دليل المديرين

إلى التعامل مع الآخرين

فن ومهارة الحصول على ما تريده

براندون توروبوف

تم التنسيق

في

www.smart10.com

المقدمة

يحتوي الكتاب على ١١ فصلا يتناول مواضيع شتى في مجال العلاقات الادارية فهو بالفعل دليل للتعامل مع الاخرين .. وسنقوم باذن الله بعرضه بطريقه سلسلة مختصرة غير مملة وذلك باعطاء رؤوس الاقلام حول ما يحتويه الكتاب من اللالئ ونحن هنا نرشد البحار أي القارىء الى اماكن هذه اللالئ وعليه ان يبحر فيها باسهاب ليجني منها الفائدة القصوى وكل حسب شخصيته واستعداداته وامكانياته .. وبالله التوفيق .. فهيا معا الى ملخص الدليلوالذي سنقسمه الى ثلاث اقسام لطوله ولكيلا يمل القارئ الكريم من القراءة في موضوع واحد ...

فهذا مختصر كتاب دليل المديرين إلى التعامل مع الآخرين ، حيث أن هذا لكتاب سوف يساعدك في التعامل مع الآخرين سواءً كانوا ، رؤساء ، أو مرئوسين ، أو نظراء ، أو جماهير الناس بأصنافهم ، فالتعامل كما هو معروف هو فن إبداع .

كيف تستفيد من الدوافع البشرية لصالحك

هذا الفصل كما أشار إليه المؤلف هو أهم الفصول إذ على فهمه تقوم باقي لفصول ، وأشار إلى أن هناك وسيلتين يميل إليها المدراء في العمل وتقع في أربع نقاط :

الأول والثاني مدير يحدد له أولوية مقياس الاعتماد على النفس حتى عند تفويض الآخرين ، والآخر على العكس تماماً .

والثالث والرابع مقياس الأولوية عند الثالث إنجاز العمل في أسرع وقت ولو أدى ذلك إلى أخطاء والاخر على العكس تماماً ، إن كلاً من الاتجاهات الأربع صحيحة وخاطئة ، لأنها تحتاج إلى أطر مرجعية .

إن الأطر المرجعية التي ذكرها المؤلف هي المرونة .

وقد قسم المؤلف الاتجاهات الفكرية لدى الناس والغرائز التي يميلون إليها إلى أربع أقسام .

١-المودون المنفردون : الذين يوجهون أنفسهم نحو أهدافهم بمثابرة ومواعيد نهائية ويتعاملون معها بجدية.

٢-الصيادون المهرة : يتسمون بالتوجيه الذاتي والمثابرة وتركيزهم الأساس هو استخدام معرفتهم الفنية في إنجاز المهام والعثور على الأخطاء وتصيدها .

٣- الأساتذ : يشتركون مع الصيادين المهرة في ولعهم بالتفاصيل الفنية ، وينصب تركيزهم على تطوير السياسات والإجراءات .

٤-مشجعو الفرق : فهم اجتماعيون يعملون بتركيز شديد عل تحقيق الأهداف في أسرع وقت .

ثم ذكر المؤلف أن الجمع على صواب إذا اجتمعت الأساليب ، وقد يكونوا مخطئين إذا انفردت .

ثم جعل المؤلف هذا التقسيم وهذه الاتجاهات الأربعة في جميع الشركات حيث ذكر أسس عامة للتعامل في الفصول القادمة مع الرؤساء والمرؤسين والنظراء وجماهير الناس ، ثم يطبق كل فكرة تعامل على الغرائز الأربعة السابقة ، فنحن سنذكر للقارئ الكريم أسس وأفكار التعامل التي ذكرها المؤلف ، ونترك له تطبيق ذلك على هذا الغرائز الأربعة كلاً على حده تبعاً لصيغة كل غريزة التي ذكرناها سابقاً ، أو بالرجوع إلى أصل الكتاب ، وذلك طلباً للاختصار .

الإنصات على جميع المستويات

إن للإنصات فوائد كثيرة أهمها أنها تكسبك احترام الآخرين ، ويوفر لك الوقت اللازم للتعرف على الاتجاهات الفكرية الأربعة للمتكلم وإليك ستة أساليب لاستخدامها في الإنصات .

وضح للشخص أنك فهمت مراده ثم اتركه يتولى المحادثة ، وجه أسئلة تتطلب إجابات مفتوحة مثل " ماذا سيكون ، أطلب من الشخص الآخر التوضيح في حال الخطأ ، استخدم العبارات الخبرية مثل " أعتقد أنه سيكون ... ، دون ملاحظاتك على ما يقوله الطرف الآخر ، ثم ذكر المؤلف تتطبيق ذلك على الاتجاهات والغرائز الأربعة .

التعامل مع المرؤسين :

وأطال المؤلف في ذكر التعامل مع المرؤسين وأساليب ذلك وذلك لأن أكثر تعاملاتنا اليومية معهم .فنظرية الإنصات السابقة الذكر هي أهم عامل للتعامل معهم وذلك لأن كثير من المديرين لا يأبه بهم .

عشر أفكار لتحقيق تعاملات يومية فعالة مع المرؤسين :

لا تقاطع المرؤوس ، وتذكر الثناء عليه ، ودعه يعبر عما يشعر به ، ولا تصرح بأخطاءه ، وحاول أن تفهم وجهة نظره ، وتجاهل الرد على الأسئلة العدوانية ، وأظهر التعاطف معه إن كان صاحب شكوى ،و واطلب النصح منه ، واستخدم الاسم الأول له ، وكن مدركاً عندما يحاول المرؤوس الخطأ في مجاله ، ثم ذكر المؤلف تتطبيق ذلك على الحالات الأربع (ص١٢) .

كيف تكسب احترامهم :

اعترف عندما تخطي ، وتعرف على الإتجاه الغريزي له ، شاركه في أمر يخصه ، حاول تظهر له نكتة ساخرة ،تعامل معهم كما لوكانوا نجوماً ، وأشركهم في إتخاذ القرارات الصعبة التي تؤثر عليهم ، ثم ذكر المؤلف تتطبيق ذلك على الحالات الأربع .

تسع وسائل لتولي المسئولية في الأزمات :

حدد وقتاً لعقد اجتماع ويكون ذلك في الصباح الباكر ، ابدأ بداية قوية واستخدم وسائل للعرض ، اعط صيحة تنبيه عندما ترى مشكلة في الأفق ، ركز على نقطة إيجابية يتفق عليها الجميع ، حدد هدفاً واضحاً يمكن أن يكون حلاً للأزمة عبر عن ثقتك على قدرة الأعضاء على اجتياز الأزمة ، حاول أن تجعل الاجتماع عشرين دقيقة وذلك للتركيز على المشكلة ثم ذكر المؤلف تتطبيق هذا المنظور عل الحالات الأربع .

