع الآخرين على إدراك مستويات وأعراض التوتر الخاصة بهم، وساعدهم على القضاء على أسباب توترهم أو الحد منها على الأقل. يمكنك تحقيق ذلك عبر تنفيذ ما تقول وأن تظهر بصورة أهدأ وأكثر استرخاءً مما كنت معتادًا عليه.

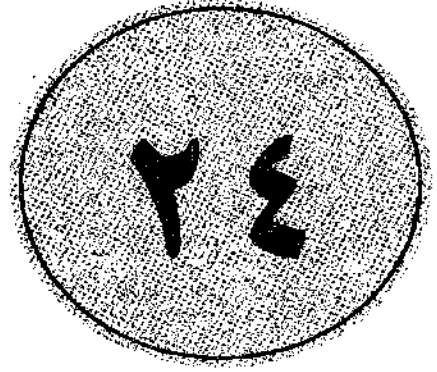
ملخص ما سبق

يمكن أن يصبح التوتر قاتلاً، وهو يشيع في أماكن العمل اليوم إلى حد كبير. قد لا تموت بسبب التوتر، لكن قد يضع التوتر بسهولة نهاية لمستويات طاقتك وحماسك وعلاقاتك وصحتك وطريقة تفكيرك. قد لا يكون من السهل إدراك كيف يمكن أن يؤثر عليك التوتر، وقد ترغب في تجاهل أو إنكار بعض العلامات، لكنني أحثك على أن تتأبر وتهم بحق كيف من الممكن أنك تعيش في توتر. قد يكون توتر العمل لساعات طويلة، أو إدراك أن قائمة "المهام التي يجب إنجازها" تزداد طولاً أو أنك تستغرق وقتاً طويلاً في الطريق من وإلى مقر العمل يوميًا. تختلف الأسباب المحتملة للتوتر ويتفاعل كل منا بطرق مختلفة كلياً تجاه نفس الأشياء.

تبين عادات وأنشطة من شأنها أن تصدى لأثار التوتر وتقللها وتساعدك على أن تصبح أكثر استرخاءً وصحة. على المدى الأبعد قد تحتاج إلى التفكير في الابتعاد عن مصادر التوتر، وقد يستلزم ذلك البحث عن وظيفة أو مهنة جديدة.

دون الاعتراف بضغط مكان عملك وتقليلها، سوف يكون من الصعب عليك أن تشعر في الواقع بالتفوق في وظيفتك ومهنتك. قد تُرضي مديرك على المدى القصير، وتكون لديك علاقات رائعة مع زملائك وقد تنال ترقية بسرعة بالغة، لكن التوتر الذي تشعر به داخلياً سوف يدمر ببطء قدرتك على الاستمرار في التفوق.

اعمل على تطوير خطة لمسيرتك المهنية



“الخطط الجيدة تصوغ القرارات الجيدة. لذلك يساعد التخطيط الجيد على تحقيق الأحلام بعيدة المنال”. جيفري فيشر

“فكر في المستقبل. لا تسمح للعمليات اليومية بأن تلغي التخطيط”. دونالد رامسفيلد

“أنا أؤمن كثيرًا بالتصور. فأراجع سباقاتي ذهنيًا لكي أشعر بأنني أكثر استعدادًا”. أليسون فيلكس

“الخطط هي مجرد نوايا جيدة ما لم تتحول على الفور إلى عمل جاد”. بيتر دراكر

“لديك عقل داخل رأسك. لديك قدم داخل حذائك. يمكنك توجيه نفسك لأي اتجاه تختاره. أنت وحدك. وأنت تعلم ما تعلمه. وأنت من سيقرر إلى أي اتجاه تذهب...”. دكتور سوس

قضيت عشر سنوات في مجال التوظيف ولا بد أنني قمت بمقابلة بضعة آلاف من المرشحين على مدار ذلك الوقت. أكثر من ٩٠ بالمائة من أولئك الباحثين عن وظيفة كانوا يبحثون عن فرص عمل جديدة لأنهم كانوا يعملون في وظائف أو تركوا حديثاً وظائف كانوا عاجزين عن الأداء بكفاءة عالية فيها. على الرغم من ذلك، كان معظمهم غير قادر بالفعل على الإجابة عما بدا أنه السؤال الأكثر بديهية: "ما نوع الوظيفة أو المهنة التي تبحث عنها الآن والتي ستمكن من أن تعمل بكفاءة حقيقية بها وستكون راضياً وتستمتع بمتطلبات العمل؟". في الأغلب، أولئك المرشحون الباحثون عن وظيفة كانوا ينشدون وظائف تشبه وظائفهم السابقة لكن براتب أعلى.

لن تتفوق باستمرار في عملك إذا بحثت فقط عن رواتب أكبر. علاوة على ذلك، إذا لم تتجح في دور ما حتى الآن واخترت الانتقال إلى دور مماثل، فما الذي يجعلك تعتقد أنك ستعمل بمزيد من الكفاءة وفي النهاية تتفوق؟ يذكرني ذلك بمقولة منسوبة لأينشتاين:

“الجنون هو أن تكرر نفس الشيء مرارًا وتكرارًا لكن تتوقع نتائج مختلفة”.

لدي العديد من الأصدقاء والأقارب وزملاء العمل الذين قضوا سنوات في العمل بوظائف يعترفون بأنهم يجدونها مضجرة وغير ممتعة أو التي لا يعملون بشكل جيد بها. وعندما تحديتهم عبر سؤالي لماذا لا يغيرون ما يعملون، كانت إجاباتهم عادة تشبه: "لكن ليس لدي أي فكرة عما يجب أن أفعل أو عن كيفية القيام به".

الإجابة البسيطة هي أن تكون لديك خطة. بمجرد كتابة الخطة والبدء فيها، ستندش من الأمور التي تحدث لتساعدك على تحقيقها. إن الأمر يشبه إلى حد كبير كما لو أن الخطة تقوم بتركيز إدراكك وفتح عينيك على أشياء يمكن أن تساعدك على تحقيق أهدافك.

من الممكن أن يساعد وجود وضوح لمسيرتك المهنية على تحسين أدائك في وظيفتك الحالية، لأنك ستعلم الآن أن هذا جزء من صورة أكبر. ولذلك، حتى إذا كانت وظيفتك الحالية مضية أو مملة أو صعبة، يمكنك تحديد ما تريد تحقيقه بها ولكم من الوقت تحتاج للقيام بها من أجل مساعدتك على تحقيق أهدافك المهنية الأطول أجلاً.

اعرف وجهتك أو أهدافك المهنية

إلى أين ترغب في التوجه بعملك ومسيرتك المهنية؟ الكثير من الأشخاص في عالم العمل مذنبون بما وصفه لويس كارول بإيجاز:

“إذا كنت لا تعلم إلى أين أنت ذاهب، فإن أي طريق سيوصلك إلى هناك”.

بناءً على الفصول الثلاثة الأولى من هذا الكتاب، التي طلبت منك فيها استكشاف أحلامك وشغفك والنقاط العمياء المحتملة لديك ونقاط القوة والضعف الخاصة بك، أنصحك بالبدء في وضع خطة لمسيرتك المهنية. الخطوة الأولى هي أن تفهم

ما أهداف مسيرتك المهنية وحياتك. يمكن أن تبدأ بداية جيدة عن طريق اكتشاف أجوبتك عن السؤال التالي: في العالم المثالي، ما الدور الوظيفي المثالي لك وأين ترغب في العمل خلال ثلاثة أو خمسة أو عشرة أعوام؟

أهداف مسيرتك المهنية وعملك يجب أن تتناغم أو تتوافق مع أهداف حياتك عمومًا وأهداف شريك حياتك وعائلتك. قد لا يكون من المثالي أن تتضمن أهدافك المهنية تغيير الوظيفة إلى أخرى أقل أجرًا بينما لدى زوجك هدف بأن تقوما بسداد قرض المنزل في أسرع وقت ممكن. كحد أدنى، عليك الوصول إلى تفاهم بشأن أهدافك المهنية مع الأشخاص ذوي الأهمية في حياتك الخاصة. إذا لم تتفقا جميعًا على الوجهة التي تريد الوصول إليها بمسيرتك المهنية، فعلى الأقل اتفقا على الاختلاف وعلى معالجة أي اختلافات في وجهة النظر مع مرور الوقت.

خطط كيف ستتقدم نحو وجهة مسيرتك المهنية

حان الوقت لوضع خطة لكيفية انتقائك من مكانك الحالي إلى حيثما تتمنى. عليك وضع خطة تحدد بمرور الوقت الأنشطة والأفعال التي يجب عليك فعلها من أجل مساعدتك على توجيه مسيرتك المهنية للاتجاه الأفضل. قد يتضمن ذلك بالنسبة للبعض تغييرات كبيرة وحيرة، وللبعض الآخر قد تعني ببساطة البقاء في الدور الوظيفي الحالي والعمل بجهد للحصول على ترقية. هناك بعض الأشخاص القنوعين للغاية الذين هم سعداء بالبقاء في وظيفتهم الحالية فترة حياتهم المهنية بأكملها.

إليك بعض الأفكار لما قد تحتاج أن تضعه في اعتبارك أثناء إعداد مسودة خطة مسيرتك المهنية:

- هل أنت في الوظيفة الملائمة لك اليوم؟ إن صح ذلك، ما الذي تحتاج إلى تعلمه وإتقانه في هذه الوظيفة لمساعدتك على التقدم؟
- هل تعمل مع صاحب العمل المثالي اليوم؟ إن صح ذلك، هل عليك العمل بهدف الحصول على ترقية أم ستخطط للانتقال إلى مؤسسة أخرى؟ ما الخيار الأنسب لحياتك المهنية؟ قد لا تكون متأكدًا، وإن راودك الشك، أنصحك أن تبقى في الشركة التي تعرفها حق المعرفة.

- هل تحتاج لتعلم مهارات جديدة عبر الدراسة؟ هل ستفعل ذلك عبر التعلم الذاتي، أو الدراسة بدوام جزئي في دورة تعليمية ما أم أنك تحتاج أو تتمنى أن تتوقف عن العمل عند نقطة ما كي تدرس بدوام كامل؟
- هل هناك أي تغييرات أكبر محتملة مطلوبة ضمن خطة مسيرتك المهنية المثالية؟ قد تتضمن تلك التغييرات التقاعد المبكر، أو الانتقال إلى وظيفة بدوام جزئي، أو العمل لحسابك الخاص أو حتى الانتقال إلى بلد أخرى.

استعد لاتخاذ خيارات جريئة



تظل الخطة مجرد خطة حتى تبدأ فعلياً في تنفيذها وأنا أعلم أن هذا الأمر، بالنسبة لبعضكم، قد يتضمن القيام ببعض الخيارات العسيرة. يشعر أغلب الأشخاص بأنهم لا يعملون في وظيفة مثالية تستغل نقاط قوتهم وفيها يشعرون بتحقيق ذاتهم. نتيجة لذلك، تتضمن معظم الخطط المهنية للأشخاص الحاجة إلى الانتقال من الوظيفة الحالية، وهذا ليس بالأمر الهين، وكما ناقشنا في الفصل الذي يتحدث عن فهم وتقبل التغيير، قد يفضل معظم الأشخاص البقاء في وضع شبه مثالي يشعرون فيه بالأمان بدلاً من الانتقال إلى وضع آخر مثالي.

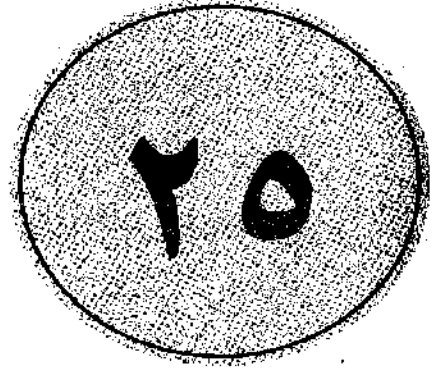
إذا لم تكن في الوظيفة الملائمة لك اليوم، فعليك أن تكون مستعداً لاتخاذ قرار جريء بالاستقالة والانتقال إلى وظيفة جديدة، وربما إلى مجال جديد بالنسبة لك.



أفضل طريقة لضمان أنك ستكون قادرًا على التفوق خلال السنوات المتبقية من حياتك المهنية هي أن تكون لديك خطة بالوجهة التي تريد أن تصل إليها حياتك المهنية. يجب أن تشمل تلك الخطة فكرة ما عن الوظائف التي قد تتوافق بشكل أفضل مع نقاط قوتك وشغفك وأحلامك.

إن وضع خطة لمسيرتك المهنية ليس يسييرًا، فغالبًا، تكون الخطة عبارة عن عمل جارٍ يمكنك مراجعته وتطويره بمرور الوقت عندما تصبح أكثر تأكيدًا بخصوص ما تريد تحقيقه وفي أي أنواع الوظائف ترغب في العمل. قد يكون ذلك أنك تخطط ببساطة أين تحب أن تكون خلال خمسة أعوام (في منصب رئيسك على سبيل المثال) وقد لا تكون لديك أدنى فكرة عما ترغب في عمله بعد ذلك، من الأفضل أن يكون لديك هدف لخمس أعوام بدلًا من عدم وجود أي أهداف على الإطلاق، وأي أهداف تحددها لحياتك المهنية تهدف ولو جزئيًا إلى تمكينك لأن تعمل بنقاط قوتك وشغفك. أدرك احتمال وجود أهداف أخرى لديك - وأهمها أن تجني راتبًا من مستوى معين - لكن يمكنك أن تخطط لجمع كل أهدافك سويًا، مثل أن تهدف لأن تكون في وظيفة مرتفعة الأجر في المجال المهني الذي تشعر بأنه الأفضل لملاءمة لك ولأحلامك.

اعمل على تحسين قدرتك على إصدار الأحكام والتمييز



“الحكم الصائب يأتي من الخبرة. والخبرة تأتي من الحكم الخاطيء”. مجهول

“لا تخض أي معركة إن كنت لن تحرز أي شيء من الفوز”. المارشال إروين روميل

“لا يعد الفشل حدثًا كارثيًا منفردًا، أنت لا تفشل بين عشية وضحاها. عوضًا عن ذلك فالفشل هو بضعة أحكام خاطئة تكررت يوميًا”. جيم رون

“نحتاج إلى تمييز ما نرى وما نسمع وما نؤمن به”. تشارلز آر. سويندول

“لا تكمن العظمة في القوة، بل في الاستخدام الصائب للقوة”. هنري وارد بيتشر

يتضمن النجاح في مكان العمل بشكل متكرر الحاجة إلى تحديد واقتناص الفرص، هو شيء يوصف غالبًا بأنه من سمات مبادرة الأعمال. أن تمتلك البصيرة لرؤية الاحتمالات ثم اختيار الأمثل بين الخيارات، يمكن أن يطلق عليه حسن تقدير وتمييز.

تتوافق القدرة على إصدار الأحكام مع عملية اتخاذ القرار، وهو موضوع فصل آخر لاحق، لكن لا تعتبر القدرة على إصدار الأحكام عملية من نوع ما بقدر ما هي مجموعة من الخبرات المكتسبة والبدئية والشعور الغريزي. يمكن أن نصفها بكيفية تطبيق الشخص لحكمته على المواقف. إنها تتعلق باتخاذ الاختيارات المثلى في أي موقف. هناك أوقات تُقدم إليك معلومات وآراء ثم عليك اتخاذ القرار بناءً على خبرتك وشعورك الغريزي. المقولة الأولى بالأعلى، التي توضح

أن الحكم ينتج عن الخبرة، تلخص وجهة نظري بأنه لا يمكن تعلم القدرة على إصدار الأحكام بسهولة، على الرغم من أننا يمكننا التعلم بمراقبة حالات الحكم الخاطئ والصائب.

يتشابه معنى القدرة على إصدار الأحكام مع التمييز، لكن التمييز هو القدرة على رؤية ما يحدث بالفعل ورؤية الطبيعة الحقيقية للأشياء. وأنا أعتبر التمييز أساس القدرة على إصدار الأحكام. مع اكتسابنا سنوات من الخبرة العملية، تتحسن مهارات التمييز والقدرة على إصدار الأحكام لدينا، وهذه المهارات تقدرها المؤسسات بشكل كبير لدى قادتها وموظفيها الأقدم.

في الجانب المقابل، تقلق المؤسسات من هؤلاء الأشخاص الذين لا يظهرون تلك المهارات. الشخص الذي يبدو أنه يفتر كلاً من حسن التقدير والتمييز يعد من هذا النوع من الموظفين الذين سيرتكبون الكثير جداً من الأخطاء، وغالباً سيكررون تلك الأخطاء نفسها. الوضع المثالي هو أن نتعلم بحق من الأخطاء والقرارات الخاطئة التي نقوم بها أثناء حياتنا العملية و، بمرور الوقت، تتحسن مستويات القدرة على إصدار الأحكام والتمييز لدينا.

في عالم الأعمال نادراً ما نملك ما يكفي من الوقت والموارد للقيام بكل ما نريد أو نحتاج تحقيقه. وذلك يجعل من القدرة على الحكم على الأمور أمراً حيوياً لضمان عدم تبديد وقتنا الثمين ومواردنا، وعلينا أن نتعلم أن نصبح أكثر تمييزاً في كل شيء نفعله، بما في ذلك من نفوضه للقيام بالعمل أو من نشركه معنا في مشروع محدد.

تعلم من أخطائك الخاصة وسوء تقديرك

يخفق الكثير من الأشخاص في ملاحظة أخطائهم الخاصة ولحظات سوء تقديرهم أو عدم تمييزهم للأمور. في الفصل رقم ٢، في معرفة وإصلاح نقاطك العمياء، استقصينا كيف أن ذلك شائع بين الكثير من الأشخاص. لا يمكنك إظهار قدرة عظيمة على إصدار الأحكام والتمييز دون امتلاك القدر الكافي من الحكمة والخبرة. تأتي الحكمة فقط من مراقبة جميع الخبرات الحياتية والعملية والتعلم منها. لتكتسب حكمة حقيقية، عليك أن تكون مدركاً تماماً وعلى استعداد للتعلم من كل ما تفعله، خاصةً عندما تقوم بخطأ ما.

اسأل نفسك: "كيف كان بإمكانني فعل الأشياء بصورة مختلفة؟" أو "في المستقبل كيف يمكنني التصرف بشكل مختلف؟". قد تكون سمعت الحكمة التي تقول إن أفضل معلم لك هو آخر أخطائك.

بالإضافة إلى ذلك، تجنب العادة الشائعة بإلقاء اللوم على الآخرين وعدم لوم نفسك أبدًا عندما لا تسير الأمور كما أردت أو خططت. فهذه طريقة أكيدة لضمان عدم تعلمك حقًا من أخطائك على الإطلاق.

أخيرًا، إذا كنت تحاول جاهدًا معرفة وقت وكيفية ارتكابك الأخطاء وقيامك بأحكام بجانبها الصواب، فاسأل أحد زملاء العمل الموثوق بهم عن آرائهم وتوقعاتهم.

احكم على الآخرين جيدًا وبموضوعية

إذا أردت زيادة فرص النجاح في عملك، إذن فالمكان المناسب للبدء سيكون عبر الحكم على الأشخاص بشكل سيئ أو غير صحيح. وبشكل جوهري، يعني ذلك القفز إلى افتراضات خاطئة وإظهار عدم تفهمك لتصرفات وتفكير وتفاعل الأشخاص.

إذا استطعت تنمية الحكمة في جميع الأمور التي تتعلق بالناس، يمكنك بالفعل أن تتميز بين أقرانك. يكمن السر في تكوين آراء ووجهات نظر حول الشخص مبنية على ماهية الشخص في الحقيقة وهذه الآراء يمكن أن تتغير بقضاء المزيد من الوقت في العمل مع ذلك الشخص. ليس من السهل علينا تغيير آرائنا عن الأشخاص وعن عملهم، خاصةً ونحن نعيش في عالم يشجع به القفز إلى الاستنتاجات وتكوين آراء مبنية على الانطباعات الأولى. لن يشعر الأطراف الأخرى بتفهمك أو تقديرك أو إنصابتك لهم إذا شعروا بأنك تخطئ الحكم عليهم.

يتمحور الحكم الصائب حول آراء الشخص واستنتاجاته، ولذلك تجنب الانحياز والتأثر الزائد بآراء ووجهات نظر الآخرين. لا توافق دون تبصر عندما يقول الآخرون شيئًا مثل، "هو دائمًا شخص كسول للغاية ولا يهتم"، أو "هي تكره التفاصيل ولا تقرأ تقاريري أبدًا"، أو "إنه يعمل هنا فقط لعدم وجود إدارة أخرى تقبل به".

طور مهارات حسن التقدير والتمييز قبل أن تبدأ في توظيف وتقييم وترقية الموظفين. إذا لم تفعل ذلك، فأنت تخاطر بارتكاب أخطاء مكلفة في اختيارك لمن توظفه وترقيه.

ابحث عن الخبرات لتطوير حكمتك



إذا كنت في نفس الوظيفة لفترة طويلة وتقوم بنفس المهام، فقد تستفيد ببعض التغيير. يمكن تحقيق ذلك عبر البحث عن وظيفة جديدة في شركتك أو الاشتراك في بعض المشاريع المخصصة لهذا الغرض. يمكن أن يكون تحمل مسؤوليات جديدة أو إضافية طريقة ممتازة لاكتساب الحكمة من تنوع المشاكل والقرارات والتحديات الجديدة التي ستواجهك. بالإضافة إلى تقوية مهاراتك في القدرة على إصدار الأحكام والتمييز، يمكن أن يمنحك التعرض لهذا العمل الإضافي رؤية أوضح ويزيد من فرص ترقية.

ملخص ما سبق



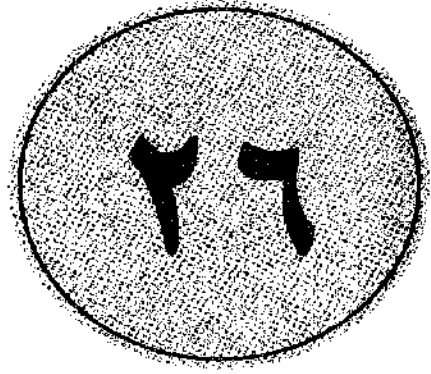
نادرًا ما يتم تناول مهارات حسن التقدير والتمييز كعوامل أساسية للنجاح، لكنها في حقيقة الأمر لا يمكن الاستغناء عنها. خلال يوم العمل العادي، نحتاج جميعنا لاتخاذ الخيارات والقرارات باستمرار - بعضها يكون بسيطًا والبعض الآخر مهمًا، ويمكننا بكل سهولة اتخاذ قرارات خاطئة إذا افتقرنا إلى القدر الكافي من القدرة على إصدار الأحكام والتمييز.

يشمل هذا الكتاب ٥٠ سرًا متنوعًا، قد يبدو بعضها متناقضًا - على سبيل المثال، التحلي بالصبر والعمل بسرعة. عبر استخدام مهارات القدرة على إصدار الأحكام والتمييز ستستطيع تقرير أي من هذه الأسرار عليك أن تتبع في مختلف الأوقات أثناء يوم عملك.

لقد قمت باختيار الأسرار الـ ٥٠ المذكورة هنا باستخدام قدراتي الخاصة على إصدار الأحكام والتمييز. أتمنى أن تستخدم قدراتك الفريدة على إصدار الأحكام لاختيار أيها يمكن تطبيقه عليك وأيها الأهم.

نستطيع باستخدام حسن التقدير والتمييز أن نظهر تفردنا في مكان العمل. يعكس كل ما نفعله اختياراتنا الفريدة - لا يمكن أبدًا أن ينشئ مؤلفان قائمتين متطابقتين بالأسرار الـ ٥٠ للنجاح في العمل، وذلك لأن حياتنا وخبراتنا مختلفة للغاية بشكل لا يسمح لذلك بالحدوث.

اعمل على تحسين لغة جسدك وحضورك



٢٦ "بالنسبة لي كل شيء يتعلق دائمًا بالانطباعات الأولى". بيلي زين

٢٦ "يمكنك معرفة الكثير من لغة جسد شخص ما". هارفي وولتر

٢٦ "لدي ثلاث أدوات تحت تصرفي؛ صافرتي ولغة جسدي وكلامي. تتعلق المسألة بالکیفیه التي أجمعها بها معًا لمحاولة استمالة اللاعبين لطريقة تفكيري". ألان لويس

٢٦ "لن تترك أبدًا انطباعًا جيدًا عند الآخرين حتى تتوقف عن التفكير في شكل الانطباع الذي تتركه. حتى في الأدب والفن، من يشغل باله بالسعي نحو الأصالة لن يصبح أصيلاً أبدًا". سي. إس. لويس

٢٦ "نحن نقنع الآخرين عبر حضورنا". والت وايمان

كم مرة حكمت فيها على الآخرين بناءً على مظهرهم وكيفية تقديمهم لأنفسهم عند أول لقاء لكم؟ هل تلاحظ قميصهم المتجعد وجواربهم المنسلة وأحذيتهم المتسخة ومن ثم تكوّن رأيك عن هذا الشخص؟ أم ربما تلاحظ جلستهم المنحنية ومصافحتهم العصبية والضعيفة وغمغمتهم أثناء تقديمهم لأنفسهم قبل أن تكوّن وجهة نظرك؟ في كلتا الحالتين، أنا واثق من أنك مثل كثير من الأشخاص الذين يكوّنون الانطباعات ووجهات النظر بشأن الآخرين خلال اللحظات القليلة الأولى من لقاءهم.

لقد أمضيت أكثر من عشرة أعوام في العمل كمسؤول توظيف وخلال تلك السنوات قضيت متوسط ٤٥ دقيقة أعقد مقابلات مع ما يقرب من ٥٠٠٠ باحث عن وظيفة.

حتى أصبحت أدرك أن انطباعاتي الأولى لكل مترشح وآرائتي التي توصلت إليها في نهاية كل مقابلة غالبًا ما تكون متوافقة؛ فالمرشحون الضعفاء لم يعطوا انطباعات جيدة أولى بينما أعطى المرشحون الأقوى بالفعل انطباعات أولى أفضل.

من الأمور المهمة للغاية أن الطريقة التي نعبر بها عن أنفسنا عندما نكون مع الآخرين هي الطريقة التي نريد أن يرانا ويميزنا بها الآخرون. على نحو مثالي، عليك أن تحاول جاهدًا تقديم نفسك بأفضل صورة ممكنة وأن تكون شخصًا جديرًا بالتذكر؛ شخصًا يريد الآخرون العمل والتواصل معه.

تتضمن الطريقة التي نعبر بها عن أنفسنا كلاً من العناصر المرئية وغير المرئية. تشمل العناصر المرئية عوامل مثل طريقة ملبسنا وطريقة حديثنا ووقوفنا، وأين نركز أعيننا عندما نتحدث، ومدى ترتيب حلاقة شعرنا ولحيتنا وما نوع المكياج الذي قد نضعه. ترتبط العناصر غير المرئية جزئيًا بالعناصر المرئية وقد تتضمن إلى أي مدى نظهر بصورة واثقة أو عصبية أو متعجرفة أو سعيدة. من المحتمل أن نرتدي ونتصرف بشكل محترف أو في غاية الثقة، لكن نظل نعطي الآخرين الانطباع العكسي، وذلك لأننا كشفنا للآخرين دون وعي حقيقة عدم شعورنا بالراحة بالبدلة أو الفستان الرسمي الذي ترتديه.

الانطباعات الأولى مهمة



إليك بعض النصائح المهمة حول كيفية ترك انطباع أولي جدير بالتذكر وإيجابي ويدوم عند أي شخص تقابله أو تتواصل معه. تناسب هذه النصيحة بشكل متساوٍ كل ما لديك من تعاملات، حتى مع الزملاء الذين تعرفهم حق المعرفة.

لا أستطيع أن أسديك النصح حول ما ترتديه من ملابس وأحذية وكماليات وأسلوب تصفيف الشعر وما شابه، باستثناء القول بأنك يجب أن تشعر بالراحة في اختياراتك، ويجب أن تكون احترافية بالقدر الكافي لتلائم بيئة العمل التي أنت فيها. مثلاً، قد يحتاج من يعمل في بنك استثماري أن يظهر بصورة أكثر رسمية من الشخص الذي يعمل في مصنع أغذية. أحب دومًا أن أذكر من أدر بهم بالقول المأثور: "إذا كنت في روما، فتصرف كما يتصرف الرومان". انظر لمن حولك وحاول تقليد ومحاكاة بعض زملائك أو رؤسائك الناجحين في طريقة ملبسهم وتصرفهم.

بالإضافة إلى إتقان كيفية اختيار ملابسك، إليك بعض الأمور الضرورية التي يتوجب عليك اتباعها:

- انظر دائماً إلى الشخص الذي تتواصل معه وجهاً لوجه، حتى أثناء التحدث من خلال مؤتمر عبر الفيديو أو برنامج سكايب Skype. يشعر الناس بعدم الراحة عندما يتجنب من يحادثهم التواصل البصري وقد يظنون أنك متوتر، أو غير مرتاح، أو تخفي شيئاً ما.
- اجلس أو قف في وضعية مستقيمة، وأبقِ كتفيك إلى الخلف، وتجنب أن تمشي مترهلاً بظهر مقوس. تبرز الوضعية الجيدة الثقة ومن المهم أن تتذكرها عندما تكون جالساً أو واقفاً على حد سواء.
- صافح يدي واثقة وثابتة مع الحفاظ على التواصل البصري؛ اسمح للآخرين بعبور المداخل قبلك؛ تمهل ولا تجلس قبل طلب ذلك منك وعند الجلوس لا تتململ وتتحرك كثيراً.

انتبه لكيفية تعامل الآخرين معك وقلدهم كلما تطلب الأمر، على سبيل المثال لا تخلع معطفك إلا بعد أن يفعل الآخرون الموجودون في الاجتماع ذلك. يحدث هذا التقليد بشكل طبيعي، ودون إدراكنا غالباً، ويسمى "التطابق الوضعي". من المفيد أن نعي ذلك، ونلاحظ كيف يقلد الأشخاص بعضهم البعض دون وعي في كثير من الأحيان. في الاجتماع قد يجلس الأشخاص بوضع الذراعين أو الرجلين متقاطعتين تقريباً في وقت واحد.

كن على بينة بالاختلافات الثقافية والمعايير والتوقعات. تختلف المعايير والمحظورات الثقافية على نطاق واسع. من الأمثلة على ذلك، في العديد من مناطق العالم يجب عليك ألا تطلب من المرأة المصافحة باليد، ويجب عليك ألا تجلس مظهرًا لكعب حذائك، ويجب عليك ألا تلمس الشخص الآخر.

تجنب العادات السيئة والتصرفات الغريبة المحتملة

كن على بينة بأي عادة سيئة لديك قد تعطي انطباعاً سيئاً للآخرين عندما يقابلونك. القائمة المحتملة لمثل تلك العادات على الأرجح لا حصر لها، لكن إليك بعض الأمثلة لأمو قد تريد فعلها لضمان ترك انطباع جيد عند الآخرين: لا تقضم

أظافرك، لمع حذاءك، لا ترتدي جوارب بها تنسيل، تجنب ارتداء ملابس تنقصها أزرار، نظف أسنانك من بقايا الطعام، ابقَ مرتديًا لسترتك حتى تخفي أي بقع ناتجة عن العرق في منطقة الإبط، ضع عطرًا أو مزيلاً للرائحة إذا كنت معرضًا للرائحة السيئة، وأخيرًا وليس آخرًا بالنسبة إلى الرجال، كن حليق الذقن.

نحن جميعًا متفردون وبعض الأشخاص يحبون صبغ شعرهم باللون البرتقالي، أو وضع الوشوم، أو ارتداء ثلاثة أقراط في كل أذن، أو ارتداء ملابس غير معتادة. تفهم حقيقة أن مثل هذه الحالات الفريدة قد لا تكون مناسبة لمساعدتك على النجاح في بيئة العمل، وعليك أن تقرر إلى أي مدى أنت مستعد لتقديم التنازلات. لتتفوق في عملك، تحتاج لجعل الآخرين يشعرون بالراحة معك والثقة بك، سواء كانوا على صواب أو خطأ، فإن لدى الناس تحيزات وقيم وآراء خاصة بهم. أثناء عطلات نهاية الأسبوع كن على طبيعتك بنسبة ١٠٠ بالمائة، لكن في العمل، كن مستعدًا للتخفيف من تصرف ما أو إخفاء بعض صفاتك المتفردة، مثل وشم كبير على ذراعك.

تصرف باحتراف



كإجراء ضروري أخير، بمجرد إتقانك لكيفية تقديم نفسك جسديًا، أظهر طريقة تفكير وتوجه ذهني تتناسب مع الطريقة المحترفة والعصرية التي تحاول أن تلبس وتتصرف على أساسها. ما الذي قد يعنيه ذلك؟ ربما يمكنك أن تستفيد من محاولة إبراز المزيد من الثقة، وأن تكون أكثر هدوءًا وورزانة، وأن تتسم بالجادبية الإيجابية، وأن تكون أكثر راحة ومبتسمًا بشكل أكبر.

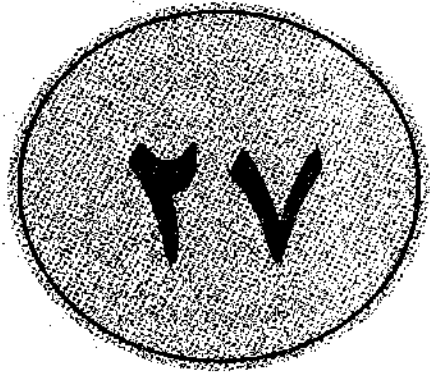


لسوء الحظ، يصدر الناس أحكامًا وقرارات بشأن الآخرين بالاعتماد جزئيًا على كيفية تقديمهم لأنفسهم وعلى مظهرهم. قد يكون ذلك ملائمًا، لكن يمكن اعتباره عنصريًا. على أي حال، هذا هو الواقع ومن غير المحتمل أن يتغير، خاصةً في ظل ضغوط العمل المتزايدة لدينا، مما يترك وقتًا أقل لمعرفة بعضنا البعض وبالتالي نصبح أكثر اعتمادًا على تلك الانطباعات الأولى.

تقول نصيحة هذا الفصل بشكل أساسي أن تنظر إلى نفسك في المرآة وأن تشعر بالراحة أن ما تراه مثالي لبيئة العمل التي تم توظيفك بها. إذا راودك الشك، فابحث عن نصيحة من الآخرين بما في ذلك الزملاء الموثوق بهم.

قد تختار تغيير ملابسك بشكل كامل وأن تعمل على تحسين وضعياتك الجسدية. مهما كانت التغييرات التي ستقرر القيام بها في كيفية ظهورك أمام الآخرين، فإنني أرجوك أن تقوم بذلك بصدق وواقعية. إن لم تستطع أن تكون على طبيعتك في مكان عمل معين وكنت تشعر بالحاجة إلى أن تتصرف، أو تكون مزيفًا باستمرار، فعليك التفكير إذن بجدية في إيجاد بيئة عمل جديدة وأكثر ملاءمة لتعمل بها.

كن متعلماً شغوفاً



“عش وكأنك ستموت غداً، وتعلم وكأنك ستعيش للأبد”. المهاتما غاندي

“أنا دائماً على استعداد للتعلّم رغم أنني لا أحب دائماً أن أدرس”. وينستون تشرشل

“أن تكون جاهلاً ليس عيباً كبيراً، بقدر عدم رغبتك في التعلّم”. بنيامين فرانكلين

“إذا لم تستطع شرحها ببساطة، فأنت لا تفهمها بما يكفي”. ألبرت أينشتاين

“التعلّم هو ما سيفعله معظم البالغين لكسب رزقهم في القرن الحادي والعشرين”.
ألفريد إدوارد بيرلمان

أتذكّر أنه في حديث دار بيني وبين جدتي، بعدما أصبحت مؤهلاً للعمل كمحاسب، صرحت أنني قد أنهيت تعليمي، وجاء ردها على ذلك بأن الناجحين لا يتوقفون أبداً عن التعلّم وإعادة التعلّم. وبعد ما يقرب من خمسة وعشرين عاماً في عالم العمل أدركت صحة كلماتها، بل سأذهب أبعد من ذلك وأقول بأن التعلّم قوة وأن اكتساب المعرفة وتطبيقها بشكل صحيح في عملك أمر ضروري لتمكّن من التميّز عن أقرانك والتفوق.

نحن الآن نعيش في عالم حيث لا يمكن لأحد منا أن يظل على حاله وأن يتوقف عن البحث والتعلّم، وحيث تعتبر المعرفة ميزة تنافسية، للمؤسسات كما هي بالنسبة للأفراد. رأيت في الآونة الأخيرة نتيجة لدراسة تبين أن نصف ما يتم تعلمه في العام الأول في المقررات التعليمية المختلفة للشهادات الجامعية يصبح غير ذي صلة ولاغياً بحلول وقت تخرجهم. في كل مهنة ووظيفة يوجد سيل مستمر

من المعلومات والأفكار والطرق والأفكار التي لا يمكن إهمال أيّ منها إن أردت الاستمرار في ممارسة وظيفتك على نحو جيد والتفوق فيها. هذه حقيقة، بغض النظر عما إن كنت محاسبًا، أو ضابط شرطة، أو موظفًا مدنيًا، أو سبائكًا، أو مهندس إلكترونيات، أو طاهيًا، أو ممرضًا.

فالتعلم يمكن أن يتخذ أشكالًا عدة، بدءًا ببساطة من التعلم أثناء العمل وصولًا إلى حضور دورات تعليمية بدوام كامل. فلا يهم كيف تتعلم، المهم أن تمتلك عقلية قابلة للتعلم تكون متفهمة للأشياء الجديدة ومتواضعة بما يكفي لإدراك أنه ربما يكون هناك الكثير من الأمور التي لا تعرفها جيدًا.

