بدلًا من قول "آسف".. هكذا تصحح الموقف حال ارتكبت خطأ في وظيفتك

كتبه إنريكي زامورانو | 20 أغسطس ,2019

ترجمة وتحرير: نون بوست

هل ارتكبت خطأ في العمل وهذه ليست المرة الأولى؟ إذا لم يعد بإمكانك قول عبارة "آسف"، ولم تعد تعرف كيف تتصرف لاستعادة الثقة فيك، فإن هذه النصائح مفيدة لك.

كلنا بشر ونرتكب أخطاء من حين لآخر. وفي النهاية، إن أهم شيء هو الاعتراف والإقرار بالخطأ والاعتذار عنه. هذا الأمر قد يحدث لنا في حياتنا اليومية مع الشريك أو الأصدقاء أو العائلة. وفي أماكن العمل أيضا، فإن قضاء ساعات طويلة كل يوم يولد بعض الهفوات والتوترات، التي قد تنتهي بنا إلى التفوه بكلام قد نندم عنه. ورغم أنه ليس من الضروري أن تؤدي بعض الأخطاء إلى اندلاع جدل حاد أو خصومة، فإن كثيرين من الموظفين يجدون حرجا كبيرا في الاعتراف بأخطائهم أمام مدرائهم.

أحيانا لا تكون كلمة "أنا آسف" كافية لتصحيح الموقف، خاصة عندما لا تكون المرة الأولى التي يحدث فيها هذا الأمر. إذ أن هذه الكلمة بمرور الوقت وتكرارها عدة مرات تفقد قيمتها، بل وتصبح

مستفزة وتزيد من غضب رب العمل. فما هي أفضل الطرق للإقرار بالخطأ وإقناعه بتجاوز هذا الأمر، حتى لو كان متكررا؟ بقطع النظر عن الموقع الذي تشغله في المؤسسة التي تعمل فيها، يجب عليك أولا التمتع بالثقة في نفسك، حتى تحصل على ثقة الآخرين.

> من الجيد دائما إظهار الامتنان، وكثيرون ينظرون إلى عبارات الاعتذار على أنها تمهيد لتقديم التماس أو طلب شيء ما

عندما ترتكب خطأ في مكان العمل، فإنك ستبحث عن أفضل الطرق للإقرار به وإظهار شعورك بالذنب. وبالحديث مع بعض الخبراء في عالم المؤسسات والأعمال، تعرفنا على الأسئلة التي يجب الرد عليها وطرق الرد والتصرفات التي يجب القيام بها عند الفشل في اتخاذ القرار الصحيح، من أجل حل الإشكال مع مديرك أو رب عملك.

شكرا على صبرك

من الجيد دائما إظهار الامتنان، وكثيرون ينظرون إلى عبارات الاعتذار على أنها تمهيد لتقديم التماس أو طلب شيء ما، مثل أن تقول لشخص "المعذرة، كم الساعة الآن". هذا النوع من الاعتذار خاطئ تماما، ودوره الوحيد هو التمهيد قبل طلب شيء من شخص ما. ونفس الأمر ينطبق على عبارة "أنا آسف".

وتقول لورين ماكغودوين، مديرة إحدى شركات الموارد البشرية: "عندما تبدأ في طلب شيء ما وتقول "أنا آسف"، فإن الأمر يبدو كما لو أنك غير متأكد تماما من طلبك، وهذا الأمر لن يبعث الثقة في الطرف الآخر، كما أنه لن يأخذ الأمر على محمل الجد".

فعلى سبيل المثال، إذا كنت متأخرا على حضور اجتماع، أو لم ترد على رسالة بريد إلكتروني بشكل فوري، لأنك كنت منشغلا بشيء آخر، فأنت لا تحتاج للاعتذار، بل فقط استيعاب أن ذلك الشخص مضطر لانتظارك قليلا، وللقيام بهذا الأمر يمكنك اعتماد عبارة: "شكرا على صبرك"، ثم مواصلة القيام بعملك دون أن تشتت انتباهك.