كيف تروج أفكارك :

أجعل شخصاً يتلقى التقرير لينشر الفكرة أو لجنة خاصة ، دع المرؤوسين يعرضون تحسينات على الفكرة ، قدم مكافأة للفرد من الفريق يكون قادراً على تنفيذها بنجاح ، اطرح ثلاث أفكار (ضمنها الفكرة) إثنان مما يستبعده الفريق ، استخدم الأفكار الجذابة والأسماء المثيرة للفكرة ، ثم ذكر المؤلف تتطبيق ذلك على الحالات الأربع .

كيف تشجع الطرق الإبداعية الجديدة :

غير الموقع أو الأسلوب الذي تعقد به الاجتماع ، اجعل الموظفين يتوقفون عن فرض الرقابة على أنفسهم والخروج بأفكار إبداعية ، استخدم لوحة كتابة لتسجيل الأفكار ، استخدم التفكير المترابط بحيث جعل أفكار غير مرتبطة وربطها ببعض لحل المشكلة بصورة إبداعية ، حاول تغيير طريقة التفكير ، عند التعامل مع المبدعين اجعل هذا الشخص يعبر عن تميزه بعيداً عن الطرق التقليدية ، ثم ذكر المؤلف تطبيق هذا المنظور على الاتجاهات الأربع .

كيف تحسن مهارات إدارة الوقت لدى المرؤوسين :

اجعل موعدين نهائيين لإنجاز العمل ، الموعد الأول للموظف والنهائي الثاني لك ، عند الشك في قدرة الموظف اطلب منه تفاصيل المشروع قبل الالتزام بموعد ، أجعل الخطط مكتوبة والأخطاء الممكنة معها ، اجعل موضوع إدارة الوقت ،حدد نقطة التركيز في تقييم الراتب ، عرفه بأن هذه المشكلة مالم تكن تتوقعه منه ثم ذكر المؤلف تتطبيق هذه المنظور على الحالات الأربع .

كيف تحمل المرؤوسين على بذل أقصى جهد ممكن في الأوقات العصيبة :

اجعل الوقت الإضافي يبدو وكانه حفلة يمكنهم تناول الطعام فيه وبعض الاسترخاء ، كافئهم مكافآت تقديرية ومالية ، تأكد أنك واضح تماماً ما تريده منهم بالضبط ، ثم ذكر المؤلف تتطبيق هذا المنظور على الحالات الأربع .

كيف تغرس التركيز الشديد على العميل في أفراد فريقك :

قم بنقل الصيادين المهرة الذين لا يستطيعون التحدث بلغة العميل ، دع فريقك يعرف أنك تدرك وجود عملاء حمقى يثيرون أعصابك ،شجع فريقك على استخدام منتج الشركة ، أنشأ برنامج العميل الغامض وهو مكافأة الموظف الذي يقدم أفضل خدمة لعميل مجهول ، ناوب بين واجبات أفراد فريقك ، اسمع لفريقك بتحويل العملاء الماديين مع بعضهم ، شجع فريقك أن يجعلوا للعميل فرصة للتنفيس ، واجعل مرؤسك ينفس عن غضبه ، ثم ذكر المؤلف تطبيق هذا المنظور على الحالات الأربع .

كيف تقدم لمرؤوسك نظاماً جديداً يحتوي على التحدي :

رتب رحلة إرشادية لإحدى الإدارات ينفذ فيها هذا النظام بنجاح ، أكد على النتائج المرجوة مع مراعاة المرونة في الوسائل ، لا تخبرهم بما يجب أن يشعروا به اتجاه التغييرات ، استخدم النظام الجديد بنفسك قبل مرؤسيك، ثم ذكر المؤلف تطبيق هذا المنظور على الحالات الأربع .

كيف تتعامل مع مرؤس يعارض التكنولوجيا الحديثة :

عرف هذا المرؤس بلعبة جذابة في هذا الجهاز مثلاً حتى ينزع منه جانب القلق ، امنحه رحلة إرشادية لنظامك الجديد لا تخطأه في مرحلة التدريب ، اجمعه مع فريق واحد كان مبغضاً لهذا النظام ثم استطاع تجاوزه .

كيف تتعامل مع موظفي مبيعات لهم مشكلة في الأداء :

استخدم الأساليب الغريبة والطريفة البعيدة عن إرهاب الموظف لينتبه لخطأه ، غير موقع إدارة المبيعات ، اكتشف هل يمكن توجيه طاقة المندوب لعمل آخر ، راجع أساسيات المندوب في كسب عملاء جدد إذا فشل كل ما سبق قم بنقله إلى وظيفة لا ترتبط بالمبيعات ، ثم ذكر المؤلف تتطبيق هذا المنظور على الحالات الأربع .

كيف تخبر موظف المبيعات بالتغيرات في توزيع مناطق العمل أو نظام العولمة :

أرفض حظراً على المعلومات حتى تكون مستعداً لإخبار الجميع ، أعرض نقاطك شفوياً قبل توزيعها ، وضح أنك سوف تقوم بمراقبة تنفيذ الترتيبات وإيدهم على ملاحظاتهم ، أكد لهم ضمان العدالة لكل فرد ، دعهم ينفسون عما في أنفسهم ثم ذكر المؤلف تتطبيق هذا المنظور على الحالات الأربع .

كيف تستجيب لطلب زيادة الراتب لا تستطيع منحها :

اعطي صاحب الطلب الوقت الكافي لمناقشة الأمر ، هنأه على امتلاكه الشجاعة لعرض ذلك ، اشرح له العقبات التنظيمية أو في الميزانية التي تعيق ذلك .

كيف ترفع المعنويات :

اسند إليهم أعمال وهو معرفة آراء عملائهم في المنتج أو الخدمة ، اكتب لهم عبارات تدعو إلى التفاؤل والهدف المنشود ، أرسل إليهم رسالة تبين لهم التجاوز عن الأخطاء الصغيرة ، دعهم يتنفسون الصعداء بعد انتهاء فترة ضغط عمل ، ثم ذكر المؤلف تتطبيق هذا المنظور على الحالات الأربع .

كيف تعالج مشكلات التأخير عن العمل :

ابحث قبل افتراض أنك تتعامل مع شخص لا يولي احتراماً للشركة ، اربط بين التأخير والجوانب الإيجابية للموظف وأكد له على أهمية القدوة ، تجنب التحذيرات المكتوبة له ولا تعمل ذلك إلا كحل أخير ، ثم ذكر المؤلف تتطبيق هذا المنظور على الحالات الأربع .

كيف تتعامل مع نقل أحد المرؤسين إلى إدارة أخرى :

تولى شخصياً التعامل مع هذا التغيير المفاجئ ومتابعة ذلك شخصياً لإعطاء المرؤس الطمأنينة ، اجعل توقيت الانتقال محدداً والجأ إليه بلباقه وحزم ، سلط الضوء على ميول المرؤس الغريزية والإدارة الجديدة المنقول إليها ، ثم ذكر المؤلف تتطبيق ذلك .