تدرك معظم المؤسسات كل هذا، وبسبب حاجتهم ازدهر قطاع التدريب والتعليم ليصبح صناعة تدر مليارات كثيرة من الدولارات. ونتيجة لذلك، يمكن أن تصبح غير قادر على الاختيار حين تسعى للتعلم وتحسين نفسك. لذا ستساعدك الخطط التالية على القيام بالاختيارات الصحيحة وتضمن حصولك على ما تحتاج.

ضع أهدافًا واضحة للتعلم

هل تعلم ما تحتاج أن تتعلمه وتصبح متدرّبًا عليه لتضمن أن صندوق أدواتك الشخصي من مهارات ومعرفة وسلوكيات ممتلئ على نحو مثالي؟ هل حدث كجزء من التقييم السنوي للأداء أو أثناء المراجعة مع رئيسك، أن كنت مناسبًا لبعض الأهداف أم طالبتك الشركة بحضور تدريب معين؟ أنت فقط من يستطيع رسم صورة واضحة لاحتياجاتك، ولكي تضمن ذلك، أقترح عليك أن تعد دراسة للاحتياجات لتحديد أي فجوات قد توجد في مهاراتك ومعرفتك وسلوكياتك. والفجوة تمثل الفارق بين مستواك الحالي والمجموعة الأمثل من المهارات التي تحتاج إليها كي تنجح في وظيفتك الحالية، وأيضًا لكي تكون قادرًا على تأدية الوظائف التي تطمح أن ترتقي إليها.

هناك طريقتان أساسيتان للكشف عن أي فجوات قد تكون موجودة:

- يمكن أن تطلب آراء رئيسك وزملائك.
- يمكن أن تراقب زملاءك الأكفاء والأقدم في العمل لكي تفهم كيف يجيدون عملهم ولتدرك ما قد تحتاج اكتسابه أو فعله لكي تضاهيهم أو تتفوق عليهم.

تذكر أنه يمكنك اكتساب المعرفة والمهارات بطرق عدة، بما في ذلك من حضور المؤتمرات، والعروض التجارية، وورش العمل، والدورات التعليمية. كما يمكنك أيضاً اكتسابها عن طريق التعلم من خلال العمل، والسعي لتناوب الوظائف، وأن تطلب مشاركة إضافية في مشاريع وأنشطة في العمل، والقيام برحلات عمل إلى الخارج لتكتسب خبرات جديدة، ومطالعة الجرائد والكتب والمواقع الإلكترونية ذات الصلة، والتحاوور مع كبار المشرفين، والحصول على المساعدة من مدرب تنفيذي.

كن فعالاً وحازماً مع زملائك المختصين بإدارة الموارد البشرية

اطلب وطالب بالتدريبات والتجارب التعليمية ذات الصلة. ربما تحتاج إلى طلب الموافقة على حضور مؤتمر صناعي ما أو دورة تعليمية في كلية إدارة الأعمال. ومن الممكن أن يتطلب هذا منك أن تكون حازماً تماماً مع زملائك في إدارة الموارد البشرية أو المختصين بالتدريب، إن كنت تعمل في مؤسسة صغيرة تفتقر إلى وجود إدارة خاصة بالموارد البشرية، فربما ستضطر إلى تقديم طلبك إلى مديرك أو إلى صاحب الشركة. فكما تطلب المال والوقت لمثل هذه الأنشطة، فإنك، من الأهم، أن تسعى إلى تقبل زملائك وتضاهيهم لاحتياجات التعليم والارتقاء الخاصة بك. باختصار، أنت تسعى لتتال التقدير لنفسك، ولاحتياجات تقدّمك. سيكون من الأسهل تحقيق ذلك في ثقافة عمل تدعم التعليم، لكن، من المحزن، أن ثقافات التعليم ليست رائجة كما يجب أن تكون.

ربما تحتاج للوصول إلى تسوية مع زملائك من إدارة الموارد البشرية ورئيسك. فربما يطلبون منك تأجيل أي تدريب لوقت لاحق، أو ربما يعرضون خيارات بديلة. عليك أن تقرر إن كنت ستقبل مثل هذه التسويات أم ستصدهم وتمسك بمطالبك الأصلية.

الحصول على الخبرة في العمل أمر مهم، لكنه يكون الأمثل فقط إن كنت تشغل وظيفة مثالية يمكن أن تمنحك الخبرات اللازمة للتقدم. وقد تكون هناك أوقات ستطلب فيها أن تنتقل انتقالاً أفقياً في العمل لتحصل على بعض الخبرات العملية التي تشعر أنك بحاجة لها لتحقيق نجاح أكبر في سيرتك المهنية. فمثلاً، شغلت ذات مرة منصب مدير مالي في جمهورية الدومينيكان لكي أكتسب خبرة المشاركة في شركة ناشئة تقوم بالتصنيع في مجال جديد.



في المتوسط، جميعنا نقرأ أقل مما كان يقرأ آباؤنا وأجدادنا. وعندما نقرأ، يبدو أننا نقرأ في لمحات سريعة، نقفز غالباً بين المقالات على شبكة الإنترنت بدلاً من قراءة كتاب كامل.

لكن، لكي تستوعب الأفكار والمعلومات الجديدة، سيكون من الضروري في الغالب أن نقرأ كتاباً أو مرجعاً كاملاً وأن تفكر بتمعن وتدون الملاحظات أثناء القراءة. فالاعتماد ببساطة على أشخاص آخرين ليخبروك ويوضحوا لك الأمور ربما يكون غير كافٍ بالنسبة لك لفهم تفاصيل وروابط معينة بين الأشياء. فعندما أقوم بتدريب الآخرين، أطلب من المشاركين في الدورة قراءة مرجع أو كتاب محدد مما كتبت أو أعددت قبل أن يحضروا ورشة العمل الخاصة بي. حينها يأتي المشاركون وقد تكونت لديهم صورة كاملة، فأستطيع مساعدتهم على استيعاب الأجزاء الأساسية واستعراضها، وإجابتهم عن كل استفساراتهم واهتماماتهم.

FARES_MASRY
www.ibtesamah.com/vb
منتديات مجلة الإبتسامه
حصريات شهر نوفمبر ٢٠١٨



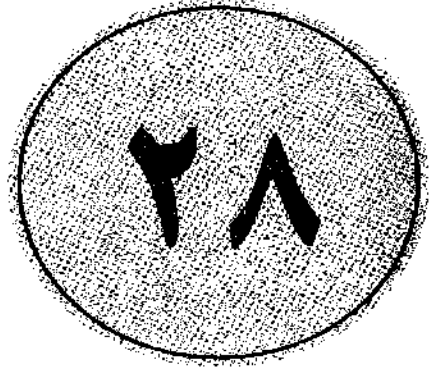
نمّ عقلية تعليمية بأن تتعلم وتكتسب أفكارًا ومعارف جديدة باستمرار وفي نفس الوقت كن على استعداد دائم للتخلي عن أشياء كانت في رأيك ضرورية أو كانت صحيحة، لكن صارت الآن لاغية. بهذه الطريقة يمكن أن تطمح في أن تظل متقدمًا على أقرانك وزملائك بخطوة وتكون مهياً لتتفوق في أي تحدي يُلقى عليك.

إن تحديد ما تحتاج تعلمه والتدريب عليه وتطويره ليس بالأمر السهل وسيستلزم حصولك على تقييمات متنوعة وكذلك دراسة احتياجاتك الخاصة. وإن كنت تشك في القيمة الممكنة لنشاط تعليمي أو تدريبي معين، فقم به. أن تسرف في التعلم أفضل من أن تظل جاهلاً.

إن استعدادك للتخلي عما تعلمت بنفس أهمية استعدادك للتعلم. فالكثير منا يظن أنه يعرف كيف يقوم بالأمور ولا يدرك أنه قد تكون هناك طرق أجدر لممارسات أفضل، التي إذا فشلنا في فهمها والتأقلم معها، من المحتمل أن تتسبب في التخلف عن الآخرين. ويعد مجال المحاسبة الذي بدأت به حياتي المهنية مثالاً على ذلك: فالتخلي عن الطرق القديمة وتعلم الطرق الجديدة أصبح ضرورياً لأي محاسب يبتغي الوصول إلى القمة في مهنته أو البقاء هناك.

قرارك بقراءة واستطلاع هذا الكتاب هو مثال رائع على رغبتك في التعلم وأنا أشيد بك لذلك. لكن ما الذي تحتاج حقاً أن تعرفه وتفعله على نحو أفضل؟ بعد قراءة هذا الكتاب بالكامل، قم بإجراء دراسة لاحتياجات أو فجوات التعلم الموجودة عنده، وحدد ما الذي تحتاج فعله أيضاً لسد هذه الفجوات.

أنصت بنهم



“أحب أن أنصت. فلقد تعلمت الكثير من الإنصات يامعان. معظم الناس لا ينصتون أبدًا”. إرنست همنجواي

“الحكمة هي المكافأة التي تحصل عليها لقاء عمر من الإنصات في الوقت الذي كنت تفضل فيه الكلام”. دوج لارسون

“إن جعلت الإنصات والتأمل شغلك الشاغل، فستجني أكثر بكثير مما كنت تستطيع أن تجني بالكلام”. روبرت بادن باول

“وهكذا عندما تنصت إلى حديث شخص ما، بشكل كامل، وبانتباه، فأنت حينئذ لا تنصت فقط إلى الكلمات، لكن أيضًا إلى الإحساس لما يتم نقله، تنصت إليه كله، وليس جزءًا منه.” جدو كريشنامورتي

“لا تستطيع أن تنصت حقًا إلى أي شخص وأن تقوم بأي شيء آخر في نفس الوقت”. إم. سكوت بيك

“هل ينصتون إليّ؟”، “لا أشعر أن أحدًا يفهمني أبدًا”، “رئيسي لا ينصت إليّ أبدًا حين أحدثه”، “عندما كنت أحاضر، بدا الناس أكثر اهتمامًا بهواتفهم”.

هل يبدو هذا النوع من الأفكار والتعليقات مأثوفًا؟ لم أقابل أحدًا قط من شأنه أن يقر بأن كلامه محل إنصات وفهم بنسبة ١٠٠٪ من الوقت. في دنيا الأعمال اليوم أعتقد أننا نفقد مهارات الإنصات بسبب الزيادة المفرطة للأصوات، والكلمات، والمعلومات المتاحة من خلال وسائل الإعلام بكافة أشكالها وعلى شبكة الإنترنت. ربما نسمع كل ما يدور حولنا، لكن نقشل في أن ننصت حقًا ونستوعب.

ما مدى جودة إنصاتك؟ هل اضطر الناس في أي وقت إلى التأكد من أنك تنصت؟
أو، الأسوأ من ذلك، هل اتهموك ربما بأنك لم تسمع ما كانوا يحاولون قوله؟

عندما كنت طفلاً، أخبروني دائماً بأننا ولدنا لننصت بدلاً من أن نتحدث.
وعندما سألت لماذا، كان يقال لي بأن ذلك لأننا ولدنا بأذنين وعينين اثنتين، لكن
بفم واحد فقط. وفي المدرسة تعلمت أنه علينا أن نسعى لنفهم أولاً ثم لنفهم.

الإنصات هو مزيج من سماع ما ينقله شخص آخر والقدرة على إقرار ما تسمع.
بمعنى آخر، أن المنصتين ليسوا سلبيين والإنصات الجيد يتضمن شكلاً من
الاستجابة، سواء كانت إمامة من رأسك، أو أن تقول شكراً لك، أو أن تعطي ردًا
أكثر تفصيلاً. لا يكفي أن تعتقد أنك تنصت جيداً؛ فالمقياس الوحيد الحقيقي
لمهارات الإنصات لديك هو إذا عرف أولئك الذين يتواصلون معك أنك منصت.

يمكن أن يحدث الإنصات بالعديد من الصور والأماكن ويمكننا القول بأننا نستمع
في كل دقيقة طوال فترة استيقاظنا. أحياناً يكون الاستماع لأفكارنا ولأجسامنا
وأحياناً أخرى لأشخاص آخرين ولما يجري حولنا. يحدث الاستماع للآخرين
خلال أوقات العمل في الاجتماعات، وفي الرواق، وفي الورش أو خلال المحادثات
الهاتفية، ويمكن أن تستمع لفرد أو لمجموعة. السؤال الأساسي الذي ينبغي أن
نسأله هنا، مع ذلك، هو متى تنصت بتيقظ وعلى النحو الأمثل؟

تمهل قبل أن تتكلم

إذا راقبت زملاءك أثناء حوار ما، فسترى أنهم معظم الوقت يندفعون بالحديث
فجأة بينما لا يزال الشخص الآخر يتحدث أو انتهى للتو من قول شيء ما، دون
ترك فارق ولو ثانية واحدة. والأسوأ من ذلك، أنه في بعض الأوقات يبدأ أحدهم
بالكلام قبل أن ينتهي الشخص الآخر حتى من حديثه، الأمر الذي من الممكن
أن يبدو فظاً إلى حد ما. كما ستشهد أيضاً أحدهم يقول شيئاً ربما يكون غير
ذي صلة بما قاله الآخرون، مما يترك انطباعاً بأن آخر متحدث أهمل ما قال
الآخرون. أحس أحياناً بأن هناك كثيراً من الناس يتكلمون لأجل الكلام فقط،
ونادراً ما يتمهلون للتفكير بامعان حول ما يمكن أن يقولوا.

ربما تكون محظوظاً كفاية لترى أحدهم يقول شيئاً فقط بعد مرور لحظات أو ثوانٍ
قليلة من التأمل الهادئ، ربما يقول فقط، "نقطة جيدة" أو "لقد نخصت الأمر

جيدًا". يميل مثل هؤلاء الناس إلى إظهار حكمة أكثر وهم أشخاص نحب التحدث معهم. يمكنك أن تحاكيهم بأن تتعلم قاعدة WAIT & STOP (انتظر وتوقف)، حيث هاتان الكلمتان اختصار لرسالتي تذكير مفيدتين جدًا لك كلما كنت في أي نقاش أو حديث:

W = Why لماذا S = stop توقف (تمهل)

A = Am أكون T = think فكر (فكر فيما سمعت)

I = I أنا O = في الخيارات (تمعن فيما يمكن أن تشارك به)

T = Talking من يتكلم P = proceed تقدم (تكلم إن احتجت ذلك، أو الزم الصمت)

فتذكّر الاختصارات السابقة سيساعدك على أن تسمع وتستوعب ما قيل ويُظهر للآخرين أنك كنت منصتًا. ونتيجة لذلك، سيكون ما تقول استرسالًا ذكيًا لما سمعت.

إعادة صياغة وتلخيص ما تسمع

يحب معظم الناس أن يلقي إنصاتها واحترامًا، ويشعرون بالتقدير حقًا عندما يبذل الآخرون جهدًا لإظهار أنهم ينصتون إليهم، حتى وإن كان هؤلاء المنصتون لا يوافقون على ما يُقال.

إحدى الطرق الممتازة كي تبين لأحد أنك تنصت إليه هي التأكد بعدما أنهى حديثه أنك قد سمعت ما قاله في اعتقاده. ويتم هذا على أفضل وجه من خلال تلخيص وتوضيح وإعادة صياغة ما سمعت بأن تقول مثلًا:

- "اسمح لي أن أخص ما أسمع..."
- "لوفهمت بشكل صحيح، فما تقول هو أن..."
- "لو أنني سمعتك بشكل صحيح، فأنت تحاول أن تفسر..."
- "هل أنا محق فيما أعتقد أنك تطلبه؟..."
- "ما أسمع هو أن..."

فضلاً عن السماح للمتحدث بتوضيح ما يقول وأن يشعر بأنك مهتم، فإن هذا النوع من الأسئلة يسمح لك أيضًا بالتأمل والتفكير قبل أن تتحدث.

أظهر بوضوح أنك منصت



إن الإدراك الحسي مهم للغاية، حتى وإن كنت بارعًا في القيام بمهام متعددة في وقت واحد وقادرًا تمامًا على الاستماع إلى شخص ما وأنت ترسل لآخر رسالة نصية، أو تقوم بتوقيع بعض الأوراق أو تتصفح ملفًا ما، إلا أن الطرف الآخر ربما سيظن أنك غير مهتم به وبما يقول.

إن كنت تتمنى أن تصبح زميلًا وشريك عمل موضع احترام، فعليك أن تطور عادة تمكين الآخرين من الإحساس بأنك تولي كلماتهم وأفكارهم اهتمامك الكامل. إليك بعض النصائح عن الطريقة التي يمكنك بها ضمان أنك حاضر كليًا ومنصت عندما يتحدث إليك الآخرون:

- حافظ على التواصل البصري مع أولئك الذين يتحدثون، لكن دون أن تحديق بهم.
- لا تتحرك وتتململ أو تبدو مشتتًا بأي شكل من الأشكال.
- إن كنت تعلم بعدم قدرتك على التركيز لمدة طويلة، فربما يكون من الجيد أن تقاطع المتحدث من أن لآخر لتوجيه بعض الأسئلة التوضيحية.
- إن كان لا بد أن تفعل شيئًا، فافعله بشكل مدروس. فعلى سبيل المثال، إن أردت تدوين ملاحظات حول ما يقال، فافعل ذلك من خلال النظر إلى الشخص ثم إلى الورقة التي تكتب عليها أو إلى الحاسب اللوحي الذي تكتب فيه. فلا تنظر فقط إلى الورقة أو الحاسب اللوحي دون تواصل بصري مع المتحدث.
- استجب لما يُقال بطرق غير لفظية مثل الإيماء برأسك موافقًا، والابتسام، والضحك، وإظهار الدهشة، مع التأكد من أن كل حركة تقوم بها هي مناسبة.

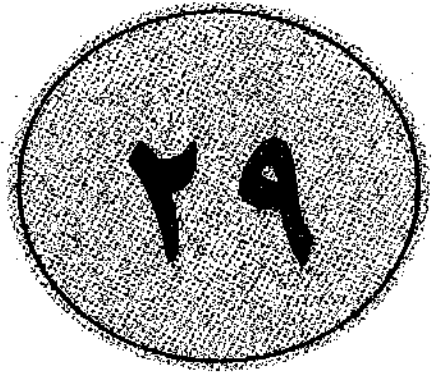


لا يمكنك أن تتفوق في أي وظيفة لفترة طويلة من الزمن إذا فشلت في الإنصات الحقيقي إلى أولئك الذين يتواصلون معك. فإن شعر الآخرون بأنك لا تنصت، ربما يعتقدون أنك لا تبالى، أو لا تهتم، وأنك لست أهلاً للثقة، ولا تقدرهم وتحترمهم. من حسن الحظ، أن مهارات الإنصات الجيد هي عادة سهل اكتسابها وتصبح طبيعة ثانية لك بمرور الوقت. فقدرتك على الإنصات كما ينبغي تجعلك تترك انطباعاً بأنك شخص لديه وقت أكثر يمنحه للآخرين وأنك أكثر إيثارة من باقي زملائك.

إن الخطط الثلاث الموجودة في هذا الفصل ترتبط ببعضها البعض - فأنت توضح أنك تستمتع بفترات صمتك، وبأسئلتك التوضيحية، والأكثر أهمية ربما، بلغة جسدك كلها، بداية من تواصلك البصري، ووصولاً إلى ألا تبدو مشتتاً. هذه هي المهارات التي يمكن أن تعلمها لفريقك أو زملائك. قمت مؤخراً بتدريس فريق مبيعات كبير كيف ينصتون حقاً إلى عملائهم، وخلال الأشهر الثلاث التي تلت حلقاتي الدراسية، تجاوزت مبيعات الشركة توقعات الميزانية محققة أعلى نسبة مبيعات حدثت لسنوات!

كلما أصبحت منصتاً أفضل، أدركت بشكل متزايد أن الآخرين لا ينصتون إليك وسترغب في أن ترد على ذلك. لكن قبل أن تتدخل لتقول "هل تنصت إلي؟" أو "هل سمعت ما قلته للتو؟"، حاول أن تتوقف أثناء كلامك، مكرراً النقاط الرئيسية ثم اسأل أولئك المفترض بهم الإنصات إليك: "ما رأيكم في فكري/ما الذي عرضت للتو؟". ربما سيواجهون صعوبة في الإجابة ومن الممكن أن يشعروهم هذا بالإحراج الكافي لجعلهم يبدؤون بالإنصات إلى ما تبقى عندك لتقول.

اطرح الأسئلة واستفسر



“إن من يطرح سؤالاً يكون أحمق لمدة خمس دقائق؛ أما من لا يطرح الأسئلة فسيظل أحمق للأبد”. - حكمة صينية

“نحن ندير هذه الشركة (جوجل) اعتمادًا على الأسئلة، وليس الإجابات”. إريك شميدت

“احكم على الشخص من أسئلته، لا من أجوبته”. فولتير

“أن تطرح الأسئلة المناسبة يستلزم نفس مقدار البراعة اللازم لإعطاء الأجوبة المناسبة”. روبرت هاف

“المهم ألا تتوقف عن التساؤل. إن الفضول له أسبابه الخاصة لوجوده. لا تفقد أبدًا الفضول المقدس”. ألبرت أينشتاين

إذا راقبت الأطفال الصغار، فستلاحظ الكم الكبير الذي يطرحونه من الأسئلة؛ وعلى العكس، فعندما تراقب أي مجموعة من الموظفين في أي منظمة، ستلاحظ على الأرجح المقدار القليل من الاستفسارات والأسئلة الذي يقوم كل منهم بطرحه على الآخرين. نحن نعيش في ثقافة حيث يبدو أحيانًا من الضعف أن تكون شخصًا يستفهم ويتفحص الأشياء مرتين. في الاجتماعات، قد يشعر الناس بالحرَج من أن يطلبوا من المتحدث توضيح ما قال، أو عندما يعطينا رئيس العمل تعليمات متعلقة بالعمل، قد نشعر بعدم الارتياح من أن نتحقق مما طلب منا مرة أخرى.

يبدو أننا نسأل أقل ونتعامل كأننا نعرف ونفهم الأمور على الرغم من حقيقة أننا نعيش في عالم يزداد تعقيدًا حيث لا يمكن أن نأمل في معرفة كل شيء.

ونتيجة لأننا لا نستفسر بما يكفي أننا نطلق الكثير من الافتراضات حول الكثير من الأشياء التي نفعها، وهو ما يمكن أن يؤدي إلى ارتكاب كل أنواع الأخطاء الصغيرة والكبيرة. وكمثال صغير على ذلك، فأنا أعيش في مكان يصعب الوصول إليه وأحذر الزائرين من هذا الأمر؛ لكن الكثير منهم يفشل في اختيار أن يسأل أين يقع المنزل بالضبط إلا بعد أن يضل الطريق لمدة ٣٠ دقيقة أو أكثر. وأما زحهم بعدها حول سبب خوفهم من الاتصال بنا في وقت أبكر ليسألوا عن الاتجاهات.

علينا ألا نكون كسالي، ولكي نتفوق في العمل، علينا أن نتعلم أن نعرف متى نطرح الأسئلة أو نطلب المساعدة، دون اعتبار ذلك ضعفاً. لا تخجل من الأسئلة التي تطرأ على ذهنك. انظر مجددًا إلى الاقتباسات الموجودة في بداية الفصل وسترى أنها تشترك في موضوع واحد، وهو أنه من الأفضل أن تسأل أسئلة تافهة أو مجنونة بدلاً من أن تبدو أحمق أو مجنوناً لأنك لا تسأل أبدًا. يكاد أن يكون من الأفضل دائمًا أن تتحقق من أنك فهمت ما طُلب منك أن تفعله بدلاً من ارتكاب الأخطاء. فالسر يكمن في أن تسأل السؤال المناسب للشخص المناسب في الوقت المناسب.

خصص الوقت لطرح الأسئلة بدلاً من إعطاء الأجوبة

تعود على قضاء المزيد من الوقت في طرح الأسئلة بدلاً من إعطاء الإجابات للناس. في المحادثات والاجتماعات التي تشارك فيها، لاحظ مقدار الوقت الذي تستغرقه في طرح الأسئلة مقارنةً بوقت إلقاء المحاضرات وإخبار الناس بما يجب أن يعرفوا أو يفعلوا.

هناك أوقات يمكنك أن تتعلم فيها أكثر وتكون أكثر تأثيرًا بأن تكون ببساطة فضوليًا وتطرح الأسئلة. حتى عندما تعتقد أنك تفهم تمامًا ما يشاركك به شخص آخر وتريد أن تتدخل لتعطي وجهة نظر أو رأيًا، أحيانًا تكون فكرة جيدة أن تتمهل وتطرح سؤالًا بسيطًا، مثل: "هل ترحب بأفكاري وآرائي؟".

لقد تعلمت أن السؤال الجيد أفضل من الرأي الجيد؛ فالسؤال يمكن أن يستنبط العديد من الآراء الجيدة ويؤدي إلى تطوير المزيد من الأفكار والنتائج المثالية.

تجنب طرح الأسئلة بطريقة توحى بأنك لا تستمع للأشخاص الذين تتحدث معهم. فمن الجيد أن تقر بما يقول باقي الأطراف قبل أن تطرح سؤالك. من الممكن أن تقول شيئًا مثل:

- "إنني أسمع ما تقول، لكن هل فكرت في ...؟"
- "أفهم وجهة نظرك، لكن هل تفكر أيضًا في ...؟"
- "أعتقد أنك واضح تمامًا، لكن هناك سؤال طرأ على ذهني وهو ...؟"

ناقش الفرضيات و"الحقائق"

هل تبدو أي من العبارات التالية مألوفة في مكان عملك؟

- "لكني اعتقدت أنك قصدت ذلك".
- "لكني افترضت أنك تعرف بالفعل".
- "آسف، لقد ظننت أننا سنقوم بالأمر على نحو مماثل للمرة السابقة".
- "أعتذر منك، لم أفكر أبدًا في أن أسأل لأن الأمر بدا واضحًا".
- "لماذا لم تسألني قبل أن تفعل ذلك؟"
- "لماذا فعلت ذلك؟ لم أطلب منك أن تفعله بهذه الطريقة".

نحن جميعًا -رغم أنني أعتقد أن الرجال ربما يفعلون ذلك أكثر من النساء- لدينا عادة سيئة، وهي أننا لا نتحقق من فهمنا للأمور. نحن جميعًا نعلم أنه، إذا لم تكن متأكدين حيال أمر ما، يجب علينا أن نسأل، لكننا لا نتبع غالبًا هذه النصيحة. إن أردت أن تنجح حقًا، عليك أن تكون مستعدًا لأن تبرز من بين الحشود بأن تكون الشخص الذي يستفسر ويتحقق من الأشياء مرتين بطريقة تظهر أنك تهتم وتريد أن تقوم بالأشياء الصائبة.

يمكن أن تقدم الأشكال التالية من الاقتراحات:

- "هل يمكنني أن أخص ما تطلب منا فعله؟"
- "هل يمكن أن أخص خطة العمل المتفق عليها بشكل سريع؟"
- "لنتأكد من أننا جميعًا متوافقون، هل يمكنني التأكد مما فهمت أنه يجب علينا عمله الآن؟"
- "لكي نضمن إنجاز العمل بإتقان ولتجنب حدوث أي سوء تفاهم لاحقًا، هل يمكنني أن أرسل إليك رسالة عبر البريد الإلكتروني بخصوص ما فهمت عن خطتنا؟"

هناك خطئان شائعان يجب تجنبهما: لا تفترض أن أحداً ما قد سأل بالفعل السؤال الذي تعلم أنه مهم، ولا تبقَ صامتاً مفترضاً أن غيرك من الناس يفهمون شيئاً وسيتمكنون من توضيحه لك فيما بعد. إن لم تفهم شيئاً ما بوضوح، فمن المحتمل بدرجة كبيرة أن الآخرين لم يفهموه أيضاً.

لا تخف من مناقشة رئيسك وزملائك الأقدم



في منتصف عام ٢٠١٢ تحطمت طائرة أثناء هبوطها في سان فرانسيسكو وكشف المحققون أن أحد الأسباب الرئيسية للتحطم كان أن طياراً صغيراً لم يناقش زميله الأقدم. فكلا الطيارين كان من بلد محظور فيها ثقافياً أن تناقش الكبار، وعلى الرغم من أن الطائرة كانت معرضة لخطر التحطم، فإن الطيار الأصغر والأجود في المنصب كان لا يزال غير مرتاح لأن يتحدى زميله الأقدم.

هذه مشكلة شائعة جداً في كثير من أماكن العمل؛ فغالباً ما يبدو الموظفون مترددين أو أحياناً خائفين من مناقشة رئيسهم. ربما يخافون على وظائفهم أو من التعرض للتوبيخ علانية لمعارضة الشخص المسئول. هذا أمر مفهوم، نظراً لأن مناقشة رئيسك في قراراته ومسار العمل قد يعتبر أنه تحدي وتلميح إلى أن ما يفعلونه ليس صحيحاً، لكن عليك أن تتحلى دائماً بالشجاعة لتطرح تلك الأسئلة التي يلزم طرحها من أجل مصلحة المنظمة. نصيحتي لك فقط أن تتأكد من القيام بذلك بشكل دبلوماسي، وإذا لزم الأمر، أن يكون ذلك على انفراد عندما تكونان - أنتما الاثنان - فقط معاً.



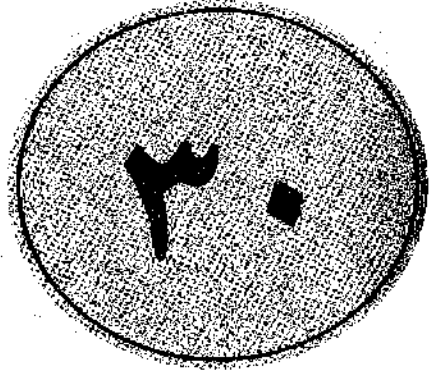
يتمتع بعض الناس بشخصيات قوية ومنفتحة، وقد لا يتردد هؤلاء الأشخاص في طرح الأسئلة في حين من الممكن أن يظل الآخرون صامتين. مثل هؤلاء الناس من محبي الاستطلاع يمثلون أقلية بينما تحتاج الأغلبية منا إلى التدريب على أن تفصح عن رأيها وعلى أن نتأكد من أننا وفريقنا أو زملائنا نفهم ما يُقال وما يُطلب منا. فتادراً ما يتوفر لدينا الوقت والموارد الكافية لإعادة العمل مرة أخرى إن ارتكبنا أخطاءً، في حين يتطلب الأمر ثواني قليلة لتوضيح فهمك والتحقق منه مرة أخرى.

أظهر في صورة الشخص الذي يطرح أسئلة مفيدة ويستمع فضلاً عن شخص لديه فقط آراء وأفكار. عليك أن تكون ماهراً في كل هذه المجالات، وفي أوقات تحتاج لأن تكون حازماً عن طريق إبداء وجهة نظرك وتقديم رأي راسخ. تجنب الخطأ الذي يقع فيه معظم الناس، وهو ألا يكونوا فضوليين ومدققين بل بدلاً من ذلك يتمسكون ببساطة بأرائهم، الأمر الذي من الممكن أن يتسبب في توقف الآخرين عن مشاركة أفكارهم معك.

علاوة على ذلك، عليك أن تنمي لديك عادة مفيدة تتعلق بالتحقق مرتين من كل ما يتم افتراضه، وأن تتعلم أن تطلب من الناس بطريقة دبلوماسية توضيح المطلوب. امتلك الثقة والشجاعة لمناقشة رئيسك، سواء من أجل أن تفهم ما يقول على نحو أفضل، أو لتتأكد أنه يقوم بالأمر الصائب.

إذا أتقنت الخطط المشروحة في هذا الفصل، فستجد أن الناس يرغبون في التحدث إليك ومشاركة أفكارهم معك.

كن حازماً واتخذ موقفاً



“هناك فن لمعرفة متى تجاهر برأيك ومتى تتراجع”. ليلي كايلي

“من لا يمتلك الشجاعة ليدافع عن حقوقه لا يمكن أن يكسب احترام الآخرين”.
رينيه توريس

“تحدث فقط إذا كان الحديث سيحسن الصمت”. المهاتما غاندي

“هل لديك أعداء؟ جيد. هذا يعني أنك وقفت مدافعاً عن شيء ما، في وقت ما من حياتك”. وينستون تشرشل

“إن الحزم ليس ما تفعل، إنما من تكون”. شاكتي جاوين

هناك كثير من الأوقات في مكان العمل عندما تحتاج فيها إلى تتبع التوافق العام في الآراء. ربما لا توافق على القرارات المتخذة ومسارات العمل المختارة، لكن ربما لا توجد ضرورة شديدة لمعارضتها أو لتأكيد وجهة نظرك الخاصة. لكن، لتتجح بحق في مهنتك، ستكون هناك أوقات يجب أن تكون حازماً فيها وأن تتخذ موقفاً. ربما يحدث ذلك لأنك تمتلك نظرة لا يمتلكها الآخرون أو لا يستطيعون إدراكها بسرعة، أو ربما لأنك أدركت أن هناك مجموعة ترتكب خطأ واضحاً باتباعها مسار عمل معين.

ستكون هناك دائماً مخاطرة في تأكيد رأيك والتمسك به بقوة عندما يكون الآخرون، بما في ذلك ربما رئيسك، لديهم رأي مضاد. لكن، إن كنت تؤمن حقاً بما تدافع عنه وترى أنه سيساعد منظماتك، حينئذ عليك أن تجاهر برأيك. ستحتاج أن تستخدم مهاراتك على التمييز لتوازن بين الفوائد التي ستعود على

منظمتك وعلى حياتك المهنية في مقابل أي جوانب سلبية مثل أن تغضب رئيسك وأن تفقد شعبيتك لأنك لا تؤيد قرارات الآخرين. يمكن أن تواجه هذه العضلة في الاجتماعات والنقاشات الجماعية الأخرى حيث قد لا ترغب الأغلبية في سماع أو اتباع أفكارك أو حججك.

فضلاً عن كونك حازماً في القرارات المتعلقة بالعمل، ربما عليك أيضاً أن تكون حازماً بخصوص احتياجات سيرتك المهنية، بما في ذلك الجهر برأيك عندما تشعر بأنك تستحق التقدير والفرص التي لا تأتي.

أن تكون حازماً لا يعني أن تجهر برأيك علانية بصوت عالٍ؛ بل غالباً ما يعني أن تثير القضايا بهدوء ودبلوماسية فقط مع رئيسك أو مع مجموعة صغيرة من الناس. إن كيفية مواصلة هذا الأمر ستتأثر في الغالب بثقافة وبيئة عملك، والسبيل إلى ذلك هو ألا تصبح مُحَبَّباً لأنك لم تكن حازماً بما فيه الكفاية من قبل. ففي الأزمة الاقتصادية التي حدثت عام ٢٠٠٩، كان من الممكن للعديد من البنوك العالمية التي واجهت الإفلاس أن تتجنب كارثة مالية لو أن عددًا أكبر من موظفيها جاهرُوا برأيهم في وقتٍ سابق ولم يوافقوا على مسابرة القرارات التي كانت تتخذها هذه البنوك في السنوات التي سبقت عام ٢٠٠٩.

تحقق من معلوما تك مرتين



قبل أن تتخذ موقفاً، تأكد من أسسك من حيث المعلومات والافتراضات والحجج التي تبني عليها موقفك. فلا يوجد ما هو أسوأ من أن تسرد شيئاً بحزم شديد فقط ليقوم الآخرون بالتشكيك فيك بإظهار أنك لم تلم بكافة الحقائق، أو لم تفهم شيئاً ما، أو وضعت افتراضات غير صحيحة. إن حدث هذا، فربما يؤثر ذلك على مصداقيتك ويدفع الناس للتساؤل عن مدى جودة تحضيرك ودراستك لموضوعاتك إن أردت أن تثبت شيئاً مهماً قد يتعارض مع ما يعتقد الآخرون في المستقبل.

إن لم تكن تملك الوقت الكافي لفحص كل المعلومات، لكن لا تزال تريد أن تبرز أمراً بوضوح، يمكنك أن تفعل ذلك بطريقة تعني أنك تقترح شيئاً ما لوضعه في الاعتبار أو استعراضه بدلاً من تأكيد شيء ستدعمه بنسبة ١٠٠٪. فمثلاً، يمكن أن تقول شيئاً على غرار "لم يكن لدي الوقت للتحقق مرتين من كل الحقائق، لكن ألا يجب علينا أن نأخذ في عين الاعتبار خياراً آخر... لأنه من الممكن أن يكون أفضل؟".

ابحث عن حلفاء ومؤيدين لك



أن تقوم بالأمر وحدك يمكن أن يشعرك بالوحدة وأن يتركك عرضة للخطر. لذا من الأفضل أن تعثر على زملاء من ذوي التفكير المماثل الذين هم على استعداد لدعم حججك وللصمود عندما قد يدفع الآخرون، غالبًا الأغلبية، في اتجاه آخر.

لا تصدق جزافًا أن الآخرين يدعمونك حتى ترى دلالات ملموسة للدعم، مثل الجهر برأيهم في الاجتماعات أو كتابة رسائل داعمة لك عبر البريد الإلكتروني. احذر الأغلبية الصامتة التي قد تظن أنها تدعمك في حين أنها ربما تكون في الواقع ببساطة تتبع ما يقول رؤساؤها. واحذر أولئك الذين قد يخبرونك بدعمهم لك ثم من وراء ظهرهم يظهرهم يصفون المسألة/الحجة التي تعرضها بالسخيفة.

انسحب عندما يلزم الأمر



أن تكون الشخص الذي صمد وساعد المنظمة في اتخاذ قرار سليم قد يساعدك حقًا في أن تبرز وتتميز سيرتك المهنية. لكن، إن انتهى بك الأمر إلى أن تكون الشخص الذي شوهد وهو يصمم بعناد على فكرة أو مسألة ما ليتضح فيما بعد أنها كانت غير صحيحة أو زائفة، فالأمور مختلفة.

