

مهارات القيادة و«كلماتها»

مهتما يكن عملك عظيماً ومهاراتك المهنية عالية، لا يمكنك أن تفرض حضورك على الآخرين إن لم تتمتع بالثقة بالنفس، وتمتلك الصفات القيادية التي تجعلهم يصغون إليك ويضعونك في المنزلة التي تستحقها. وكثيرة هي المزايا التي توحى بالاعتداد بالذات، هذه أبرزها:

● **الصوت ونبرته:** من أهم العناصر التي يتلقاها الآخر مباشرة. وكلما كانت كلماتك واضحة بنبرة واحدة لا تتسارع عند الغضب أو الحماسة، فإنك تعطي انطباعاً بالجدية والحضور الواثق.

● **المفردات المستعملة:** محطات العبارات التي تنم عن تردد، مثل «لا أدري كيف أشرح الأمر»، أو «أمل أن أتمكن من التعبير عن فكري»، أو «أعتقد»، وغيرها من تعابير مماثلة، تُضعف مضمون الكلام، ولا تجعله يلفت الانتباه.

● **حركة الجسم:** الى جانب الصوت، هي من أكثر ما يترك انطباعاً لدى الآخرين. لذا، إذا كانت لغة الجسد لا توحى بالسيطرة التامة على النفس وبالثقة والثقل والرصانة، فلن يكون لصاحبها التأثير المطلوب في الحاضرين.

● **الطئة واللباس:** صحيح أن الثياب لا تصنع صاحبها، لكن الصحيح واللائق منها يؤثر بشكل أكيد في الانطباع الذي يتركه من يرتديها في نفوس الآخرين، ولا سيما إذا كان في مركز المسؤولية. فالزني الرصين الملائم للسن والمركز، يجعل الآخرين أكثر استعداداً للإصغاء الى صاحبه، وأخذة على محمل الجد.

● **الضحك والتندر:** متى زادا عن حدهما، أو كانا في غير موضعيهما، أو لإخفاء حالة من التوتر والخوف، ينعكسان سلباً على صاحبيهما، ويوحيان بعدم الجدية مهتما يكن فحوى الكلام المقال.



عواقب التأخير... ولو بعد حين

حين تصل متأخراً مرة الى عملك قد لا يلاحظ أحد ذلك، ويمر الأمر بدون إشكالات تذكر. أما حين تتكرر هذه «اللازمة»، فلا بد من أن يلاحظ المعنيون ذلك حتى لو لم يوجهوا إليك ملاحظة مباشرة حول الموضوع، وسوف تُسجل لك نقطة سوداء لا تعرف متى تظهر مفاعيلها. فلا تأمن الى أن زميلاً لم يشكك تأخر، وتؤكد من أنه سينعكس عليك سلباً في يوم من الأيام.

كذبتان - مفرجان لا غنى عنهما

«أتمنى مساعدتك»، عبارة تردها مراراً أمام زملاء، لكنها غالباً ما تُخفي وراءها كذبة بيضاء تتهرب بها من المساعدة الفعلية. لكن، لا تدع ضميرك يؤنبك بسببها، لأنها من بين الأكاذيب الأكثر شيوعاً بين الزملاء، وهي المخرج العملي الألف للتهرب من طلب لا تنوي تلبية. أما الكذبة الثانية الأكثر انتشاراً في العمل، فعبارة «ليس لدي أسئلة»، التي تأتي رداً على استقهام المدير عن لديه استفسارات بعد اجتماع أو محاضرة أو عرض يقوم به.

كيف نتغلب على كآبة بداية الأسبوع

أول أيام الأسبوع أصعبها، لأنه يأتي بعد عطلة انتظرناها للراحة والتسوية والاستمتاع، فإذا بها تمضي بلمحة بصر بدون استفاضة فعلية منها، ويليهما هذا اليوم حاملاً معه من جديد الروتين المعتاد وأكاداس المهام المطلوب إنجازها. لكن، لتلافي هذه الكآبة، يمكنك أن «تجدولي» لبداية الأسبوع نشاطاً تحبين القيام به، مثل لقاء الأصدقاء، أو الذهاب الى السينما، أو ممارسة الرياضة. وبهذا، تنتابك الحماسة لوصوله، ولا تجدينه مزعجاً. كذلك، بدلاً من أن تدعي معظم الواجبات المنزلية مترامية لعطلة «الويك إند»، حاولي أن توزعيها على أيام الأسبوع بقدر الإمكان، لتتركي لك وقتاً كافياً للهو والاستفاضة من «الفرصة»، وبهذا تعودين الى العمل في أول أيامه مرتاحة، وفي أتم الاستعداد لمواجهة جميع واجباتك.