أربع طرق للاستجابة لمشكلات فريق العمل التي يثيرها مرؤسك :

انصت له بانتباه ، حاول حل المشكلة التي تثير قلقة ، ابدي اهتمامك بالمشكلة ، أطلب منه مساعدتك في حلها ، ثم ذكر المؤلف تتطبيق ذلك .

كيف تهدئ الخلافات في العمل "

حدد الاتجاهات الفكرية الأربعة ، ركز على عناصر المشكلة ، اطرح أفكاراً جيدة ترتبط بالخلاف ، لا تحاول أن يكون المعارضة هي محل التركيز في الاجتماع ، دافع عن الآخرين ضد الإهانات ، ثم ذكر المؤلف تطبيق ذلك .

كيف تدرب الموظفين على إجراء جديد :

قسم المعلومات إلى أجزاء صغيرة حتى يمكن استيعابها ، أرسل رسائل شعورية وأخرى منطقية ، اشرح بالتفصيل خطأ ارتكبته عندما كنت تطبق نظام جديداً لتثبت لهم إمكانية الخطأ في البداية لا تخطأهم عند مرحلة التدريب ، ثم ذكر المؤلف التطبيق على ذلك .

خمس خطوات سوف تجعلك تقول (لا) بدون كسب أعداء :

اسمح للمرؤس بتقديم طلبه حتى النهاية ، اذكر الأسباب في حالة الرفض ثم اترك له فرصة المناقشة فكر في شيء تعلم أن مرؤسك يفكر فيه ووجهه إليه ، وأكد له في النهاية على الأهداف المشتركة ، ثم ذكر المؤلف تتطبيق ذلك .

كيف توجه النقد البناء :

لا توجه له النقد في اجتماع عام ، حاول توجيهه نحو اتجاه جديد بدل ذكر الحقائق له ، اثن عليه في الإيجابيات ، استهل النقد بأنك تحتاجه وتقدره ، احذر الغطرسه أو عباراتها ، إذا قدم لك شكوى تولها بنفسك ، ابحث عن السمة التي تحاول تصحيحها من أجل مزيد من الفعالية ، أنسب الخطأ السلوكي إلى شخص آخر قبل إعطاء تعليمات بشأن هذا الخطأ ، أسأل له سؤالاً عند غضبك اسمح له بالفشل لأن التجارب تأتي بالفشل ثم ذكر المؤلف تطبيق ذلك .

ست أفكار لتحسين مهارات التفويض :

وجه المؤلف ستة مهارات للتفاوض وهي : جعل الأهداف محددة ، وعدم تفويض الموظف المتقاعس مباشرة إلا بعد التأكد والحرص على تفويض الموظف الذي لديه الأدوات الرئيسية لذلك ، وطرح المواقف الافتراضية للموظف المفوض لمعرفة خبرته ، وتوضيح له طلب المساعدة في حالة الضرورة ، وضع خطة بديلة في حالة عدم سريان الأمور بالوجه الصحيح ، ثم ذكر المؤلف طريقة التفويض لكل غريزة من الغرائز الأربعة .

كيف تعطي تقديراً للراتب :

ذكر المؤلف ثلاث طرق لذلك : التأكيد على المكافآت المستقبلية للمرؤسين الصعبي المراس ،والجأ إلى الحاجات الملائمة في (هرم ما سلو)عند محاولة تركيز الانتباه على أهداف المستقبل وتشجيع المتفوقين على الأهداف ، ثم ذكر المؤلف تطبيق لكل نوع من الغرائز الأربعة في تقييم الرواتب .

كيف تفصل موظفاً :

ذكر المؤلف عدة طرق بحسب حال الموظف :

فإذا كان إنهاء خدمة بسبب تخفيض العمالة يجب أن يكون الحديث لبقاً معه مع ذكر الأسباب لذلك وشكره على خدماته ، وإن كان السبب نتيجة ضعف أداءه فيكون الحديث معه بذكر سبب فصله ، ولا تشر عند الفصل إلى سن الموظف أو شكله أو لونه أو تمييز عنصري ،وكن مستعداً لمواجهة ثورة الغضب منه ، ولا تكثر الكلام معه ، وتحدث بتعاطف معه ، ولا تقدم أعذاراً واهية ، وإذا أراد الموظف اللجوء للسلطة العليا فأخبره أن هذا القرار نهائي ، ثم ذكر المؤلف الحالات الأربع السابقة .

التعامل مع النظراء

ذكر المؤلف عشر أفكار للتعاملات اليومية الفعالة مع النظراء وهي : طلب مشاركة النظراء بآرائهم اقتبس من كلماته وكررها واستهد بها ، تعرف على همومه وشجعه على حلها ، لا تنشر أسراره في العمل ، أظهر القدرة على تجنب الخلاف معه عن طريق التركيز على الأهداف الإيجابية ، لا توجه أوامر له أبداً استأصل الخلافات منذ بدايتها ، لاتقاطع حديثه أبداً ، ابتعد عن استخدام الكلمات الخطيرة ، خذ نفساً عميقاً قبل أن تعبر بصراحة عن رأيك .

أربع طرق لكسب الاحترام ووضع القواعد الأساسية للتعامل:

تعلم أ ن تعترف بعيوبك وأخطائك ، واطلب المساعد منه ، حاول أن تتنفس بنفس إيقاع تنفس زميلك وهذا الأسلوب يمكنك به تهدأ الخلاف قبل أن يقع ، عند التعامل مع كبار السن أرسل إشارات أنك مستعد للتعلم منهم ، غير التعامل مع شخص بينكما خلافات مستمرة مثل طريقة الكتابة بينك وبينه ،ثم ذكر المؤلف طريقة التعامل مع الحالات الأربعة .

ثلاث استراتيجيات تساعد في الاستفادة من الآخرين :

اجعل علاقتك مع زميلك علاقة التلميذ مع مدرسه ، تخلص من مشكلة المنافسة معه ، عندما يعلق عليه بطريقة مشوشة أو عدوانية حاول أن تعلق عليه بسؤال لا يحتوي على تهديد ، ثم ذكر المؤلف الحالات الأربعة .

أربع طرق لكسب التأييد لمبادرة جديدة :

استغل الأحاديث العابرة لصالحك ، وتذكر قوة المطالب العاطفية لهم ، واستخدم الدعاية عندما يكون ذلك مناسباً ، لا تطلب التأييد مباشرة إذا كان ذلك يؤزم الموقف ، ثم ذكر المؤلف تطبيق ذلك على الحالات الأربع .