إن سر نجاحك هو أن تعرف متى تتراجع وتعترف أن حججك أو فكرتك أو موضوعك ربما لم يكن على قدر الأهمية أو الصحة التي اعتقدت في بادئ الأمر. فربما تغير رأيك بسبب معلومات جديدة، أو بسبب أفكار أشخاص آخرين، أو ببساطة لأنك أدركت أن ما كنت تعتقد أنه الحل الأفضل لم يكن كذلك، وهو ما يحدث غالبًا عندما نستمر في التفكير في قضية أو مشكلة ما.

قد يُفقدك ماء وجهك أن تبدو كمن يتراجع عن رأيه، لكن يجب أن تكون على استعداد للاعتراف بالهزيمة والمضي قدمًا. فالموظفون العظماء هم أولئك الذين على استعداد للاعتراف عندما يكونون على خطأ؛ فهذه إشارة واضحة على أن الشخص يزداد حكمة وأن غروره ليس كبيرًا جدًا بحيث يجعله عنيدًا بلا تبصر.

الوقت الوحيد الذي ربما تريد فيه أن تصمد وأن تتمسك بما تعتقد هو عندما ينطوي الأمر على مسألة عقيدة، أو أخلاق و/أو نزاهة. أعلم أن هذا موضوع شائك -وبالفعل، في الفصل ١٩ قمت بحثك على فعل الصواب دائمًا- لكن هناك

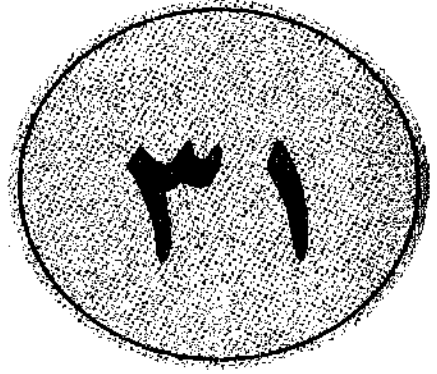
خطر أن حياتك المهنية في المؤسسة التي تعمل بها حاليًا قد تعاني. وعلى أي حال، ضع نصب عينيك أنه لا يمكنك أبدًا الادعاء بأنك تنجح في مكان العمل إذا وجدت نفسك مضطرًا للتضحية بنزاهتك فقط من أجل أن تكون محبوبًا من رؤسائك وأن تحصد ترقية.

ملخص ما سبق

بعض من أكثر الأفراد نجاحًا في العالم كانوا أولئك الذين يمتلكون آراءً أو أفكارًا غير عادية في المؤسسات، حيث دافعوا عنها وأثبتوا في وقت لاحق أنها أفضل قرارات وأفكار كان من الممكن أن تتخذ. إن الصمود يتطلب شجاعة وثقة بالنفس، لكنه من الممكن أن يساعد المؤسسات على تجنب اقتراح أخطاء قد تكون مكلفة فقط لأن الأغلبية كانت تؤيد قرارًا ما. وبالمثل، فإن بعضًا من أكثر الأفراد حكمة في المؤسسات يعلمون متى يظلون صامتين ويتراجعون، ربما قرروا الحفاظ على أنفسهم من أجل تحديات أكثر أهمية أو أدركوا ببساطة أن حججهم لم تعد صالحة.

إن شعرت بأن عليك أن تكون حازمًا وأن تتخذ موقفًا في نقاش مع زملائك، أو في اجتماع للفريق، أو في نقاش للإدارة، أو مع فريق المشروع، تذكر النصائح الثلاث التي ذكرتها في هذا الفصل. ابدأ بالتأكد من أنك تمتلك كل الحقائق، وأنت تقف على أرضية صلبة قبل أن تبدأ في تحدي أي شخص وتتخذ موقفًا في مسألة ما. افهم قيمة العثور على حلقات يدعمونك بصدق حتى لا تكون صوتًا وحيدًا. وأخيرًا والأكثر أهمية، كن على استعداد للتراجع والاعتراف بأنك كنت على خطأ إن أدركت أن فكرتك أو حججك أو موضوعك ليس مهمًا أو قيمًا كما كنت تعتقد في بادئ الأمر.

أحسن التعامل مع الخلافات



“من المفترض أن ننعّم بالكثير من السلام إن لم نشغل أنفسنا بما يقول ويفعل الآخرون”. توماس أكيمبيس

“قانون الريح المتبادل يقول: 'دعنا لا نفعل ذلك بطريقتك أو بطريقتي؛ دعنا نفعله بأفضل طريقة'”. جريج أندرسون

“إن أصعب شيء في أي تفاوض تقريبًا، هو التأكد من تجريده من المشاعر والتعامل مع الحقائق”. هوارد بيكر

“إذا لم تستطع أن تلتف حول أمر ما، أو أن تنساه، أو أن تنجزه، فمن الأفضل لك أن تتفاوض معه”. أشلي بريليانت

“الاعتذار هو صمغ الحياة السريع. هو يستطيع إصلاح كل شيء تقريبًا”. لين جونسون

هل تعمل في شركة حيث يتجادل الناس، ويفشلون في التواصل على نحو جيد، ولا يتفقون، ولا يتقنون بيعهم البعض وحيث يوجد توتر دائم في الأجواء؟ هذا شائع جدًا أكثر مما تتخيل، وإن كنت تعمل في مثل هذه البيئة المشحونة بالخلافات لوقت طويل، فربما حتى تتوقف عن ملاحظة هذا الأمر. أحب أن أمزح حول أن الناس يصبحون فاقدى الإحساس بألم الخلافات حولهم بالضبط كما يمكننا أن نتعود على مذياع موجود في مكتب ما وتصدر منه موسيقى صاخبة جدًا.

يمكن القول بأن الخلافات تحدث في مكان العمل متى تواجد سوء فهم، أو مناقشات، أو خلافات بين الناس. أحيانًا تكون الموضوعات والأسباب نافهة

فينسى الناس أمرها بسرعة ويمضون قدمًا؛ وعلى النقيض قد تمتد مسببات الخلاف لفترات طويلة في فريق أو مؤسسة ما ويمكنها أن تتسبب في كافة أشكال الضرر للسلوكيات وللأداء بشكل عام.

فكر في خلاف حدث مؤخرًا في مكان عملك؛ ما الذي تسبب فيه؟ وفقًا لخبرتي، يمكن أن ينشب الخلاف في مكان العمل لأسباب عديدة. أكثرها شيوعًا تشمل: تعارض الشخصيات؛ أداء ضعيف للموظفين من الممكن أن يولد توترًا، أن يكون لدى الناس مصالح أو أهداف أو قيم أو دوافع مختلفة؛ موارد محدودة قد يتنازع عليها فرق أو إدارات مختلفة؛ وأخيرًا وبشكل شائع جدًا، ضعف التواصل.

لكي تعتبر كنجم الأداء في مكان عملك، يجب أن تكون شخصًا لا يسبب خلافًا أبدًا وأن تكون قادرًا على حل أي خلاف يحدث حولك. تصرف كأنك قاضٍ أو حكم، وإن أصبحت خبيرًا في ذلك، فقد تصبح قادرًا حتى على توقع المشكلة وهي تتطور وتكون قادرًا على منع الخلافات من الظهور في المقام الأول. إن فض الخلافات بين الأفراد أو الجماعات لا يكون سهلًا أبدًا ويمكن أن يصبح أكثر صعوبة إن تورطت شخصيًا في المشاكل، لكن لكي تتفوق في العمل يجب أن تكون على استعداد كي تفعل شيئًا إيجابيًا. عدم القيام بأي شيء ليس خيارًا. فمن النادر أن تُحل الخلافات عن طريق تجاهلها والخطط الثلاث في الأسفل سوف تساعدك على حل أي خلاف يحدث حولك، ونأمل أنها ستوفر بيئة وثقافة عمل متناغمة.

تجريد ردود أفعال الكل من الانفعالات

انفعالات الناس أو عدم قدرتهم على التحكم في انفعالاتهم من الممكن في كثير من الأحيان أن تتسبب في أن تنفجر المشاكل الصغيرة متحولة إلى خلافات كبيرة. السر في منع ظهور مثل هذه الخلافات أو إخماد الخلافات فور حدوثها يكمن في تشجيع كل أولئك المعنيين على التمهّل قبل الاستجابة، أن يسكنوا ويتراجعوا ويهدءوا. تشاهد أحيانًا في كرة القدم لاعبين يتشاجران ثم يأتي لاعبون آخرون ويهدءونهما عن بعضهما البعض ويطلبون منهما أن يهدءا. ما يعادل ذلك في العمل هو التدخل في اجتماع أو نقاش عندما يبدأ الأشخاص في الانفعال ويرفعون أصواتهم. لكن هذا ليس دائمًا سهلًا، ومن الممكن أن يكون صعبًا بوجه خاص إن كنت أصغر من أولئك الذين يتجادلون، وسأتفهم إن شعرت أنه من غير الملائم أن تتدخل. شجع الناس على التمهّل قبل التصرف وأن يفكروا فيما يفعلون. فإن احتدت النقاشات في العمل، تراجع واقترح أن يأخذ الجميع استراحة.

قد تكون الانفعالات مشكلة أيضًا عندما نكتب للآخرين. فهناك حالات من سوء الفهم لا حصر لها تسبب فيها أشخاص يكتبون ويتكلمون بسرعة، ربما في أوقات انزعاجهم من أمرٍ ما أو عندما يقفزون إلى افتراضات واستنتاجات. أعرض عليك نصيحة بسيطة؛ اكتب رسالتك الإلكترونية، أو مذكرتك، أو الفاكس الخاص بك، أو خطابك ثم تمهل قبل أن ترسلها. اكتب رسالتك، ثم احفظها وعد إليها بعد بضع دقائق واسأل نفسك كيف ستكون ردة فعلك لو استقبلت هذه الرسالة. وبنفس الطريقة، تمهل قبل أن ترفع سماعة الهاتف وتترك رسالة صوتية. لا تزعج الآخرين أو تعطهم سببًا للشكوى منك؛ وأسوأ ما يمكن أن يحدث هو أن تفقد وظيفتك بسبب استجابة واحدة مشحونة بالانفعال. وسنستعرض شكل وآداب رسائل البريد الإلكتروني بمزيد من التفصيل في الفصل القادم.

كن محققًا؛ تحرر واثبت

تحدث العديد من الخلافات بسبب أشخاص مختلفين يعتقدون أو يفهمون أو يتصورون أو يتوقعون أمورًا مختلفة؛ من الممكن بسهولة شديدة أن ينظر طرفان إلى نفس الموقف أو المعلومات ويريا صورتين مختلفتين تمامًا. أود أن أقول إن الحقائق ودية، وإن أمكن العثور على الحقائق ذات الصلة بخصوص موقف لمشكلة ما وطرحها للمناقشة فسيكون من الممكن حل أي خلاف. العثور على الحقائق قد يتطلب الصبر والإصرار وأحيانًا يمكن أن تشعر كأنك محقق.

وبناءً على طبيعة الخلاف، قد تحتاج إلى التحدث مع مختلف الأطراف المتورطة بشكل مباشر وغير مباشر، وأن تكون موضوعيًا ومحايدًا قدر الإمكان، خاصةً إن كان هناك عدة أشخاص يقحمون آراءهم الخاصة. قد يكون من الصعب أن تظل محايدًا عندما قد تكون أنت نفسك متورطًا في المشكلة، وقد تكون لديك حتى وجهة نظر قوية. الطريقة المثالية، تحتاج إلى أن تتراجع وأن تكون ما يسمى بتكوين فكرة "من الشرفة" أو "من أعلى" على الموقف. فمثلًا، إن كنت تعتقد أن إحدى إدارات الشركة التي تعمل بها فعلت أو قالت شيئًا خاطئًا وتم تكليفك باستطلاع ما حدث بالفعل، عليك أن تعمل بأسلوب غير متحيز تمامًا لتستقصي مع زملاء من تلك الإدارة ماذا فعلوا أو قالوا ولماذا. ربما تحتاج أيضًا للتحدث مع أشخاص آخرين وأن تراجع أي وثيقة متعلقة بهذا الأمر.

تجنب القفز للاستنتاجات بأن تتأكد أنك تستمع جيداً لأفكار وتعليقات كل فرد وأنت تقرأ بتفصيل كافٍ أية أوراق وجب الاطلاع عليها. دع الحقائق تظهر ولا تثرثر أو تنشر إشاعات أو معلومات خاطئة.

تفاوض على "حل الربح للجميع" سعياً للتسوية

بمجرد اكتشاف الحقائق وإعلانها، عندئذ تصبح هناك حاجة للجلوس ومناقشة أي شيء تسبب في الخلاف من أجل التوصل إلى حل له. سواء كان الخلاف بين أفراد أو جماعات، من الضروري أن تحاول التوصل إلى نتائج من شأنها أن تترك كل الأطراف قادرة على العمل معاً بعد ذلك. ويمكن تحقيق هذا فقط إن كان لدى كل فرد عقلية "الربح للجميع" وعلى استعداد للتوصل إلى حل وسط حسب الحاجة. القول أسهل من الفعل هنا إذا اتضح أن أحدهم هو المخطئ وعليه أن يعتذر. إن كنت أنت الطرف المخطئ، فأنا أشجعك على أن تكون متواضعاً وتعتذر، حتى وإن كنت ترى أنك محق وأن الآخرين يتصورون فقط أنك على خطأ. بالإضافة إلى ذلك، لا يجب السماح أبداً لأي طرف أن يتشفى في غيره.

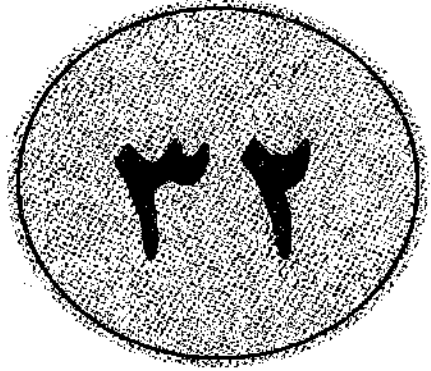


الخلاف في مكان العمل أمر شائع جدًا، وعلى الرغم من ذلك، فإننا نادرًا ما نتلقى تدريبًا أو تمرينًا على كيفية حله أو كيف نتصرف إن تورطنا فيه. فمن السهل جدًا أن نتأثر بعواطفنا ولا نرى الصورة الكاملة.

عملية تسوية الخلاف ذات الثلاث مراحل التي وصفناها منذ قليل يمكن أن نسميها بعملية البحث عن حلول تعاونية مبنية على الحقائق. يمكن على الأرجح إيجاد الحلول عندما تهدأ جميع الأطراف، وتترفع العواطف من النقاشات، وتصبح الحقائق المتعلقة بالأمر معروفة ومعلنة. ومن أجل حدوث هذا، لا يجب الاحتفاظ بالمعلومة سرًا وإخفاؤها، فوفقًا لخبرتي، المؤسسات التي تعتمد ثقافات الانفتاح والثقة والعلانية تعاني من خلافات أقل ويتم التوصل لحل أي خلاف ينشب فيها بسهولة مقارنة بالمؤسسات التي تعتمد ثقافات منغلقة.

إن أردت حقًا أن تتفوق وأن يتم تقديرك، عليك أن تكون على استعداد للذهاب إلى أبعد من مجرد المساعدة في حل الخلاف. عليك أن تشجع أي طرف معني على أن يبحث ويعرف لماذا نشب الخلاف وكيف ولماذا تم التعامل معه بهذه الطريقة. تحتاج لأن يقتنع الجميع بفكرة أن الخلاف لم يكن ضروريًا ولم يكن في صالح المؤسسة. فقط من خلال مثل هذه المناقشات يمكنك أن تساعد في تقليل فرص حدوث خلافات مماثلة مجددًا.

اعمل على تحسين مهاراتك في كتابة البريد الإلكتروني



“إما أن تكتب شيئاً يستحق القراءة أو أن تفعل شيئاً يستحق الكتابة”. بينجامين فرانكلين

“تفضل فقط إذا توقفت عن الكتابة”. راي برادبوري

“الوقاحة هي محاكاة الرجل الضعيف للقوة”. إريك هوفر

“الأخلاق الحميدة ستفتح أبواباً لا تستطيع فتحها أعلى درجات التعليم”. كلارنس توماس

“في الاختلاف، لا يجب على المرء أن يكون سيئ الطبع”. باري إم. جولدواتر

كم عدد رسائل البريد الإلكتروني التي تستلمها كل يوم؟ أنا أعرف أشخاصاً يستلمون أكثر من ١٠٠٠ رسالة، بينما أعرف أيضاً بعض الأشخاص الذين نادراً ما يحتاجون لاستخدام البريد الإلكتروني الخاص بشركتهم ويستقبلون فقط بضع رسائل في صندوق بريدهم كل أسبوع. في الفصل السابق تحدثنا عن كيف أن سوء التواصل من الممكن أن يكون سبباً في خلافات بين الزملاء أو الفرق. والتواصل سيئ التخطيط والتواصل المكتوب من الممكن أيضاً أن يؤدي إلى مشاكل أخرى، بما في ذلك سوء الأداء في العمل، واتخاذ قرارات وإجراءات خاطئة، وضياع الفرص، وإلقاء اللوم على الناس بسبب أشياء معينة بطريقة غير عادلة.

على الرغم من أننا في بعض الأحيان نكتب الرسائل والتقارير ورسائل الفاكس والمذكرات، فإن العالم الذي نعيش فيه الآن هو عالم رسائل البريد الإلكتروني. نظام رسائل البريد الإلكتروني الخاص بشركتك يقدم مجموعة من الفوائد: فهو يسهل الوصول إليه من العديد من الأجهزة، ولديه خصائص التدقيق الإملائي، ويمكنه

حفظ رسائل البريد الإلكتروني تلقائيًا أثناء كتابتك، ولديه القدرة على تخزين رسائل البريد الإلكتروني في مجلدات فرعية، ويُتيح لك إمكانية البحث عن مجلدات رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بك واسترجاع الرسائل بسهولة... والقائمة تطول.

لكن رسائل البريد الإلكتروني لديها أيضًا القليل من السلبيات والتي يجب عليك أن تدركها. فبمجرد أن تضغط على زر "إرسال"، فإن رسالتك الإلكترونية تم إرسالها للمستلم (للمستلمين). بعض أنظمة البريد الإلكتروني من الممكن أن تعطيك وقتًا قصيرًا يمكنك فيه إيقاف إرسال الرسالة إذا احتجت لذلك، لكن، كقاعدة عامة، بمجرد أن تقوم بالضغط على زر "إرسال"، لا يمكنك إلغاء ما قمت بكتابته. والجانب السلبي الآخر قد يبدو ميزة في بعض الأحيان - يمكنك إنشاء رسالة إلكترونية جديدة أو الرد على أخرى استلمتها في أي وقت من اليوم بالنهار أو بالليل - لكن رسائل البريد الإلكتروني التي تتم كتابتها وإرسالها بينما أنت ذاهب للفراش غالبًا ما ستندم عليها في الصباح. والجانب السلبي الأخير هو أننا لدينا مطلق الحرية لكتابة رسائل البريد الإلكتروني بأي طول وبأي أسلوب نختاره، ويمكننا إرسالها إلى أي شخص كما نود، وهذا من الممكن أن يسبب العديد من المشاكل. والاستراتيجيات الثلاث أدناه سوف تساعدك على التغلب على تلك الجوانب السلبية.

خطط للموضوع الذي تود التواصل بشأنه وللشخص

الذي تود التواصل معه

قبل أن تكتب رسالة إلكترونية، حدد ما إذا كان البريد الإلكتروني هو الوسيط الأمثل لتوصيل رسالتك. اسأل نفسك ما إذا كان من الأسهل والأسرع والأكثر فعالية أن تتحدث إلى الشخص عبر الهاتف، أو بشكل شخصي، أو عبر مؤتمر مرئي. لا تنزلق إلى العادة الكسولة بإرسال رسالة إلكترونية عندما تعلم أنه ينبغي عليك التحدث مع الأطراف المعنية بطريقة أخرى.

بعض رسائل البريد الإلكتروني من السهل جدًا كتابتها، مثل تلك الرسائل التي تقوم فيها بتأكيد الأشياء أو مشاركة المعلومات. أما رسائل البريد الإلكتروني التي تغطي الآراء والمقترحات والأفكار فهي التي تحتاج إلى المزيد من التفكير والاهتمام لأن ما تقوله وكيف تقوله من الممكن أن يزعج الناس، ويؤثر على رؤيتهم لك وتعاملهم معك كما أنه من الممكن أن يسبب سوء تفاهم وخلافًا. وفيما يلي بعض النصائح لاستخدامها عند صياغة هذه الرسائل الإلكترونية الحساسة:

- قرر أفضل الأوقات لإرسال البريد الإلكتروني. ربما لا يكون مثاليًا أن ترد على رسالة مهمة فورًا؛ لأن ذلك من الممكن أن يعطي انطباعًا للمرسل أنك لم تعطِ الوقت والتفكير الكافي لردك.
- فكر مليًا في الرسالة التي تود توصيلها في رسالتك الإلكترونية. فقد قمت مؤخرًا بتدريب شخص ما كان يشتكي رئيسه من أن رسائله الإلكترونية دائمًا ما تكون طويلة وغير واضحة.
- تأكد من أن رسالة البريد الإلكتروني ليست طويلة للغاية أو قصيرة للغاية، ولاحظ أن من الممكن أن يكون لدى مؤسستك معايير للطول والشكل النموذجي لرسائل البريد الإلكتروني. وقد عملت مع شركة ألمانية حيث كانت الرسائل عادة ما تكون قصيرة وفي صميم الموضوع، في حين أن عميلًا فرنسيًا كان يكتب رسائل بريد إلكتروني أطول عادة من التي كنت سأختار كتابتها.
- يجب عليك الاعتناء باختيار الأشخاص الذين تضعهم في خانة "النسخة الكربونية" و"النسخة المخفية" عند إرسالك البريد الإلكتروني. هل تقوم بإرسال هذه النسخ لأنك تعلم حقًا أن شخصًا ما في حاجة لأن يكون على علم بالرسالة ومحتوياتها؟ كن أمينًا مع نفسك؛ العديد من الأشخاص يقومون بإرسال نسخة من الرسائل لرؤسائهم من أجل التباهي والظهور، أو من الممكن أن يضعوا شخصًا ما في قائمة الرسائل الكربونية لحماية أنفسهم عن طريق إظهار أنهم أرسلوا هذه الرسالة الإلكترونية بالتحديد. إذا تلقيت بريدًا إلكترونيًا وقد تم إرسال نسخة منه إلى العديد من المتلقين الآخرين، فلا تشعر بأنك مُلزم بالضغط على "الرد على الكل" عندما ترد. افعل ما تراه صوابًا.

لا تندم على إرسالك لبريد إلكتروني

حافظ على لهجة وتدفق رسائل البريد الإلكتروني الخاص بك في مسارها الصحيح وحاول ألا ترسل أبدًا بريدًا إلكترونيًا عندما تكون مُرهقًا أو غاضبًا. قد تكون غير متفق مع شخص ما وربما تكون منزعجًا، لكن كن حذرًا من كيفية إظهار هذا في بريدك الإلكتروني. يمكنك أن تظهر الغضب لشخص ما وجهًا لوجه عندما تكونان وحدكما ولا حاجة لأن يعرف أي شخص آخر كيف تصرف بالضببط، لكن رسائل البريد الإلكتروني من الممكن بسهولة أن تتم مشاركتها مع

العديد من الأشخاص الآخرين. تجنب كتابة رسائل البريد الإلكتروني التي سوف تقدم على إرسالها. لا تكن وقحًا أبدًا في اتصالات البريد الإلكتروني ولا تتدنَّ أبدًا لمستويات الأشخاص الآخرين في سوء أو وقاحة الاتصال.

اكتب مسودة البريد الإلكتروني الخاص بك، احفظها وتوقف لتدرس الخطوة التالية. إذا احتجت رأي شخص ما، فاسأل زميلًا ما عن رأيه في مسودتك وإن كانت الصياغة مناسبة ومفهومة بشكل واضح أم لا. تأكد من أن رسائلك تراعي الناحية الثقافية وتؤكد دائمًا من مخاطبة الناس بشكل مناسب (مستخدمًا الاسم الأول أو اسم العائلة، إلخ). وبمجرد أن تكون سعيدًا بمسودة رسالتك الإلكترونية -وعند ذلك فقط- يمكنك الضغط على زر "إرسال".

الرد على الرسائل



لا تكن وقحًا بتجاهل رسائل البريد الإلكتروني التي تم إرسالها لك. من الممكن أن يكون الأمر مزعجًا بشدة عندما ترسل بريدًا إلكترونيًا لشخص ما وتوقع أو تحتاج لرد ولا تسمع منه أي شيء أبدًا. الصمت هو أحد أشكال الاتصال، وإن لم ترد على رسالة البريد الإلكتروني، من الممكن أن يضع الطرف الآخر افتراضات عنك - مثل أن تكون غير مهتم، أو غير معني بالأمر، أو تظهر عدم الاحترام، أو لا توافق على محتويات رسائلهم الإلكترونية، إلخ.

إذا كنت تحتاج إلى وقت للرد على رسالة إلكترونية ما، فأرسل رسالة انتظار تشير فيها إلى أنك استلمت رسالتهم الإلكترونية وسوف تقوم بالرد عليها خلال فترة زمنية محددة. أظهر أنك تقدر جهد الشخص في تواصله معك وفي بعض الأحيان استخدم الهاتف أو اذهب لرؤية مرسل البريد الإلكتروني إذا كنت تعتقد أن هذه الطريقة أكثر ملاءمة للتواصل ردًا على رسالته الإلكترونية.

وكقاعدة عامة، إذا كنت في قائمة "النسخة الكربونية" أو قائمة "النسخة المخفية" في رسالة إلكترونية ما، فإنه من غير المتوقع منك أن ترد وتصبح جزءًا من المناقشة، لكن هذا يعتمد غالبًا على معايير إرسال البريد الإلكتروني وثقافة شركتك بالإضافة إلى موضوع الرسالة.

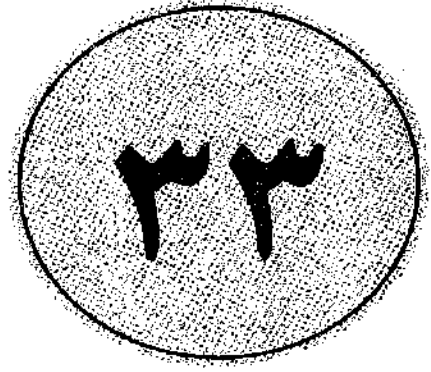


نحن نعيش في دنيا العمل حيث يقوم فيها كل واحد منا تقريباً بإرسال واستقبال العديد من رسائل البريد الإلكتروني كل يوم، ولا يمكننا أن نتخيل قدرتنا على النجاح من دون سهولة الوصول لرسائلنا الإلكترونية.

نحن نكتب بعض رسائلنا الإلكترونية بسرعة جداً بينما من الممكن أن تأخذ رسائل أخرى وقتاً طويلاً لصياغتها وإعادة صياغتها. وهذا الفصل هو تذكير بأن كيفية كتابة رسائلنا الإلكترونية لها تأثير مهم على كيفية رؤية الناس لنا وتفاعلهم معنا. ربما تكون مثلي ويكون لديك العديد من الأشخاص في قائمة الاتصال الخاصة بالعمل والذين لم تقابلهم شخصياً قط، لكن عملت معهم لسنوات عديدة وتواصلت معهم عبر رسائل البريد الإلكتروني والمكالمة الهاتفية بين الحين والآخر. يجب أن تعكس رسائلك الإلكترونية قيمك وشخصيتك، وهذا يمكن أن يحدث فقط إذا أصبحت أكثر مراعاة بخصوص الموعد الذي تختاره لكتابة رسالة إلكترونية وكيف تخطط وتصيغ محتوياتها. كل رسالة بريد إلكتروني ترسلها ينبغي أن تكون رسالة تجعلك سعيداً بأن يقرأها أي شخص ولا تتدم أبداً على إرسالها. وكما تتوقع من المستقبلين لرسائلك الإلكترونية قراءة وإقرار هذه الرسائل، يجب عليك أيضاً في المقابل أن تفعل المثل.

وباختصار، كن زميلاً يعلم الآخرون أنه سوف يُرسل رسائل إلكترونية مناسبة وجيدة الصياغة والذي، في المقابل، سوف يقوم أيضاً بقراءة الرسائل الإلكترونية التي يستلمها والرد عليها. لكن تذكر أن هناك بعض الأوقات التي لا يلزم فيها استخدام البريد الإلكتروني ويجب عليك أن تتحدث مباشرة -وجهاً لوجه أو عبر الهاتف- مع الأطراف الأخرى.

إنشاء اجتماعات ممتازة



“الاجتماعات لا غنى عنها عندما لا تريد أن تفعل أي شيء”. جون كينيث جالبرايت

“عندما تذهب للاجتماعات أو تجارب الأداء وقد فشلت في التحضير، فاستعد للفشل. الأمر بسيط لكنه صحيح”. بولا عبدول

“الأشخاص الذين يستمتعون بالاجتماعات لا ينبغي أن يكونوا مسئولين عن أي شيء”. توماس سويل

“عصرنا سوف يُعرف بعصر اللجان”. إرنست بين

“المنافشة هي تبادل للمعارف؛ والجدال هو تبادل للجهل”. روبرت كويلين

كم عدد الساعات التي تقضيها في الاجتماعات كل أسبوع؟ العديد منا يقضي نسبة كبيرة من يوم العمل في اجتماعات مع أشخاص آخرين - قد يكونون زملاء، أو موردين، أو عملاء و/أو أصحاب مصالح آخرين. ومن خلال خبرتي في تدريب العديد من الأشخاص، أعتقد أننا جميعًا نقضي الكثير من الوقت في الاجتماعات والمناقشات الجماعية ونحن نعتزف بأن الوقت الذي نقضيه ليس ذا إنتاجية أو مفيدًا جدًا دائمًا.

الحديث معًا في مجموعات ذات أعداد مختلفة هو جزء أساسي من كيفية عمل كل المؤسسات، حيث إن الاجتماعات ضرورية لمشاركة المعلومات والأفكار، وطلب التعليقات والتوصل إلى الاتفاقات الجماعية والاستنتاجات. لم أقابل أي شخص لديه حياة مهنية لا تتضمن اجتماعات. حتى أولئك الذين يعملون عن بعد أو من المنزل قد يضطرون إلى حضور اجتماعات عبر برنامج سكايب أو الهاتف أو أنظمة المؤتمرات المرئية.

وبدائل اجتماعات الفرق وجهاً لوجه من الممكن أن تكون بمشاركة المعلومات عبر رسائل البريد الإلكتروني، أو بالمؤتمرات عن بعد أو عن طريق تجميع المعلومات والآراء من كل عضو من المجموعة في مناقشات ثنائية. دعوة الناس معاً إلى اجتماع غالباً ما يُنظر إليها على أنها أسهل وأسرع خيار لتمكين المجموعة من معرفة أو الموافقة على شيء ما. تحدث المشاكل عندما يأخذ الاجتماع وقتاً أطول من المُخطط أو اللازم له وعندما تتحرف المواضيع محل المناقشة بعيداً عن السبب المُتفق عليه للاجتماع. يمكن للاجتماعات أيضاً أن تكون غير مثمرة عندما يجتمع الخليط الخاطئ من الحاضرين؛ هؤلاء الذين يحتاجهم الاجتماع ربما يكونون غائبين والحاضرون قد لا تكون هناك حاجة لأن يكونوا جزءاً من المناقشات. لكن ربما يكون الخطر الأكبر لأي مؤسسة عندما يحضر الناس الاجتماعات هو تكلفة الشيء الذي كان من الممكن أن يفعله في وقتهم عوضاً عن حضورهم للاجتماعات؛ وهو ما يُطلق عليه "تكلفة الفرص الضائعة".

لا يتحتم عليك أن تكون المنظم أو رئيس الاجتماع حتى تكون قادراً على التأثير على كيفية إدارة ذلك الاجتماع لتحسين مدى جدواه. كن على علم بالنصائح التالية لأي اجتماع تحضره.

لا تضيع وقت الناس، بما في ذلك وقتك

إذا كنت تنوي تنظيم اجتماع، كن واضحاً في تحديد السبب الذي تريد من أجله عقد الاجتماع، ومن الذي ينبغي عليه الحضور، وما النتائج المرجوة من الاجتماع. حدد ما إذا كان الاجتماع هو أفضل وسيلة لتحقيق هذه النتائج. إذا كنت تود ببساطة مشاركة معلومات، فلماذا لا تقوم بإرسال بريد إلكتروني أو مذكرة للمجموعة؟

إذا كان بعض الحاضرين سوف يضطر للسفر مسافة طويلة لحضور الاجتماع -لأكثر من ساعة، على سبيل المثال- فلماذا لا تجعلهم يشاركون عبر الهاتف أو عن طريق مؤتمر الفيديو؟ وإذا كنت مضطراً للحضور من مسافة طويلة بنفسك، ينبغي عليك أن تسأل ما إذا كان في الإمكان أن تحضر الاجتماع "عن بعد". هذا من شأنه أن ينجح بشكل جيد جداً حتى لو كنت أنت من يرأس الاجتماع.

إذا كان هذا اجتماعك، فقم فقط بدعوة الناس الذين يحتاجهم حقاً لتمكين الاجتماع من تحقيق أهدافه. وإذا كنت مدعوّاً وتشعر أنك لست في حاجة لحضور

اجتماع بعينه، تحدث و اشرح لمنظم (منظمي) الاجتماع لماذا تعتقد أن حضورك غير ضروري. وإذا أصروا على حضورك، فاسأل إن كان من الممكن أن تبقى فقط لحضور الجزء المرتبط بك أو اسأل (بطريقة دبلوماسية) ما إذا كان الاجتماع سيبدأ وينتهي في الموعد المحدد. بمعنى آخر، كن جازماً وأظهر أنك تقدر وقتك.

تعرف على النتائج المرجوة من الاجتماعات التي تود تنظيمها وقم بترجمة هذه النتائج إلى جدول أعمال. إذا كانت الحاجة من الاجتماع هي مناقشة مواضيع واتخاذ قرارات، تأكد من أن كل الحاضرين قد تم إعطاؤهم مواد كافية لقراءتها بالإضافة إلى نسخة من جدول الأعمال قبل الاجتماع. جدول الأعمال الجيد سوف يُظهر مدة الاجتماع ومدة وشكل كل جزء منه.

ترأس المناقشات بشكل جيد



النصيحة الرئيسية إذا كنت تريد من فريقك أو زملائك أن يقدرُوا رئاستك لاجتماع ما هي اتباع جدول الأعمال وأن تلتزم بموضوع الاجتماع. إذا كان الاجتماع قد تقرر عقده لمدة ساعة، فإنه ينبغي أن يستغرق ساعة على الأكثر. يجب أن تقدر أن الأشخاص الآخرين، وكذلك أنت، لديكم أشياء لتفعلوها وحتى لو لم ترأس الاجتماع بنفسك، اعرض أن تكون أنت ضابط الوقت واجعل رئيس الاجتماع يعرف كم من الوقت تم استخدامه. وسوف يقدر الناس عملية حفظ الوقت تلك.

كونك رئيس الاجتماع لا يعني أنه ينبغي عليك أن تقوم بكل الحديث. وعضواً عن ذلك، استمع جيداً واستخلص وجهات النظر والآراء الخاصة بالحاضرين جميعاً. يمكنك حينها تلخيص ما تتم مشاركته، وإضافة أفكارك إذا لزم الأمر ومن ثم تساعد المجموعة على الوصول إلى توافق وقرارات.

تأكد من أن تقوم بتحديد إجراءات المتابعة اللازمة، مبيئاً من عليه أن يقوم بماذا ومواعيد ذلك. وإذا كنت تعتقد أن الاجتماع يحتاج إلى عمل ملخص أو تقرير يتم توزيعه بعد الاجتماع، يجب عليك عادة إدراج عناصر المتابعة المتفق عليها. وسواء كنت رئيس الاجتماع أو أحد الحاضرين، من الممكن أن تعرض كتابة التقرير؛ سوف يقدر الآخرون هذا الأمر كما يمكنك دائماً التأثير على ما سيقوله التقرير فعلاً.

أشرك الأشخاص الانطوائيين في الاجتماع



عندما تلاحظ مجموعة من الأشخاص يتحدثون سويًا، سوف تلاحظ أن بعض الأفراد سوف يتحدثون أكثر من الآخرين وحتى من الممكن أن يهيمنوا على محتوى واتجاه المناقشات. ومثل هؤلاء الأشخاص عادة ما يكونون ذوي شخصيات منفتحة ويحبون أن يعبروا بالألفاظ عما يفكرون فيه وإذا تركوا دون ضوابط، من الممكن أن يكونوا الوحيدين الذين يتم سماع آرائهم.

الأشخاص الانطوائيون هم هؤلاء الأفراد الأكثر هدوءًا الذين يشعرون بحاجة أقل للحديث أثناء تفكيرهم في شيء ما. وعلى الرغم من أنهم من الممكن أن يبدووا هادئين وأقل حرصًا على الحديث والمشاركة في الاجتماعات، فإن الأشخاص الانطوائيين من الممكن أن يقدموا رؤى وأفكارًا عظيمة لأنهم يميلون إلى التفكير في القضايا والمشاكل لفترة أطول مما قد يفعل زملاؤهم المنفتحون المندفعون.