هل يمكنك توضيح ما تعنيه

في عديد الأوقات نكون منشغلين بالتفكير بشيء آخر وسط أجواء العمل، وهو أمر لا مفر منه باعتبار أن مستوى التركيز ينخفض ويرتفع عبر مختلف أوقات النهار، ولا يمكننا أن نكون منتبهين طوال الوقت. وتقول كايت سكادر، وهي مدربة شخصية للنساء رائدات الأعمال: "إذا لم تكن تفهم إحدى المهام، أو التعليمات أو الفكرة التي يعرضها عليك زميلك أو رب عملك، يمكنك طلب المزيد من التفاصيل أو التوضيحات".

> قد يحدث أن لا تسير الأمور على النحو المطلوب من حيث موعد تسليم المهمة

التي تم تكليفك بها، وهذا الأمر شائع الحدوث في الأوساط المهنية. في هذه الحالة فإن أفضل تصرف يمكن القيام به هو طلب المساعدة

عندما تستعمل عبارة "أنا آسف"، يبدو الأمر كما لو أنك تقر بإهمالك أو ضعف فهمك للمعلومات المقدمة لك، وهو أمر غير صحيح. وبشكل عام، من الأفضل دائما طلب المزيد من الشرح والتوضيح بشكل مبسط وسهل الفهم.

لقد كنت مخطئًا

تقول سيبينا جيل، وهي مديرة تنفيذية في إحدى الشركات في الولايات المتحدة، إن الموظف عندما يفشل في إنجاز عمله أو تسليم المشروع في الوقت المحدد، من الأفضل له أن يظهر أخذه لهذا الأمر على محمل الجد. هذه الطريقة قد تبدو غير مفيدة، إلا أنها في الواقع دائما تنجح. عندما تعبر عن شعورك بالتقصير بشكل يعكس مدى تواضعك واعترافك بالذنب، فإنه سيكون من الأسهل عليك إقناع رب عملك بتجاوز هذا الأمر. بالطبع يجب إظهار هذا الموقف بطريقة ذكية، ويكون ذلك في البداية من خلال استعمال عبارات الاعتراف بالخطأ مثل "لقد كان هذا خطئي"، ثم شرح النتيجة التي كنت تنوي تحقيقها من خلال عبارة "لقد اعتقدت أنني يجب أن أفعل..." ثم لاحقا تقديم حل بديل لتجاوز هذا المأزق من خلال عبارة "فكرت في أنني ربما يمكن أن أفعل...".

إن هذا خطئي وأنا أحتاج للمساعدة

قد يحدث أيضا أن لا تسير الأمور على النحو المطلوب من حيث موعد تسليم المهمة التي تم تكليفك بها، وهذا الأمر شائع الحدوث في الأوساط المهنية. في هذه الحالة فإن أفضل تصرف يمكن القيام به هو طلب المساعدة. وتقول جيل: "عندما نشعر بأننا غير قادرين على إتمام المشروع، فإن غريزتنا تدفعنا أولا إلى الاعتذار وتحويل الأمر إلى فشل شخصي، ولكن القادة الجيدين لا يعتذرون عن ضعفهم، بل عوضا عن ذلك يبحثون عن الموارد الضرورية لإيجاد حل للمشكل، حيث أنهم لا يتحرجون أبدا من طلب المساعدة من الآخرين."

دعنا نحل هذا الأمر

مهما كانت درجة كفاءتك، أو موقعك في المؤسسة التي تنتمي إليها، أو مدى حبك وتفانيك في عملك، ستكون هنالك دائما صراعات وخلافات مع الآخرين. وفي الواقع فإن طريقة تجاوزك لهذا النوع من العوائق يعكس الكثير من مهاراتك القيادية ومدى مرونتك في التعامل مع الأوضاع المتوترة. إذ أنه من غير المنطقي أن نتوقع أن الجميع سيتفقون معنا طوال الوقت.

وتقول كاسندرا روزن، المديرة التنفيذية في إحدى شركات تطوير البرمجيات: "ليس من الحكمة أن نعتذر دائما عن وجهة نظرنا، وإلا فإن آراءنا ستصبح بلا قيمة. ومن الأفضل في هذه الحالات إبعاد المشاعر والدراما، والتفكير بشكل بناء وعملي. ويمكن استعمال كلمات توضح استعدادك للعمل المشترك وتجاوز الأمر والانطلاق في بداية جديدة، من خلال عبارات مثل "دعنا نحل هذا الأمر" أو

“دعنا ننجز هذا العمل”.

المصدر: الكونفيدينسيال

رابط المقال : https://www.noonpost.com/28993/