أبجديات التعامل مع العاملين معك

◄إنّ إدراك المدير لأهمية علاقته مع مؤءوسيه وأن تأثيرها على مستقبله ومهمته أكثر من علاقاته برؤسائه من شانه، أن يغير من نظرته واهتمامه بهذه العلاقة وتنميتها ولكن قليلين فقط من المديرين من يدركون ذلك ومن ثمّ يسقطون من دائرة اهتماماتهم سبل بناء هذه العلاقة وآلية توجيهها.

مشكلات ما بعد الأيام الأولى:

لن تظل دوماً في أيامك الحالمة الأولى ولن يستمر تدليكك من قبل رؤسائك فما لهذا أتوا بك لهذه المهمة. وأوّل مهمامك أو مشاكلك الأولى في عالم الإدارة الحقيقي هو تغيير سلوك بعض مرؤوسيك وتكييفهم وإعادة تأهيلهم، والوقوف على مشاكلهم الشخصية، وإجراء الحوار معهم، وغير ذلك من مهام منصبك الجديد.

- وحتماً ستواجه أنواعاً من السلوك التي لا ترضى عنها، فلا تظن أنّه بإمكانك إجراء تغيير جذري في سلوك الناس، لأنّ التغييرات في الشخصية الأساسية كما يقول علماء النفس لا تتحقق إلا بتعرض الشخص لتجارب مؤلمة أو بإجراء جراحة في المخ! وبغض النظر عن صحة هذا القول أو عدمه فإنّه يظهر مدى صعوبة في تغيير شخصية الإنسان.

- قد يكون من الأفضل التعامل مع مرؤوسيك على حالهم دون تغيير ولو كان ذلك لا يروق لك ما داموا محققين للمطلوب منهم وهذا بالطبع إذا لم تكن هذه السلوكيات والطبائع يرفضها الدين، أو كانت تؤثر سلباً على الآخرين وليكن دورك مع هذه النوعية هو توجيهها للمجال الذي يتناسب مع إمكاناتها وقدراتها الذهنية والنفسية.

فن التعامل مع مشاكل العاملين:

أوّلاً: لا تعتقد أن لديك القدرة على إيجاد الحلول لجميع مشاكل الأفراد، والمطلوب منك التعامل مع المشكلات التي تدخل في دائرة مسؤولياتك الإدارية، وتوجيه غيرها إلى الهيئات أو الإدارات المعنية بهذه الأمور الاجتماعية.

- الحوار يتيح فرصاً ما فريدة لحل العديد من المشكلات ولكن لا تجعل هذا الحوار من طرف واحد، بل اجعله على طريق [خذ وهات]، وكن مستمعاً جيداً لكل صاحب شكوى وتذكر أن نظرك إلى محدثك يعني اهتمامك بما يقول ولكن احذر أن تضيع في ذلك الوقت الواجب تكريسه للعمل.

- إذا أردت أن يعرف المرؤوس أن عمله دون المستوى المطلوب فمن الخطأ أن تتبسط معه في الكلام بطريقة لا توصل إليه هذه الرسالة، وعليك أن تدير الحوار بطريقة تجعله يقترب بنفسه من غرض المقابلة.

- كون بعض المشكلات قد لا يحتاج إلى أي تصرف، لا يعني أن تنتهج سياسة [دعه يعمل دعه يمر].

- هناك مشكلات ذات طبيعة خاصة كالموظف الكفء في عمله، ولكنه يتأخر عن موعد العمل فليس معنى كفاءته التهاون معه في أمر من شأنه إفساد العمل كله ولكنه رفق مشوب بالحزم.

- إذا اضطررت إلى اتخاذ قرار مؤلم بفصل أحد الموظفين بعد استنفاد جميع وسائل إصلاحه، فليكن هذا القرار حاسماً وفي سرية، حتى لا يعلم به زملاؤه واحرص على ألا تفقد علاقتك معه أو على الأقل احرص على شعرة صغيرة في تعاملك معه، ويجب أن تساعده في الحصول على جميع حقوقه التي يكفلها نظام المؤسسة، وتساعده في الحصول على عمل آخر يتناسب مع قدراته إذا استطعت إلى ذلك سبيلاً.

- قد يفقد المدير دفة التوجيه تماماً إذا كان متطرف الانفعال والمشاعر، وعندما يعجز عن إدارة عواطفه، وينفعل لأتفه الأسباب، فسيفقد تعاطف العاملين معه وثقتهم في نفس الوقت وسيتوجسون منه خيفة في رضاه وغضبه.