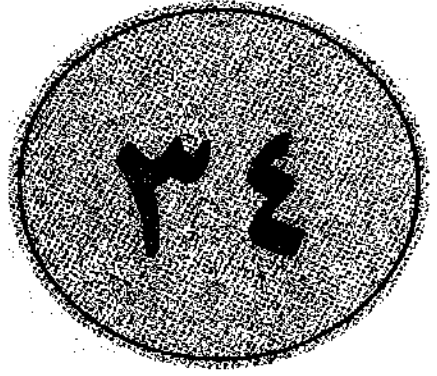
وبعبارات أبسط، الأشخاص المنفتحون محاورون والأشخاص الانطوائيون مفكرون والاجتماع المثمر بحق يحتاج للسمع من المجموعتين على حد سواء. ولذلك، بغض النظر عما إذا كنت ترأس اجتماعًا أو كنت أحد المشاركين فيه، كن على استعداد لأن تسعى للحصول على إسهامات هؤلاء الذين لا يختارون التحدث. يمكنك ببساطة أن تسأل عن أفكار أولئك الذين لم يتحدثوا عن عنصر معين في جدول الأعمال أو يمكنك أن تطلب من أشخاص معينين أن يقولوا ما يفكرون فيه.



العديد من الأشخاص يقضون جزءًا كبيرًا من يوم عملهم في اجتماعات وكثيرًا ما كنت أتساءل كيف يكون لديهم أي وقت لفعل أي شيء آخر في العمل. وينبغي ألا نندهش كثيرًا من أن العديد من الأشخاص يجدون أن اجتماعاتهم طويلة للغاية وغير مهمة. وقد رأيت استطلاعًا يبين أن أغلبية الذين يقضون الوقت في اجتماعات شعروا أنها كانت وقتًا رائعًا للرسم العايب، والرد على البريد الإلكتروني والرسائل على هواتفهم الذكية، وكتابة قائمة بما يجب القيام به، والتفكير فيما سوف يفعلونه بمجرد انتهاء الاجتماع. إذا كنت تود أن يتم تقديرك من زملائك، يجب عليك أن تتأكد من أن الاجتماعات الخاصة بك تم التخطيط لها بعناية مع طلب الحضور من المشاركين الضروريين فقط وأن الاجتماع سيستمر فقط طالما كانت هناك ضرورة قصوى لذلك.

وبمجرد أن تكون في اجتماع، سواء كنت الرئيس أو أحد المشاركين، تأكد من أن تظل مناقشات ووقت الاجتماع وفق ما يقضي به جدول الأعمال المكتوب جيدًا. اسع للحصول على وجهات نظر وآراء كل الحاضرين، ولا تسمح للأشخاص المنفتحين بالهيمنة ولا للانطوائيين بالبقاء صامتين. قم بإنهاء الأجزاء المختلفة من الاجتماع بتلخيص ما قد تمت مناقشته والاتفاق عليه، بما في ذلك أي متابعة لازمة، مبيّنًا بواسطة من ومتى. ومعلومات المتابعة هذه ينبغي كتابتها في تقرير الاجتماع، والذي ينبغي عليك أن تعرض أن تقوم بصياغته.

تعلم القبول



“يجب علينا أن نتخلى عن الحياة التي خططنا لها، وذلك حتى نتقبل تلك الحياة التي تنتظرنا”. جوزيف كامبيل

“تقبل كل شيء عن نفسك – وأنا أعني كل شيء. فأنت هو أنت وهذه هي البداية والنهاية – لا اعتذارات، لا ندم”. هنري كيسينجر

“الخطوة الأولى نحو التغيير هي الوعي. والخطوة الثانية هي القبول”. ناثانيال براندين

“لأنه رغم كل شيء، أفضل ما يمكن للمرء أن يفعله عندما تمطر هو أن يدعها تمطر”. هنري وادسورث لونجفيلو

“يا إلهي، هب لي القوة لقبول الأشياء التي لا أستطيع تغييرها، والشجاعة لتغيير الأشياء التي أستطيع تغييرها، والحكمة لمعرفة الفرق”. فرنسيس الأسيزي

على مدار حياتنا المهنية نواجه مواقف، غير متوقعة ومزمنة على حد سواء، ومن الممكن ألا نحبها أو نريدها أن تحدث بالطريقة التي حدثت بها. من الممكن أن تكون فرصة ترقية ضائعة، أو خسارة عميل كبير لصالح المنافس، أو مشروعًا تخطى الميزانية الموضوعة له واستغرق وقتًا طويلًا، أو رئيسًا رائعًا في العمل تم فصله فجأة، أو زميلًا سرق فكرتك وأخذ كل التقدير، أو من الممكن ببساطة أن يكون الكثير من عملك قد أصبح شاقًا ومملًا.

وحتى تتجنب أن تصبح شخصًا يُنظر إليه على أنه غاضب وغيور ومتضايق باستمرار، يجب عليك تعلم أن تتقبل وتصرف ذهنك عما يحدث لك أو يحدث

من حولك على حد سواء عندما تكون في العمل.

لكن، وللمفارقة، في نفس الوقت أود أن أشجعك أيضًا أن تعمل على التغلب وحل نفس تلك المشاكل التي أقول إنه يجب عليك تقبلها. وبعبارة أخرى، عندما أطلب منك أن تتقبل ما يحدث حولك، فأنا لا أقترح عليك ألا تقاوم وتحاول تغيير هذه الأشياء، لكن لا يمكنك النجاح بعد الفشل إذا كنت مليئًا بالمرارة والضيق والانفعال والغضب.

واليك مثالاً على ذلك. إذا كنت بائعًا وفشلت في تأمين طلبية من أحد العملاء والتي شعرت أنه من المهم للغاية الفوز بها، لا يجب عليك أن تلوم نفسك بسبب عدم محاولتك بدرجة كافية للفوز بذلك العميل بصفة خاصة أو تحبط نفسك بالشكوى والأنين. يجب عليك أن تتقبل أنك إنسان وأنه لا يوجد أي شخص يمكنه الفوز بكل شيء يريد الفوز به. ومع ذلك، لا يوجد هناك أي سبب يدعوك لعدم المحاولة مرة أخرى للفوز بذلك العميل أو للفوز بعمل جديد له نفس القدر من الأهمية. آمن بأنه يمكنك أن تنجح إذا حاولت مرة أخرى، وأن ذلك سيكون استخدامًا ثمينًا لوقتك.

اعرف متى تتوقف عن الجدل والمقاومة



الأشخاص الناجحون يعرفون متى يقبلون الذي يحدث ويفهمون أن الأشياء لن تسير دائمًا في الطريق الذي يأملونه أو يريدونه أو يشعرون أنهم يستحقونه. لبعض الوقت من الممكن أن يعارضوا ويشككوا في القرارات التي حدثت ضدهم وفي بعض الأوقات من الممكن حتى أن يستمروا في المقاومة عندما يشعرون بأنه الخيار الصحيح، لكن، في معظم الأوقات، سوف يتعلمون لماذا فشلوا في النجاح ويقبلون ما حدث ويمضون قدمًا. فما أن يقوم شخص حقًا باتخاذ القرار في شيء ما، من الممكن أن تحاول تغيير وجهة نظره أو رأيه، لكن يجب عليك أن تكون مستعدًا لأن توقف الضغط إذا كان واضحًا أنه لن يغير قراره.

العديد من الناس يصبحون انفعاليين جدًا عندما لا تسير المسائل المتعلقة بالعمل في الطريق الذي كانوا يأملونه ويبدون غير قادرين على ترك الأمور تمر. ربما يكون قد فاتك الحصول على درجة وترقية في العمل في شركتك على الرغم من شعورك أنك قد فعلت كل الأمور التي تحتاج فعلها. وفي هذه الحالة، يمكنك أن تستجيب بوحدة من هاتين الطريقتين:

- بعد أن تشعر في البداية بالضيق والغضب، يمكنك قبول أنه لا يمكن ترقية الجميع وأن مثل هذه العمليات ليست دائماً موضوعية وعادلة بنسبة ١٠٠ بالمائة. وبمجرد أن تقبل ما حدث، فأنت في موقف يسمح لك بالتركيز على المُضي قدماً ومحاولة الترقى في الفرصة القادمة.
- يمكنك أن تبقى مستاءً وغازباً وتبدأ في إخبار الناس كيف أن رؤساءك غير عادلين ومتحيزون في قرارات الترقية الخاصة بهم. يمكنك كتابة رسائل بريد إلكتروني غاضبة من الممكن أن تتدم على إرسالها لاحقاً. قد تكون ما زلت مصمماً على الترقى في الفرصة القادمة، لكن ذلك من غير المحتمل حدوثه إذا تمسكت بأي استياء وضيق ظاهر حول ضياع فرصة الترقية منك في هذه الدورة من الترقيات.

لا تحسد الآخرين

إذا كان مثال الترقية بالأعلى قد حدث لك، كم ستكون سعيداً ومهنتاً لزميلك الذي تفوق عليك وحصل على الترقية؟ الكثير من الناس يشعرون بالغيرة من زملائهم، أو جيرانهم، أو أشقائهم. من السهل علينا للغاية أن نحسد ما حققوه دون فهم الثمن الذي من الممكن أن يكونوا قد دفعوه. قد لا يكون سهلاً مشاهدة زملائك يحققون نجاحاً وتقديراً أكبر من الذي حققته في مجال العمل، وخاصةً إذا كنت تشعر بأنه كان ينبغي أن تُعطي أو تحصل على ما لديهم.

يجب علينا تعلم أن نقبل أن العالم غير متكافئ وأنه، مثلما أنت أكثر نجاحاً من الآخرين في عملك، سوف يكون هناك دائماً شخص ما من الممكن أن يُنظر إليه على أنه أكثر نجاحاً منك. ولتتفوق بحق في العمل يجب أن يُنظر إليك على أنك زميل وقائد لا يحسد أو يشعر بالغيرة من الآخرين حوله. لا ينبغي على الناس أن يفكروا مرتين حول مشاركة قصص نجاحهم معك. تدرب على الشعور وإظهار أنك سعيد لنجاحات كل زملائك - قد تكون صفقات الأعمال، أو الترقيات، أو العمل الجيد الذي تم عمله أو أي شيء من هذا القبيل - حتى لو كان نجاحهم على حسابك.

تعلم أن تسيّر مع التيار

يجب أن تأخذ على محمل الجد الاقتباس الموجود في بداية الفصل الخاص

بفرنسيس الأسيزي: اعلم أن هناك أشياء لا يمكنك تغييرها وأنه، خلال حياتك المهنية، مثل هذه الأشياء سيتم إلقاؤها في طريقك حتى تقوم بتحديها أو قبولها.

اعلم أنه، عندما يُغلق باب لفرصة ما، من الممكن أيضًا أن يُفتح باب آخر. ربما تفوتك اليوم فرصة ترقية، لكن سوف يأتي غيرها. وأنا أحثك على تعلم أن تتوقع ما هو غير متوقع وأن تنظر للوراء إلى مسيرتك المهنية حتى تاريخه كي تتذكر أنه ليس كل شيء قد تم حسب الخطة الموضوعية لكن الأمور سارت بشكل مرضٍ.

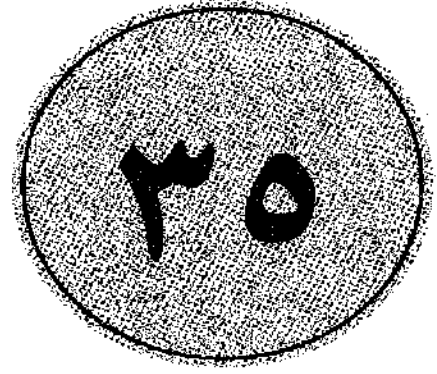
ملخص ما سبق



لا يمكنك أبدًا أن تتجح بحق في عملك ومسيرتك المهنية إذا تمسكت بأشياء من الماضي لم تسر كما خططت لها وأيضًا إذا كنت تشعر بالغيرة من الأشخاص الآخرين. الكثير من ضغط مكان العمل والتعاسة يأتي من الأشخاص الذين يكونون غاضبين ومنزعجين بشأن ما يجري حولهم ويكونهم غير مستعدين لقبول أن بعض الأشياء قد حدثت ويجب علينا ببساطة المضي قدمًا. في بعض الثقافات الآسيوية يوجد توجه طبيعي للقبول، لكن في أوروبا وأمريكا الشمالية فإننا أكثر إيمانًا بالاستقلالية الفردية ونبدو أقل استعدادًا لقبول أن تسير الأشياء على غير الخطة الموضوعية أو كما كنا نأمل، كما نقوم بسهولة جدًا بحسد زملائنا الأكثر نجاحًا.

ليس من الصعب أن تظهر بطريقة إيجابية أينما كنت تعمل، وذلك عن طريق أن تكون الشخص الذي لا يقوم بالشكوى والأنين باستمرار بشأن الأشياء التي لا تسير على طريقك؛ كن أنت ذلك الشخص الذي يكون سعيدًا بحق للنجاح الذي يستمتع به زملاؤك؛ و، أخيرًا، كن الزميل الذي بإمكانه المضي مع التيار، وتقول للآخرين ألا يقلقوا إذا فاتتهم فرصة ما وأن هناك "العديد والمزيد من الأسماك لاصطيادها في البحر". إذا تمكنت من أن تكون مثل ذلك، يمكن أن تكون لديك حياة مهنية بها القليل من الأشياء التي تدمر عليها والتي فيها لن تنظر ورائك باستمرار إلى الماضي على ما تراه ككل أخطائك والفرص الضائعة منك. وهذا سوف يتيح لك المزيد من الوقت للتركيز على أن تعمل جيدًا اليوم فضلًا عن حصولك على المزيد من الوقت لتخطيط عملك المستقبلي ومسيرتك المهنية.

قم بإدارة وقتك جيدًا



“بمجرد أن تتقن الوقت، سوف تفهم مدى صحة أن معظم الناس يبالغون في تقدير ما يستطيعون تحقيقه في سنة – ويستخفون بما يمكن أن يحققوه في عقد!“. أنتوني روبنز

“لولا الدقيقة الأخيرة، لما تم إنجاز العديد من الأشياء“. مايكل إس. ترايلور

“انجز ثلاثة أشياء بطريقة جيدة، ولا تنجز عشرة أشياء بطريقة سيئة“. ديفيد سيجروف

“العديد من الناس يشعرون بأنه يجب عليهم إنجاز مهام متعددة لأن كل شخص آخر ينجز مهام متعددة، لكن يرجع ذلك جزئيًا إلى أنهم جميعهم يقاطعون بعضهم البعض كثيرًا“. مارلين فوس سافانت

“أنا مدمنة على العمل. وسرعان ما أعمل معتمدة على فائض طاقتي الناتجة عن التوتر وحده. وهذا مرهق للغاية“. إيفا جابور

هل لديك الوقت الكافي لإتمام كل شيء تحتاج أن تفعله في العمل هذا الأسبوع؟ كم عدد الساعات التي تقضيها في العمل كل يوم؟ أدرج كل الوقت الذي تعمل فيه، بما في ذلك تلك الدقائق القليلة التي من الممكن أن تقضيها في قراءة البريد الإلكتروني للشركة، على هاتفك عندما تكون في طريقك للنوم.

نادرًا ما أقابل شخصًا يزعم أن لديه ساعات كافية في يوم العمل تمكنه من إعطاء وقت كافٍ لكل مهامه وإتمام كل شيء بطريقة جيدة. يبدو أننا جميعًا لدينا رسائل بريد إلكتروني غير مقروءة، وتقارير لم تكتمل ومحادثات مهمة تم تأجيلها، ومعظمنا يتعامل مع أشياء كثيرة جدًا ويكافح لإنجاز مهام متعددة بطريقة جيدة.

نحن محدودون بـ ٢٤ ساعة في اليوم ونحتاج أن نستغل يومنا أفضل استغلال حتى
نتمكن من التقوق في عملنا. البقاء في محطات أعمالنا أو مكاتبنا لوقت متأخر ليلاً
بصورة منتظمة هو أمر غير مستدام ولا يوفر التوازن المقبول بين العمل والحياة.
وإذا كان هذا هو الثمن المطلوب منك حتى تستطيع إتمام كل عملك بشكل جيد
حقاً، فأنا أود أن أقول بأنه إما أن طريقة تأدية عملك يجب أن تتغير أو أنه يجب
عليك النظر في تغيير عملك.

لا يضيرنا أن نقول بأن القليل جداً من الناس يمكنهم عمل كل شيء مطلوب منهم
في الإطار الزمني الذي من الممكن أن يتوقعه الآخرون، وسر النجاح هو اختيار
المهام التي نأخذها بحكمة والتخطيط لكيفية إتمام العمل. أنت تحتاج أن تقرر ما
إذا كنت ستقضي الوقت في عمل مهمة واحدة فقط أو ما إذا كنت ستقوم بإنجاز
مهام متعددة عن طريق عمل القليل من الأشياء في نفس الوقت. يجب عليك أيضاً
أن تقرر متى تقبل مهام العمل، ومتى تقوض شخصاً آخر للقيام بالعمل، ومتى من
الممكن أن تقوم بالتأجيل وترفض طلبات المساعدة منك، مع موازنة الإيجابيات
والسلبيات المحتملة لإزعاج الشخص الذي يطلب منك أن تفعل شيئاً.

قرر ما هو العاجل وما هو المهم

ابدأ بعمل قوائم منتظمة "لما يجب فعله"، واكتبها في نهاية أو بداية كل أسبوع أو شهر.
لا يهم أين تضعها - اكتبها على هاتفك الذكي أو اكتبها بيدك في دفتر ملاحظات -
أو بالطريقة التي تحافظ عليها بها، لكن كن حريصاً على تنفيذها. قرر مدى أهمية
ومدى إلحاح كل عنصر في هذه القائمة وحاول أن تحدد متى تخطط للقيام بكل
مهمة، أنا أحب دائماً البدء بإتمام المهام السريعة والسهلة، ما يسمى بالـ "الفاكهة
سهلة القطف"، لأجعل باقي القائمة تبدو أقصر وأكثر قابلية للتنفيذ.

إحدى المناطق المهمة التي تتطلب إدارة جيدة للوقت هي التعامل مع رسائل البريد
الإلكتروني الخاصة بك، خصوصاً إذا كنت تستقبل المئات من الرسائل كل يوم،
وحتى عندما تكون في بعض الأوقات موجوداً فقط في قائمة "النسخة الكربونية"
أو "النسخة المخفية". حاول أن تكون لديك العادة الجيدة الخاصة بمعرفة أي
من رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بك يجب عليك قراءتها بالتفصيل، وأي
منها يمكنك قراءته بإيجاز، وأي منها يمكنك تجاهله. العديد من الأشخاص
يحبون عمل مجلدات فرعية لرسائل البريد الإلكتروني الخاصة بهم، بما في ذلك
مجلدات لرسائل البريد الإلكتروني التي ما زالت تحتاج لرد وتلك الرسائل التي
تحتاج أن يتم التصرف فيها بطريقة ما.

فوض الأعمال عندما تستطيع



بمجرد أن قمت بعمل قائمة "لما يجب فعله" وقمت بتحديد مستويات الأهمية والضرورة لكل المهام وطلبات البريد الإلكتروني قيد الانتظار، ينبغي عليك بعد ذلك أن تأخذ قرارًا حول ما إذا كنت ستقوم بإتمام المهمة بنفسك أم ستقوم بتفويض بعض أو كل العمل. تفويض العمل هو مهارة مكتسبة وليس من السهل القيام بها بطريقة جيدة، حيث إنك تطلب وتفرض أعمالاً على أشخاص آخرين والذين من الممكن ألا يكون لك سلطة رسمية عليهم في بعض الأوقات؛ ولذلك لا يمكنك ببساطة أن تأمرهم بعمل شيء لك.

قرر ما إذا كانت المهمة بأكملها تحتاج للتفويض لشخص آخر أو ما إذا كان من الأكثر فعالية أن تطلب من شخص ما أن يقوم بجزء من المهمة لك، ربما تكون جميعاً لبعض البيانات، أو فحص جداول بيانات في برنامج إكسيل، أو إيجاد تقرير لك.

من الممكن أن تكون هناك أوقات سوف تحتاج فيها أن تطلب من رئيسك أن يفعل شيئاً لك حتى يسهل عليك عبء العمل. قد لا يكون هذا طلباً سهلاً، خصوصاً عندما قد يكون رئيسك هو الذي أعطاك هذه المهمة المحددة في المقام الأول. هذا المسمى "بالتفويض لأعلى"، يحتاج لقدر من الدبلوماسية واللباقة والأكثر أهمية، أنه يحتاج رئيساً متفهماً وريءوفاً.

هل أنت من نوع الأشخاص الذين يجدون أنه من الصعب أن تدع الأمور تمر وأن تثق بالآخرين؟ هل تفضل أن تقوم بالمهمة بنفسك، حتى لو كان من الأكثر حكمة أن تطلب من شخص آخر أن يقوم بها لك؟ بعض الأشخاص ليسوا معتادين على مشاركة أعباء عملهم وسوف يجدون دائماً عذراً لتبرير هذا، وأكثر هذه الأعذار شيوعاً هو أنه من الأسهل والأسرع أن يقوموا بالمهام بأنفسهم ويمكنهم أن يكونوا متأكدين من جودة العمل.

اترك مكان العمل في الوقت المحدد



بعض الأشخاص الأكثر انشغالاً والأكثر إنتاجية الذين أعرفهم دائماً ما يحاولون مغادرة العمل في الوقت المحدد وألا يقضوا أطول من اللازم في المكتب. وهذا جزئياً بسبب أن لديهم ارتباطات لما بعد العمل، لكن ذلك أيضاً يعكس رغبتهم في استخدام يوم العمل بطريقة مثمرة على قدر الإمكان وأن يعملوا بطريقة ذكية على قدر المستطاع للتأكد من الانتهاء من كل ما يحتاجون لعمله أثناء ساعات العمل العادية.

من الممكن أن ترد بأن هناك أوقات تحتاج فيها بحق أن تبقى في العمل لفترة أطول لإتمام بعض العمل العاجل. قد تكون هذه هي الحالة، لكن اجعل هذه الأيام هي الاستثناء وليس الطبيعي. وعلى نحو مثالي، غادر العمل في الوقت المحدد على الأقل ثلاثاً من خمس مرات في الأسبوع.

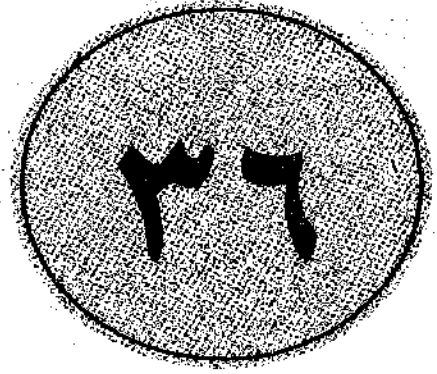
وإنني أمل حقاً ألا يكون لديك رئيس أو زميل أقدم يراك تغادر المكتب في الوقت المحدد ويقول تعليقات مثل، "ستغادر الآن بالفعل؟" أو "ألا يوجد لديك عمل لتقوم به؟". إذا كان لديك مثل هؤلاء، فأنا أشجعك على أن تكون قوياً؛ كن مؤدباً لكن غادر المكتب في الوقت الذي خططت للمغادرة فيه. لا تشعر أبداً بأنك مضطر للبقاء في العمل إلا إذا كنت تشعر بصدق بأنه يجب عليك ذلك؛ إسعاد رئيسك لا يجب أن يكون أبداً السبب الوحيد لبقائك في العمل.

ملخص ما سبق

ضيق الوقت هو غالباً العقبة الرئيسية التي تواجهنا جميعاً، بصرف النظر عن أين وكيف نعمل. دنيا العمل الحديث أصبحت دنيا من المواعيد النهائية الثابتة، وأن تكون متأخراً، وأن تندفع في عمل الأشياء. ليس من السهل إدارة وقتك بطريقة جيدة، خصوصاً عندما يريد الآخرون، بما في ذلك رئيسك، أن يكون لهم رأي كبير في كيفية استخدام وقتك. كم عدد المرات التي طلب منك فيها شيء ما مع عبارات مثل "هل يمكنك أن تساعدني على عمل هذا الآن، إنه أمر عاجل؛ سوف يأخذ منك فقط حوالي ٢٠ دقيقة على الأكثر؟". وبعد مرور ساعة أو ساعتين تجد أنك ما زلت تكدح في المهمة التي كان من المفروض أن تأخذ "٢٠ دقيقة"، وأنت تركت مهامك العاجلة الأخرى التي ما زلت تحتاج لعملها اليوم قبل أن تتمكن من الذهاب للمنزل.

لتكن لديك الشجاعة لوضع حدود على كيفية قضاء يومك: حاول أن تمتلك لائحة المهام المراد تنفيذها الخاصة بك، تظهر فيها بوضوح الترتيب الذي تخطط لإنجاز المهام حسب معتمداً على تعريفك للإلحاح والأهمية. وإذا اعترضك شخص ما بسبب عدم إنهاءك لشيء له، قم بعرض وشرح قائمتك له. الخطورة هي أن تضع عملهم على رأس قائمتك في كل مرة يشتكي شخص ما؛ فسيكون ذلك مثل تكديس الرمال فوق قمة قلعة رمال.

كن خلاقاً ومبدعاً



“حب استطلاع الحياة في كل جوانبها، كما أعتقد، سيظل هو سر المبدعين العظماء”. ليو بورنيت

“لا يمكنك أن تنتظر الإلهام. بل يجب عليك أن تطارده بهراوة”. جاك لندن

“إن الإبداع هو فقط ربط الأشياء. عندما نسأل المبدعين عن كيفية فعلهم لشيء ما، يشعرون بالقليل من الذنب لأنهم لم يفعلوه حقاً، بل رأوا شيئاً ما فحسب. وقد أصبح جلياً لهم بعد برهة”. ستيف جوبز

“ترى أشياء؛ وتقول: 'لماذا؟'. لكنني أحلم بأشياء لم تكن موجودة أبداً؛ وأقول: 'لم لا؟'. جورج برنارد شو

“إن الإبداع ظاهرة معدية. مرروها بينكم”. ألبرت أينشتاين

إلى أي مدى أنت مبدع ومبتكر؟ فكر في آخر مرة شاركت مع رئيسك في العمل أو زملائك فكرة أو مفهوماً جديداً؛ هل كان ذلك البارحة أم الأسبوع الماضي أم السنة الماضية؟

أن تكون مبدعاً ومبتكراً هو أمر يتعلق بالبحث عن طرق أفضل وأجدد وأكثر إنتاجية لعمل الأشياء. إنه يتعلق برؤية أشياء جديدة وتخيل آفاق جديدة بطرق قد يغفل عنها الآخرون أو لم يفكروا بها من قبل. من الممكن لأي شخص في أي وظيفة أو مهنة أن يستخدم إبداعه وابتكاره وليس الأمر مقصوراً على الوظائف الإبداعية - أن تكون مبدعاً ومبتكراً هي حالة عقلية تتشكل من الخبرة ومن كونك محباً للاستطلاع، وذا عقلية منفتحة، وتأخذ زمام المبادرة.

يمكن إيجاد الحلول والأفكار الإبداعية والمبتكرة في كل المجالات في أي عمل أو مؤسسة ومن خلال أي مهمة وظيفية. وهذه الأفكار الجديدة من الممكن أن تكون متعلقة بأمر صغير، كالطريقة التي يقوم بها الكاتب بإدخال البيانات في النظام أو كيفية تغيير بعض معادلات برنامج إكسيل لجعل جدول البيانات أكثر سهولة للفهم، ووصولاً إلى حلول كبيرة، مثل كيف تقوم مؤسسة ما بإعادة تسويق نفسها بعلامة تجارية جديدة أو كيف تقوم بتقديم منتج جديد.

تنمو المؤسسات وتزدهر في المقام الأول بسبب توافر بيئة صحية من الإبداع والابتكار، حيث تخول المنتجات والحلول، وجميع العمليات الداخلية من أن يتم صقلها وتطويرها وتتميتها لتتبع الاحتياجات والتوقعات المتغيرة للعملاء والمنتفعين. وكنتيجة لذلك، فإنك لا تستطيع أن تتجح باستمرار وتأمل في أن تتم ترفيتك إذا لم تكن مبدعاً ومبتكراً في الدور الذي تقوم به.

اسأل أسئلة وشجع على تبادل الآراء

بينما تقوم بعملك، حاول أن تكون منفتحاً على إيجاد طرق جديدة وأفضل لعمل الأشياء وحاول أيضاً أن تجد حلولاً مبتكرة لأي مشاكل أو تحديات تواجهك. وإذا كنت ترغب في أن تكون قادراً على أن تؤدي عملك بطرق أكثر كفاءة وفعالية، يجب عليك إذاً أن تكون مستعداً لتجربة أفكار جديدة وأن تنتبه إلى المقولة المنسوبة إلى ريتا ماي براون:

“إن الجنون هو أن تفعل ذات الشيء مرة بعد مرة لكن تتوقع نتائج مختلفة”.

إن أسهل الطرق لإيجاد حلول وأفكار جديدة هي بالتشكيك في الوضع الراهن بأن تطرح على نفسك وعلى الآخرين أسئلة متعمقة مثل الأسئلة التالية:

- كيف يمكننا إكمال هذه المهمة بشكل أسرع في المرة القادمة؟
- هل كل هذه المعلومات يطلبها الفريق حقاً كل شهر؟
- كيف قد نتمكن من تقليل الوقت اللازم لتطوير المنتج؟
- دعونا نستكشف كيف يمكن تبسيط هذه العملية.
- لماذا يستغرق الحصول على تقييمات العملاء وقتاً طويلاً؟ ألا توجد طريقة أسرع من ذلك؟

حاول أن تطرح أسئلة كتلك التي تعتقد أنها تحتاج للمناقشة وجمع فريقًا أو مجموعة معًا لتمارسوا عملية تبادل الآراء، بشكل مثالي مع لوح ورقي قلاب، لكي تقوم بتسجيل الأفكار الناتجة عن السؤال وحلوله.

ابدأ بتسجيل أفكارك ٧ / ٢٤

قد يبدو هذا كاقترح مجنون لكن أنا أشجعك على التقاط الآراء والأفكار التي تخطر لك. قد يراودك شيء مثير أثناء تواجدك في اجتماع أو الحمام، أو أثناء قيادتك السيارة في طريقك إلى العمل. وقد ترى روابط وصلات جديدة بين ما يقوله لك شخص ما وبين مهام أخرى تعمل عليها. احتفظ بالمشكلات في عقلك واسمح للحلول بأن تأتي لك. أعرف شخصًا ما كثيرًا ما يخلد إلى النوم بينما يفكر في مشكلة ما وعادة ما يستيقظ في منتصف الليل ولديه ومضة إلهام.

اثنان من الأدوات الرائعة والبسيطة لمساعدتك على تسجيل أفكارك هما الخرائط الذهنية (تسمى أيضًا بالمخططات العنكبوتية) والرسومات العابثة. وتلك الأدوات هي طريقة لعمل ملاحظات في صورة أفكار ونقاط مترابطة، ويمكن أن تساعدك على رؤية الأشياء بطرق جديدة. اكتب "خرائط ذهنية" في محرك جوجل للصور لكي ترى بعض الأمثلة. وفي المرة القادمة التي تحتاج فيها أن تعد قائمة المهام الخاصة بك، حاول أن ترسمها في صورة خرائط ذهنية. قد تعتقد أن الرسم العابث هو ببساطة رسم أشياء غير منطقية، لكن في الواقع، عندما تفكر في مشاكل تحتاج لحل أو كنت تبحث عن أفكار جديدة، فإن وجود قلم وورقة بحوزتك من الممكن أن يساعدك على تدوين أفكارك وخواطرك بأي شكل من الأشكال التي تتبادر إلى الذهن.

قم بإيجاد طريقتك الخاصة في تسجيل أفكارك - كان لدي زميل كان معتادًا على حمل مسجل MP3 وكان يملي عليه أفكاره ويقوم بكتابتها لاحقًا. لكن هناك تحذير: إذا كانت الأفكار تميل لأن تأتيك أثناء الاستحمام، تأكد من أن مسجلك مقاوم للمياه!

تصرف كالشباب: كن مستعدًا لأن تتخلى عما هو

"قديم" لتفسح المجال لما هو "جديد"

ربما تسترجع نصيحة الفصل ١٨ التي تتعلق بقبول وتبني التغيير، ولا ينبغي أن

يفاجئك أن تعرف أن الشخص الذي لا يتقبل التغيير من الممكن أن يواجه مشكلة في أن يصبح مبدعًا ومبتكرًا. الأشخاص الأصغر سنًا لديهم مقدرة أكبر على تقبل التغيير وكذلك التفكير في حلول وأفكار وطرق جديدة لعمل الأشياء. ويرجع ذلك جزئيًا لأن الأشخاص الأصغر سنًا لديهم القليل من الأفكار والطرق الراسخة لعمل الأشياء في عقولهم، بينما الشخص الأكبر سنًا لديه أفكار وعادات مترسخة، ومن الممكن أن يتوجب عليهم أن يتخلصوا منها عندما يتبنون شيئًا جديدًا.

ونصيحتي لكم جميعًا بأن تتصرفوا كما لو كنتم أصغر من سنكم وعليكم أن تعتادوا على التخلي عن أي أفكار أو عادات تدركون أنه قد تم إحلالها بحلول أكثر إبداعًا وابتكارًا. كن مستعدًا لتجربة واختبار أفكار جديدة في العمل وأظهر لرئيسك في العمل وزملائك أنك على استعداد لتحمل المخاطرة واستثمار الوقت في تطبيق حلول وعمليات جديدة. في الاجتماعات والمناقشات، كن أنت ذلك الشخص الذي يقول: "إنني سعيد لتجربة هذه الفكرة الجديدة مع فريقتي" أو "أنا سعيد لاختبار هذه العملية الجديدة حتى نرى كيف يمكنها أن تساعد إدارتي".

FARES_MASRY
www.ibtesamah.com/vb
منتديات مجلة الإبتسامه
حصريات شهر نوفمبر ٢٠١٨



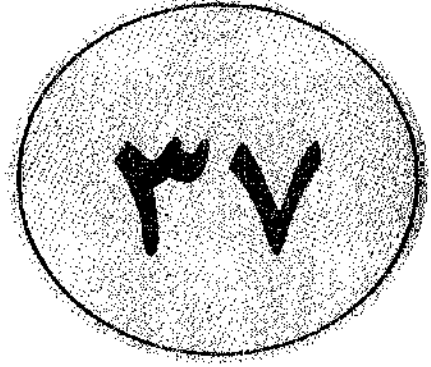
نحن نعيش في دنيا عمل معقدة بطريقة متزايدة حيث يوجد ضغط مستمر لعمل أشياء جديدة وابتكار أفكار جديدة. لا يمكنك أن تتميز وتتفوق في أي نوع من أنواع العمل إلا إذا كنت على استعداد لأن تكون مبدعًا ومبتكرًا بصفة يومية. وهذا يعني أنه يتوجب عليك أن تشجع نفسك على أن تكون منفتح الذهن وأن تتحرى الأشياء التي تراها وتهمر بها. يمكنك أن تتعلم التصرف هكذا حتى لو كنت مقتنعًا أنك لست شخصًا مبدعًا للغاية.

ابدأ في الظهور لزملائك على أنك الشخص الذي لديه أفكار ويسعى إلى الجديد وإلى طرق أفضل لعمل الأشياء. ساعد الأشخاص الآخرين في مشاكلهم عن طريق البحث عن حلول جديدة ومبتكرة عبر عمل جلسات تبادل آراء مثمرة. كن مستعدًا للتساؤل عن كيفية إنجاز المهام بصورة أسرع وأرخص وأكثر فعالية.

تعود على تسجيل أفكارك ولحظات الإلهام الخاصة بك - تلك اللحظات التي من الممكن أن تقول فيها "وجدتها". ربما تود أن تجرب رسم الخرائط الذهنية والرسومات العابثة، القيام بعمل أي شيء يناسبك لضمان أنك، أثناء قيامك بالتفكير مليًا في الأسئلة والمشاكل، تستطيع التأكد من تسجيل أفكارك.

وأخيرًا، تذكر أن تظل شابًا ومنتقبًا للأفكار والأشياء الجديدة. شجع زملاءك على أن يكونوا "شبابًا في قلوبهم" أيضًا، ومعا تحدوا أنفسكم للعمل والتفكير بطرق جنونية وابداعية ومبتكرة.

كن صانع قرار ماهرًا



“إن الاختيارات هي المفصلات التي تحرك القدر”. فيثاغورس

“الوصف الواضح للمشكلة هو نصف الحل”. دوروثيا براند

“من أجل أن يصل إلى أي مكان، أو حتى أن يحيا لوقت طويل، على المرء أن يخمن، ويخمن بشكل صحيح، مرارًا وتكرارًا، دون الحصول على معلومات كافية لإجابة منطقية”. روبرت هاينلاين

“إن جودة القرار تشبه ضربة الصقر حسنة التوقيت والتي تمكنه من إصابة وتدمير ضحيته”. صن تزو

“بمجرد أن تتخذ قرارًا، يتأمر الكون حتى يجعله يحدث”. رالف والدو إيمرسون

ما الذي تفعله في العمل ولا يتضمن اتخاذ قرار؟ كل شيء نفعه تقريبًا يتضمن اضطرابنا لاتخاذ قرار ما - أين تجلس في اجتماع، ماذا تقول لرئيسك، متى تتصل بعميل، ماذا ترتدي من أجل إلقاء عرض تقديمي، ماذا تشرب في استراحة لشرب القهوة، كيف تكتب بريدًا إلكترونيًا مهمًا ... القائمة لا تنتهي وتقريبًا الأشياء الوحيدة التي لا تتطلب قرارًا هي تلك الأشياء التي تعلمتها وإمكانك أن تفعلها دون تفكير، تلك المهام التي يمكنك فعلها "وعيناك مغمضتان" بشكل تلقائي. في الواقع، كنت في دورة تدريبية ذات مرة شاركت فكرة أن حياتنا بأكملها ببساطة هي رابطة من الملايين من القرارات، الصغيرة والكبيرة معًا، وأنه يمكن ربط النجاح بقوة بمدى قدرتك على اتخاذ كل القرارات التي لها وقع عليك والتأثير بشكل جيد عليها.