الزملاء الأعداء... كيف تُردم هوة الخلاف بينهم وما مكامن تصرفاتهم المزعجة؟



التصوير خاص - سنوب

● راجع تصرفاتك الخاصة، قبل أن تواجه الآخرين وتدخل في صراع معهم. فربما صدر عنك أمر أو أكثر أدى الى رد فعل عدائي من قبلهم. فتأكد من ذاتك قبل لوم سواك.

● كن مهذباً حتى مع من أنت في خصومة معه، فيضطر الى مبادلتك بالمثل، وبذلك تهدئ الأجواء المتشنجة.

في المهنة، قد تواجه زملاء لا تتراح الى العمل معهم، وغالباً ما تنشأ بينكم خلافات تربك الأجواء وتشوشها، وتجعلك في حالة عصبية متشنجة. فهل من سبيل الى التخفيف من حالات التوتر هذه وإعادة الهدوء الى أعصابك وجو العمل؟ إليك هذه النصائح العملية...

قد يكون من الذين لا يمكنهم التفوه بكلمة واحدة في هذا الوقت قبل تناول فناجين عدة من القهوة.

● تأكد من عدم وجود سوء تفاهم بينك وبين الزميل الذي أنت على خلاف معه، فربما يكون سبب التوتر بينكما أنه فهم خطأً أمراً قمت به أو العكس. ومتى توضحت الأمور، تعود الأوضاع الى مجراها الطبيعي بينكما.

● ضع نفسك مكان الشخص الآخر، وحاول أن تتفهم ظروفه، ولا تحكم من وجهة نظرك الخاصة فقط. فلو كنت مكانه لكنت تصرفت مثله ربما. وبهذه الطريقة فقط يمكنك أن تتقبل ردود أفعاله على بعض ما تقوم به.

● لا تُجاره في لعبته، فهو ربما يثير غضبك ليدفعك الى رد فعل عنيف يؤثر سلباً فيك. وتجاه تحرشاته، حافظ على هدوئك. وبهذه الطريقة تنزع من يده ورقة يظنها رابحة، وتجبره على اعتماد أسلوب آخر معك.

● لا تنتظر اعتذاراً ممن أخطأ وإلا زدت الأمور توتراً. فالخطأ متى كُشف، يجعل الآخر عدائياً يسعى الى الدفاع عن نفسه. والاعتذار عندما يصبح مفروضاً يزيد من العدائية. دع الوقت يصلح الأمور بينكما حينما يصحح الغلط.

● لا تأخذ الأمور كلها بصفة شخصية. فالمدبر الذي لا يرد على تحيتك صباحاً

من هو الزميل المزعج؟

للخلافات بين موظفي العمل الواحد أسبابها، وأحياناً قد تكون تافهة، ناجمة عن كون أحدهم شخصاً مزعجاً يأتي بتصرفات يومية تضايق زملاءه وتسبب توتراً في أجواء المهنة. فما هي أبرز المآخذ التي يمكن أن يلام عليها الناس المزعجون؟

● **النصائح المجانية:** ليس أكثر إزعاجاً من زميل يحاول أن يسدي نصائحه الى كل من حوله بدون أن يطلبها أحد منه، كأنه يحاول إظهار نفسه أعقل من الآخرين، أو أنه «حكيم المؤسسة».

● **السلبيّة:** الموظف الدائم الشكوى الذي لا يوفر مناسبة لانتقاد الشركة ورؤسائها وقوانينها، أو الذي ينتظر يوماً ساعة المغادرة بفارغ الصبر كأنه الوحيد الذي يتحمل السلبات.

● **الانتكالية:** فمن يطلب من زميل أن يرسل إليه الفاكس، ومن آخر أن يحجز له مكاناً في المؤتمر، ومن ثالث أن يصحبه معه في سيارته الى البيت، يصبح مزعجاً. ومع الوقت يتكدر منه الآخرون، ويتجنبون رفقته.

● **كثرة الكلام والأخبار:** وهو الذي لا يكف عن رواية أخباره الخاصة وإنجازاته المهنية، ويشارك في جميع القصص والأحداث، ويزيد عليها ويبالغ فيها، لرغبته في التفوق دائماً في الكلام، دافعاً بمن يعمل معه الى تجنب حضوره وجلساته.

● **الصمت والانزواء:** عدم المشاركة في الحياة الاجتماعية للمؤسسة، والابتعاد عن الزملاء مهما تكن أسبابه، لا يلقى استحساناً من قبل هؤلاء، وغالباً ما يعمدون الى عزل من يلجأ إليهما أكثر وأكثر.

● **الإكثار من العطر:** قد يبدو سبباً تافهاً، لكنه يمكن أن يؤدي الى إزعاج كبير في الواقع. فمن يتحمل بالقرب منه طوال اليوم شخصاً تفوح منه أقوى نفحات العطر لتملاً الأنوف وتكتم أنفاسها؟