- إنّ أوّل وأنجح أسباب النجاح في حل مشاكل الإدارة والعاملين هو الاحتفاظ بهدوء أعصابك في أصعب الظروف حتى يمكنك التفكير السليم، ولا يعني هذا أن تكون مجرّداً من العواطف الإنسانية.

نصائح وتوجيهات هامة:

تنمية المهارة أمر حتمي:

فلا يعني كونك مديراً أن تنقطع عن تطوير نفسك وتنمية مهاراتك، فقيمة كلّ امرئ ما يحسنه ويتقنه، والمدرس الذي لا ينمي نفسه في مادته لا يأمن أن يأتي اليوم الذي يسبقه فيه التلاميذ الجدد الذين تطورت مناهجهم واستفادوا من غيره.

إياك والعجب والغرور:

فهي إحدى شراك النجاح المبكر، ويمكنك تحويل الغرور إلى نوع حميد من الثقة بالنفس، وأن تعترف بأخطائك ولا تلق باللوم على مرؤوسيك، فالخطأ أمر طبيعي يمكن أن يقع فيه كل البشر والمكابرة والتمادي في الخطأ أعظم من الخطأ نفسه.

لا تجعل وظيفتك الجديدة نهاية المطاف!!!

في أحيان كثيرة تضيع على بعض المديرين فرص الترقي بسبب عدم وجود من يحلون محلهم. فإذا أردت أن تتفادى هذه العقبة فعليك أن تعد أحد معاونيك ليكون جاهزاً لتولي مهام منصبك عند اللزوم، بأن

تفوض إليه بعض سلطاتك بالتدريج، وعندما يستقر اختيارك على أحد مرؤوسيك يجب أن يعلم رؤسائك بذلك. وإذا أدى هذا السلوك إلى ترقية معاونيك في إدارات أخرى فلا تحزن على ذلك، لأنك ستكتسب شهرة أنك مدير معلم، وربما تزيد فرصتك في الترقي.

- إذا لم يكن لديك مساعد جاهز، يمكنك تفويض بعض مهامك إلى أكثر من مرؤوس حتى لا يترقى من وراء ظهرك إلى أن تستقر على الأصلح منهم، بيد أنّ هذا الأسلوب قد لا يخلو من سلبيات على باقي المرؤوسين، ولهذا يجب أن تعطيهم الأمل في إمكانية الترقي في إدارات أخرى خارج إدارتك، وكن صادقاً في ذلك، وعامل الجميع على قدم المساواة والعدل.

- لا تكن كالذين يعتقدون بأن المؤسسة لا يمكنها الاستغناء عنهم، وهم بسبب هذا الوهم قد يضحون بإجازاتهم، ومثل هؤلاء هم أول ضحايا هذا الفهم الخاطئ لمفهوم الإدارة ولا يصلحون لها.

- اعتن بمظهرك وأحسن اختيار ملابسك من غير إسراف أو مخيلة، وإذا أردت أن تكون ناجحاً فزيك يجب أن يبدو كذلك.

- وقد يكون رؤسائك راضين عنك كلّ الرضى لدرجة أنّهم لا يودون الاستغناء عنك ولا يفكرون في ترشيحك لترقية في أماكن أخرى خارج نطاق سلطاتهم، فيجب أن تستكشف ذلك في وقت مبكر وتعد له بالطريقة السابق ذكرها قبل فوات الأوان.

إدارة الوقت:

لا تتصور أنك تصلح مدير مؤسسة إن لم تستطيع إدارة وقتك أوّلاً، ولعل أفضل طريقة لتنظيم وقتك بوسيلة عملية هي أن تعد مذكرة بالأعمال المفروض عليك إنجازها كل يوم وتضعها أمامك. وأشر على ما يتم إنجازه منها، وما يتبقى منها بدون إنجاز يرحل إلى مذكرة اليوم التالي. على أن يتم ترتيب الأعمال وفقاً لأهميتها وأولويتها، ولو تطلب عملك أن تأخذ بعض الأوراق معك إلى المنزل وبصفة خاصة الأعمال التي تتطلب الهدوء في التفكير ككتابة التقارير والأبحاث. فلا مانع على ألا يكون ذلك سبيل جعل المنزل والمكتب سواء. ►

المصدر: كتاب إتصل بنفسك.. غيّر أفكارك