من المستحيل أن تأمل في أن تتفوق في العمل دون أن تكون صانع قرارات ممتازاً ودون أن تعرف متى تتمكن من اتخاذ قرار وحدك ومتى تحتاج المساعدة والنصيحة من الآخرين. هذا مثال مهم على استعمال التمييز، الذي استكشفناه في الفصل ٢٥.

لاعبو الشطرنج البارعون يمكنهم التفكير في حركاتهم المحتملة القادمة التالية لأي حركة ربما يكونون يخططون للقيام بها الآن. إن صناعة القرار بشكل جيد أمر شبيه بلعب الشطرنج، ويجب عليك تجنب صنع قرارات عاجلة دون التفكير في كيف لهذا القرار تحديداً أن يؤثر على جوانب مختلفة من عملك ومؤسستك. أسوأ أنواع اتخاذ القرارات هو أن تقرر تأجيل قرار صعب إلى وقت لاحق أو أن تحيله لشخص آخر ليضطر هو لأخذه. لن تتفوق أبداً وتكون محل تقدير زملائك إذا بدأت الاعتماد على عادات التأجيل هذه وإحالة المسؤولية للآخرين.

لا تختصر العملية عند اتخاذ قرارات مهمة

إن صناعة القرارات عملية تتضمن متغيرين رئيسيين، معلومات وحلولاً.

- يمكن اتخاذ بعض القرارات بمعلومات محدودة بينما تحتاج أخرى إلى بيانات ومعلومات أكثر بكثير لتُمكن من اتخاذ قرار مستدير.
- يمكن التوصل إلى بعض القرارات فقط بعد أخذ العديد من الاختيارات المحتملة أو النتائج بعين الاعتبار؛ في حالات أخرى قد يكون هناك خيار واحد محتمل أو اثنان.

يمكن اتخاذ بعض القرارات في العمل بسرعة بالقليل جداً من التفكير والتحليل، لكن عليك ألا تقع في خطأ الفشل في إدراك متى يتطلب منك قرار تحاول أخذه أن تقيم كمية ضخمة من المعلومات ويكون له العديد من النتائج المحتملة. لا تحاول أن تختصر هذه العملية بالنظر فقط إلى بعض المعلومات والنتائج المحتملة. إذا فعلت، فلا تتعجب إذن عندما يتضح أن قرارك المختار قد كان الاختيار الخاطئ.

لاحظ كيف تتخذ القرارات عادةً. هل تقرأ المعلومات سريعاً ثم تصل بتسرّع إلى استنتاج واحد محتمل أو نتيجة تبدو كاختيار بديهي؟ أم أنك تفضل أن تأخذ ما

تحتاجه من وقت، وأن تستوعب كل المعلومات المتاحة ثم تزن بهدوء الاختيارات الممكنة. نعتاد جميعنا على عادات اتخاذ القرارات وأنا أشجعك على أن تتعلم متى تستخدم أسلوبك العادي ومتى يمكنك:

- أن تكون حاسماً أكثر من المعتاد وأن تصل بسرعة إلى حل مختار.
- أن تؤجل اتخاذ القرار بينما تأخذ الوقت في جمع تقييمات أو معلومات أكثر.

إن اتخاذ القرارات بشكل جيد يتطلب قدرة جيدة على إصدار الأحكام والتمييز، وهي مهارات قمت باستكشافها في الفصل ٢٥.

تحدّ قرارات الآخرين، بما فيها قرارات رئيسك

هل واجهت موقفاً ما حين اتخذ رئيسك أو زميل أقدم آخر قراراً يخص شيئاً كان مهماً وشعرت أنه لم يكن القرار الصائب أو كان قراراً لم تستطع فهمه؟ إذا حدث شيء كهذا، حاول ألا تتقبل القرار أبداً ببساطة دون محاولة فهم أسباب اتخاذه على الأقل، قد يسمح لك الصمت بأن تتجنب الاضطرار إلى تحدي أولئك الأقدم منك، لكن، إذا شعرت أن قراراً معيناً يحتاج إلى أن يعاد النظر فيه، أن يكون محل شك أو يحتاج ببساطة لشرح وأن يفهم بشكل أفضل، فعبر إذن عن رأيك بأن تسأل بلباقة:

- هل اتخذنا القرار الصائب؟
- هل كان ذلك حقاً الاختيار الأفضل؟
- هل يمكنك أن توضح لماذا قررت هذا القرار الذي اتخذته؟
- إلى أي درجة قمنا باستكشاف حلول أخرى بشكل جيد؟

تحلّ بالشجاعة لأن تشارك المنطق الذي يقودك للاعتقاد بأن القرار الذي تم اتخاذه ربما لم يكن الأمثل. في الغالب لن يكون ذلك سهلاً وأنا أتفهم بالفعل أنه في بعض الثقافات، مثل في شمال آسيا، يكون من غير المقبول نقاش وتحدي زميل أقدم بنفس القدر من الحرّية الذي قد يتاح للمرء في أوروبا وأمريكا الشمالية.

مهّد مناقشات اتخاذ قرارات جماعية ممتازة



عندما تعمل في مجموعة أو ضمن فريق، تكون العملية المثالية لاتخاذ القرارات هي ما يشمل الجميع، وحيثما يتم الوصول للقرارات بالإجماع والمشاركة وقبول حل وسط. من المهم أن تشجع أعضاء المجموعة أن يستمعوا إلى كل الرؤى والآراء، تحديداً تلك الخاصة بالانطوائيين الأكثر هدوءاً الذين غالباً ما يكونون أكثر قدرة على التفكير من غيرهم وقد يقدمون بعض الرؤى المهمة.

عندما تكون قائد المناقشات الجماعية أو رئيسها، قد يتحتم عليك القيام ببعض الاختيارات الصعبة، مثل الجمع بين وجهات نظر متناقضة، أو فرض وجهة نظر خاصة بالشركة، أو قطع النقاش لتوفير الوقت. وفي نفس الوقت، عليك أن تضمن أن تتعرف على آراء الجميع ثم تقرر بوضوح تام كيف يمكن التوصل لقرار جماعي، الطريقة الأكثر شيوعاً هي الدعوة إلى تصويت عن طريق رفع الأيدي. سيكون أصعب دور عليك هو مساعدة كل هؤلاء الذين أيّدوا نتيجة بديلة كي ينضموا للباقيين ويدعموا القرار النهائي، وهذا سيتضمن أن تقضي وقتاً تتناقش فيه مع هؤلاء الأفراد.

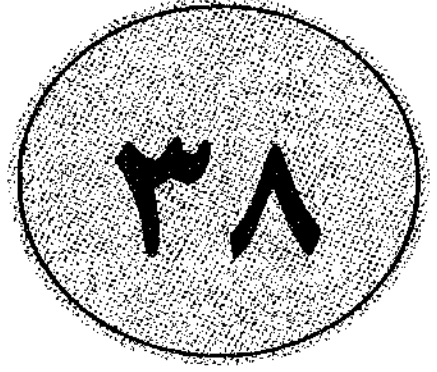


أعلم أنك تستطيع أن تأخذ قرارات ممتازة. ففي النهاية، قد اخترت أن تقرأ هذا الكتاب ووصلت إلى هذا الفصل! وفي الواقع، معظم الناس -عبر مزيج من خبرة سابقة من محاكاة للآخرين والتعلم من أخطائهم- يصبحون جيدين إلى حد معقول في اتخاذ القرارات في مناطق عملهم، لكن كونك جيدًا فعلاً في صناعة القرارات ليس كافيًا لكي تضمن أن تتميز وتتفوق في عملك وحياتك المهنية. عليك أن تطمح إلى أن تكون ممتازًا في القرارات التي تتخذها وفي كيفية مساهمتك في عملية صنع القرار الجماعية أو تلك الخاصة بالفريق.

كونك واعيًا بكيفية اتخاذك للقرارات يعد شيئًا مهمًا، كما هي محاولة التأكد من أن كل عملية لاتخاذ القرارات تشارك بها هي الأمثل. يمكنك أن تضمن ذلك فقط باتخاذ قرار نهائي فور مراجعتك لمعلومات كافية وبعد أخذ نتائج محتملة وافية بعين الاعتبار. كن على وعي أن من الممكن أحيانًا أن تتخذ قرارًا حكيماً في عشر ثوانٍ، لكن في حالات أخرى قد يستغرق الأمر بضعة أيام حتى تتمكن من الوصول لاستنتاج نهائي. لا تتعجل القرارات، حتى عندما تظن أن الحل بديهي؛ على الأقل تمهل وأعد التفكير للحظات قليلة لكي تتأكد أنك تقوم بالاختيار الأكثر حكمة.

تحلّ بالشجاعة كي تطرح تساؤلات بخصوص قرارات أشخاص آخرين، حتى تلك التي تخص رئيسك، عندما تظن أنهم ربما يقومون باختيارات خاطئة. عندما تكون مشاركًا في قرارات جماعية، كن الشخص الذي يقود زملاءك لأفضل قرارات ممكنة.

اعمل على تحسين مهاراتك في البيع والعرض



“لا أحد يستطيع أن يتذكر أكثر من ثلاث نقاط”. فيليب كروسبي



“افهم أنك تحتاج إلى أن تُسوّق لنفسك ولأفكارك حتى ترقى بحياتك المهنية، وتكتسب احترامًا أكثر، وتزيد من نجاحك وتأثيرك ودخلك”. جاي أبراهام



“بعض الناس ينسحبون بعد تقديم طلب واحد على استحياء. يستسلمون مبكرًا للغاية. استمر في الطلب حتى تحظى بالاستجابة. في عالم البيع عادةً ما يتكرر قول 'لا' أربعًا أو خمسًا قبل أن تحصل على 'نعم'. جاك كانفيلد



“لا يشكو أحد أبدًا من أن الخطاب قصير للغاية!”. إيرا هايز



“إننا نحب أن نسمع القصص. لا نحتاج إلى محاضرة أخرى. فقط اسأل أطفالك”.
غير معروف



هل أنت شخص يستمتع بالوقوف والحديث أم أنك تعاني من رهبة مواجهة الجمهور؟ حين تقوم بعروض تقديمية لزملاء أو لعملاء، هل تصبح متوترًا إلى حد كبير أم تجد ذلك أمرًا مسليًا ومريحًا؟ أغلب الناس يصابون بالتوتر والقلق عندما يكون عليهم أن يقوموا بعرض تقديمي لشيء ما، حيث يشعرون بالتعري ويخشون أن الآخرين سينتقدون ما يقومون بتوصيله وكيفية قيامهم بذلك. على الرغم من كون ذلك أمرًا صعبًا على البعض، فجميعنا بحاجة إلى أن نتقن كيفية الترويج والعرض؛ لأنه يجب علينا عرض وبيع أشياء طوال الوقت خلال يوم عمل طبيعي؛ آراء وعروض وأفكار ونقاشات. في بعض الأحيان يكون العرض التقديمي رسميًا، ونحن واقفون على منصة، لكن على الأغلب فإننا نقوم بالعروض التقديمية في كل أنواع الأماكن والمواقف غير الرسمية والارتجالية.

فكّر في الأشخاص الذين يقومون بالعروض التقديمية بشكل جيد. ما الذي يعجبك أو يروق لك في الأسلوب الذي يعرضون ويبيعون به أفكارهم؟ هل هو لغة الجسد الخاصة بهم، نغمة الصوت، اختيار العبارات، أم فيض حُججهم؟ تشير الدراسات عن المتحدثين المؤثرين والأشخاص الذين يقومون ببيع أغراض ما إلى أن أكثرهم نجاحًا هم من يقدرّون على تكوين اتصال وجداني مع جمهورهم بالإضافة إلى تحقيق اتصال فكري أو عقلي. بعبارة أخرى، مُقدّمو العروض الجيدون قادرّون على جعلك تفهم سبب جودة شيء ما بينما يجعلونك أيضًا تشعر بأنك تريد الحصول على ما يعرضونه عليك أو تتقبله.

عندما تحاول إقناع أشخاص آخرين - سواء كانت مجموعة صغيرة من الزملاء، أو عميلًا واحدًا، أو غرفة محاضرات مليئة بالناس - عليك أن تفهم أن ما تقوله في الحقيقة ليس إلا جزءًا من الطريقة التي تستطيع التأثير عليهم بها. بالإضافة إلى ذلك، عليك أن تستوعب أن هناك عوامل أخرى قد تكون على نفس القدر من الأهمية إن لم يكن أكثر، بما في ذلك حالتك المزاجية وانفعالاتك، والملابس التي ترتديها؛ كيف تقف وتتحرك أثناء تحدثك، وتواصلك البصري مع الحاضرين، وكيف تتوقف وتتأمل وتطرح الأسئلة.

تمرّن "في المرأة" وآمن بما ترى

قلة قليلة من الناس يمكنهم تقديم عروض تقديمية بشكل جيد دون إعداد، حتى عند إلقاء تلك الخطب أو تقديم العروض المسمّاة "وليدة اللحظة".

العديد من الناس لا يحبون نبرة أصواتهم أو لا يستمتعون بمشاهدة أنفسهم يقدمون عرضًا في المرأة. تعلم أن تتقبل كيف يبدو صوتك ومظهرك عندما تقوم بالتقديم؛ التزم بتحسين نفسك إذا لزم الأمر، لكن دون أن تقسو على نفسك بشكل انتقادي بخصوص كيف يبدو صوتك أو مظهرك. يتضمن هذا أن ترى نفسك بشكل إيجابي كأحد يمكنه التقديم جيدًا، ويستحق الإنصات إليه، وأن يؤخذ بجديّة.

تذكر حقيقة بسيطة تعلمتها بعد سنوات عدة من تدريب الناس؛ لا يوجد أحد مستعد حقًا وخبير تمامًا فيما يبيع أو يقوم بتقديمه. لكن، إذا تدريبنا، يمكننا إعطاء الانطباع بكوننا ذوي فصاحة وخبراء في مجالاتنا. ستصبح طلباتنا، أو مناقشاتنا، أو أيّما كان ما نقوم بعرضه قادرًا على أن يعطي انطباعًا لأي جمهور بشكل مقنع تمامًا.

حاول دائمًا أن تحاكي مقدمي العروض البارعين. فكر في أن تطلب من زميل متمرس يقوم بعروض تقديمية جيدة أن يستمع إليك وأنت تتدرب على عرضك واطلب منه تقييمًا بناءً على أدائك. اطلب منه أن يعلق على ما قلت، وعلى كيف كنت تبدو وعلى مدى جودة أي مواد استخدمت، مثل شرائح عرض باوربوينت. ربما يستطيع شخص كهذا أن يرشدك ويدربك كي تصبح مقدّم عروض مصقولاً أكثر بإعطائك القليل من الدروس، وقضاء ساعة كل بضعة أسابيع ليعمل على تحسين مهاراتك في البيع والعرض؟

عند قيامك بالعروض التقديمية - سواء كنت جالسًا في مكتبك أو واقفًا حول طاولة مؤتمرات - تدرب على لغة جسد جيدة، وتذكر ما تعلمته من الفصل ٢٦: لا تتحرك أكثر من اللازم، ابدُ سعيدًا، ابتسم وانظر إلى أعين جمهورك دون التحديق فيهم.

قَدِّم "عروض ترويج مبيعات في المصعد" جيدة

أقصد بـ "عروض ترويج مبيعات في المصعد" أن تكون قادرًا على تقديم عروض قصيرة ومختصرة وفي صلب الموضوع حيث تتذكر مبدأ (أبقى الأمر مختصرًا، يا أحمق). في دنيا العمل ذات الإغراق المعلوماتي والاتصالات القائمة على مدار ٢٤ ساعة في اليوم و٧ أيام في الأسبوع، عليك أن تفهم أن ما هو أقل أفضل مما هو أكثر. يجب أن يكون الاختصار واضحًا في كل جوانب عرضك التقديمي أكثر من الإطالة، مثل طول الخطاب، الاشتغال على شرائح أقل مما كنت قد خططت له في البداية، الحفاظ على قصر الجمل والحُجج، وأن تهدف إلى إثبات نقاط قليلة فقط. بالإضافة إلى ذلك، دائمًا اترك فواصل ولحظات صمت واستمع جيدًا إلى جمهورك.

القول المأثور لفيث كروسبي المذكور في بداية هذا الفصل صائب جدًا، لكن، إذا كان عليك أن تتجاوز ثلاث نقاط، حاول ألا تزيد أبدًا عن سبعة، إلا إذا كنت ستسعد بخسارة الحاضرين ثم تتركهم غير قادرين على تذكر ما كنت تريد أن يسمعوهم. كثيرًا ما أسمع حوارًا مثل: "ما الذي كان يحاول قوله في عرضه التقديمي" ثم يجيب أحدهم: "في الحقيقة أنا لست متأكدًا".

اهدف إلى تقديم عرض لا يُتسى تكون قادرًا فيه على تلخيص أفكارك ومطالبك ونقاطك في ثوانٍ قليلة أو على الأكثر بضع دقائق. كرر نقاطك المهمة لكي تساعد على ترسيخها مدركًا أن الناس لديها فترات انتباه قصيرة. حتى إذا احتجت أن

تقدم عرضًا طويلًا قد يستمر لساعة أو أكثر، اختبر قدراتك على تلخيص شفهيًا ما تريد إيصاله بعرض قصير مدته ثلاث دقائق.

تابع جيدًا



تحتاج إلى أن تتجنب أن يقول الناس الأنواع التالية من الأشياء بعد أن تكون قد قدمت لهم عرضًا:

- "تعجني فكرتها لكنها لم ترجع إلينا أبدًا كما وعدت بعرض مفصل بشكل أكبر".
- "عرضه التقديمي وحُججه رائعان، لكن أين رسائل البريد الإلكتروني الملخّصة التي طُلب منه أن يرسلها لنا جميعًا بعد الاجتماع؟".

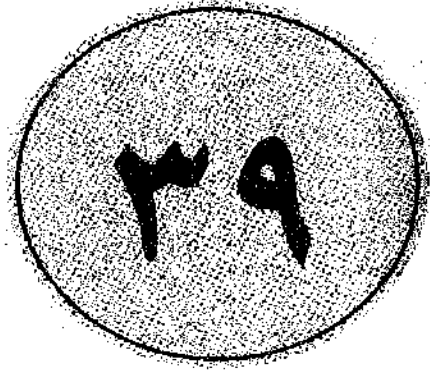
بعدما تكون قد انتهيت من تقديم عرضك التقديمي أو عرض ترويج المبيعات، اتفق مع حضورك على الخطوات المقبلة ومن سيفعل ماذا. استمع جيدًا إلى ما يفكر به حضورك وما يقول إنه يريد. هل تحتاج إلى أن تقترح الالتقاء مجددًا لتوضيح أي نقاط؟ هل تحتاج إلى إرسال رسالة إلكترونية للمتابعة بها بعض المعلومات الإضافية أو ملخص بسيط لما قمت بعرضه أو قمت بطلبه؟ ضع نفسك مكان حضورك واسأل ما الذي قد يحتاجون إلى معرفته أو فعله أكثر حتى يتمكنوا من دعم ما كنت تطلبه منهم.



فقط من خلال الخبرة والممارسة والتكرار يمكننا أن نصبح خبراء في عرض وترويج أفكارنا أو مقترحاتنا أو حُججنا أو منتجاتنا لأشخاص آخرين. لا تخطُ أبدًا إلى اجتماع يجب عليك فيه تقديم شيء ما وأنت غير مستعد؛ تدرّب مسبقًا على ما تود قوله، تبيّن من هو جمهورك وما هو بالضبط الذي يحتاجون سماعه لتضمن أن رسالتك تم نقلها وفهمها بوضوح. تذكر ما ناقشناه في الفصل ٢٨؛ عليك أن تتصت جيدًا لتضمن أنك تفهم ما يفكر فيه حضورك وما يشعرون به أثناء وبعد عرضك. مجرد ظنك أنك قدمت عرضًا جيدًا لا يعني أن حضورك سيوافق على ذلك ويتقبّل أيّما تطلبه منهم.

لكي تتفوق حقًا في وظيفة تتطلب منك تقديم عروض أحيانًا كثيرة، عليك حقًا أن تكون مرتاحًا في تقديم العروض؛ والا فقد تواجه صعوبات من أجل أن تؤدي بشكل جيد في وظيفتك. بعض الناس اجتماعيون ويسعدهم الوقوف والمشاركة؛ وهذا قد يكون أمرًا مخيفًا حقًا بالنسبة لآخرين. ربما تكون ذا شخصية انطوائية؟ إذا كنت تجد التقديم للآخرين أمرًا بالغ الصعوبة وغير مريح، يمكن نُصحك بأن تحاول تنمية حياتك المهنية فقط عن طريق تولي المهام الوظيفية التي لن يُطلب منك فيها أن تقدم عروضًا للآخرين في أغلب الأحيان، وبدلًا من ذلك ركز على الوظائف التي تكون المهام فيها متوافقة أكثر مع مجالات قوتك واهتمامك.

اعمل جيداً مع زملائك في الفرق



“ليس هناك من هو حكيم بالقدر الكافي لوحده”. بلاوتوس

“التجمع معاً بداية. الاستمرار معاً تقدم. العمل معاً نجاح”. هنري فورد

“علينا جميعاً أن نتحد معاً، وإلا بلا شك، سيشنق كلُّ منا على حدة”. بنجامين فرانكلين

“إن الموهبة تفوز بالمباريات، بينما العمل الجماعي والذكاء يفوزان بالبطولات”. مايكل جوردان

“من المذهل كم العمل الذي يتجزه الناس إذا لم ينشغلوا بشأن من سيحظى بالفضل”. مثل سواحيلي

إذا افترضنا أنني سألت زملاءك كيف يكون العمل معك كعضو في نفس الفريق أو المجموعة، ماذا سيقولون عنك؟ هل أنت عضورائع في الفريق؟ نأمل، بعدما تكون قد قرأت وطبقت أسرار وأساليب هذا الكتاب، أنت تعتبر نموذجاً للزميل المثالي الذي يحب الجميع أن يعمل بجانبه.

أثناء حياتهم المهنية، يكون معظم الناس أعضاء في العديد من الفرق والإدارات والمجموعات المختلفة في مسار عملهم. يقدم لك هذا الفصل نصائح مهمة للوقت الذي تكون فيه ببساطة عضواً في فريق ولا تقوم بقيادته، سواء كان فريق إدارة عليا، أو فريقاً من مندوبي البيع أو المهندسين. أما نصائح الوقت الذي تقود وتدير فيه فرقاً فموجودة في الفصل ٤١.

بغض النظر عن مدى نجاحك كموظف فردي، تحتاج أن تكون قادرًا على العمل بشكل جيد في مجموعات. قد تكون هذه الفرق أحيانًا افتراضية أو بعيدة تتطلب مهارات مختلفة، وخاصةً مهارات تواصل جيدة، لكنه من النادر جدًا أن تلتقي بشخص يستطيع أن يدعي أنه يعمل وحده تمامًا ولا يحتاج أبدًا لأن يكون جزءًا من أي فرق على الإطلاق.

إن فريق أو مجموعة من الزملاء هم بالضرورة تشكيلة من مختلف الشخصيات وأساليب التواصل والعقليات. حتى عندما قد يكون لزميلين وظائف متطابقة وخبرة مهنية متشابهة للغاية، فمن الممكن أن يكونا شخصين مختلفين تمامًا للعمل معهما؛ على سبيل المثال، قد يكون لأحد شخصية هجومية وأتانية إلى أبعد الحدود بينما قد يكون الآخر متعاونًا جدًا ويسعى للتوافق الجماعي. إنه بسبب تميّز كل شخص يمكن أن يكون لدى الفرق كل أنواع الصعوبات فضلًا عن النجاحات اللافتة للنظر.

كن شخصًا يحب الآخرون العمل معه

لن يمكنك التفوق في عملك بصفة يومية إذا لم تكن متآلفًا مع من تعمل معهم أو إذا لم تكن شخصًا يحب الآخرون العمل معه. قدمت ساندي داي أوكونور، أول قاضٍ نسائي في المحكمة العليا للولايات المتحدة، ذات مرة بعض النصائح العظيمة التي تُلخص جيدًا ما يتطلبه الأمر لكي تتعامل بحدٍ مع زملاء العمل:

"عامل الناس جيدًا. لا تضللهم. لا تكن سريع الغضب."

اهدف إلى أن تكون شخصًا يلجأ إليه الزملاء تلقائيًا طلبًا للمساعدة والدعم، شخصًا يتمنون العمل معه، يثقون به ويسعدون بالتعاون معه. يمكن تحقيق ذلك بعدد من الطرق التي تبدو بسيطة ظاهريًا:

- ابدأ بأن تكون لطيفًا وطيبًا. اصقل ذلك حتى يصدر منك بشكل طبيعي ثم سيتطور ليصبح عادة يومية. إذا كنت مستاءً من زميل ما، تمهّل قبل أن ترد لتضمن ألا يكون ما تقوله له انفعاليًا أو غاضبًا للغاية.
- كن أمينًا مع زملائك، متجنبًا قول شيء ما أمامهم وشيء مختلف من ورائهم. قل لزملائك فقط الأشياء التي لن تمنع أن يقولوها

لك. لا تكن مخادعًا، مثلًا بأن تضنّ على زملائك بمعلومات. كونك أمينًا وواضحًا سيسمح لزملائك بأن يتعلموا الوثوق بك، الأمر الذي لا أصدق أن من دونه يمكن أبدًا لشخصين العمل والنجاح معًا بشكل مثالي.

- حاول ألا تبدو أنانيًا أبدًا، حتى عندما تعلم أنك ربما تتصرف لتفيد نفسك نوعًا ما. انسب الفضل لزملائك عندما يشاركون في شيء أنجزته ببراعة.
- خصص وقتًا لتنمية علاقات عمل جيدة مع زملائك. تعرف على زملاء جدد عن طريق الاختلاط الاجتماعي، ربما تناول وجبة غداء معهم.
- كن سخيًا ومتعاونًا؛ هذا السلوك شديد الأهمية مشروح بالتفصيل أدناه.

إن هذه النصائح تبدو غاية في السهولة، لكن لا يسهل علينا تنفيذها يومًا بعد يوم. في الكثير من الأحيان، ينسى الناس المشاركة أو أن يكونوا أمناء، ربما نتيجةً للخوف من أن يُعرض على أحد الزملاء ترقية بدلًا منهم أو لأنهم يمرون بلحظة أنانية ويرغبون في أن يكونوا وحدهم من يبهز رئيس العمل. هذا صحيح، فأنت تحتاج بالفعل إلى المحافظة على نجاح حياتك المهنية، وصحيح أيضًا أنك قد تحقق نجاحًا قصير المدى بالتصرف بأنانية أو بطريقة مضللة مع زملائك. لكن مثل هذا السلوك لا يمكنه أن يعطيك نجاحًا دائمًا بعيد المدى؛ فسيتذكر زملاؤك كيف تعاملت معهم ثم، بعدما يرتقون أو ترتقي أنت، قد تجد أنهم لن يرغبوا في العمل معك. حتى إنك قد تجد نفسك تفقد وظيفتك نتيجةً لذلك.

تعلم أن تحب زملاءك بشكل فطري



كم من زملائك لا تحبهم بشكل خاص أو لا تتوافق معهم نوعًا ما؟

غالبًا ما أسمع أناسًا في مؤسسات يدلون بتعليقات مثل:

- "لا أظن أنني أعجبها".
- "إنه لا يتكلم معي أبدًا حسبما يبدو".
- "لست متأكدًا ما الخطأ الذي قمت به، لكنه لا يشملني في المناقشات أبدًا".

غالبًا ما يظن الناس أن أحد الزملاء لا يحبهم أو لا يتوافق معهم. إذا تُركت هذه الأفكار دون رادع، قد تصبح حقيقة لأن الشخص الذي يظن أنه مكروه قد يبدأ بتجنب التواصل مع الزميل الآخر، وربما يبدأ حتى بالتفكير فيه بشكل سيئ. من خلال عملي التدريبي، أعلم أن تصورات كهذه في الغالب تكون خاطئة وأن الزميل الآخر ليست لديه أي مشاعر سلبية تجاه الزميل الذي يظن خطأً غير ذلك.

ونتيجةً لذلك، ظنك أنك تحب جميع زملائك وتتوافق معهم ليس كافيًا: عليك أن تتأكد أنهم على علم بأنهم يروقون لك وأنت متوافق معهم. أفضل طريقة لجعل أحدهم يعرف أنك تقدره وتحبه وتستمتع بكونه زميلًا لك هو بإخباره وبأن تريه ذلك من خلال طريقة تعاملك معه، وإشراكه، وكيف تشاركه، وكيف تساعده.

ساعد زملاءك عند حاجتهم



كم عدد المرات التي تساعد فيها زملاءك؟ فقط عندما يسعون وراء نصائحك بشكل نشط أم حالما تلاحظ أنهم يتعثرون؟ كن مدركًا أنه لا يمكنك أن تبني مستقبلًا مهنيًا على النجاح فقط لأنك لا تتعثر أو تفشل، بينما الآخرون من حولك كذلك.

كلنا نتعثر في وقت ما في عملنا، خاصةً إذا تغيرت أدوارنا ومهامنا. عندما يواجه أحد الزملاء صعوبات في مهمة محددة أو مشكلة ما، سيكون أمامك اختيار؛ إما أن تتركه لتعثره أو أن تتدخل لتساعده. قم بالتصرف الأخير كل مرة؛ كن أنت الزميل المبادر الذي يعرض المساعدة، ويدرب، ويوجه زملاءه.

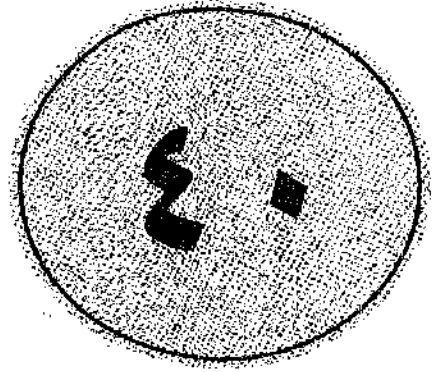


قد يبدو العمل على تنمية علاقات عمل رائعة مع الزملاء كاستراتيجية بسيطة وبديهية للنجاح. قد تكون بديهية وبسيطة على حد سواء، لكن بسبب تصورات الناس وانفعالاتهم ومهاراتهم في العلاقات بين الأشخاص، يكون من المألوف ألا يتوافق الزملاء بشكل جيد وأن يكون هناك انعدام في الثقة والمشاركة والتواصل. يمكن لهذه المشكلة أن تتضاعف عندما تكون للزملاء خلفيات ثقافية مختلفة أو عند تواجدهم في مكاتب أخرى.

ابدأ بأن تكون شخصًا قد يطلق عليه زملاؤك عضوًا رائعًا في الفريق، شخصًا يستمتعون بالعمل معه ويحبون مشاركته والتعامل معه بشكل يومي. إذا استطعت تحقيق ذلك، فستكون قد وضعت منهجًا رائعًا يمكنك من خلاله أن تتفوق في عملك. وفي المقابل، فأنت مُشجّع دائمًا على أن تحب وتتألف مع كل زملائك. هذا قد يتضمن تجاوزك لتلك اللحظات عندما لا ينسب لك أحد الزملاء ما تستحقه من فضل أو ربما يكون قد بخل عليك بمعلومة. تحدث عن مثل هذه الوقائع مع زملائك، لكن تجاوزها بعد ذلك بشكل إيجابي. أظهر لزملائك أنك تقدرهم وتحترمهم؛ قد يكون هذا في بساطة إرسال رسالة شكر إلكترونية ويصل إلى أن تخبر رئيسك كيف كان أحدهم متعاونًا في مشروع انتهيت لتوَّك منه.

وفي النهاية، لكي تحتفظ بعلاقة رائعة مع زملائك، كن دائمًا على استعداد للمساعدة ومنح وقتك ودعمك عند الحاجة إليهما. سيساعدك ذلك على تكوين ما يسمّى بـ "رصيد إيجابي بالبنك العاطفي"، ثم، عندما تحتاج مساعدة زملائك، سيكونون على الأرجح أكثر استعدادًا لرد الجميل عن رضا.

اعمل جيدًا مع مديرك



“إذا كنت ترى أن معلّمك قاسٍ، فانتظر حتى يكون لك مدير. فليس لديه تفهيم وظيفي”. بيل جيتس

“إذا كنت تظن أن رئيسك غبي، فتذكر: لم تكن لتحصل على وظيفة لو كان أكثر ذكاءً”. جون جوتي

“أرني رجلًا يتقبل الخسارة بشكل جيد وسأريك رجلًا يلعب الجولف مع رئيسه”. جيم موراي

“لا أحد يرحل قبل أوانه، إلا إذا غادر رئيسه مبكرًا”. جروتشو ماركس

“تحقيق المستحيل لا يعني سوى أن رئيس العمل سيضيفه إلى واجباتك المعتادة”. دوج لارسون

إن رؤساء العمل هم أكثر الأفراد أهمية في حياتنا العملية ومستقبلنا الوظيفي؛ فبطبيعة الحال هم الأكثر تأثيرًا في تقييمنا، وتدريبنا، وتحفيزنا، و، كما نأمل، ترقيةنا إلى مراتب أعلى. إن درجة تكيفنا مع رئيسنا يمكن أن تلعب دورًا كبيرًا في درجة النجاح الذي سوف نصل إليه: قد يصعب على مدير ذي مهارات تحفيز وتواصل ضعيفة أن يُخرج أفضل ما في شخص ما، لكن قد يزدهر موظف آخر تحت إدارة نفس المدير.

العديد من الناس يجدون صعوبة في العمل مع رئيسهم وغالبًا ما يتركون وظائفهم بسبب طريقة رئيسهم في العمل أو سلوكياته أو توجهه الذهني. سمعت أحدًا ما يقول ذات مرة “لقد انضمت للشركة، لكنني تركت مديري”. لقد تركت وظائف

أيضًا لأنني شعرت بأنني غير قادر على العمل تحت إدارة رئيسي أكثر من هذا، لكنني، وبعد فوات الأوان، أعلم أنه لو كان أحدهم قد قدم لي نصائح حول كيفية العمل جيدًا مع رئيس العمل، لربما استطعت الاستمرار في العمل بتلك الوظائف.

لا أستطيع أن أتخيل أنه في مقدور أي أحد أن ينجح في عمله ومستقبله الوظيفي إذا لم يكن على وفاق مع رئيسه. إنها مهارة أساسية، لكنها قد تكون صعبة التعلّم عندما لا تحب أو تحترم ذلك الشخص. ستساعدك الكثير من الأساليب في هذا الكتاب، عند إتقانها، على أن تتوافق بشكل طبيعي مع أي أحد ممن تعمل معهم، بما فيهم رئيسك. لكن التوافق مع رئيس العمل يتطلب بعض المهارات الأخرى: إظهار الاحترام لهم، خاصةً عند التواجد مع أشخاص آخرين، التعلّم منهم، المشاركة معهم وكونك واضحًا وأمينًا. ويتضمن الأمر أيضًا معرفة متى تقوِّض المدير ومتى تعرض المساعدة، ولعل الأهم من أي شيء، نسب الفضل والعرفان لرئيسك ومساعدته على التألق.

أعن رئيسك على التألق والنجاح

إن نسب الفضل لرئيسك ومنحه القدرة على الظهور بقدر الإمكان سيكون نافعًا لكليهما. فعلى الأرجح سيحترم رئيسك قيامك بمثل هذا المجهود وسيقدرك كعضو في فريقه. في ثقافات محددة، في آسيا على سبيل المثال، يقوم المرء دائمًا بمنح الرئيس العرفان أو بمعنى آخر منحه "الاعتبار"؛ حتى عندما قد يكون طاقم العمل هو من قام بإنجاز العمل الجيد حقًا، فغالبًا ما يحصل رئيس أحدهم على كل التمجيد. بإمكانك التكيّف مع هذه الفكرة عند إتمامك لبعض العمل بشكل جيد، بأن تُقرّر بدعم ومساعدة رئيسك وأيضًا أي من زملائك أو أعضاء الفريق الذين ساعدوك.

أن تشعر مديرك بالتقدير قد يكون أمرًا يصعب على بعض الأشخاص القيام به، وخاصةً حيثما تكون هناك مشاكل ثقة وحيثما لا ينسب رئيس العمل لموظفيه أي فضل أو يشعروهم بالعرفان أبدًا. في حالات كذلك يمكن تفهّم أنك قد تكون مترددًا في أن تقدّم لمديرك أي نوع من العرفان أو الدعم. لكن، إذا كان الوضع كذلك، فأنا أقترح إذن أن تُرغم نفسك، أملًا في أن يحثّه ذلك على أن يكون أكثر سخاءً.

تستطيع أيضًا أن تساعد مديرِك على النجاح بأن تشاركه أي معلومات أو إشاعات تسمعها بإمكانها أن تؤثر على مديرِك وعلى الفريق. يكون هذا مفيدًا بالتحديد عندما تعرف شيئًا قبل الآخرين، وبإخبار مديرِك، تعطيه وقتًا ثمينًا ليستعد ويتصرف. قد أسْمِي ذلك مثالًا إيجابيًا لسياسات العمل.

عليك أن تتذكر حاجتك الخاصة للتألق، وستكون هناك لحظات تتمنى فيها أن تنسب لنفسك، وليس للآخرين، بما فيهم مديرِك، الفضل الواضح على مهمة أنجزت بشكل جيد. في مثل تلك الحالات قد يكون طبيعيًا في مؤسستك أن تكتب رسالة إلكترونية لمجموعة كبيرة من الناس مشاركًا أخبارًا حول مشروع قد اكتمل أو صفقة تم إنجازها. لكن أَلن يكون الأمر حتى أكثر تأثيرًا إذا طلبت من مديرِك أن يكتب ويرسل مثل هذه الرسالة الإلكترونية يشيد بك فيها؟ وبهذه الطريقة ستُظهر أنك تُقدّر مساهمة ودور مديرِك.