ما يجب أن تفعله عندما يحاول أحدهم أن ينال التكريم على عملك أنت :

إذا كان أحدهم يحاول الاستحواذ على فكرتك ، فحاول أن تحل القضية عن طريق الرسالة الهادئة أو في اجتماع قصير وجهاً لوجه بأدب وحزم ، أو أشركه في التكريم ، أو الإنسحاب وذلك حفاظاً على الفكرة والمبادرة ، ثم ذكر المؤلف تطبيق ذلك على الحالات الأربع .

كيف تسوي الخلافات التنافسية بين الإدارات :

إليك ثلاث أفكار تسوي الخلافات في الصلاحيات الإدارية : حاول ألا تجعل النقاش علني بل ثنائي ، ولا تجعل المبالغة والغضب تبعدك عن طريقك ، وحاول أن تخفض حدة التوتر عن طريق توضيح الترتيبات الجديدة كتابة ، ثم ذكر المؤلف تطبيق ذلك على الحالات الأربع .

كيف تخبر زميلاً بأن في إدارته موظف صعب المراس :

إليك خمس أفكار تساعدك في إقناع زميلك بوجود موظف معه صعب المراس ، عبر عن مخاوفك بصورة شفهية مبدئياً ، حدد نقاط الضعف لهذا الموظف ، وضح الاختلاف الصارخ بين هذا الموظف والموظفين الآخرين ، ثم دع زميلك يتحدث عن هذه النقطة ، اطرح وجهة نظرك مع توضيح أنك لا تسعى للخلاف ، ثم ذكر المؤلف تطبيق ذلك للحالات الأربع .

ثلاث أساليب للحصول على تقييم لمشروع هام :

تخير الوقت المناسب لذلك ، تجاوز الأفكار الغريبة أو السيئة ببراعة ولا تنصرف بسببها عن طريقك ، ثم دون الملاحظات حول مشروعك ، ثم ذكر المؤلف تطبيق هذا المنظور على الحالات الأربع .

كيف تقدم الاقتراحات البناءة :

الاقتراحات البناءة فئتين ، الأولى للوقت الذي تعتقد أن هناك كارثة ، والثانية لجميع المواقف الأخرى، إليك بعض الاقتراحات لكل فئة ، إذا لم يصل الأمر إلى التأزم صغ اقتراحات بشكل السؤال غير عدواني ناشيء عن موقف جميل وإذا كنت تعتقد بوجود كارثة قل ذلك بوضوح ، ثم ذكر المؤلف تطبيق ذلك على الحالات الأربع .

كيف تتغلب على التسويق الذي يقوم به زميل :

إليك بعض الطرق للتغلب على التسويق بدون إبداء أي غضب : اعترف بأن زميلك مثقل بالأعمال ثم حاول أن تضع التزاماً وقتياً محدداً ، اطلب تعهدات وقتية مكتوبة أو الزم زميلك بتعهدات مكتوبة ، تأكد أنك لا تواجه قضية تسويف أو تردد من زملائك ولكن هي مشكلات ضعف التقييم . ثم ذكر المؤلف التطبيق على الحالات الأربع .

سبع طرق لتحويل عدو إلى حليف :

إليك سبع طرق لتحقيق أقصى استفادة من علاقة زميل يبدوا أنه يحمل لك ضغينة ما : حدد الغرض الإيجابي فيما يقوله الزميل واستجب له ، اعترف بأنك مخطئ وكن دائماًمستعداً للتنازل عن أحد آرائك ، ليس هذا يعني أن تستسلم في كل مرة يبدأ فيه زميلك بالهجوم عليك ، ركز على إنجازات زميلك حتى في غير العمل وأبدي لهما التقدير ، تجاهل الأسئلة العدوانية أو التهديدية ، تأكد من فهم رسالة زميلك بوضوح سواء وافقت عليها أم لا ، اجعل زميلك يعرف أنك تحتاج إليه ، تابع تطوير العلاقة معه بانتباه ومسئولية ، ثم ذكر المؤلف تطبيق ذلك على الحالات الأربع .

كيف تتعامل مع زملاء العمل أصحاب مشكلات الموقف المتشدد :

إليك خمس أفكار للتعامل مع هؤلاء : إذا كانت تتم مقاطعتك بصورة متكررة حاول أن تعود إلى عملك من نفس النقطة التي تمت مقاطعتها ، استخدم الصمت خاصة مع السفهاء منهم ، اجعل زميلك هذا يستمر في حديثه خاصة عند توجيه الإهانات لك أو أن يجيب بكلمة مسكته مثل " سليم " حسناً ، وأخيراً أقر السلام عن طريق الثناء على الجانب الجيد من زميلك ، ثم ذكر المؤلف تطبيق ذلك على الحالات الأربع .

التعامل مع الرؤساء

ذكر المؤلف في هذا الفصل أفكار عامة للتعامل مع الرؤساء من خلال التعاملات اليومية ، وزيادة الرواتب والمحافظة على العلاقة معه ، وفي حالة خسارة رئيسك المعركة ، وعرض الأفكار عليه ، والحصول على مهلة إضافية ورفض المهمة ، وكيفية الاختلاف ، وكيفية الشكوى إليه ، وكيفية التعامل معه على اعتقاد أن لديه مشكلة وكيفية تقييم راتبك ، وكيفية التعامل مع غضبه ، والتعامل مع الرؤساء المستدبرين وكيفية إنهاء العلاقة مع الرؤساء الغير مناسبين .

عشر أفكار لتحقيق تعاملات يومية فعالة مع الرؤساء :

اجعل مطالبك موجزة ، ثم زود الرئيس بالحقائق التي يمكنك جمعها ، ولا تستخدم كلمة مرواغة ، فسر المعلومات بحيث تقدم له تقييماً مختصراً عن الكم الكبير من المعلومات ، أعرف متى يمكن تقديم المساعدة له دون أن يطلب منك ذلك ، ولاتكشف أسرارهم أبداً ، ولا تنفذ كل شيء حرفياً خاصة إذا فهمت قصد الرئيس من ذلك .

تغييب اللوم في الأوقات العصيبة ، وتجاوزه وواصل عملك ، حدد اهتماماً مشتركاً غير مرتبط بالعمل ، سجل الملاحظات دائماً .

كيف تطلب زيادة في الراتب :

إليك ست أفكار لإدارة هذه المناقشة التي تتطلب منك براعة كبيرة : تأكد أن مظهرك جيد ويساعدك خذ بضع دقائق لتحديد الاتجاه الفكري لرئيسك قبل أن تجلس معه ، اجعل لهجتك هادئة ، كن مستعداً لتحديد إنجازاتك السابقة ، إذا رفض رئيسك الطلب أو طلب تأجيله لموعد تقييم الرواتب اكتب ملاحظاتك حتى ذلك اليوم ، ثم ذكر المؤلف تطبيق ذلك على الحالات الأربع .

