

3 خطوات للتخلص من المواقف المحرجة في العمل

هل فاجأك رئيسك وأنت على مكتبك منهمك في العمل بسؤال خاص عن تفصيلة معينة عاجلة وهامة في صفقة أو مشروع ولم تستطع الإجابة لأنك تجهل هذه التفصيلة؟

من منا لم يتعرض إلى هذا الموقف؟ فعلى الرغم من ذكاء الحاد الذي تتمتع به وتفوقك المشهود في عملك إلا أنك قد تتعرض لمثل هذا الموقف الذي ستشعر فيه بالحيرة والحرج لعدم استطاعتك الإجابة على تساؤل رئيسك.

تقدم لنا الخيرة جودي جليكممان - مؤلفة كتاب " المهارة في العمل " - استراتيجية قوية للخروج من هذا الموقف تتكون من ثلاثة خطوات:

1- ما أعرفه

2- ما لا أعرفه

3- كيفية الحصول على ما لا أعرفه

ما أعرفه!

تقول جولي - إحدى مديرات العلامة التجارية بشركة صابون دوف - ذات يوم توقف رئيسي ليسألني عن حصة الشركة المنافسة من السوق؟ ووقتها لم أكن أعلم الإجابة !!

جولي لم تكن تعرف الإجابة إلا أنها كانت تعلم أن الحملة التسويقية الأخيرة للشركة المنافسة تعاني من التخبط، فضلا عن تغيير الشركة لطريقة تغليف منتجاتها .. وهما سببان كافيان جدا لإحداث بعض الضرر بحصة الشركة المنافسة من السوق على المدى القريب، لذا بدلا من أن تثير جولي غضب رئيسها وتخبره بأنها لا تعرف إجابة سؤاله أجابت على هذا النحو: الحملة التسويقية للشركة المنافسة ليست على ما يرام، كما أن الشركة غيرت في شكل تغليف منتجاتها، وأنا متأكدة من أن حصتها في السوق هبطت هذا الشهر.

ما لا أعرفه!!

وبعد إعطاء رئيسها بعض المعلومات على خلفية سؤاله اعترفت جولي بأنها لا تمتلك أحدث الأرقام عن حصة السوق التي طلبها، ولم تحاول جولي أن تخدع رئيسها بإجابة وهمية ولكنها عرضت عليه أن تبحث عن الأرقام المطلوبة لترسلها له بشكل دقيق. والأهم من ذلك أن جولي أظهرت لرئيسها أنها على دراية بأحوال الشركة المنافسة وأضافت قيمة لحديثها معه بمعلوماتها عن حملة التسويق المتخبطة وتغيير شكل التعبئة للمنتجات.

كيفية الحصول على ما لا أعرفه

بعد أن أعطت جولي رئيسها في العمل أفضل المعلومات الممكنة حول سؤاله، طلبت بعض الوقت لإمداده بالأرقام المحددة المطلوبة وخاطبت جولي رئيسها على هذا النحو: اسمح لي بالقليل من الوقت لألقي نظرة على البيانات المتوفرة لدي وسأعود إليك بالأرقام على الفور.. هل تريد أن أرسلها إليك عبر البريد الإلكتروني أم أسلمها إليك في مكتبك.

وهنا علم رئيس جولي أن أحدث الأرقام عن حصة الشركة المنافسة ليست متاحة بعد ولكن جولي تتابع الأمر أولاً بأول لتحضر له الأرقام النهائية وهذا أمر منطقي وسيتقبله رئيس العمل.

كتاب ” المهارة في العمل ” للمؤلفة جودي جليكان

ماذا لو كان يجب عليك بالفعل أن تعرف الجواب؟

هناك بعض الأسئلة التي قد تطرح عليك ويصعب معها أن تخفي عدم معرفتك لإجابتها.. فإذا وجه إليك مثل هذا النوع من الأسئلة في اجتماع وكل العيون موجهة إليك فأفضل وسيلة للتصرف هي على النحو التالي:

جون: هذا بالفعل سؤال هام جداً، ولكن في الحقيقة لا أملك الإجابة عليه الآن .. اسمح لي بمتابعة الأمر وسأحضر لك النتائج عقب الاجتماع.

أو: ظننت أن هذه المعلومات متوفرة لدي ولكن في الحقيقة يبدو أنها ليست متوفرة حالياً.. أعذر بشدة، سأقوم بإجراء بحث عقب الاجتماع وسأرسلها إليك على الفور.



فعليك أن تكون مهنيا وذكيا وكفئا في إدارة مثل هذه المواقف فمن الطبيعي جدا أن لا تعلم كل شي ولكن في نفسك الوقت لا تظهر وكأنك لا تعلم أي شيء!!

وباستخدامك لاستراتيجية “ما أعرفه، وما لا أعرفه، وكيف سأحصل عليه” ستظهر دائما أمام رئيسك وفريقك أنك دائما في دائرة العمل وملم بها حتى ولو غابت عنك بعض التفاصيل.

كن دائما على استعداد للحصول عليها، وغالبا ما ستضم قيمة مضافة إليها بمعارفك العامة.

علياء عبدالفتاح