اعرف متى تخفف حمل العمل من فوق كتفي مديرِك

جميعنا مشغولون للغاية وقد يبدو أمرًا أحق أن أقترح أننا يجب أن نطلب من مديرنا مهام أكثر لنزيد من عبء العمل الخاص بنا. إنها مسألة تتعلق بعرض ذلك في اللحظات المهمة عندما ترى أن رئيسك لديه عدد من المهام الصعبة ليقوم بها وتشعر بالراحة أن بإمكانك أن تتولى بعضًا منها. كن على وعي بكيف يمكن لتلك المهام الإضافية أن تزيد من عبء عملك؛ أحذرك من أن تطلب تولي عمل إذا ما كان سيستلزم ساعات عمل إضافية طويلة وضغطًا وانعدام التوازن بين الحياة والعمل. السر هو أن تعرض المساعدة على مديرِك عندما تعرف أنك تمتلك الوقت.

قد تعرض القيام بشيء سيعطيك أيضًا بعض الظهور الإضافي، مثلًا مع رئيس مديرِك أو مع بعض الإدارات الأخرى. وقد تتولى أيضًا مهمة ستعين رئيسك على أن يراك بشكل مختلف، ربما بإنجاز شيء لم يكن يظن أنك قادر على إنجازهِ.

قد يحسدك زملاؤك وربما حتى يتقولون عليك بأنك تحاول أن تكون ضمن "اللائحة المرضى عنهم" لمديرِك بكونك راغبًا بشدة أن تتولى عملاً إضافيًا. من الممكن أن يكون زملاؤك على حق، لكن الأشخاص الذين يتفوقون في عملهم سيكون لديهم دائمًا زملاء يُدلون بتعليقات سلبية وقد تحتاج إلى أن تصبح أكثر لا مبالاة وتتقبل التعليقات الانتقادية التي يُدلى بها.

كن خَلْفًا واضحًا لمديرك



هذا الأمر مبني على الاستراتيجيتين السابقتين والثنتين، إذا نُفذتا بشكل جيد، لا بد أن تجعلاك منافسًا قويًا لتكون خليفة مديرك أو أحد يدعمه مديرك من أجل الترقّيات، سواء داخل الفريق أو بمكان آخر في المؤسسة. السر هو أن تصبح الشخص المتميز في فريق مديرك والشخص الذي قد يستعين به مديرك بشكل فطري عندما تكون هناك مسألة أو فكرة يجب عرضها على أحد ما ليوافق عليها. لتحقيق ذلك، يجب عليك أولاً أن تتقن الاستراتيجيتين السابقتين؛ نسب الفضل لمديرك ومساعدته على التألق بينما أيضًا تقترح أن تخفف عنه بعضًا من أعباء العمل.

عليك أيضًا التأكد من أنك مُطّلع وخبير بالكثير من المهارات والمعلومات والسلوكيات المطلوبة لكي تكون قادرًا على القيام بوظيفة مديرك. النصائح بالفصل ٢٧ بخصوص أن تصبح متعلمًا نهمًا ستساعدك على الاضطلاع بأي تعلّم ضروري.



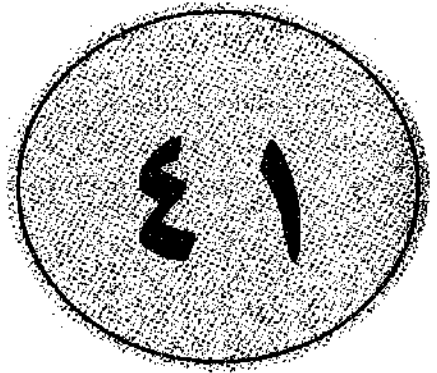
من أجل النجاح الوظيفي والمهني لنا جميعاً تقريباً، فإن الشخص الأكثر أهمية وتأثيراً هو مديرنا الحالي أو، في العالم المشترك بشكل متزايد لخطوط نقل التقارير المزدوجة أو المصفوفة، رؤسائنا. مديرك هو زميلك الأكثر أهمية، وعليك أن تستثمر وقتاً من أجل جعل علاقتك به في أفضل صورة. يجب استخدام الكثير من النصائح الموجودة في هذا الكتاب عند التعامل مع مديرك حتى يستطيع أن يرى أنك تمتلك وتستخدم نطاقاً شاملاً من المهارات بشكل صحيح، مما سيساعدك كلاً منكما على النجاح. لقد قدم لك هذا الفصل ثلاث استراتيجيات متباينة لكي تساعدك على التميز بحق وتصبح الشخص المقرب لمديرك.

إن مساعدة مديرك على أن يكون ناجحاً وأن يسلط عليه الضوء بشكل إيجابي ليس بالأمر السهل، لأننا اعتدنا وبشدة على الرغبة في تركيز دائرة الضوء والفضل علينا. لكن كيف لك أن تأمل في التفوق في عملك إذا لم يكن مديرك يرى أنك داعم ومساعد حقاً لمسيرته المهنية؟

فكر ملياً في العمل على تخفيف عبء العمل على رئيسك بأن تعرض القيام بالمهام التي تشعر بالثقة في قدرتك على تنفيذها جيداً والتي، بإنجازك لها، ستعني أن مديرك وزملاء آخرين سيرونك بشكل إيجابي.

على الرغم من أنك ربما لا تطمح في أن تكون خليفة مديرك، فإن اعتبارك خَلْفاً له هو أعلى تقدير يمكن أن يتعم به أحد ما لديه علاقة إيجابية للغاية مع رئيسه.

اعمل جيدًا مع طاقم موظفيك



“أمسك بأحدهم وهو يقوم بعمل ما بشكل صحيح”. كينيث بلانشارد وسبينسر جونسون

“عني أشخاصًا أفضل منك، ثم دعهم ليتكفوا ...؛ ابحث عن الناس الذين سيسعون وراء ما هو استثنائي، الذين لن يكتفوا بما هو اعتيادي”. ديفيد أوجيلفي

“المكتب مكان خطير لترى منه العالم”. جون لي كاريه

“لأن شيئًا يبدو صعبًا عليك، لا تظن أنه يستحيل على أي أحد إنجازه”. ماركوس أوريليس

“إذا كانت أفعالك تلهم الآخرين أن يحلموا أكثر، ويتعلموا أكثر، ويفعلوا أكثر، ويصبحوا ما هو أكثر، فأنت قائد”. جون كوينسي آدمز

عندما تكون مديرًا لأشخاص آخرين، تصبح عليك مسؤولية إضافية عندما تحاول أن تتفوق في عملك؛ لن يكون أداؤك فقط هو ما ستحاول التحسين منه، فأنت مسئول أيضًا بشكل جزئي عن مساعدة طاقمك على النجاح في عملهم وحياتهم المهنية.

بتطبيق وممارسة كل الأسرار الـ ٥٠ التي يحتوي عليها هذا الكتاب كما ينبغي، ستستطيع أن تعمل جيدًا مع أي أحد، بما في ذلك الأشخاص الذين يعملون تحت إمرتك. عندما يكون لديك موظفون يتطلعون إليك من أجل الإرشاد والتوجيه، فمن الضروري أن تكون نموذجًا يُحتذى به وأن “تفعل ما تقول”؛ ليس من الحكمة أبدًا أن تخبر أحد موظفيك كيف يتصرف ويعمل بينما تقوم أنت بعمل العكس تمامًا.

العمل جيدًا مع الموظفين يتضمن إتقانك لمهارات إدارة وقيادة الأشخاص. إضافةً إلى ذلك، عندما يكون لديك أكثر من شخص يعمل تحت إدارتك، فستحتاج أيضًا أن تتعلم أفضل الطرق لإدارة وقيادة فريق. قد كتب الكثير عن أفضل الوسائل لقيادة الآخرين، والاستراتيجيات الثلاث التالية هي أهم الأساليب التي يجب عليك اتباعها.

حوّل مجموعة إلى فريق عالي الأداء

عندما يتم إعطاؤك مهمة إدارة فريق، كن على استعداد للتأكد من أن المجموعة هي حقًا فريق من الأشخاص الذين يجيدون العمل معًا. هناك فرق كثيرة جدًا متدهورة ومبتلاة بتواصل ضعيف وانعدام توجيه وأناية ومشاركة قليلة؛ إنهم فرق بالاسم فقط. لكي تصنع فريقًا عالي الأداء، أهم شيء هو أن تنظم كل أعضاء فريقك في صف واحد حتى يتحرك كل عضو في نفس الاتجاه ويفهم دوره ومساهمته. والقياس الجيد على هذا هو أن تتخيل فريقًا من المجدّفين حيث يمكن للقارب أن يدور في دوائر أو حتى ينقلب إذا لم يكن كل مجدّف متوافقًا مع سائر المجدّفين الآخرين. مهمتك هي أن تنظم كل فريق تكون مسئولًا عنه. مثل هذا التنظيم يكون مبنياً على بيانات المهمة والرؤية المشتركة، وأهداف الفريق، والتوقعات المتبادلة، والفهم المشترك لكيفية تنفيذ المهام والأنشطة. يجب أيضًا أن يكون موظفوك متوافقين على أنماط السلوكيات وطرق التفكير التي تتطلبها. يمكنك تحقيق ذلك بالأساليب التالية:

- حدد الغايات أو الأهداف التي تريد أن تجمع الناس حولها. قد يكون هدف مبيعات مشتركًا، أو فهم توقعاتك، أو أن تبدأوا جميعًا بالثقة في بعضكم البعض، أو أن تتفقوا على بيان مهمة جديد للفريق.
- اجمع فريقك قدر الحاجة إلى ذلك لكي توصل لهم جيدًا ما تريد أن يفهموه ويقوموا به، الأمر الأكثر أهمية، كي تستمع جيدًا إليهم. الهدف هو أن تكسب قلوبهم وعقولهم، لكي تحقق ذلك، عليك أن تكون مستعدًا لمساعدتهم على فهم لماذا تحتاج منهم القيام بأشياء معينة.
- كن نموذجًا يُحتذى به في قيادتك، مستعدًا لشرح ما تريده من الآخرين.

حُزْر وحافظ على ذوي الأداء العالي



بإمكانك مساعدة نفسك على أن تتفوق بأن يكون لديك موظفون يتجاوزون بأنفسهم التوقعات ويظهرون إمكانيات عالية. عندما يكون تحت إدارتك مثل هؤلاء الأشخاص الموهوبين، فستحتاج إلى تحفيزهم لكي يريدوا الاستمرار في الأداء بشكل جيد ولكي يرغبوا في الاستمرار في العمل تحت إدارتك. إليك بعض النصائح لإلهام والحفاظ على مثل أولئك الموظفين المهمين:

- كن قائداً يريد الناس العمل لديه وشخصاً يثقون به. وأحد السبل لذلك هو التواصل مع فريقك بشكل جيد وإظهار أنك تثق بهم.
- كافئ فريقك بطريقة عادلة. المسألة هنا ليست فقط مكافآت مادية، وإنما أيضاً منح موظفيك العرفان والفرص والترقيات.
- ادعم الحياة المهنية والخطط الحياتية لموظفيك. قد يكون ذلك أمراً صعباً عليك عندما يريد أحد أعضاء فريقك ذوي الأداء العالي أخذ خطوة للأمام، سواء داخل مؤسستك أو بمكان آخر. قد يكون أول دافع غريزي لك هو أن تحاول الاحتفاظ به، لكن هل يُعد هذا بحق من مصلحة صاحب الشأن؟
- اصنع بيئة عمل إيجابية وصحية وحافظ عليها. فأنت تحتاج أن يكون موظفوك سعداء حتى يحضروا إلى العمل، إلى مكان حيث يوجد القليل من الضغط أو القلق أو الخلافات. هذا يبدأ عندك، فكن شخصاً لا يسبب للآخرين الضغط والقلق.

بالإضافة إلى تلك النصائح الأربع، إذا اتبعت بجد كل النصائح المطروحة في هذا الكتاب، فستكون دائماً قادراً على اجتذاب وتحفيز والحفاظ على الموظفين ذوي الأداء العالي.

تدبير أمر أصحاب الأداء السيئ



في عالم مثالي، يجدر بك أن تعين وتقبل في فريقك فقط هؤلاء الذين يأتون بخبرة عظيمة وإمكانيات مذهلة ومن هم مُحفَزون بقوة. للأسف، نادراً ما يكون هذا هو الوضع، ونتيجة لذلك، قد تضطر للعمل مع طاقم لا يؤدي بشكل جيد و/أو لا يمتلك إمكانيات عالية للنجاح في فريقك. وأحياناً يمكن حتى لشخص كان يؤدي بشكل ممتاز وأظهر إمكانيات رائعة أن يبدأ في الأداء السيئ في دوره الحالي.

عندما يكون لديك موظفون لا يقومون بأداء جيد، فلديك خياران:

- اعمل معهم على تحسين أدائهم، متفهمًا أنك، كمديرهم، مسئول ولو على الأقل بشكل جزئي عن كيفية أداء كل عضو في فريقك. تأكد أن الشخص المعني يعرف ماذا عليه أن يفعل ولماذا يجب عليه فعله. إلى جانب ذلك، ساعدهم على أن يفهموا كيف ينجزون مهامهم وأين يقومون بها ومتى.
- لتكن لديك الشجاعة لفصلهم من وظيفتهم واستبعادهم من الفريق. يمكن تحقيق ذلك إما عن طريق إنهاء خدمتهم أو تشجيعهم على إيجاد وظيفة مناسبة أكثر في مكان آخر. وبشكل مثالي، قم باستبعادهم من فريقك فقط بعدما تكون قد حاولت بجدية تحسين أدائهم.

FARES_MASRY
www.ibtesamah.com/vb
منتديات مجلة الإبتسامه
حصريات شهر نوفمبر ٢٠١٨

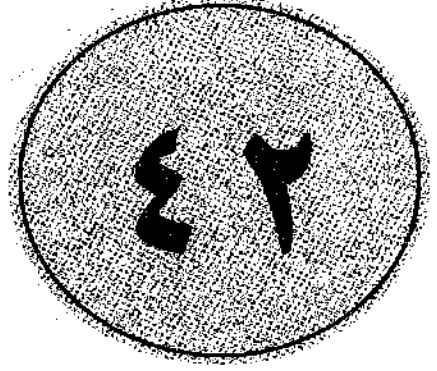


عندما يكون لديك موظفون تحت إدارتك، عليك التركيز على أدائك وأداء أعضاء فريقك على حد سواء. لكي تنجح في عملك، تحتاج إلى التأكد من أن أعضاء فريقك أيضًا يتفوقون وأنكم معًا تحققون تضافرًا يكون فيه واحد زائد واحد يساوي أكثر من اثنين. هذا ليس سهلًا والكثير ممن يديرون أشخاصًا لأول مرة يكافحون من أجل تحمل هذه المهمة المزدوجة بعد أن قضوا حياتهم المهنية مركزين فقط على أدائهم الخاص. العديد من القادة المتمرسين أيضًا يجاهدون و، كما هو مذكور في بداية الفصل السابق، الرؤساء السيئون هم السبب الرئيسي لأن يختار الناس الاستقالة وترك وظائفهم.

يغطي هذا الفصل موضوعًا ضخمًا وتم اختيار الاستراتيجيات الثلاث كمزيج مثالي لأنشطة ثلاث يمكن أن تضمن لك أن تنجح كمدير أفراد. والسبيل لذلك هو أن تتأكد أن موظفيك يعملون معًا كفريق متوافق لديه أهداف وتوقعات متفق عليها على نحو مشترك. عدد كبير جدًا من الفرق تكون مختلفة وظيفيًا وأدائها أقل مما يجب بسبب أن قيادتها تتم بشكل سيئ، وربما يكون أعضاء الفريق عالقين في بيئة من السلوكيات السيئة والتواصل الضعيف مع انعدام التركيز والأهداف المشتركة.

بالإضافة إلى تكوين فريق حقيقي، لكي تضمن أن تتفوق كمدير أفراد، عليك أن تتعلم أن تُلهم وتحافظ على موظفيك ذوي الأداء العالي بينما تساعد أي عضو متعثر.

قدر التنوع بكافة أشكاله



“علينا جميعًا أن نعرف أن التنوع ينتج نسيجًا غنيًا، ويجب أن نفهم أن كافة خيوط النسيج متساوية في القيمة بغض النظر عن لونها”. مايا أنجلو

“التنوع لا يعني كيف نختلف. التنوع يعني أن نتقبل تفرّد بعضنا البعض”. أولا جوزيف

“التنوع: فن التفكير باستقلالية سويًا”. مالكولم فوربس

“ليست اختلافاتنا التي تفرقنا. بل إنها عدم قدرتنا على إدراك، وقبول، والاحتفال بتلك الاختلافات”. أودري لورد

“ليس هناك مكان يمكنك الذهاب إليه لتكون مع أشخاص يشبهونك فقط. فتخلّ عن الفكرة”. بيرنيس جونسون ريجون

التنوع يعني الكثير من الأشياء للكثير من الأشخاص. بالنسبة للبعض يتلخص الأمر في التنوع العرقي والثقافي؛ بالنسبة لآخرين ينصب حول الفرق بين الذكر والأنثى، أو حول اختلاف سن العاملين أو الخلفيات الاجتماعية-الاقتصادية المختلفة؛ وبالنسبة لآخرين يتلخص الأمر في تنوع الأفكار والآراء.

تخيل العمل في مؤسسة حيث هناك قدر ضئيل للغاية من التنوع، حيث على سبيل المثال:

- الجميع من نفس الجنس
- الجميع درس هندسة في نفس الجامعة
- ليس هناك أحد دون الخامسة والثلاثين من العمر

إذا واجهت مؤسسة بهذا التشكيل تحديات ومشكلات مختلفة، فهل تعتقد أن العاملين بها سيقدرون على توفير حلول وأفكار تتفوق على تلك التي سيأتي بها العاملون بمؤسسة تضم تنوعًا أكبر؟ الإجابة، التي تؤكدتها الدراسات، أن المجموعات الأكثر تنوعًا تنتج بسهولة تنوعًا أكبر من الأفكار والحلول؛ حيث إن ما قد يفوته أحد الأشخاص يكتشفه شخص آخر.

إن العالم أصبح متكافئًا الفرص بشكل متزايد حيث توجد مؤسسات لديها قوى عاملة متنوعة بشكل متزايد. فنحن نرى الكثير من العاملين الأكبر سنًا يؤجلون تقاعدهم ويبقون في قوة العمل بينما نرى أيضًا المزيد من النساء يدخلن قوة العمل، خاصة في البلاد حيث المشاركة النسائية في قوة العمل كانت منخفضة تاريخيًا. يستطيع الأشخاص الناجحون العمل مع كافة أشكال التنوع في مكان العمل. أن تحظى برئيسة من النساء لأول مرة، أو أن يكون أحد أفراد فريق العمل أكبر منك بنحو ثلاثين عامًا، أو يكون لديك زملاء من الصين؛ بغض النظر عن نوع التنوع الذي تقابله في طريقك، تقبله كفرصة إيجابية للعمل مع شخص قد تكون أفكاره وعاداته مختلفة تمامًا عن تلك الخاصة بك وعا اعتدت عليه.

تهدف الاستراتيجيات التالية إلى تشجيعك على الاستفادة من ثلاثة أنواع شائعة من التنوع في مكان العمل - خلفيات مختلفة، و فرق الجنس ذكر/ أنثى، والسن.

قَدْر وتقبل الخلفيات المختلفة

يجلب كل منا إلى مكان العمل مجموعة فريدة من نقاط القوة والضعف نتيجة أن شخصياتنا وسماتنا يتم تشكيلها بشكل فريد عن طريق خلفياتنا وتجاربنا المتميزة.

نأتي جميعًا من خلفيات مختلفة؛ فبعضنا ولد في حياة فيها المدارس الخاصة والجامعات المرموقة بينما جاء آخرون من أحياء قاسية، وعانوا ماديًا وربما يكونون قد تركوا المدرسة في سن 16. احذر من الحكم على الأشخاص عبر طريقة حديثهم، أو أين تلقوا دراستهم، أو أين يعيشون. من الحكمة عدم التباهي أو التصرف بشكل يوحي بأنك أفضل.

وهناك مثال شائع هو عندما يكون أحدهم قد ذهب إلى جامعة بينما زملاؤه لم يذهبوا. في هذه الحالة، قد يتعامل خريج الجامعة، حتى دون أن يدرك ذلك في الغالب، بتباهي المثقف أو المتكبر. قد يحدث ذلك في شكل الاستخفاف بآراء وأفكار الآخرين التي تبدو بسيطة أو التعامل مع سؤال أو تعليق أحد ما على أنه

غبي. وكذلك، إذا كان لشخص زملاء قد يبدو أنهم ينتمون إلى خلفية أكثر حظاً منه، فإنه لا يجب أن يشعر بهبوط الهمة أو الدونية.

إذا تصرف زميل أو قال تعليقات توضح تأثيره بأنه جاء من خلفية قد تبدو أحسن أو أسوأ من الآخرين، فإنني أقترح أن تدربه على ألا يحتاج لأن يشعر بالاختلاف وألا يدع ذلك يبدو عليه.

قدّر الزملاء الأصغر وكذلك الأكبر سنًا

هل تبدو الأنواع التالية من التعليقات مألوفة؟

- "إنه يتعامل بأسلوب قديم الطراز، ويكره أي أفكار جديدة من زملائه الأصغر سنًا".
- "إنها صغيرة للغاية وساذجة، لتعتقد أنها تعرف أكثر مني فيما يتعلق بهذا الموضوع".
- "يا لها من كائن منقرض! إنها لا تعرف حتى لماذا نريد استخدام فيسبوك في العمل".
- "لقد غادر الجامعة للتو وهو غير صبور للغاية، إنه يتوقع الحصول على ترقية ومسمى وظيفي جديد".

بغض النظر عن سنك، لا تلق بتعليقات متحيزة وافتراسات حول زملائك الأكبر أو الأصغر سنًا منك. قد تجعلك التعليقات السابقة تضحك وقد تبدو غير مؤذية بشكل كافٍ، لكنها تعكس تفكيرًا نمطيًا ومتحيزًا في الغالب. أنا من أشد المؤمنين بأن النضج والحكمة لا يرتبطان دائمًا بشكل جيد مع السن؛ أعرف زملاء أصغر سنًا يبدوون حكماء للغاية.

بإمكانك أن تجني فوائد كبيرة مما يستطيع جميع زملائك أن يقدموه لك فيما يتعلق بالنصيحة والدعم.

- امض وقتًا مع الزملاء الأكبر سنًا تستمع لهم وتتعلم منهم. اطرح عليهم الأسئلة للحصول بشكل استباقي على حكمتهم ومعرفتهم. بإمكانك أن تتعلم كيف تتفادى الكثير من الأخطاء التي من الممكن أن يكونوا قد ارتكبوها.
- ثمن وقدّر طاقة وحماس وطموح الزملاء الشباب. راقبهم وتعلم منهم.

شجع وادعم المرأة "لتندفع للأمام"



لقد استعرت المصطلح "تندفع للأمام" من عنوان كتاب صدر حديثاً لكبيرة مسئولتي التشغيل بمؤسسة فيسبوك والذي تشجع فيه النساء على الجهر بأرائهن بشكل أكبر وأن يكن أكثر حزمًا وأكثر تواجدًا في دنيا العمل. أتحداك أن تكون الزميل، رجلاً كنت أو امرأة، الذي يعامل الجميع بطريقة متساوية ومتوازنة والذي يضمن أن يتم الاستماع لأصوات النساء بنفس القدر الذي يتم الاستماع فيه لأصوات الرجال.

على سبيل المثال، في اجتماع قد لا تجهر امرأة برأيها بنفس القدر من الحرية أو الثقة التي لدى زملاؤها الرجال وقد لا تتأبر في الإبقاء على يدها مرفوعة عندما يدعو أحدهم لطرح الأسئلة. عادة، عندما تحصل أخيراً على فرصة للحديث، قد تلاحظ أن الآخرين قد لا يستمعون إليها بنفس الانتباه الذي يولونه للاستماع إلى رجل. وقد تتم حتى مقاطعتها في منتصف الحديث على يد رجل يرغب هو في الحديث. إنني أدعو هذا نوعاً من التمييز المبطن الذي يجب أن تلاحظه وتواجهه. سواء كنت رجلاً أم امرأة، يجب أن تلقى انتباه الشخص الذي يرأس الاجتماع بأن هناك امرأة رفعت يدها وترغب في الحديث. وبعد أن تتحدث السيدة، بإمكانك أن تعبر عن تقديرك لما طرحته وتبني عليه من أفكارك الخاصة، عوضاً عن تجاهله وتغيير الموضوع.

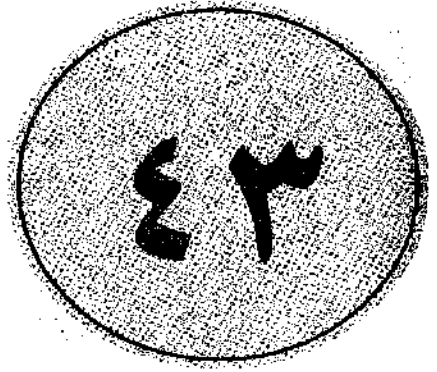


بعد التنوع موضوعًا شائعًا للغاية في عالم الأعمال اليوم، بينما يظل الجانب السلبي من التنوع - التمييز - قضية شائكة وحساسة. حتى في المؤسسات التي تتبع نص القانون فيما يتعلق بعدم التمييز ضد أي فرد، من الشائع أن يُظهر الأشخاص تحيزًا ومحاباة. قد يكون الأمر بسيطًا كتجنب الحديث كثيرًا مع زملاء بعينهم - ربما بسبب سنهم، أو جنسهم، أو مستوى تعليمهم، أو كيف يتحدثون، أو ببساطة بسبب لون بشرتهم.

امتلك الشجاعة لأن تخرج من صف الزملاء المحضين فقط بكونك منفتحًا ومرتاحًا مع كافة أنواع التنوع بين زملائك وأصحاب المصلحة. إذا شعرت بأن أحدًا يتم تجاهله أو تهمله، امض وقتًا معهم وأشركهم في مناقشات، مشجعًا إياهم على الجهر بأرائهم عند الحاجة. تغطي استراتيجيات هذا الفصل ثلاثة مجالات مهمة من التنوع - السن، الجنس، الخلفية - لكن هناك مجالات أخرى، والنصيحة المطروحة في هذا الفصل يمكن ببساطة أن تتكيف مع أي نوع من أنواع التنوع وأن تضمن أن تقوم بالمساعدة على تقادي أو القضاء على أي تمييز محتمل في مكان عملك.

قد يسخر بعض زملائك منك لأنك بدأت فجأة تتصرف كشخص لطيف محب للمساعدة يعطي الوقت والدعم لأشخاص معينين (ربما من خلفية مختلفة). افعل ما تعرف أنه الأمر الصواب فعله. إذا كنت تعمل مع رئيس أو في ثقافة عمل لا تبدو متسامحة بشكل كبير مع التنوع والاختلافات بين الأشخاص، فإنك قد تصل إلى نقطة حيث تقرر أن تبحث عن شركة جديدة لتعمل بها. قبل أن تتخذ ذلك القرار النهائي، حاول أن تكون مثاليًا يجتذى به وأن تتحدث بصراحة مع زملائك ورئيسك ليكونوا أكثر تقبلًا وتسامحًا مع التنوع.

اسع بنشاط للحصول على تقييم لعملك



“التقييم هو فطور الأبطال”. كين بلانشارد

“التقييم السلبي أفضل من لا شيء. أفضل أن يكون هناك رجل يكرهني على أن يتجاهلني”. هيو براثر

“إذا لم تحصل على تقييم من فنانك وجمهورك، فستصبح وكأنك تعمل في الفراغ”. بيتر ماكسويل ديفيز

“اطلب التقييم من أشخاص ينتمون لخلفيات مختلفة. كل واحد سيخبرك بشيء واحد مفيد”. ستيف جوبز

“كل شخص بحاجة للتقييم، وهو أرخص بكثير جدًا من أن تدفع مالا لمدرّب”. دوج لوينستين

كم مرة عادةً ما يعطيك رئيسك أو زميل آخر تقييمًا على أدائك في العمل؟ هل سبق أن طلبت من رئيسك تقييمًا، على سبيل المثال بعد الانتهاء من مهمة معينة؟ عدد قليل للغاية من الموظفين يسعون بنشاط للحصول على تقييم وكثير للغاية من الناس لا يرغبون في السماع والتعلم من أي تقييم عن أنفسهم.

التقييم هو قيام الآخرين بمشاركتك ما يلاحظونه ويختبرونه عندما يعملون معك. يمكنك التماسه من الناس في أي جانب يخصك ويخص عملك؛ قد تتضمن الأمثلة كيف تلبس، أو التزامك بالمواعيد، أو مهارات التواصل لديك، أو مشاركتك في مشروع.

يحصل معظم الموظفين على تقييم أثناء مناقشة تقييم الأداء السنوي مع رؤسائهم، وهذا الحدث الرسمي الذي يحدث مرة واحدة في العام يعد التقييم

الوحيد الذي يتلقاه بعض الأشخاص على الإطلاق. إذا كنت فعلاً ترغب في التفوق، فإنك بحاجة لأن تعرف المجالات التي لا تبرع فيها حالياً في عملك. ومن أجل ذلك أنت بحاجة لأن تخطو خطوة إضافية وتسعى للحصول على تقييم، وليس أن تنتظر ببساطة حتى وقت تقييم الأداء السنوي. أظهر لأولئك الذين هم حولك أنك تأمل في التطور وأنت ستقدر حقاً رؤاهم وتعليقاتهم.

ستحتاج لأن تنمي قدرًا من عدم التأثر بالنقد بسهولة ويجب ألا تتسرع في رد الفعل. لاحظ أنك طلبت من أحدهم تقييمًا وأن الذي تريده هو أن تعرف ما الذي يشعر به الشخص الآخر بصراحة. الحقيقة تؤلم أحياناً، لكن، من دون سماع الحقائق، كيف يمكنك تحسين عملك؟

اسع للحصول على تقييم عفوي

عليك أن تعتاد أن تطلب من زملائك تقييمًا بخصوص كيفية أدائك عندما تكون قد أنهيت مهمة معينة للتو. أفضل تقييم هو النوع العفوي الذي يتم إعطاؤه بمجرد حدوث شيء. قد تتضمن الأمثلة شخصًا يعطيك تقييمًا حول:

- عرض تقديمي قد أكملته للتو.
- عرض ترويجي أتممته حالاً.
- اجتماع أنهيته في الحال وكنت رئيسًا له.

يعد مثل هذا التقييم الفوري جيدًا لأن المهمة ستكون حديثة في ذهنك وكذلك في أذهان أولئك الذين يقدمون لك التقييم.

قد تجد أن الأشخاص غير معتادين على تقديم مثل هذه التقييمات العفوية وأنهم قد يترددون في البداية لأن يقولوا الكثير، على وجه خاص خوفًا من أن يبدو مبالغين للانتقاد بشكل كبير وسلبين تجاه عملك. شجع الناس على الجهر برأيهم واطلب منهم أن يكونوا على أكبر قدر ممكن من الصراحة والصدق.

اطلب من الآخرين أن يعطوك "تقييمًا مسبقًا"

ليس في مقدورنا تغيير الماضي، لكن يمكننا التأثير على ما يحدث في المستقبل. يصف التقييم ما حدث بالفعل، وهناك خطر أن يكون سلبيًا ونقديًا. كبديل، في

مقدورك السعي للحصول على اقتراحات حول كيف يمكنك أن تكون أكثر نجاحًا في المستقبل. مثل هذه الاقتراحات يطلق عليها "تقييم مسبق" ويمكن لعقد جلسات تقييم مسبق مع رئيسك أو زملائك أن يكون حقًا مفيدًا في تمكينك من النجاح.

في جلسة تقييم مسبق، فكر في مجالات تأمل أن تتحسن فيها. وتلك قد تكون ذات صلة بأي من مهاراتك وسلوكياتك. شارك هدفك مع زميل أو مجموعة صغيرة من الزملاء؛ على سبيل المثال، يمكنك أن تقول: "أتمنى أن أكون مستمعًا أفضل". ثم اطلب منهم اقتراحات حول كيف يمكنك تحقيق هذا الهدف؛ اقتراحات من أجل المستقبل، وليس تقييمًا حول الماضي. استمع جيدًا ودون ملاحظات وقل شكرًا. يمكنك القيام بهذه العملية البسيطة عدة مرات، بأهداف مختلفة وبمشاركة زملاء آخرين. في المقابل، يمكن عرض تقديم تقييم مسبق ردًا على إعلامك بأهدافهم.

مثاليًا، ما تحتاج إليه هو مزيج من التقييم والتقييم المسبق - تقييم بعدما تكون قد أنهيت مهمة أو نشاطًا وتقييمًا مسبقًا عندما تأمل في العمل على تحسين سلوكياتك، ومهاراتك، ومهام العمل المستقبلية. وكقاعدة، أفضل منح الزملاء تقييمًا مسبقًا بدلًا من التقييم لعدد من الأسباب:

- أنه أكثر إيجابية وتحفيزًا لمساعدة الأشخاص على أن يكونوا "على صواب" عوضًا عن أن توضح لهم أنهم كانوا "مخطئين".
- يمكنك تقديم تقييم مسبق مفيد دون الحاجة لأن تعرف الشخص أو خلفيته وتاريخه.
- التقييم المسبق دائمًا إيجابي؛ التقييم يميل تجاه السلبية، التي يمكن أن تكون مزعجة إلى حد كبير.

اشكر الأشخاص لمنحك تعليقاتهم



يجد الكثير من الناس إعطاء الآخرين تقييمًا أو تقييمًا مسبقًا أمرًا صعبًا للغاية، لأن لديهم خبرة محدودة في القيام به. بالإضافة لذلك، فإن إعطاء شخص تقييمًا صادقًا، خاصةً عندما يمكن تفسيره على أنه سلبي، ليس أمرًا سهلًا. فمن المهم أن تعترف بالجهود الذي بذله أولئك الذين يتشاركون معك بتقديم العرفان والشكر لهم.

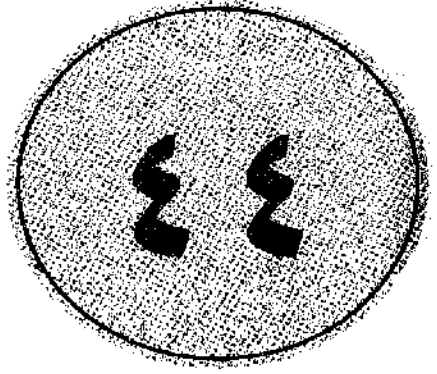


القدرة على إعطاء واستقبال التقييم تعتبر من المهارات الأساسية المطلوب أن تكون لدى أي شخص في مكان العمل. من دون تقييم نخاطر بالعمل "دون رؤية"، دون أن نفهم حقًا مدى جودة ما نفعله وكيف يمكننا تحسين أدائنا في العمل.

كل مؤسسة كبيرة تقريبًا في العالم لديها عملية تقييم أداء سنوية سيقوم فيها رئيسك، وربما آخرون، بإعطائك تقييمًا على أدائك. من المهم أن تدرك أن الاعتماد على التقييم الذي يُقدم إليك مرة واحدة في العام ليس أمرًا جيدًا بالقدر الكافي؛ فلن تتعلم القدر الكافي لتمكينك من التفوق في كل مجالات عملك. اسع للحصول على تقييم طيلة الوقت، كلما اضطلعت بمهمة ترغب أن تفهم لأي مدى كنت جيدًا فيها وكيف يمكنك القيام بها بشكل أفضل.

عندما تأمل في تطوير مهاراتك وسلوكياتك بطرق معينة، حاول أن تطلب "تقييمًا مسبقًا" من رئيسك أو زملائك للحصول على اقتراحات منهم حول ما يمكنك أن تفعله لتصبح أفضل أو أقوى. ودائمًا أشكر أي شخص يعطيك تقييمًا أو تقييمًا مسبقًا؛ تذكر أن الأمر يتطلب مجهودًا من جانبهم.

تعلم دائماً في مشاعرك



- “ليس ما يحدث لك، لكن كيف يكون رد فعلك تجاهه هو ما يُهم”. ألكيتوس
- “امنحني السكينة لتقبل الأشياء التي لا أستطيع تغييرها، والشجاعة لتغيير الأشياء التي أستطيع تغييرها، والحكمة لمعرفة الفرق بينهما”. رينولد نيبور
- “تحدث عندما تكون غاضباً وسُئلي أفضل حديث تندم عليه أبداً”. أمبروس بيرس
- “Anger (الغضب) هي كلمة تقل بحرف واحد عن كلمة danger (الخطر)”. مجهول
- “الحياة هي ١٠ في المائة ما يحدث لك و ٩٠ في المائة كيف يكون رد فعلك تجاهه”. تشارلز آر. سويندول

إذا سألت زملاءك إلى أي حد أنت انفعالي، كيف قد يكون ردهم؟ هل أنت شخص يغضب أو يفرح أو يفار أو يستاء بسهولة؟ عندما تعمل، ما الذي قد يتسبب في أن يثير مشاعرك؟ أستطيع أن تتذكر ما الذي جعلك تغضب أو تنزعج أو تغار في العمل؟ الكثير من الناس لا يدركون حتى كيف ومتى تتغير مشاعرهم، وقد يتفاجئون عندما يسألهم أحد سؤالاً مثل "لماذا أصبحت تتصرف بانزعاج شديد فجأة؟".

المشاعر هي إشارات على كيفية تجاوبك مع الأشياء التي تحدث حولك ويمكن أن تنقسم إلى أربعة أنواع؛ حزين، وسعيد، وقلق، وغاضب. يُظهر الناس مشاعرهم بطرق مختلفة وعادة من السهل للغاية أن تعرف عندما يشعر شخص بمشاعر قوية - على سبيل المثال، الشخص الغاضب يحمر وجهه ويعلو صوته - على الرغم من أن بعض الأشخاص يجيدون إخفاء مشاعرهم.