كيف تحافظ على علاقة متناغمة مع رئيسك حتى في الأوقات العصيب :

إليك خمس أفكار للحفاظ على علاقة متناغمة مع رئيسك في جميع الأحوال : سجل ملاحظاتك في التعامل معه ، لا تجعل فترات الصمت التي يستخدمها المديرون تجيبك بالشك ، لا تفرط في التحدث أثناء عرض فكرة ولا تستخدم الكلمات الغامضة ، خاطب بعبارة بلاغية تحتوي أكثر مما تقول ـ استخدم التحديدات الوقتية بحيث لا تستخدم خطط على الزمن الطويل بل حدد الزمن ، ثم ذكر المؤلف تطبيق ذلك على الحالات الأربع .

وماذا تفعل عندما يخسر رئيسك معركته :

إليك ثلاث أفكار للتعامل مع رئيسك خسر مبادرة هامة : اسمح له لفترة من الإحباط بحيث لا تعرض عليه المشاكل ، راقب حديثك جيداً معه ، احتفظ بأفكارك عن المبادرة الأخيرة بنفسك ، ثم ذكر المؤلف تطبيق ذلك على الحالات الأربع .

كيف تعرض أفكارك على الرؤساء :

إليك خمس أفكار لعرض فكرتك على مرؤسك والفوز بها ، : ضع خطط طوارئ وخطط احتياطية لأن الرئيس سوف يسأل : ماذا لو لم تنجح الفكرة ، ابتعد عن كلمة (الربح) أو ما يوازيها وتحدث عن الإرتقاء بالشركة وضع هذا الإرتقاء على الورق بصورة جذابة ، ركز على الفوائد الملموسة وفصل فيها ، لا تكن مصراً على الحصول على إجابة محددة وما عليك إلا الانتظار ، ثم ذكر المؤلف تطبيق ذلك على الحالات الأربع .

كيف تحصل على مهلة إضافية لموعد نهائي :

أظهر الثقة في ذلك ثم حدد الموعد النهائي ، ثم ذكر المؤلف تطبيق ذلك .

كيف ترفض مهمة :

حاول أ تتعرف مستوى الأهمية الذي يعلقه رئيسك ، إذا كان الامر مهم لرئيسك ناقش بهدوء وإن لم يكن كذلك فاطلب بعض الوقت لمناقشة ذلك ، ويمكن أن تلجأ إلى طلب عمل آخر تتقنه . ثم ذكر المؤلف تتطبيق ذلك .

ماذا تفعل عندما تختلف أنت ورئيسك في وجهات النظر :

إليك أربع أفكار لتبقى خطوط التواصل عند اختلاف وجهات النظر : تمسك بما يمكنك أن تبرهن عليه تذكر أن المنطق له حدود وذلك بتوجيه رئيسك نحو طريقة أخرى للنظر في الموقف ، استخدم صياغة إيجابية في عرض موقفك ، اعرف متى تتراجع عن وجهة نظرك ، ثم ذكر المؤلف تتطبيق ذلك .

كيف تشكو إلى رئيسك :

إليك ثلاث اقتراحات لتجعل رئيسك ينصت لك : ألق تلميحات واضحة ثم " هناك مشكلة هنا " ، اجعل طلبك يستغرق أقل من عشر ثواني ، أما إذا كنت تواجه بعض الإساءة منه فواجه المشكلة مباشرة .

كيف تتعامل مع رئيسك يعتقد أن لديك مشكلة أداء كفاءة :

كن سابقاً في ذلك واعترف بما تعلم وما لا تعلم في مجال معين ، عالج موقفك من خلال اتجاه فكري يركز على حل المشكلة ، لا تحدد المشكلة أبداً دون أن تقدم ثلاثة حلول على الأقل ، مهد للمواضيع التي سيرفضها مديرك ،ارفع رأسك باعتدال حتى وإن ارتكبت خطأً ما . ثم ذكر المؤلف التطبيق على الحالات الأربع .

كيف تنشأ تقييماً ذاتياً لراتبك :

حدد المهمة التي أديتها وكم وفرة لشركتك من هذه المهمة ، إذا كان هناك إخفاق ما فلا تتجاهل ذلك ، ولا تحدد علىالورق مقدار الزيادة التي تستحقها فهذا عمل الرئيس ، اختتم تقيمك المكتوب بالمجالات التي تأمل أن تنمو فيها أعرض بعض التفاصيل المعبرة ولا يتجاوز اللازم ، ثم ذكر المؤلف تطبيق ذلك على الحالات الأربع .

كيف تنجو من عاصفة الغضب :

لتنجو من غضب رؤساك اتبع الآتي : دعهم ينفسون عن غضبهم ولا تقاطعهم ، ولا تستكين أو تضعف فسوف يتشجع المدير على التمادي ، كن على تواصل بحيث توصل له رسالة تعبر عن نفسك ، بمجرد أن يتوقف الرئيس عن الحديث أعد قول رسالته كي توضح أنك تلقيتها ، بعد ذلك اجعل رئيسك يعرف أنك استفدت من المناقشة ، ثم ذكر المؤلف التطبيق على ذلك .

كيف تتعامل مع رئيس مستبد :

تعلم حركات رئيسك الجسدية لكي تتنبأ عن حالة الغضب ، أتقن فن المناقشات وانقلها إلى الأوراق راقب انتظام أنفاسك ، ففي مواقف التوتر حاول أن تكون أنفاسك هادئة ، تذكر أن بعض الرؤساء يصنع إلى التعبير عما في الصورة ، ثم ذكر تتطبيق على الحالات الأربع .

كيف تنهي علاقتك مع رئيس لا يناسبك :

إذا قررت قطع العلاقة مع رئيسك فإليك ثلاث خيارات : تفاوض على عملية نقل داخلي ، أو تقدم بطلب وظيفة أخرى داخل الشركة تحت رئاسة غير رئيسك ، أو قدم استقالتك من الشركة ثم ذكر المؤلف تتطبيق ذلك على الحالات الأربع .

التعامل مع الزبائن والعملاء

عرض المؤلف عدة أفكار لتحقيق التعاملات اليومية مع الزبائن ، ولبناء المصداقية معهم ، وكيفية إنشاء علاقات جديدة ، وكيف تحافظ على شركتك عالياً ومتميزاً ، وكيف نجعل شركتك أكثر استجابة لتلبية حاجات العميل وكيف تتعامل مع الزبون الغاضب ، وكيف ترد على خطاب الشكوى ،وكيف تستعيد عميلاً .

عشر أفكار لتحقيق تعاملات يومية فعالة مع الزبائن :

سجل الملاحظات أثناء المقابلات اليومية المباشرة ، اجعل زبونك على علم بآخر التطورات ، ابق متمشياً مع التغييرات التي تطرأ على زبونك ، حاول أن تتكلم بصيغة " نحن " أو استخدام ضمير الجمع ، عندما تشك اسأل زبونك مالذي يريد إنجازه ، أذهب إلى شركة زبونك واستغل ذلك لصالحك ، قدم التطورات التي تفضل اسهاماتك ، أظهر اهتماماً شخصياً به ، اطلب مقابلة رئيس شركة عميلك وسوف تعرف على زبونك الذي يرتبط بك ، وأخيراً تبسم دائماً .