"الذكاء العاطفي" الذي غالبًا ما يشار إليه بالحرفين EQ، هو مقياس لتفهم وسيطرة الشخص على مشاعره. الأشخاص الذين مستوى الذكاء العاطفي لديهم منخفض يميلون إلى إظهار مزيج من الإدراك المنخفض والسيطرة المنخفضة على مشاعرهم؛ إنهم يميلون إلى السماح لمشاعرهم بالسيطرة عليهم بدلاً من أن يكونوا هم المتحكمين في مشاعرهم.

غالبًا ما تثار المشاعر السلبية عندما لا تكون نتيجة الأحداث مثلما كنا نأمل أو نخطط. قد نصبح غيورين لأن زميلًا فاز بجائزة كنا نأمل في الفوز بها أو قد نتزعج ونغضب لأن رئيسنا لم يمنحنا زيادة في الراتب كنا نتوقعها.

التعرف على مشاعرك والتحكم فيها مهارات مهمة في العمل.

اخضع الآخرين ولكن لا تخضع نفسك أبدًا

كن صادقًا دائمًا مع نفسك بخصوص ما تشعر به، بغض النظر عن نوع المشاعر التي قد تتراكم في داخلك. إذا كنت:

- تغار من نجاح زميل، اعترف بأنك تشعر بالغيرة
- مجروحًا لأن رئيسك قد وبخك، اعرف أنك مجروح
- مُنتشياً لأن زميلًا كريهًا قد أُقيل من العمل، اعترف بأنك تشعر بالسعادة
- حزينًا لأنه لم يتم اختيارك لرئاسة فريق مشروع جديد، أدرك أنك متزعج

التظاهر لأنفسنا بأننا لا نشعر بشيء ما لا يجعل تلك المشاعر تختفي. عوضًا عن ذلك، فإنها تستمر في الاعتمال داخلنا، وفي مرحلة ما، ستصبح المشاعر المكبوتة ظاهرة أو ستؤثر عليك بشكل ما، ربما تجعلنا نمرض. اعترف لنفسك بما تشعر به ثم قرر كيف سيكون رد فعلك. والأهم، قرر كيف تود (وقد لا ترغب بتاتًا) أن يعرف الآخرون بماذا تشعر. هل أنت بحاجة لأن تعبر عن غضبك، أو انزعاجك، أو قلقك، أو غيرتك؟

تحكم في طريقة رد فعلك



يبدو أن بعض الأشخاص يعملون في وضع الطيار الآلي ويقومون برد فعل فوري عندما تثار مشاعرهم. ما الذي يدفعك لأن تقوم برد فعل بطريقة من المحتمل أن تكون سلبية في العمل؟

عادة ما يُظهر الأشخاص الانفعاليون للغاية مشاعرهم بطرق يمكن أن تكون مزعجة جدًا؛ حيث يصيحون في المكتب، ويتحدثون بوقاحة، ويتجولون ويلوحون بأيديهم في الهواء. لقد رأيت الكثير من الزملاء الغاضبين والمنزعجين يجعلون زملاءهم يرتجفون ويبكون. كيف يمكن أن يأمل أي شخص في التفوق في عمله إذا سمح لنفسه بأن يكون له مثل هذا التأثير السلبي على زملائه. وإليك بعض الإرشادات حول كيفية ضمان ألا تبالغ في رد الفعل عندما تتفعل بخصوص شيء ما.

- حاول ألا تقول أي شيء واصمت. اجلس إذا كنت واقفًا، وعضًا عن الحديث، ببساطة قم بالعد للرقم عشرة في رأسك وتنفس ببطء.
- إذا توقع الناس حولك أن تقول شيئًا، حاول أن تقول كلمات قليلة مثل: "فقط أعطني لحظة لأستجمع أفكاري".
- كن حذرًا كيلا يتسبب التعب والتوتر والإجهاد في العمل في جعلك تقوم برد فعل.

أكثر قوة من العادي عندما يثير شيء ما مشاعرك. إذا لم تحصل على قدر جيد من النوم ليلاً، فلتدرك أن هذا قد يجعلك أكثر حساسية بشكل انفعالي عن المعتاد وأكثر عرضة لأن تقوم برد فعل عندما يحدث شيء ما. تعرف أيضًا على طريقة تفاعل عندما يكون زملاؤك متفعلين، وحاول ألا تسمح لمشاعرهم بالتأثير على شعورك وتصرفك. إذا كان أحد الزملاء غاضبًا أو منزعجًا للغاية، فحاول أن تترك لهذا الشخص مساحة وابتعد عنهم.

ساعد الآخرين على التعرف على مشاعرهم



ماذا تقول وكيف تتفاعل عندما يصبح رئيسك، أو موظفوك، أو زملاؤك انفعاليين في المكتب؟ ربما لديك زملاء يغيظون بسهولة ثم يتعاملون بطريقة مُهينة في المكتب؟ أو هل لديك زميل حساس للغاية ويصبح غيورًا ومنزعجًا بشكل منتظم؟

عادة، يكون مثل هؤلاء الناس بحاجة لزميل مستعد للمساعدة في تهدئتهم وتبنيهم إلى الطريقة التي يريدون فيها للآخرين. الصعوبة هي أنه عندما يكون شخص ما منفعلاً، فإنه غالباً غير راغب في الاستماع لأي شخص آخر، وإذا حاولت مساعدتهم بتقديم النصيحة والدعم، قد تجد ذلك الشخص يدفعك جانباً وينظر إليك على أنك الزميل "المتعالم" أو الفضولي. استخدم مهارات التمييز والقدرة على إصدار الأحكام التي صقلتها في الفصل الخامس والعشرين كي تقرر متى تتحدث ومتى تصمت. وكقاعدة عامة، ضع نفسك مكان زميلك واسأل نفسك إذا كنت تحب أن يقدم لك أحدهم، بعد فوات الأوان، بعض التعليقات المفيدة والنصيحة في ذلك الوقت. إذا كانت الإجابة بنعم، فتحدث.

FARES_MASRY
www.ibtesamah.com/vb
منتديات مجلة الإبتسامه
حصريات شهر نوفمبر ٢٠١٨



تذكر أنك مسئول عن مشاعرك وأنت الذي:

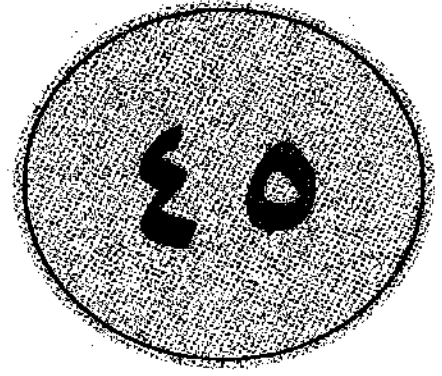
- تختار أن تكون منزعجًا عندما تنسى زميلتك أن تشكرك خلال العرض التقديمي الذي قامت به
- تقرر أن تشعر بالغيرة لأن زملاءك حصلوا على سيارات جديدة من الشركة
- تُؤثر أن تكون حزينًا ومكتئبًا لأن دورك الوظيفي قد تم تقليصه

الهدف الرئيسي لهذا الفصل هو تشجيعك على التحكم في ردود أفعالك العاطفية. فالكثير من الأشخاص يخسرون وظائفهم بسبب طريقة تعاملهم مع وحول الآخرين. لا يتمكنون غالبًا من رؤية أنهم ربما يتصرفون بشكل انفعالي مبالغ فيه. فقط بعدما يُقال لهم عن أخطائهم يسألون "لم أعرف أبدًا أن رد فعلي كان بهذه الطريقة عندما كنت منزعجًا أو غاضبًا؛ لماذا لم يخبرني أي أحد بهذا سابقًا؟". غالبًا يكون قد فات الوقت بعدما أصبحت غاضبًا للغاية في المكتب أو أظهرت غيرة شديدة تجاه زملائك؛ فقد تكون خسرت أصدقاء، أو قللت فرصك في الترقى، أو حتى الأسوأ خسرت وظيفتك.

انتبه لمشاعرك واختر متى ولبن تُظهرها؛ قد تكون هناك أوقات عندما يكون من المناسب أن تُخبر أو تُظهر لأحد ما أنك لست سعيدًا بخصوص شيء ما. بينما في أوقات أخرى قد لا يساعدك أن تجاهر بالأمر على الإطلاق.

أخيرًا، كن منفتحًا لمساعدة الآخرين في السيطرة على ردود أفعالهم العاطفية. فقد تنقذ المستقبل الوظيفي لزميل بالتدخل قبل أن يقوم برد فعل مبالغ فيه.

امتلك شجاعة المخاطرة بالفشل



“من يُخاطر ويفشل يمكن مُسامحته. أما الذي لا يُخاطر أبدًا ولا يفشل أبدًا يعد فاشلاً في كينونته ككل”. - بول تيليش

“أكبر مخاطرة هي عدم المخاطرة على الإطلاق ... في عالم يتغير بسرعة حقًا، الاستراتيجية الوحيدة مضمونة الفشل هي عدم المخاطرة”. - مارك زوكربيرج

“قم بمخاطرات محسوبة. إنها مختلفة تمامًا عن التهور”. - جورج إس. باتون

“لا بأس من الاحتفال بالنجاح، لكن الأكثر أهمية هو الانتباه لدروس الفشل”. - بيل جيتس

“الكهف الذي تخشى دخوله يضم الكنز الذي تسعى له”. - جوزيف كامبل

أكبر نجاحات المرء في العمل غالبًا ما تكون تلك القائمة على قرارات أو إجراءات كانت مليئة بالمخاطرة، قرارات وإجراءات ربما يكون الآخرون قد خافوا من اتخاذها خشية الفشل. متى كانت آخر مرة تغلبت فيها على مخاوف الفشل وخاطرت بمهمة أو نشاط؟

كنت مدربيًا للإرشاد المهني لسنوات عديدة وقابلت المئات من الأشخاص الذين يرغبون في تغيير وظائفهم، أو أرباب أعمالهم، أو مهنتهم لكنهم خائفون للغاية من القيام بذلك. استمعت أيضًا لعدد لا يُحصى من القصص لأشخاص يخشون اتخاذ خطوة للأمام بأنواع مختلفة من الطرق مثل:

- الخوف من مواجهة رئيسهم
- عدم الرغبة في الاتصال بعميل محتمل خشية الرفض

- الإحجام عن المشاركة بفكرة في اجتماع خوفاً من التعرض للسخرية
- الخوف من السؤال عن الاحتيال في شركتهم خشية أن تتم إقالتهم

ما الذي نخشاه عندما نعتقد أننا قد نفضل؟ أهو ببساطة الشعور بالإحراج جراء عدم النجاح، أم احتمالية الحصول على تقييم أداء سنوي ضعيف، أم إمكانية خسارة الوظيفة؟ كل شخص منا في حاجة لأن يعرف مستواه الخاص من القدرة على تحمل المخاطرة، مع إدراك أن بعض الأشخاص بطبيعتهم أكثر تجنباً للمخاطر أو أكثر بحثاً عن المخاطر من الآخرين.

ويعد التحدي الأساسي هو إدراك تلك اللحظات الحاسمة حيث تكون في حاجة لأن تقرر ما إذا كنت ستراجع أم تمضي قدماً، أملاً في النجاح لكن مع معرفة أن الفشل احتمال. في هذه اللحظات، أنت في حاجة لأن تقرر الأهمية التي سيكون عليها ذلك النجاح وما احتمالات وتكاليف الفشل. يمكن النظر إلى الشجاعة على أنها اتخاذ قرار موضوعي عندما تقوم بمخاطرات محسوبة في مقابل بعض نتائج مرغوبة.

تفهم ترددك وخوفك من التصرف

استكشف ما الذي يمنعك حقاً من البدء في مهمة ما. واسأل نفسك: "لماذا أنا خائف ومتردد في...؟". قد تجيب بأنك، إذا فشلت، قد تُقال من العمل أو يوبخك رئيسك ويسخر منك زملاؤك. لكن ما مدى واقعيته؟ إن البشر جيدون للغاية في المبالغة في سلبيات الحياة ويبدو أننا نوجد المخاوف، بينما توضح لنا الحقيقة مراراً وتكراراً أن مخاوفنا نادراً ما يكون لها مبرر. الكثير من المخاوف غير منطقية؛ إنها كالطفل الخائف من الظلام في غرفة نومه الخاصة.

حتى إن لم تنجح في شيء ما، هل سيطردك رئيسك حقاً؟ أو يوبخك؟ ألا يعرف ما هو العمل والمهام التي تباشرها؟

تمرّن على القيام بالمخاطر المحسوبة

ما المخاطر بالضبط؟ المخاطر هي إمكانية فقدان شيء ما - قد يكون عميلاً لم تقز به، أو منتجاً يفشل في اختبار جودة، أو التخلف عن موعد نهائي أو رفض

مقترح. والمخاطرة المحسوبة هي حيث تكون قادرًا على تقبل الخسارة المحتملة. وكي تحسب المخاطر، عليك أولاً فهمها والاعتراف بها.

"لا أتم، لا ربح" يحتمل أنك سمعت هذه المقولة من قبل. إنها تذكّار بسيط بأن المخاطرة هي مقايضة، عادةً كلما ارتفعت المكاسب المحتملة من عمل معين، ارتفع مستوى المخاطرة. عندما تفكر ملياً في فعل شيء ما، فإنك في حاجة لأن تقرر مدى أهمية المكسب أو الجانب الإيجابي المحتمل. وهل يمكنك قبول الجانب السلبي أو الخسارة المحتملة؟ مثاليًا، يجب أن تكون احتمالية (أو فرصة) النجاح مرتفعة، خاصةً إذا كانت التداعيات السلبية لعدم النجاح مرتفعة أيضًا.

القضية لا تتعلق فقط بالحاجة للشجاعة لفعل شيء ما. قد تكون هناك أيضًا تكلفة لعدم القيام بشيء ما من الأساس وأحيانًا يكون عدم القيام بشيء ليس خيارًا، بينما التحدي هو الحد من المخاطر المحتملة لأي خيار تتخذه.

ستكون هناك أوقات ستضطر فيها لاستخدام حدسك أو شعورك الغريزي كي تتخذ القرار النهائي. يمكن أن يكون هذا الأمر سهلًا للغاية عندما تكون المهمة شيئًا في مجال خبرتك أو منطقة راحتك. تحدث المشكلة عندما تحتاج أن تفعل شيئًا جديدًا تمامًا. عادةً، في مثل هذه الحالات لا يكون لديك أي خيار سوى السعي للحصول على النصيحة والدعم من الآخرين، وهو موضوع الاستراتيجية التالية.

اسع للحصول على التحالفات والدعم

قد يكون من الصعب التحلي بالشجاعة بمفردك، خاصةً عندما لا يكون لديك أحد لتجس نبضه إزاء قلقك ومخاوفك التي تعوقك عن التصرف. عندما نكون بمفردنا في العمل، يمكننا أن نخاف الكثير من الأشياء وغالبًا ما نبالغ في تقدير درجة إدراك الآخرين لما نفعل واهتمامهم به.

إذا كنت تحتاج القيام بشيء لكن لديك شكوك خشية عدم النجاح، فاسع للحصول على مساعدة ودعم رئيسك، أو زملائك، أو آخرين من الأطراف المعنيين. بالطبع، هناك مخاطرة بأن أولئك الذين تسألهم قد يقترحون أمرًا لا تريد سماعه:

- "ما الذي يؤخرك؟ إنه من الواضح أنه يجب عليك..."
- "هل أنت مجنون؟ بالطبع لا يجب عليك..."

لذلك فكر كيف ستطلب المساهمة: "إن من المهم أن أتولى هذه المهمة وأريد أن أتحدث معك بخصوص الجوانب السلبية المحتملة إذا لم أنجح". بهذه الطريقة يمكنك التركيز على المخاطر المحتملة مع زميلك أو رئيسك وليس على ما إذا كنت ستقوم بالعمل أم لا.

هناك جانب سلبي بأن يُنظر إليك على أنك تعتمد على الآخرين بهذه الطريقة: فقد يُوضح أنك لست مرتاحًا للغاية تجاه اتخاذ المبادرة وتولي المسؤولية وأنت ستتحرك فقط لتقوم بما يعتقد الآخرون أنه الصواب.

إذا كنتم تعملون معًا في فريق أو جماعة، يمكنكم مناقشة المهمة والمخاطر المحتملة للفشل كمشكلات جماعية. يمكنكم أن تهدفوا للتوصل إلى إجماع على القرار أو الدعوة للتصويت برفع الأيدي.

ملخص ما سبق

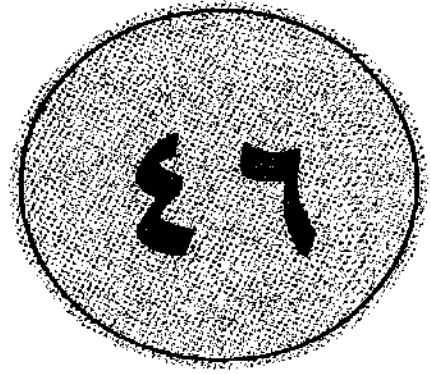


البدء قد يكون أحد أصعب أجزاء تولي الكثير من مهام ومسئوليات العمل. يُفضل الكثير من الأشخاص المماثلة وتأجيل المبادرة إلى تولي الأمور. تبدأ الكثير من أمثلة النجاح بأشخاص تغلبوا على خوفهم من الفشل وبدءوا في مهام أخذوا فيها مخاطر محسوبة أملًا في تحقيق نجاح عظيم.

عندما تخشى القيام بشيء، ابحث عما يردعك وحاول أن تكون موضوعيًا وصادقًا بأكثر قدر ممكن. قم بمخاطر محسوبة يمكنك أن تتعايش معها، وتجنب المهام ذات فرص الفشل المرتفعة، أو حيث قد يقودك الفشل إلى أن تفقد وظيفتك.

لا أعرف أي شخص ناجح يمكنه الزعم بأنه لم يفشل أبدًا في مسيرته المهنية. إذا كنت تأمل في التفوق، فستكون بحاجة لأن تدفع نفسك، وهذا يعني القيام بالمخاطر. عندما تصل للحظة الفشل في شيء ما، كن صادقًا مع نفسك حول ما حدث وحاول أن تتعلم من تلك الأخطاء. أفضل كثيرًا أن تفشل في شيء حاولت فعله من ألا تحاول على الإطلاق.

كن مرناً ولا تستسلم



“مهما طال الليل، سيبزغ الفجر”. قول مأثور إفريقي

“أغلب الأشياء المهمة في العالم حققها أشخاص واصلوا المحاولة بينما بدا أنه ليس هناك أمل على الإطلاق”. ديل كارنيجي

“الذي لا يقتلنا يقوينا”. فريدريك نيتشه

“ضربات الحياة لا يمكنها كسر شخص روحه تدفئها نار الحماس”. نورمان فينسنت بيل

“أتمنى حقاً لو كنت رجلاً أقل تفكيراً وأكثر حماقة لا أخشى الرفض”. بيلي جويل

لقد حثك الفصل السابق على القيام بما هو مطلوب فعله من أجل النجاح وعلى قبول المخاطرة بأنك قد تفشل. يقوم هذا الفصل على هذه الفكرة من خلال التوضيح لك أن الأشخاص الذين يتفوقون في مكان العمل لا يستسلمون إذا فشلوا أول مرة في شيء من المهم القيام به ومن المرجح جداً أن يحاولوا مجدداً.

إننا جميعاً بحاجة لأن تكون لدينا عقلية مخترع المصباح الكهربائي توماس إيدسون. لقد حاول وفشل مئات المرات لاختراع مصباح كهربائي يعمل: لم يستسلم بعد محاولته الخامسة، ولا بعد محاولته المائة، واشتهر بأنه قام بتجربة أكثر من ألف تصميم أو تجربة. أظهر إيدسون مرونة استثنائية في مواجهة انتكاسات متكررة.

متى كانت آخر مرة تابرت فيها على مهمة حيوية في مواجهة تأخيرات أو انتكاسات

أو فشل تام؟ لقد اشترت ذات مرة بوليصة تأمين من مندوب مبيعات لا بد أنه حاول أن يبيعه لي ما لا يقل عن عشر مرات حتى منحته أخيرًا وقتًا لاستكشاف ما قد أكون بحاجة. لو كان اتصل بي تسع مرات فقط، لكان قد فشل تمامًا.

أحيانًا قد يتم تأخيرنا، ليس بسبب إخفاقات كبيرة أو رفض، لكن نتيجة مجموعة من مشكلات العمل - على سبيل المثال، شخص يتجاهل طلبنا لعقد اجتماع، مخالفة سياسات العمل، رئيس لا يُحبنا، عدم قبول عملنا الشاق وأفكارنا، أو عرض تقديمي لم يُبهر جمهورنا. إذا كانت النتائج أو الحصيلة المرجوة من المهم تحقيقها، يجب إذن أن نتعلم مواصلة العمل رغم أي معوقات نواجهها.

لا تأخذ الأمور على محمل شخصي



حاول ألا تأخذ الفشل والرفض على محمل شخصي أبدًا. يمكن أن ينزعج بعض الأشخاص للغاية ويكتئبوا إذا فشلوا في تحقيق نتيجة مرجوة، وقد يعتقدون أنهم ضعيفو الأداء، أو قليلو الإنجازات، أو أشخاص غير قادرة على تحقيق النجاح.

ربما ارتكبت خطأً، أو أسأت فهم المهمة، أو نسيت طريقة القيام بشيء ما؛ تعلم من هذا وامن قدمًا، لكن لا تؤنب نفسك. وتذكر أنه قد تكون هناك أسباب أخرى لفشلك جزئيًا أو كليًا في تحقيق ما كنت تريد، مثل:

- قد يكون غير واقعي الهدف أو طموحًا للغاية
- عدم توفر الموارد
- عوامل معينة كانت خارج نطاق سيطرتك

يكمن السر في تنمية عادة الاعتراف بما يحدث والرغبة في التعلم منه، وألا تصبح مرتبطًا عاطفيًا بما حدث. بمجرد أن نسمح لأنفسنا بالتورط عاطفيًا بشيء لم يجر بشكل جيد، فإننا نخاطر بأن نصبح غير عقلانيين ومُبالغين ونقول أشياء مثل:

- "لقد اكتفيت، انس الأمر. لن أفعل هذا مجددًا".
- "كم من المخرج أننا فشلنا. لن أتكبد عناء المحاولة مرة أخرى".

لا تكن حساسًا عند التواصل مع آخرين قد يلقون تعليقات حول فشلك. اقترح أن تتجاهل الأشخاص الذين يبدو أنهم يستمتعون بفشلك أو يقولون أشياء مثل

"لقد قلت لك"، "لم أعتقد أبدًا أنك ستنجح لكنك أصرت على المحاولة"، أو "لقد حاولت، الآن انس الأمر وامض قدمًا".

انظر إلى الفشل والرفض كأدوات تعليم

أفضل طريقة لتعلم شيء ما هي من خلال التجربة؛ أن تحاول فعليًا القيام بالمهمة أو النشاط. يمكن أن يأتي التعلّم العظيم عندما تواجه تحديات وصعوبات وعندما قد لا تنجح. أفضل التعلّم يحدث بعد ذلك، عندما يقوم الناس بمراجعة، ومناقشة، وتحليل الذي حدث.

إذا كان هناك أمر من المهم للغاية أن تفعله أو تحققه، وإن فشلت أو تعرضت للرفض في محاولتك الأولى أو حتى الثالثة، فسيكون من الحماسة أن تحاول مجددًا دون أن تكون قد حاولت التعلم مما حدث في المحاولة/المحاولات السابقة. تعامل مع كل حالة فشل على أنها فرصة لفهم:

- ما الذي عليك أن تتجنب فعله في المرة القادمة
- كيف تعدّل المهمة لضمان النجاح
- كيف تحدد متى تتحرف الأشياء عن مسارها

قد تتطلب بعض المهام -مثل ابتكار منتج أو تصميم جديد- محاولات متعددة ويكون النجاح من أول مرة أمرًا غير معتاد. في هذه الحالات، عادة ما يُنظر إلى كل محاولة فاشلة على أنها جزء متوقع من عملية التطوير ويكون وقع الفشل أقل وطأة. قارن هذا بالمهام التي تكون فيها محاولة واحدة هي الممكنة، مثل المزايدة للفوز بعقد أو تعيين موظف جديد أو طرح منتج جديد، أي مواقف لا يكون الفشل فيها خيارًا لأي مؤسسة. في هذه الحالات يكون من المهم للغاية عدم الفشل بحيث تحتاج إلى الاستعداد جيدًا للغاية، وأن تفهم ما أنت في حاجة لتعلمه من تجارب مماثلة في الماضي.

كن صوت المرونة في فريقك

عندما تكون جزءًا من فريق ربما يكافح من أجل إتمام عمل ما، يمكنك اختيار أن تلعب دور المُشجع، أي تشجيع الفريق لمواصلة محاولة تحقيق النجاح، وتحفيز

الجميع كيلا يستسلموا بسهولة في مواجهة أي صعوبات أو إخفاقات.

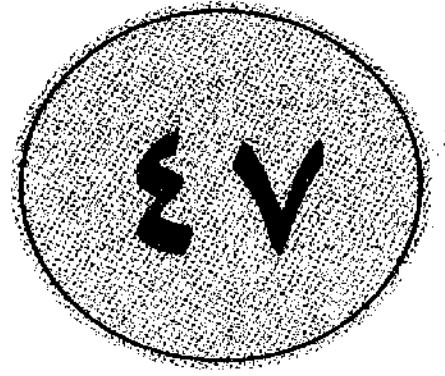
يمكنك أن تكون صوتًا وحيدًا في فريقك إذا قرر باقي زملائك بقدر كبير أن يستسلموا. إذا شعرت بأنه يجب على الفريق مواصلة المهمة، فإنك في حاجة لأن تقرر كيف تُلهم فريقك لكي "يبدلوا مجهودًا" للمواصلة. إذا كنت قائد الفريق، فقد تكون قادرًا على استخدام مزيج من القوة (على سبيل المثال، لا يمكننا الذهاب إلى المنزل حتى تنهي المهمة)، بالإضافة إلى التشجيع الإيجابي. لكن، إذا كنت ببساطة عضوًا بالفريق، فقد تضطر للاعتماد على مهاراتك في الإقناع والعمل كـ"قائد دون المسمى الوظيفي". من الصعب للغاية تشجيع الآخرين على العمل بقدر أكبر من المرونة - حتى إذا وافقوا على مواصلة محاولة القيام بشيء ما، فإن قلوبهم قد لا تكون مخصصة للعمل وسيكونون يفعلون ذلك "بنصف قلب" حرفيًا.



الكثير من الأشخاص يستسلمون بسهولة كبيرة، وكنتيجة لذلك، فإنهم لا يحققون أبدًا مستوى النجاح في العمل الذي قد يكون بخلاف ذلك ممكنًا. قد يتخطى الأشخاص أي تردد في محاولة القيام بشيء ما مرة لكن، في مواجهة أول انتكاسة، رفض أو فشل، لا يواصل أغلبية الأشخاص العمل وببساطة يستسلمون. من المستحيل التفوق في عملك ومسيرتك المهنية إذا كنت جزءًا من هذه الأغلبية، ستكون بذلك قد تركت الأقلية التي تتأبر، وتحاول مجددًا وفي الكثير من الحالات تنجح في نهاية الأمر. هل يمكنك أن تتخيل كم عدد مخترعي المصباح الكهربائي الآخرين الذين حاولوا وفشلوا واستسلموا في الوقت الذي أظهر توماس أديسون مرونة هائلة في المحاولة مرارًا وتكرارًا حتى نجح في النهاية؟

عدم الاستسلام هو في حد ذاته شكل من أشكال التفوق ويُمكن أن يؤهلك من أن تبرز بين زملائك. للتأكد من أنك قادر على الحفاظ على المرونة والإصرار، فإنك بحاجة لأن تفهم وتمارس الاستراتيجيات الثلاثة لهذا الفصل، كن مستعدًا لتجاهل الراضين؛ الزملاء الذين يقترحون لرؤيتك تفشل، والذين ربما كانوا يشعرون بانغيرة لكونك مثابراً، وأولئك الذين قد يسخرون من محاولتك الفاشلة. عدد قليل جدًا من الأشخاص يُظهرون مرونة كبيرة ولذلك قد تجد نفسك بمفردك في الوقت الذي لا تدع فيه الانتكاسات تُوقفك. تعلم من كل تجاربك، والأهم، من تلك المحاولات الفاشلة والرفض - فكر ما الذي يمكنك أن تفعله بشكل أفضل المرة القادمة - تذكر أن كل انتكاسة هي خطوة أقرب للنجاح. وأخيرًا، كن مستعدًا لمساعدة وتشجيع زملائك أو فريقك لأن يكونوا مرنين وألا يتخلوا عن المحاولة.

أسس علامتك التجارية الفريدة



“بالنسبة لي أن أكون جديرًا بالذكر أكثر أهمية من الربح”. ريكى ليك

“اصنع أسلوبك المرئي الخاص ... اجعله فريدًا بالنسبة لك، لكن يستطيع الآخرون تمييزه”. أورسون ويليز

“لكي يصبح المرء غير قابل للاستبدال يجب أن يكون مختلفًا دائمًا”. كوكو شانيل

“لقد ولدت كنسخة أصلية. لا تمت كنسخة مقلدة”. جون ماسون

“يجب أن توصل علامتك التجارية المميّزة شيئًا مختلفًا، وإلا فلن تحقق أي نجاح”. وارين بوفيت

اليوم، عدد قليل جدًا من الناس يمكن أن يأمل في البقاء مع نفس صاحب العمل لبقية حياتهم المهنية فيما يسمى "وظائف مدى الحياة". بدلًا من ذلك، نرى عالمًا عمليًا قد يعمل فيه كل منا مع شركتين على الأقل وربما أكثر من ذلك بكثير على مدى حياتنا المهنية. بالإضافة إلى ذلك، يختار المزيد من المحترفين أن يعملوا مستقلين، ليساعدوا مجموعة كبيرة من العملاء.

لكي تؤثر في صاحب العمل أو العميل الجديد سريعًا وبصورة حقيقية، فمن الضروري أن يتم اعتبارك كشخص بارز في مجال خبرتك أو مجال عملك. يشبه ذلك بالأحرى علامة تجارية لمنهج غذائي تبرز على رفوف أحد المتاجر بطريقة تجعلها العلامة التجارية المفضلة للمتسوقين.

إن العلامة التجارية المثالية لشخص يرغب في التفوق في عمله يجب أن تكون علامة تمكنه من أن يبرز، وأن يكون جديرًا بالذكر ومع إمكانية أن يكون الشخص الذي:

- يلجأ إليه المدير عند الحاجة لإنجاز عمل مهم.
- يبرز كتابه بديهى ليحل محل مديره.
- يحبه ويحترمه جميع من في المؤسسة.
- يختاره العميل للعمل معه.

لكن ماذا تعني بكلمة "العلامة التجارية"؟ إنها مجموع كل سماتك وكيفية ظهورها أمام الآخرين - عندما يتحدث زملاؤك الأقدم عن إمكاناتك المهنية، فإن ما يقولونه عنك ورأيهم فيك يمكن أن يسمى بعلامتك التجارية.

إن العلامة التجارية المثالية هي علامة فريدة وسهل تذكرها لبعض الأسباب الفردية والإيجابية للغاية، وهي التي تُظهرك في أفضل صورة إيجابية. أقوم بالتدريب في شركة عالمية حيث يجب على الرئيس التنفيذي لها التوقيع على جميع الترقيات الأعلى من مراتب محددة. هو لن يضع في اعتباره مرشحين للترقية إلا إذا كان قد سمع عنهم شيئاً إيجابياً؛ خلافاً لذلك سيتساءل لماذا قد يصبحون جديرين حقاً بالترقية. ما يبحث عنه الرئيس التنفيذي هو دليل على علامة تجارية شخصية رائعة لهؤلاء الموظفين الذي يأملون في الترقى داخل شركته.

اصنع رسالة جديرة بالذكر وفريدة

ما نقاط قوتك وسماتك الأخرى التي تريد أن يعرفها الآخرون عنك؟ بمعنى آخر، ما الشيء الذي ترغب في أن تتمركز حوله رسالة علامتك التجارية؟ يمكنها أن تغطي جميع جوانب مظهرك وأدائك في مكان العمل، وقد تتضمن:

- **المهارة والمعرفة** التي تريد أن يعلم الآخرون بامتلاكك لها - ربما تكون إدارتك الممتازة للوقت أو مهاراتك التقنية أو ربما ترغب أن يعتبروك خبيراً في مجال معين.
- **الخبرة بعمل محدد** - الذي قد يتضمن خبرتك في التفاوض أو قدرتك على حل مشاكل التصنيع المعقدة.
- **جوانب من سلوكك وطريقة تفكيرك** - على سبيل المثال أنك مثابر حقاً أو متعاون أو ماهر في العمل الجماعي.

- **كيفية ظهورك للآخرين** - قد ترغب في أن تُظهر صورة احترافية للغاية من خلال طريقة اختيارك للملابس أو قد ترغب أن تكون في غاية التميز من خلال ملابسك، على سبيل المثال بارتداء ربطة عنق.

على نحو مثالي، فإن رسالة علامتك التجارية تُصقل لتناسب بيئة عملك ودورك الوظيفي، وتضع نصب عينيّك المطلوب من أجل الحصول على ترقية أو ازدهار لحياتك المهنية بطريقة أخرى. على سبيل المثال، إذا بدأت شركتك في التركيز على أهمية إدارة التغيير والقيام بالأعمال بطرق جديدة ومثالية، فقد ترغب إذن أن تعكس رسالة علامتك التجارية نقاط قوتك في هذا المجال. هل كان هناك أي مثال حديث وملحوظ على نجاحك في مساعدة الزملاء على أن يدركوا الحاجة إلى التغيير وأن ينجحوا في تحقيقه؟

إن جزء من تطوير علامة تجارية فريدة هو أن تقوم بإتقان محتويات هذا الكتاب كلها ثم بعد ذلك تحدد أي الأسرار تحتاج أن توليها انتباهك لكي تحسن مجموعتك الفريدة من العروض كموظف، أو زميل، أو مدير في مكان عملك.

استهدف أن تكون مرئيًا

كيف ترغب في أن تتواصل وأن تجعل رسالة علامتك التجارية مرئية؟ يجب عليك ضمان أن تكون جميع نقاط قوتك الأساسية وصفاتك مرئية للأشخاص المهمين في حياتك العملية وأنهم يستطيعون التعرف عليها. ابدأ بوضع قائمة بجميع الأشخاص الذين يحتاجون لمعرفةك وفهمك. قد تتضمن تلك القائمة الزملاء والموظفين والموردين والرؤساء والمنافسين والعملاء الذين يشكلون معًا أصحاب المصلحة الخاصة بك. خذ قائمتك واصنع خطة تسويقية من نوع ما: حدد من يحتاج لمعرفةك بصورة أفضل وما أسباب ذلك ثم استخدمها لتخطيط طريقة تسويق نفسك.

يجب ألا تقوم بتسويق نفسك بطريقة سطحية ومتفاخرة. نادرًا ما يقدر الناس الأشخاص المتفاخرين جهراً بأنفسهم وهؤلاء "المتباهين بأنفسهم". يكمن السر في التسويق الناجح لنقاط قوتك في أن تكون لبقًا ودبلوماسيًا وأن تعطي أيضًا الآخرين الشعور بأنهم مرئيون. إذا كنت عضوًا في فريق إدارة مشاريع ناجح،

فعليك مشاركة نجاح فريقك عبر البريد الإلكتروني أو المحادثات أو بريد الشركة باستخدام "نحن" بدلاً من "أنا" عندما تصف النجاح. عليك أن توازن الأمور عبر ضمان أن تكون مهاراتك وإسهاماتك مرئية دون أن يؤدي ذلك لظهورك كشخص أناني.

جمع وشارك قصص النجاح



قد تبدو هذه نصيحة صغيرة، لكن لها تأثير مدهش على كيفية نظر الآخرين إليك ومعرفتهم بك إذا كنت تريد أن تصبح راوي القصص في شركتك. وأقصد براوي القصص أنك قد تصبح الشخص الذي يكون مستعداً لفعل ما يلي:

- كتابة ومشاركة قصص نجاح العمل والمشاريع التجارية.
- إلقاء المحاضرات والخطابات على مختلف الأطراف المعنية أو في نطاق فاعليات خارجية حول مواضيع تتعلق بنجاح مؤسستك.

سوف يعتبرونك محبباً للغير حين تساعد الآخرين على اكتساب التقدير. بالإضافة إلى ذلك، تستطيع، إن أمكن، أن تتحكم في جدول الأعمال أو المحتوى وتضمن أن يرى جمهورك الإسهامات الإيجابية لأي نجاح تكتب أو تتحدث عنه.



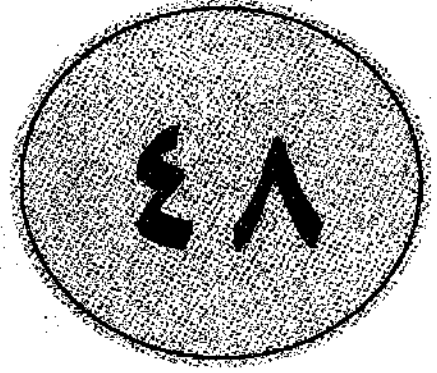
إن معاملة نفسك كمنتج يتطلب خطة تسويقية قد يبدو أمرًا غريبًا في البداية، لكنها طريقة غير اعتيادية ناجحة لضمان أن يراك الآخرون ويفهموك بأفضل صورة ممكنة. تجنبك هذه الطريقة أيضًا تعليقات مثل:

- "لكني لم أعلم أبدًا أنك تجيد القيام بذلك. لو كنت أعلم، كنت قد وضعتك في اعتباري من أجل فرصة الترقية تلك".
- "هل كنت جزءًا من الفريق الذي قام بوضع هذه الخطة الرائعة؟ لو كنت أعلم، كان من الممكن أن تتمكن من المساعدة في عرضها على المدير".