سبع طرق للمديرين لبناء المصداقية مع الزبائن والعملاء :

اهتم بالأمور الصغيره أذهب إليهم وصافحهم وتعرف عليهم ، تذكر أن الاتصال أفضل طريقة للتعامل ، اسأل أسئلة تشجع العميل على التحدث باستفاضة ، أسأل عن الأولويات ، ابتعد عن التحدث عن النفس والإعجاب وكلمات النصر ، امنح العملاء فرصة الوصول إلى شركتك طوال ٢٤ ساعة يومياً ، عامل العملاء الجدد كما لو أنهم رؤساء .

كيف تنشيء وتنمي علاقة عمل جديدة :

قدم قصص نجاح محددة ، اطلب توجيهات عملائك مثل أرقام عملاء جدد ، استخدم عبارات المجاملة مع الزبون ، فكر على المدى البعيد .

كيف تحافظ على اسم شركتك عالياً ومتميزاً في عقول العملاء الحاليين والمنتظرين :

إليك أربع أفكار لزيادة تميز شركتك : أرسل خطابات إبداعية بصور جذابة لهم ، اجعل آلة الفاكس تعمل لصالحك واستخدمها بحكمة لصالح شركتك ، استغل قوة البريد الإلكتروني ، أنشأ موضعاً على شبكة (الويب)[الإنترنت العالمية] .

كيف تجعل شركتك أكثر استجابة لتلبية حاجات العميل :

أنشيء برنامج العميل الغامض " انظر الفصل الثالث " ، كن حذراً عند تقييم العميل ، استخدم الهاتف ببراعة (ص٢٢٣) ، اقض وقتاً في مراقبة أساليب العملاء ، لا تعاقب الزبون إذا اعترف بخطأ ، استخدم برنامج التحفيز للموظفين الذين لا يستجيبون للعملاء .

كيف تتعامل مع زبون غاضب :

تجاهل التحديات الشخصية ، واجعله ينفس عن غضبه ، تحمل المسؤولية مثل الاعتذار عن الخطأ ، اشرح خطة عملك له ، ابذل جهداً داعياً بتجنب الوقوع في الأخطاء الشائعة .

كيف ترد على خطاب شكوى :

إذا تريد أن تمنع خطاب بسيط أن يتحول إلى نزاع اتبع الآتي : اكتب الرد فوراً ، أو رد عبر الهاتف ولا تترك رسائل هاتفية مسجلة بل اجعلها مباشرة ، اجعل العميل متصلاً بشخص يتحمل حل المشكلة ، خذ الأمر ببساطة خاصة إذا كان العميل هدفه السخرية .

كيف تستعيد عميلاً لم يحصل على أفضل خدمة لديك :

إليك أربع اقتراحات : اطلب منه طلباً مباشراً بالعودة ، واجعل طلبك مكتوباً ، قدم له وهوداً ولا تستخدم عبارات غامضة ، قدم استشهادات على كافأة عملك .

التعامل مع وسائل الإعلام والجمهور

عرض المؤلف أفكار لتحديد المعاملات اليومية مع الجمهور ، ولماذا بعد الاتصال أفضل من الإرسال وكيفية استخدام الفاكس وكيفية الإجابة على الأسئلة الصحفية وكيفية التعامل مع الجانب السلبي لوسائل الإعلام ، ومعالجة التشويه الإعلامي ، وكيفية بناء روابط قوية مع المجتمع وإصلاح العلاقات .

عشر أفكار لتحقيق تعاملات يومية فعالة مع ممثلي وسائل الإعلام :

تفهم أن لديهم وقتاً ممتلأ فإذا جاءك أحدهم فادخل في الموضوع مباشرة ، لا تدل بتصريحات مبالغة ، تذكر أن حدث محلي يمكن أن يساعدك على الفوز بالانتباه ، الانتباه ينتج الانتباه فكلما زاد انتباه وسائل الإعلام لك زاد قدرتك على إقناعهم ، لا تعتمد على الإشارات الإيجابية التي تتلقاها من المؤسسات الإعلامية ، وليس كل خبر إعلامي تتلقاه يجب أن يكون إيجابياً بالضرورة حاول أن يكون تصريحك بعبارة أو عبارتين جذابة ، حاول أن تقوم بعمل الصحفي أو المراسل ، وكن مستعداً للتعامل مع الحمقى .

ما تعد وما لا تعد قصه :

الصحفيون لهم طريقتهم ، واستغلالهم فيما يتعلق بالنشر ، وهذه بعض الاقتراحات لجعل قصتك مثيرة في نظرهم هل القصة التي طرحها من السهل التعبير عنها في عبارات لافته تعير اهتمام الجمهور ، وهل الموضوع يتماشى جداً مع الصحيفة ، وهل هناك (خبره) يمكن استعلالها في هذا المجال .

لماذا يعد الاتصال أولاً أفضل من الإرسال مباشرة بمجموعة رسائل صحفية :

إليك أربع أسباب تبين لك بأن عليك الاتصال أولاً قبل الإرسال : لأن الصحفيين يفضلون انشاء اتصالات جديدة وهو أمر يستمتعون به أكثر من الرسائل البريدية ، ولأنهم لا يهتمون بقراءة كلمة واحدة من مجموعة رسائل غير ملحة ، إن الاتصالات أقل تكلفة من الإرسال ، ويعطيك فرصة تعديل طريقتك .

كيف تستخدم آلة الفاكس :

لا تحتكر الفاكس في شركتك وأرسل به رسائل مختصرة ، ولا تصيب جمهورك بالملل من الرسائل الطويلة ولا تكون وقحاً ولا مهيناً في رسائلك ، يجب أن توجه الرسالة إلى شخص بعينه تأكد من اسمه ،يجب أن تدرك جميع المعلومات ، يجب تلخيص النقطة الأساسية في عبارة واحدة ، أرسل رسالة مرة واحدة فقط ، ولا يجب أن تتأكد هاتفياً بوصول الرسالة ، لا تفرط بملء الصفحة بالكلمات ، إذا طلب منك التوقف عن الإرسال فتوقف فهذه عشر نصائح في إرسال الرسائل إلى الصحافة .

خمس أفكار إجابة الأسئلة الصحفية غير المتوقعة بإجابات موفقة :

لا تذهب بغير استعداد قبل أن توافق على إجراء حديث صحفي ، لا تناقش موضوعات جديدة إذا وجهت إليك ابتكر قصة وابحث عن فرصة لسردها ، فصل إجابتك ، لا تنقد الصحفي أو المحاور .

كيف تتعامل مع الاهتمام السلبي غير المتوقع من جانب وسائل الإعلام :

قبل أن توافق على إجراء حديث صحفي يحتمل أن يكون مزعجا"أو مثيراً للجدل ، أسأل نفسك هل كان هناك خطأ فإذا كان كذلك فلا تنكر القصة ، أكد على رسالتك بحيث تتحول إلى رسالة إيجابية ، أعطهم قصة جذابة تعجبك قبل أن يفرضوا عليك قصة لا تعجبك ، لاتجعل الشك يصيبك ، تذكر أن الهدوء ضروري ، لا تكرر عبارات النفي ، سلم بالنقاط الشرعية ولا تنكر ، ركز على المستقبل .

ست استراتيجيات من أجل بناء روابط قوية مع المجتمع الذي تعمل فيه شركتك :

تعرف على هوية المدينة التي تكون مسئول عن مراقبة وضبط عمل شركتك ، ثم حاول حضور الأحداث الاجتماعية الهامة ، ثم راجع ملفاتك بحثاً عن مطالب لأفراد من المجتمع ، نظم زيارة يحقق الود الاجتماعي ، عين شخص منسق علاقات مع المجتمع ، تحالف مع الموقع المحلي (الويب) الإنترنت .

ست استراتيجيات من أجل استعادة الصورة الجيدة لشركتك عندما تكون هناك أزمة في علاقتك مع المواطنين المحليين :

تحدث المؤلف عن ست استراتيجيات وهي عقد اجتماعاً خاصاً مع قادة المجتمع للمناقشة ، الوضوح والصراحة في حالة ارتكاب أخطاء ، فإن يرتكب خطأ فأرسل رسالة قوية بذلك ، ثم أكد على ذلك كما ذكرنا في التعامل مع الصحافة ، واختر شخصاً لا يمكن إثارة غضبه بسهولة لتولي إبلاغ الرسالة ، ولا تحاول السيطرة على النتيجة النهائية .

التعامل مع الموردين الخارجيين

تحدث المؤلف عن التعاملات الفعالة مع الموردين الخارجيين وكيفية التفاوض معهم ، وكيفية وضع جدول زمني يناسب الجميع ، وكيف تتعامل مع مشكلات المنتج ، وكيفية الفوز بالتعويض أو شروط دفع ميسرة ، وكيفية التعامل مع الممثلين العدوانيين للمورد ، وأفكار في بناء العلاقات.

عشر أفكار لتحقيق تعاملات متطورة فعالة مع الموردين الخارجيين :

أسأل نفسك هل المورد هو شخص يمكن الاعتماد عليه ، طلب مقابلة مسؤول في الشركة عند إنشاء العلاقة مع المورد ، يمكنك استخدام وسائل الاتصال الحديثة للتعامل مع موردين جدد ، قبل أن تقرر التعامل مع مورد جديد استشر السابقين ، احذر من التوفير الزائف بحيث تختار الأقرب لك من البعيد الذي يوفر مبلغ ضئيل ، اعمل دائماً من خلال أسعار مكتوبة ، حاول أن يكون وقتك في الشركة مثل وقت المورد ، تبين اتجاهاً فكرياً يدعم علاقة الشراكة ،إذا كنت توجد أزمة مراقبة جودة أو عيب خطير حل الموقف أولاً ثم تحدث عن الإجراءات الأخرى ، لا تنتظر الأزمات واجتمع بانتظام معهم .

كيف تتفاوض مع الموردين الخارجيين :

ذكر المؤلف عدة طرق لذلك وهي : أن تكون المحاورة بطريقة إذا كان كذا ... فهل يكون كذا ... ، جعل بعض النقاط متوقفة على موافقة مديرك ، والحذر من المبالغة المعتادة ، وعدم ذكر الرقم الصحيح الذي تريده ، وذكر شروط الدفع والثقة بالنفس .

كيف تضع جدولاً زمنياً يناسب الجميع :

ذكر المؤلف عدة طرق لذلك وهي : تقديم الحوافز الضخمة ، واللجوء الىمدير الإدارة أو القسم ، عن طريق الفاكس أو اللجوء إلى رئيس الشركة ، وإذا فشلت تلك الوسائل ، فأخبر المورد بإدارتك تغيير الجدول أو البحث عن مورد آخر .

كيف تتعامل مع مشكلات منتج أو خدمة :

تجنب المبالغة والتعميم وإلقاء المسئولية على الغير ، أوضح أن المشكلة تمثل خطأ مؤقتاً ، تفهم بأن أي علاقة عمل تمر بأوقات جيدة وعصيبة .

كيف تفوز بالتعويض النقدي أو بشروط دفع ميسرة مقابل تأخر المورد الخارجي في عمليات التسليم أو مقابل مشكلات سابقة مرتبطة بالجودة :

كن محدداً لكمية المال والوقت الذي ضاع ، ركز على المبيعات المفقودة أو الإنتاجية والمرتبطة بالتأخير في التسليم ، أكتب كل شيء على الورق ، أرسل مذكرتك الموجزة إلى المورد وأسأله مالذي يجب حدوثه ، أوضح الرغبة في الاستمرار في التعامل معه ، أطلب شروط دفع أكثر جاذبية .

كيف تتعامل مع الممثليين العدوانيين للمورد الخارجي :

الجأ لمدير إدارة المورد واشرح له المشكلات التي تواجهها مع هذا الشخص ، أطلب التعامل مع ممثل جديد ، أو من حقك أن تعين الشركة شخصاً آخر يتعامل معك ، أو اتصل بشخص آخر يحل لك لمشكلة .

مزيد من الأفكار لبناء علاقات دائمة مع مورديك الخارجيين :

حدد المؤلف في هذا العنصر أن الهدف في النهاية هي بناء علاقات شراكة أفضل مع الموردين الخارجيين وذلك من خلال تقديرك للمورد كتابة عبر رسالة ، أو تقديم ممثل المورد إلى أفراد الفريق العامل معهم ، أو دعوة ممثلي التمويل إلى مناسبات شركتك ، أو طلب آراء أن الهدف مشترك ، وطلب اقتراحات بخصوص الخدمات التي تعرضها ، والقيام بزيارة مقر المورد الخارجي ، والتعرف بالمجالات التي يمكنك مساعدة المورد على إنجازها ، وإشراكهم في أهداف الشركة ، وتقديم اقتراحات للتحسين ، وعقد لقاء بين المورد وأعلى مسئول في شركتك .

إدارة الخلاف

تحدث المؤلف عن إدار الخلافات اليومية ، وحل المشكلات قبل السيطرة بطرق ثلاث ، وإدارة الخلاف مع الرؤساء ، والمرؤوسين .