حدد رسالة علامتك التجارية التي تريد صنعها لنفسك - هذا المزيج المؤلف من المهارات والخبرات وقصص النجاح التي تحتاج إلى أن يعرفها الآخرون. يمكنك حينئذٍ أن تركز أجزاءً مختلفة من علامتك التجارية على مختلف الأطراف المعنية.

نصيحة أخيرة: تجنب القيام بالخطأ الشائع بأن تعزم أن تُظهر بعض مهاراتك للآخرين ثم ودون قصد تُظهر لهم إحدى نقاط ضعفك. رأيت مؤخرًا أحد الزملاء السابقين الذي كان يرغب في أن يراه الآخرون كعضو جديد مجتهد ومنظم في فريقه. كما كان يتمنى أيضًا أن يراه الآخرون بصورة أفضل عن طريق حضور فاعليات الشركة والتحدث من خلالها. لسوء الحظ، وصل متأخرًا بصورة ملفتة للنظر إلى إحدى الفاعليات وفوّت دوره المخصص للتحدث. بالتالي، اعتبره الآخرون شخصًا "يتحدث دائمًا دون تنفيذ" - فقد حقق دون قصد علامة تجارية معاكسة للعلامة التي تمناها. نمتلك جميعنا توليفة من نقاط القوة ونقاط الضعف ولا يجب عليك إخفاء جميع نقاط ضعفك، لكن على الأقل لا تجعلها واضحة للعيان.

احصل على حياة خارج العمل



“في كل سنوات إرشادي للمشارفين على الموت، حتى الآن لم أسمع أحدًا يقول إنه تمنى لو أنه قضى وقتًا أطول في المكتب”. رابي كوشنر

“لا تخطط بين امتلاك مهنة وامتلاك حياة”. هيلاري كلينتون

“يا لله عليك... احصل على حياة، هلا فعلت؟”. ويليام شاتنر

“لا تنشغل كثيرًا بكسب العيش لدرجة أن تنسى أن تعيش الحياة”. دوللي بارتون

“لو أهملت إعادة شحن البطارية، فإنها تموت؛ ولو جريت بأقصى سرعة إلى الأمام دون أن تتوقف للحصول على بعض الماء، ستفقد الزخم اللازم لإنهاء السباق”. أوبرا وينفري

هل أنت واحد من هؤلاء الناس الذين يقضون ساعات طويلاً في العمل، ويأخذون العمل إلى المنزل، ويخلدون إلى النوم وهم يفكرون في شئون العمل ومشاكله؟ هذا الشخص يعيش للعمل، ولا بد أنه يجد صعوبة في تكريس وقت مميز مع العائلة والأصدقاء وأيضاً في إيجاد وقت لنشاطات لا تخص العمل.

من المهم أن تذهب إلى العمل منتعشاً ومرتاحاً لتتمكن جسديك وعقلك من مواجهة الست، أو الثماني، أو العشر ساعات التي ستقضيها في العمل. إذا كان عقلك دائماً في العمل، بما في ذلك خلال عطلات نهاية الأسبوع وفي الأمسيات، فإنك قد تصحو مُستنفداً عقلياً وتخاطر بأن يهلكك التعب.

إنني حين أعمل بالتدريب، دائماً ما أشجع الناس على أن يكون لديهم توازن جيد بين العمل والحياة. إن الأمر لا يتعلق فقط بأنني أريدهم أن يتجنبوا الإجهاد بالعمل،

إنما المقصود هو منعهم من الشعور بالندم الشائع بين هؤلاء الذين هم على فراش الموت؛ لأنهم قضوا الكثير من حياتهم يعملون ويقلقون بشأن العمل. كيف يمكننا أن نحاول النجاح في عملنا ووظائفنا، لكن نتجنب الشعور بأننا ربما نكون قد فشلنا في العيش حياة كاملة بحق؛ عندما ننظر إلى الوراء بإدراك متأخر لشبابنا؟

كوّن وجهة نظر عن الطريقة التي تتمنى أن تقضي بها وقتك، خاصةً الوقت خارج العمل، والذي هو في غاية الأهمية ويمكن في الحقيقة أن يذكرك بالسبب الذي تعمل من أجله. ربما تعمل للحصول على حياة عائلية عظيمة، أو من أجل جمع المال اللازم لتحقيق شغفك بالإبحار، أو لتكون قادرًا على مساعدة أفكار انطلاق مشروع زوجك الخاص، أو لتعطي لأبنائك أحسن تعليم ممكن. أن تكون لديك أسباب جيدة للذهاب إلى العمل سوف يساعدك على الالتزام تجاه الجهد الإضافي المطلوب لمحاولة التفوق في عملك.

ومن الجيد أيضًا أن تسمح لحياتك غير المرتبطة بالعمل أن تكون حاضرة في عملك، لأن ذلك يمكن أن يضيف المزيد من المعنى إلى عملك بينما يعزز أيضًا من تلك الجوانب المهمة غير المرتبطة بالعمل في حياتك، وعلى سبيل المثال، يمكن أن تشرك عائلتك عندما يكون ذلك ممكنًا، ربما في أيام المرح العائلية المنظمة من قبل شركتك.

حدد ما هو الأهم من العمل



ضع قائمة بتلك الأجزاء في حياتك التي هي أهم عندك من عملك ومهنتك. قد تختار أن تدرج أشياء مثل رفاهية عائلتك، وتعليم أبنائك، وبناء منزل الأحلام، والقيام بأعمال خيرية، وقضاء وقت تقاعد رائع. إن قائمتك متفردة لك، ويجب ألا تشعر بالذنب إذا كانت قصيرة جدًا. عندما تنتهي من قراءة هذا الكتاب، يمكن أن تضيف أشياء لقائمتك كنتيجة لإمعانك النظر في عملك ودوره في حياتك. أحيانًا ننسى ما هو المهم، وغالبًا ما يبدو العمل أكثر الأشياء أهمية في حياتنا.

خذ قائمتك وانظر إلى كل بند فيها. تحتاج أن تقرر بأي الطرق تستطيع أن تضمن أن عملك سيساهم في تحقيقك لكل هدف من أهدافك وطموحاتك غير المرتبطة بالعمل. قد تتضمن الأمثلة الوصول للحد الأقصى لفرص دخلك في العمل لتتمكن من تحقيق بعض الأهداف كأن تكفل لعائلتك منزلًا كبيرًا، أو تعليمًا خاصًا، و/أو عطلات رائعة. وكبديل، قد تكون الحصول على عمل يتضمن الإقامة في بلاد مختلفة كي تتمكن من إشباع طموح دائم في أن ترى العالم.

أحضر الحياة غير المرتبطة بالعمل إلى مكان عملك

حاول ألا تسمح لحياتك أن تكون منفصلة بشكل شديد الوضوح بين وقت العمل والوقت غير المرتبط بالعمل. لكن لا تسمح لحياتك العملية أن تتسلل إلى الجزء الخاص بغير العمل في يومك. على سبيل المثال، أن تأخذ العمل إلى المنزل أو في العطلات. فالشيء الصحي المثالي هو أن تفعل العكس: اسمح لعناصر من حياتك غير المرتبطة بالعمل بأن تدخل إلى عملك. يمكن أن تشمل الأمثلة على ذلك الآتي:

- اصطحاب زوجك معك عندما تذهب في رحلة عمل حتى تتمكنوا من الاستمتاع بالوقت سوياً عندما لا تكون لديك اجتماعات.
- تنظيم فعاليات خيرية وتطوعية مع زملائك في العمل؛ ربما تقضون يوم الجمعة بين الحين والآخر تقومون بأعمال خيرية مع بعضكم.
- الرياضات والنشاطات الترفيهية؛ الانتهاء من العمل مبكراً لإقامة مباراة كرة قدم بين الإدارات أو تنظيم حفل شواء على مستوى الشركة للعائلات.

اترك مشاكل العمل في المكتب

لا تأخذ العمل إلى المنزل، وإذا توجب عليك ذلك، حاول أن تضمن ألا تصبح عادة. وإذا كنت تعيش وحدك، قد لا تملك شخصاً يذكرك أن ترتاح وأن تتوقف عن التفكير في العمل. أما إذا كنت تعيش مع عائلتك، فأنت تحتاج أن تفهم أنهم يحتاجون وقتك وتركيزك وانتباهك.

ما أن تصل إلى المنزل حاول أن تتوقف عن التفكير في العمل، ولا تتفقد بريدك الإلكتروني الخاص بالعمل على هاتفك الذكي أو على الكمبيوتر. وكذلك، حاول ألا تأخذ ملفات ومواد أخرى للقراءة إلى المنزل لتقرأها. أدرك أنك في بعض الأحيان ستضطر لكسر هذه القواعد، خاصةً إذا كنت تحاول التفوق من خلال أن تعرف أكثر وأن تكون أفضل استعداداً، لكن، مرة أخرى، لا تدعها تصبح عادة.

إن أكثر الأشياء أهمية هو أن تتجنب أخذ الطاقة والسلوك السيئين إلى المنزل معك. إذا وجدت أنك لا تستطيع تجنب أخذ العمل معك إلى المنزل في الأمسيات، حاول أن تلف عطلاتك الأسبوعية بسياج من "عذراً منطقة بلا عمل!". وبإمكانك إرساء قاعدة بمنع العمل المكتبي مطلقاً في أيام العطلة الأسبوعية على سبيل المثال.

إذا كنت تقطع مسافة طويلة إلى العمل، يمكنك أن تقرر اعتبار وقت الانتقال للعمل كوقت عمل. وإذا كنت تقود السيارة، يمكنك أن تفكر ملياً في المشاكل

وتجري مكالمات مرتبطة بالعمل باستخدام مكبر الصوت. إذا ركبت القطار أو سيارة الأجرة أو الحافلة، قد تختار قراءة وكتابة التقارير، والمذكرات، وجداول البيانات، والبريد الإلكتروني. فبالنسبة لكثير من الناس، يمكن أن يكون الوقت الذي يقضونه في التنقل مثمرًا جدًا نظرًا لعدم وجود زملاء ليزعجهم.

ملخص ما سبق

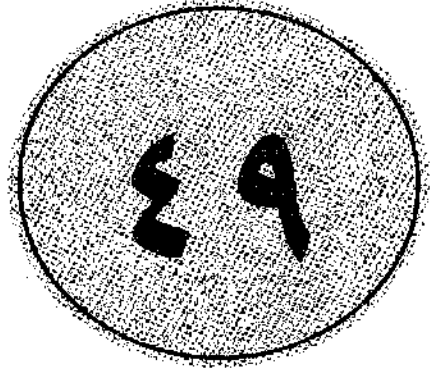
يفشل الكثير من الناس في الاكتراث لنصيحة هيلاري كلينتون بعدم خلط امتلاك مهنة بامتلاك حياة. قد يختارون التفوق في العمل، لكن لا يقلقون أنفسهم بمحاولة التفوق في جوانب أخرى من حياتهم. إنهم يعيشون بشعار "العيش من أجل العمل"، ويكونون مسرورين جدًا حين يحضرون حفلات يكون السؤال الرئيسي المطروح فيها هو "ماذا تعمل لكسب الرزق؟". وعند هذه النقطة، يتكلمون ببساطة عن عملهم بينما قد تشعر الأمهات والآباء الملازمون للمنزل بانعدام القيمة لأنهم ليس لديهم وظيفة يتحدثون عنها.

اختر كيف ستحقق توازنك الخاص بين جزء العمل من حياتك وبين الأهداف والتطلعات غير المرتبطة بالعمل التي تتمنى أيضًا أن تجد وقتًا لها. لا تتبع سياسة القطيع وتقلد زملاءك المدمنين على العمل والمنهكين الذين يزعمون أنهم يحاولون التميز في العمل. إنهم هؤلاء الذين لا يصلون إلى المنزل أبدًا في الميعاد ليضعوا أطفالهم الصغار في الفراش، والذين قد يشعرون بالندم للسماح لحياتهم العملية بإغراق حياتهم العائلية فقط في وقت متأخر للغاية عندما يمرون بتجربة الطلاق.

كن على بينة من أهدافك وتطلعاتك غير المرتبطة بالعمل، واعثر على طريقة مريحة لتجمع بين متطلبات عملك وباقي حياتك. لاحظ متى تجهد نفسك بالعمل وتأخذ الكثير من العمل إلى المنزل، لكن حاول أيضًا أن تضخ بعض الحياة في عملك حتى لا تكون حياتك العملية كلها عملاً بلا ترويح عن النفس.

إذا كنت لا تزال غير مقتنع، فكر في هذا السؤال: إذا أصبحت فجأة على فراش موتك، هل ستكون مسرورًا بكيفية قضائك لوقتك والتوازن الذي تحققه بين العمل في وظيفتك وباقي حياتك؟

أرشد الآخرين في رحلة مسيرتهم المهنية



”كن لطيفًا، لأن كل شخص تقابله يقاتل في معركة صعبة“. أفلاطون



”قلة من الناس يقرءون الأفكار. اجعلهم يعلمون أنهم مهمون“. الدكتور كريس بيترسون



”أعظم فائدة يمكنك تقديمها لشخص آخر ليس فقط مشاركة ثرواك معه لكن أن تكشف له عن ثرواته“. بنجامين ديزرائيلي



”الإرشاد ما هو إلا عقل يُطلب منه النصيح، وأذن تصغي، ودفعة في الاتجاه الصحيح“. جون كروسبي



”نحن نكسب عيشنا من خلال ما نحصل عليه، لكننا نصنع حياة من خلال ما نقدمه“. وينستون تشرشل



حتى وإن كنت قادرًا على التفوق في عملك، العديد من هؤلاء المحيطين بك قد لا يجدون أن تحقيق النجاح في العمل أمرًا سهلًا للغاية. سابقًا، في الفصل العاشر، شجعتك على السعي للحصول على دعم من المرشدين لمساعدتك على التفوق في حياتك المهنية. يمكنك أيضًا أن تتصرف كمرشد وموجه لمساعدة الزملاء الأصغر أو الأقل خبرة في وظائفهم أو حياتهم المهنية. ومن الممكن أن تكون هناك أوقات يرحب فيها زميل أقدم بنصيحتك ومشورتك في قضايا معينة. من الممكن أن تبدأ عن طريق شراء نسخة من هذا الكتاب لهم.

الإرشاد هو خليط من المهارات وسوف تجد أسلوبك الخاص في الإرشاد كنتيجة لخبرتك العملية، وشخصيتك، وبيئة العمل. والإرشاد يمكن أن يتضمن:

- تدريب الآخرين عن طريق التصرف كـ"مرأة"، حتى تُمكن الناس من أن يسألوا أنفسهم الأسئلة الصحيحة وإيجاد الإجابات الخاصة بهم.
- الاستشارات المهنية للأفراد - مساعدتهم في تخطيط خيارات المسيرة المهنية المتاحة لهم بما في ذلك اكتشاف ما هي أنواع التحركات المهنية المتاحة في مؤسستك.
- مشاركة الأمثلة من عملك ومسيرتك المهنية لتشجيع الآخرين على عدم تكرار أخطائك بل بالأحرى تقليد نجاحاتك.
- تقديم الناس لأشخاص آخرين بمهارات وخبرات معينة عندما قد لا تكون مؤهلاً بدرجة جيدة لمساعدة شخص ما في شأن معين أو تحدُّ يخص العمل.

الإرشاد هو نية وحالة عقلية أكثر من كونه مجموعة معينة من المهارات أو العمليات، ولا يفوت الأوان أبدًا للبدء في إرشاد ومساعدة الآخرين. الإرشاد سوف يجعلك محبوبًا بين هؤلاء الذين تساعدكهم وينبغي أن يجعلك في وضع جيد في مؤسستك. في الواقع، أنت تتطوع لمشاركة حكمتك وخبرتك، وهو الشيء الذي من الصعب على الآخرين انتقاده. قد يكون البعض غيورًا من حماسك ورغبتك في مساعدة الآخرين، لكن لا يمكنك إرضاء كل الأشخاص كل الوقت!

ادعم إنشاء برنامج إرشاد



فكر في المساعدة على إنشاء برنامج إرشاد في شركتك؛ لا يهم ما هو دورك الوظيفي ومهنتك. أي شخص يمكنه أخذ زمام المبادرة لبرنامج إرشاد، وعادة من الممكن أن تركز على توفير الإرشاد للزملاء الأصغر في المهام الوظيفية نفسها.

وبرنامج من هذه النوعية عادة ما يكون برنامجًا تطوعيًا والذي فيه يُطلب من الموظفين الاشتراك كمرشدين يكونون بعدها متاحين لتقديم الدعم الإرشادي بثقة للزملاء؛ عادة ما يكونون أولئك الأصغر سنًا والأقل خبرة. وأن يتم النظر إليك على أنك صاحب هذه الفكرة سوف يحقق لك الكثير من الشهرة الإيجابية، ومن الممكن أن تعطيك فرصة لأن تُعرف من قبل مجموعة واسعة من الزملاء الذين ربما ما كانوا ليعرفوك بطريقة أخرى.

حاول الحصول على بعض التدريب في مجال الإرشاد من أجل المرشدين المتطوعين، بما في ذلك نفسك. والفائدة التي ستعود عليك هي أنه يمكن أن يتم

تدريبك كمرشد، الأمر الذي يجلب المصداقية ويعطيك مهارة إضافية لتضعها في ملف السيرة الذاتية الخاص بك. من الممكن أيضًا أن تفكر في أن تتدرب لتصبح مستشارًا وظيفيًا، أو مدربًا تنفيذيًا، أو مدربًا للأمور الحياتية. وعندئذ ستكون متعدد المهارات ويمكنك أن تقدم مزيجًا من الإرشاد والتدريب لزملائك. وهذا من شأنه أن يجعلك زميلًا تحظى بالكثير من التقدير وشخصًا يلجأ إليه العديد من الناس من أجل المشورة والمحاثة.

امنح الإرشاد المهني لزملائك من جيل "الألفية"

الزملاء الشباب، خصوصًا الذين يُطلق عليهم جيل "الألفية" (هؤلاء الذين عمرهم أقل من ٣٠ عامًا)، عادة ما يكونون حريصين جدًا على أن يتم منحهم المساعدة والإرشاد في كيفية تقديم أفضل أداء في أدوارهم الوظيفية وما الخطة التي من الممكن أن تكون الأفضل لمسيراتهم المهنية. إذا عرضت تقديم الدعم والنصيحة لهم، فإن هؤلاء الزملاء الشباب من الممكن أن يصبحوا أصدقاءك في العمل وحلفاءك ومن الممكن لاحقًا أن يساعدوك بطرق عديدة. حتى لو كنت أنت أيضًا من ضمن الفئة العمرية للجيل المسمى بجيل "الألفية"، فلا يزال بإمكانك تقديم المساعدة والإرشاد لأقرانك.

وفائدة إضافية لدعم أولئك الزملاء الأحدث قد تكون أنهم محفزون ليرغبوا في البقاء وتنمية مسيراتهم المهنية داخل مؤسستك عوضًا عن التنقل بين أرباب الأعمال.

فكرة أخرى مُجربة ومُختبرة هي أن تأخذ الزملاء الذين تم تعيينهم حديثًا لتناول الغداء بالخارج؛ في هذه العملية سوف تصنع حليفًا وصديق عمل جديدًا. وعندما تلتقي معهم، كن مستعدًا لأن تسمع وتفهم قصة مسيرتهم المهنية حتى تاريخه، والمخاوف والاهتمامات الخاصة بوظيفتهم وبأي الطرق من الممكن أن تكون قادرًا على مساعدتهم.

ومن الممكن أيضًا أن تعرض السماح للموظفين الشباب المُعينين حديثًا أو حتى المتدربين أن يقضوا وقتًا في العمل معك، حتى عندما لا يكون هذا الأمر جزءًا من أي برنامج تعريفي مُقرر. من الممكن أن "يتبعوك كظلك" لبضعة أيام، ويشاهدوا، ويتعلموا الذي تقوم به. ومن الممكن أن تكون قلقًا من أن يكون هذا مضيعة للوقت ومحبطًا، لكن سيكون هذا وقتًا تم استثماره بطريقة جيدة؛ وبالنسبة لك حتى تنجح، فأنت تحتاج أن تكون معروفًا بين الناس وأن يُنظر إليك أيضًا على أنك شخص يريد مساعدة الآخرين للتموق في عملهم ومسيرتهم المهنية.

أجر محادثات بخصوص المسيرة المهنية مع الزملاء والموظفين الجدد المحتملين

للمساعدة في تحسين ظهورك ولتمكينك من مساعدة الآخرين، قد ترغب في مشاركة خبرات وظيفتك ومسيرتك المهنية من خلال إجراء المحادثات ورئاسة المناقشات. ومن الممكن أن تعرض إلقاء محاضرة في وقت الغداء عن مواضيع متعلقة بالمسيرة المهنية، والتي يكون أي من الزملاء المهتمين مدعوًا لحضورها.

وينبغي أن تكون المواضيع من التي تركز على العضلات والتحديات التي يواجهها معظم الناس في مؤسستك، مثل كيف تجذب الانتباه لنفسك وتتم ترقيةك، وكيف تنجح في هيكلة إعداد التقارير المصنوفية وكيف تتألق في ثقافة الشركة وبيئة العمل.

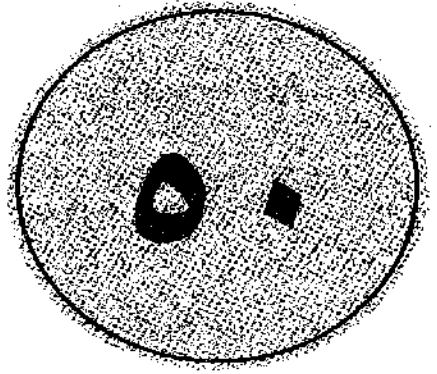
من الممكن أيضًا أن تعرض مساعدة زملائك في إدارة الموارد البشرية عن طريق أن تجعل نفسك متاحًا للحديث في معارض المسيرات المهنية وفي المدارس والكليات. وأن تعرض إلقاء خطبة قصيرة وملهمة سوف تجعل أي مستمع متحمسًا ويشعر بالإثارة للعمل في مؤسستك. وبمجرد أن تبدأ بعمل هذا، سوف تصبح نجمًا في عيون زملائك من الموارد البشرية والتوظيف في مؤسستك، وسوف يعرف رؤساؤك عن هذا، حتى لو لم تخبرهم.



أنا أمل بحق، كونك قد قرأت إلى هذا الحد، أن تكون موافقًا على أنك لا تستطيع أن تدعي بصدق أنك متفوق في عملك إذا لم تكن تحاول بنشاط أن تساعد الأشخاص الآخرين على التفوق في مسيراتهم المهنية. طور توجهاً ذهنيًا خاصًا بالرغبة في مشاركة نصائح وقصص النجاح الخاصة بك مع الآخرين، وأنت تعلم أنه في المقابل سوف تكسب أصدقاء عمل وحلفاء جددًا من الممكن أيضًا أن يتمكنوا من مساعدتك يومًا ما. لكن لا تساعد شخصًا ما متوقعًا الحصول على شيء ما في المقابل، كن مجبًا للغير وساعد بلا شروط. الزملاء الشباب الذين يتلقون نصيحتك ومشورتك سوف يتحدثون بأشياء جيدة عنك بلا شك، وهذا من شأنه أن يكون أمرًا جيدًا، حتى لو كنت لا ترى فائدة واضحة.

كن مبدعًا في طريقة اختيارك لإرشاد ومساعدة زملائك، جرب أفكارًا وحلولًا مختلفة حتى ترى مدى تلاؤمها مع ثقافة مؤسستك وأيضًا على ضوء شخصيتك. هذا الفصل شارك بالقليل من الأفكار حتى تقوم باستكشافها، بدايةً من برنامج إرشادي واضح للغاية، وتدريب المرشدين، وتركيز وقتك على مساعدة زملائك من جيل "الألفية" وصولًا لإعطاء خطاب النصيحة المهني داخليًا وفي معارض وفعاليات التوظيف على حد سواء. العنصر الأساسي هو أنك مستعد للاعتياد على أن تكون دائمًا سعيدًا بمنح الوقت لمشاركة خبراتك ونصائحك مع زملائك الأحدث والأقل خبرة. وقد تجد أيضًا أن بعضًا من زملائك الأقدم - وحتى رئيسك - من الممكن أن يسعوا لطلب نصيحتك الإرشادية. وهذه علامة على أنك بالفعل تتفوق في عملك!

اترك إرثاً في مكان عملك



“معنى الحياة هو أن تجد هبتك. الغرض من الحياة هو أن تهبها”. بابلو بيكاسو

“على كل الرجال والنساء الصالحين تحمّل المسؤولية لصناعة الإرث الذي سيأخذ الجيل القادم لمستوى بإمكاننا فقط أن نتخيله”. جيم رون

“احفر اسمك على القلوب، لا على شواهد القبور. الإرث يُحفر في أذهان الآخرين وفي القصص التي يتشاركونها عنك”. شانون إل ألدر

“الشيء الوحيد الذي تأخذه معك عندما ترحل هو ما تتركه خلفك”. جون أستون

“إن النفع الأعظم للحياة هو أن تقضيها في شيء سيجعلها تدوم”. ويليام جيمز

لا أحد يعمل للأبد وحتى أفضل وظيفة في العالم ستنتهي في وقت ما، ولو فقط بسبب بداية الشيخوخة. بغض النظر عمّا إذا كنت في وظيفتك الحالية منذ بضعة أشهر أو بضع سنوات أو سنوات عديدة، إذا كنت ستترك وظيفة ما، كيف تريد أن يتم تذكرك وما الذي تريد أن تتركه خلفك كإرث لك؟

لا يكفي أن تتفوق فقط خلال الفترة التي قضيتها في عملك. لكي تتمكن من النظر إلى ما مضى من تاريخك الوظيفي بفخر، لا يسعك ببساطة أن تتقاعد وتستقيل وتأخذ خطوة للأمام من كل من أدوارك الوظيفية وأرباب عملك دون أن تكون قد ضمنت أن تترك خلفك إرثاً إيجابياً. يمكن للإرث في مكان العمل أن يأخذ صوراً عديدة، مثل:

- كونك كنت موظفًا مُلهماً وزميلًا ممتازًا.
- التأكد من أن خليفتك في دورك الوظيفي قد تم تدريبه وإرشاده بواسطة لظمتك لضمان النجاح.
- تمكين زملائك من تولي مسؤولية عملك بكفاءة من خلال كونك قد تركت لهم إرشادات واضحة ودعمًا.
- أخذ الذكريات الإيجابية والتحدث بالخير فقط عن زملائك ورؤسائك السابقين.
- الرحيل بشكل إيجابي وسار، عدم ترك ذكريات مريرة عنك لسائر زملائك.
- إذا كنت مديرًا لغيرك، أن تترك خلفك مجموعة مُدرّبة ومُحفزة ومُلتزمة من أعضاء فريق سابقين.
- كونك متاحًا لدعم زملائك السابقين عند اللزوم بعدما تكون قد تركت المؤسسة.

ليست كل المغادرات من الوظائف تكون طوعية أو إيجابية للغاية. إذا وصلت لمرحلة عدم الاستمتاع بعملك حقًا وعدم الأداء بشكل جيد وتكون قد حاولت معالجة المشكلات، ففكر إذن بالمُضي قدمًا؛ لا تنتظر حتى يتدهور أداؤك بشكل واضح ويتم فصلك. اختيار الاستقالة يتيح لك أن تخطط لرحيل إيجابي وستتمكن من الرحيل مرفوع الرأس. وهذه، بعد ذاتها، طريقة لترك إرث إيجابي.

أفضل طريقة لضمان أنك ستترك خلفك إرثًا عظيمًا هي أن تخطط وتبذل مجهودًا على إرثك بينما لا تزال تعمل. الاستراتيجيات الثلاث التالية ستوضح لك أساليب يمكنك أن تحقق ذلك بها.

أعدّ خلفًا لك



تأكد من أن الشخص الذي سيحل محلّك جاهز تمامًا ومستعد ليأخذ مكانك. كيف يمكنك أن تضمن حدوث ذلك؟ أولاً، عليك أن تعطي شركتك وقتًا لتقرر ما إذا كانوا في حاجة لملء الوظيفة التي سوف تخليها. بإمكانك أن توفر هذا الوقت بأن تدع رئيسك يعلم في أقرب وقت ممكن بشأن نيّتك في الاستقالة والمضي قدمًا. بمجرد أن تكون قد أعلنت بشكل رسمي قرارك بالاستقالة أو التقاعد، يجب عليك

أن تتقبل البقاء في وظيفتك على الأقل طوال مدة فترة الإشعار التعاقدية.

إن مساعدة أحدهم على النجاح في دورك الوظيفي ليست بنفس بساطة إملاء توصيف وظيفتك عليهم وإطلاعهم على مكان عملك. عليك أيضاً القيام بالآتي:

- اجعل خليفتك يشعر بالترحاب والراحة.
- اقض وقتاً في مشاركة تفاصيل بشأن دورك وخبراتك، ليس فقط الأشياء التي أنجزتها جيداً، لكن أيضاً المهام التي تعثرت فيها أو ربما حتى فشلت.
- عزّف بجميع الأطراف المعنية؛ العملاء، الزملاء، أعضاء الفريق، الموردّين، الرؤساء، إلخ.
- إذا كانوا مستجدين في شركتك، فأحطهم علماً بسياسات المكتب وثقافة العمل.

إذا قامت مؤسستك بإنهاء خدمتك بشكل غير متوقع، على الأرجح سوف تكون متفاجئاً وحتى مستاءً للغاية. في ذلك الموقف قد يكون آخر شيء في ذهنك هو مساعدة خليفتك على تولّي دورك بنجاح. لكن، حتى إذا فُصلت من وظيفتك، حاول أن تمضي مرفوع الرأس وأن تُظهر أنك تُقدّر وقتك مع تلك المؤسسة. افعل ذلك بأن تعرض بشكل استباقي أن تقضي وقتاً في إحالة واجباتك إلى خلف مختار لك أو لرئيسك وزملائك.

شارك معرفتك غير الرسمية قبل رحيلك



عندما يرحل أحدهم، تكون الخسارة الرئيسية للمؤسسة ما هي المعرفة التي اكتسبها الشخص المغادر. إن معرفة كهذه تكون هي ذلك المزج بين خبرة العمل المكتسبة وفهم كيفية النجاح في الوظيفة والمؤسسة، ولديها مكونات رسمية وغير رسمية معاً.

المعرفة الرسمية هي تلك المعلومات الموجودة في كتيّبات منهج العمل ودليل وسياسات الشركة؛ هي المعرفة التي لن تضيع بسهولة عندما يترك المؤسسة أحد الأشخاص. تكمن الصعوبة في المعرفة غير الرسمية، والتي يمكن اعتبار أنها الحكمة والبصيرة التي جمّعها كل منّا في مكان العمل ونحن نأخذ ذلك معنا عندما نغادر.

إن معرفتنا غير الرسمية تكون فريدة لكل شخص وقد تتضمن الأمثلة:

- معرفة إلى من تتحدث لكي تفهم ما يحدث بشكل أفضل أو تحصل على موافقة غير رسمية على فكرة أو عرض جديد.
- معرفة كيف تضمن أن ماكينات مصنع معينة تعمل بشكل جيد عندما تصبح قطع غيار مهمة غير متوفرة.
- فهم الطرق المختصرة لتنفيذ مهام معينة في مؤسستك.
- أن تكون قادرًا على استخراج معلومات نظامية من برنامج محاسبة والتي تكون ليست متاحة بسهولة وغير مذكورة في دليل المستخدم.

أثناء الأيام أو الأسابيع التي تسبق مغادرتك مؤسستك، اقض بعض الوقت بمحض إرادتك مشاركًا معلومات مع مديرك وزملائك وخليفتك (إذا تم اختيار واحد). قد تختار أن تشارك معرفتك غير الرسمية مع زملائك حتى لو لم تكن لديك نية الاستقالة. سيكون هذا تصرفًا سخياً تقوم به، لكن عليك إدراك أن المعرفة قوة وأنت قد تقرر أن تحتفظ بمثل هذه المعرفة لتساعدك على أن تتميز وتكون أكثر أهمية وذا قيمة أكبر في مكان عملك. لكن، عندما تكون في طريقك لترك وظيفتك ومؤسستك وترغب في ترك إرث إيجابي، ليس لديك سبب لكي تمتنع عن مشاركة حكمتك ومعرفتك.

قم بأشياء عظيمة سيتم تذكرها

بعد بضعة أشهر أو سنوات من تركك لمكان عملك قد لا يتم تذكرك بشكل خاص فيما يغير الناس أدوارهم الوظيفية ويتركون المؤسسة ويأتي طاقم عمل جديد. ربما تكون قد نسيت لكن ميراث عملك الجيد قد يبقى. كم من الوقت يمكن لنتائج عملك أن تستمر بعد رحيلك؟ ابدأ بأن تكون شخصًا تتفوق فيما تفعل وأيضًا في محاولة صنع أثر وفرق إيجابي في مكان عملك. ربما كنت الشخص الذي:

- اقترح بناء مصنع جديد هو الآن فرع التصنيع الرئيسي لشركتك.
- اكتسب عميلًا جديدًا وقد أصبح الآن أحد أهم عملاء شركتك.
- بدأ برنامجًا إرشاديًا أصبح الآن مطروحًا في كافة أنحاء شركتك.



بعدما قضيت وقتًا بدور وظيفي محاولًا أن تتجح يومًا بعد يوم، يكون منطقيًا فحسب أنك قد تتمنى أن تتجح في الأسلوب الذي تترك به وظيفتك وشركتك. الكثير جدًا من الناس يتركون وظائفهم، طوعًا وغير ذلك، ويفعلون هذا بسرعة، دون التفكير كثيرًا في ضمان أنهم يرحلون بطريقة مفيدة ومثمرة وإيجابية.

اسأل نفسك دائمًا: "كيف أريد أن يتم تذكري بعدما أكون قد ذهبت ومضيت قدمًا؟". الهدف من هذا الفصل هو أنك يجب أن تختار أن يتم تذكرك بالطرق التي تُظهر أنك قد كنت زميلًا أو مديرًا أو عضو فريق رائعا.

إن مساعدة خليفتك على أن يتولى دورك ويتمكن من التفوق كما فعلت هو جزء أساسي من أي إرث. مشاركة كل معرفتك وخبرتك وحكمتك مع خليفتك إلى جانب زملاء ذوي صلة ورؤساء أمر مهم أيضًا، وأكثر المعلومات التي يمكنك مشاركتها قيمة هي ما سميتها بالمعرفة غير الرسمية، وهي التي سوف تغادر الشركة معك إذا لم تشاركها قبل أن ترحل. وأخيرًا، اقض أيام عملك في القيام بعمل تكون فخورًا به والذي ستبقى نتائجه المفيدة إلى مدة طويلة بعد أن تكون قد تركت وظيفتك.

بهذه الطريقة لن تتفوق فقط أثناء عملك، لكن أيضًا فيما قد تركت خلفك. اهدف إلى ترك موروثة في أماكن عملك السابقة والتي، بكلمات جورج فابريشوس، تصبح آثارًا باقية:

"يأتي الموت للجميع، لكن الإنجازات العظيمة تبني أثرًا سيدوم إلى أن تبرد الشمس".



عن المؤلف

نايجل كمبرلاند (زميل كل من مؤسسة ICPA ومؤسسة instLM) هو محاسب قانوني معتمد والمؤسس المشارك لشركة Silk Road Partnership، وهي مزود حلول عالمي رائد لتدريب المسؤولين التنفيذيين والتدريب على القيادة لبعض المنظمات الرائدة في العالم. إن عمل نايجل في جميع أنحاء العالم لأكثر من ٢٥ عامًا، يؤهله لأن يفهم حقًا ما يلزم للنجاح في أماكن العمل في مواقع مختلفة مثل هونج كونج، وبودابست، وسانتياجو، وشنجهاي، ودبي. وقد كان في السابق يعمل مدير مالية لشركة كوتس Coats وهي شركة مساهمة عامة محدودة متعددة الجنسيات كما أنه أيضًا أدار شركات تابعة لشركات توظيف رائدة مثل شركة أديكو Adecco. بالإضافة إلى ذلك، شارك في إنشاء شركة توظيف حائزة على جائزة في هونج كونج والصين، بيعت لاحقًا إلى شركة هايس Hays، أكبر مجموعة توظيف في المملكة المتحدة.

FARES_MASRY
www.ibtesamah.com/vb
منتديات مجلة الإبتسامة
حصريات شهر نوفمبر ٢٠١٨

اكتشف الأسرار وراء العظمة

أسرار

النجاح
في العمل

دايفيد كمبرلاند

أسرار

الأشخاص
المؤثرين

ستيفن ليريس

أسرار

الأشخاص
الأثرياء

ديفيد ستينسون

أسرار

المتواصلين
الواثقين

ديانا ماثر

www.jarir.com

أسرار

الأشخاص
الواثقين

ريتشارد فيوجنت

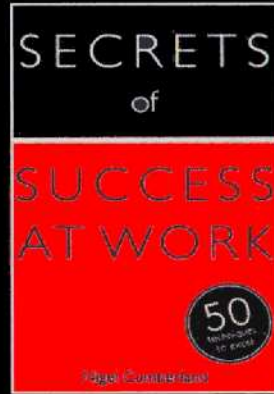
أسرار

الأشخاص
السعداء

مات أهيرى

لمزيد من المعلومات، زر:

www.Jarir.com



اكتشف أسرار النجاح
وافتح آفاق مستقبلك.



لكن كجميع الأسرار،
اختر بعناية من تبوح له بها ...

FARES_MASRY
www.ibtesamah.com/vb
منتديات مجلة الإبتسام
حصريات شهر نوفمبر ٢٠١٨