عشر أفكار لتحقيق إدارة فعالة للخلافات اليومية :

تجنب استخدام المخطأ والمصيب ، ومكسب وخسارة ، احترم المساحة الشخصية للطرف الآخر ، لا تحدق بعينيك عل الخصم ، لا تخلط القضايا الخاصة أو (الأنا) بقضايا المضمون ، تعرف على طريقة المعارضة للمخالف لا تتوقف إذا ما كان الآخرون يخبرونك بالحقيقة أم لا ، حدد الاتجاه الفكري بك وبالمخالف ، امنح مزيداً من الانتباه للغة الجسد وحركاته ، لا تقع في الشك تجنب مقارنة الأشخاص .

(طريقة الأزمة المشتركة) :

ركز على حقائق الموقف وتجاوز المسائل الشخصية ، عند محاولة حل المشكلة مع مورد منفرد ، أو صياد ماهر أو أستاذ أو مشجع فريق ، أكد على الأمور التي يختصها كل شخص ومن خلالها تحل المشكلة (ص ٢٨٥) .

طريق الطرف الثالث :

عند إدخال طرف ثالث في المشكلة فإقناع كل حالة من الحالات الأربعة بوجود طرف ثالث يكون بما يختص به كل شخص من السمات الغريزية (٢٨٦) .

طريق الانسحاب الآن ثم المتابعة فيما بعد :

إذا كنت غير قادر على توجيه إتجاهات إيجابية للمخالف فكر في الخيارات التالية : انسحب ثم تابع الشخص الآخر في وقت مناسب ، وعند العودة إلى المناقشة فإنك ستتعامل في النقاش مع المخالف حسب الاتجاه الفكري له (ص٢٨٨).

إدارة الخلاف مع الرؤساء :

إضافة إلى ما ذكر في الفصل الخامس إليك خمس اقتراحات تتناول الحالة الشعورية للرئيس ، لا تكرر ما يعرفه رئيسك احذر من استخدام كلمة غير ممكن ، كرر رسالة رئيسك قبل شرح آرائك ، اختر عقبات بطريق(اما اما).

التعامل مع المرؤوسين والنظراء الذين يجتذبونك باستمرار إلى الخلافات :

أفضل طرق للتعامل مع هؤلاء : تفهم وجهة نظر هذا الشخص ، شجعه على التحدث ، لا تقف في وضع تحد ، إذا كان مقاطعاً للحديث فتوقف عن التحدث ، أظهر الثبات والثقة ، ضع حدوداً ذكية وكأن الأمور سوف تخرج عن السيطرة .

الفوز بالنتائج التي تريدها من المجموعات

في هذا الفصل سوف يلقي المؤلف نظره حول أفضل الطرق التي ذكرت في التعامل مع المجموعات .

عشر أفكار للاستفادة من قوى وفعاليات المجموعة لصالحك :

اعثر على طريقة لمتدح الدافع وراء قول يوجهه إليك أحد أفراد المجموعة ، أخمد نيران الخلاف بسرعة ، امتدح مجهودات الزملاء علنيناً عندما يكون هناك سبباً ، ساعد على تحويل المجموعة بدل النقد واللوم المطول ، أرفض بلباقه دعوات " قم بعملي " ، لا تكن متعالياً ، شارك في الحوار الدائر بشكل ملائم ، أسأل عن الوقت المقدر للاجتماع ، احترم حاجة أي زميل لمغادرة الاجتماع ، التزم بجدول الأعمال وشجع الآخرين علىذلك .

كيف تكيف أفكار هذا الكتاب مع مجموعات العمل التي تمثل فرقاً :

العبارة المختصرة التالية سوف تعبر عن أفضل طريقة لذلك .

(المبادرة المتكاملة هي المبادرة التي يبتكرها المؤدي المنفرد من لا شيء ، ويحل الصياد الماهر ما بها من المشكلات ، ويعيد توجيهها ، ويخططها الأستاذ داخلياً ، ويبحث عن مشكلات تنفيذها ، ويحث مشجع الفريق الجميع لاتمامها في الوقت المناسب) .

أربع أفكار إضافية سوف تساعدك على وضع خطة لتحقيق الدعم الكامل :

قوة باب المناقشة ، الاعتراف بالتصحيحات الهامة بامتنان ، ترك وقت للتفكير غير المخطط له ، دع أفراد الفريق يفكرون ليوم واحد .

كيف تحمل الآخرين على التزام الانتاجية حتى عندما لا يكون موجوداً :

أجعل مكان عملك مفتوحاً ، واحصل على التزامات علنية ، واجعل أفراد الفريق الأكثر خيرة مسئولين عن مساعدة أفراد الفريق الأقل خبرة ، ثم تعود على الصراع من أجل فريقك .

الإعداد لتقديم عرض تقديمي إلى مجموعة :

إليك هذه الأفكار الخمسة من أجل تقديم عرض تقديمي ناجح إلى مجهودك سواء زملاء أو رؤساء أو مرؤوسين : احصر ما أمكنك ما يجب أن تقوله في ثلاث نقاط أساسية ثم أشر إليها باختصار في بداية حديثك ، تذكر أن فترة انتباه جمهورك في عصر الألفية الثالثة " عصر السرعة / اجعل عرضك مرئياً ، تجاوز الأسئلة غير المناسبة ، أجعلهم يعرفون عندما توشك على الانتهاء .

تنمية الذات وإتقان مهارات القيادة طويلة المدى :

تكلم المؤلف في هذا الفصل عن الاستثمار طويل المدى في التعامل مع الآخرين ، وحدد أربع خطوات لتحسين الأداء الشخصي ، وتقييم الأهداف ، وسمات الشخص الذي ينجز الأعمال .

استثمار طويل المدى في فن التعامل مع الآخرين :

تذكر أن كل تعامل مع شخص آخر يجب أن يبدأ بانتباه كامل ملائم ، فهذا ما يميل إليه القادة الناجحون

أربع خطوات لتحسين الأداء الشخصي :

خذ عشر دقائق في بداية أو نهاية كل يوم لتقييم الجهود الذي بذلتها ، تعرف على السلبيات التي تجدها في نفسك كل يوم لتغطيها في المرة القادمة ، احتفظ بمذكرة ملاحظات شخصية في متناول يدك ، تعرف على الوقت الذي تنخفض فيه طاقتك على الوقت الذي يجب أن تستريح فيه .

تقييم أهدافك :

يمكنك عمل جدول لتقييم أهدافك على المدى البعيد ، وإليك هذه الأسئلة لتضعها قاعدة لذلك : هل قمت بعمل تحالفات عمل مع الآخرين في الشركة ، وهل قمت بتحسين علاقتك مع الآخرين خارج الشركة ، وهل حققت تقدماً نحو تحقيق أهدافك الشخصية .

الشخص الذي ينجز الأعمال :

إذا كنت ممن يحقق أهدافه في الشركة ، ويحسن فن التعامل مع الآخرين فأنت تشق طريقك بنجاح ، وتذكر أن المبدع الحقيقي الذي يتعهد بأنه لا يتوقف على النمو أبداً .

==٠==٠==٠==٠==٠==
==٠==٠==
٠==٠