تقديم الملاحظات على اداء العاملين

إن مهارات تقديم الملاحظات على أداء العاملين ليست مهارات إدارية فحسب ، بل هي خبرة حياة . إذ إن القدرة على تقديم ملاحظات إيجابية وبناءة هي أكثر المهارات الإدارية أهمية . وتقديم الملاحظات بشكل عام قد يؤدي إلى قتل همة الموظف أو استثارتها على حد سواء ، كما أن تقديم ملاحظات بشكل إيجابي يعزز أنماط السلوك وأشكال الأداء المرغوبة . وقد يظن معظم المديرين أنهم يستطيعون تقديم ملاحظات بصورة إيجابية في جميع الأوقات ، ظناً منهم أن بعضا من عبارات الإطراء قد تفي بالمطلوب وهذا وحده لايكفي إذ أنه من المهم أن تكون دقيقا ومحددا بشأن ماتقدم من ملاحظات وبشأن الأثر الإيجابي لسلوك وأداء الموظفين . وتذكر بما أنك تحاول تعزيز نوع من السلوك بدقة حتى يدرك الموظف ما هو مطلوب منه فمثلا إذا أراد مدير ما تقديم ملاحظات إيجابية لأحد موظفيه حول تعامله مع أحد العملاء ، فيحسن أن يقول إن تعاملك ياسالم مع العملاء مثالي ،إذ تتوفر فيه على الدوام عناصر الابتسامه ومخاطبة العميل باسمه ومعاملته باحترام . والواقع أن السيد / زيد قد اخبرني عن مدى سرور من طريقة تعاملك الجيدة معه . والذي حدث هنا هو ان المدير قام بوصف السلوك المعين الذي يريد تقويته ، بالاضافة إلى أنه علق الأثر الذي خلفه ذلك في نفوس العملاء . وهذه الطريقة هي أفضل من الاكتفاء بالقول : أداك ممتاز ياسالم ، والتي قد تفهم على أنها مجاملة متكلفة على أحسن تقدير .

ومن المفيد أن نعلم بأن تقديم ملاحظات بناءة هو أكثر مهمام المدير صعوبه ، إذ إنها مهمه غير مريحة ، كماأنها تحدث عددا من الحواجز المستعصية والامثلة التالية تعطينا فكرة واضحة عما يدور في خلد كثير من يهمون بتقديم الملاحظات للغير والعبارات التالية قد تبدو مألوفة لدينا إذا انتظرت بقدر كاف فستعالج المشكلة من تلقاء نفسها ، ولهذا فلاداعي لأتدخل في الموضوع ، أو إن توجيه نقد فعال مسأل تحتاج إلى وقت طويل فأفضل لي أن اتجاهل الأمر دون أن أكلف نفسي عناء تصحيح سلوك شخص أخر ،

وفي العادة تؤثر علينا مثل هذه ألاقوال بسبب ما نشعر به من عدم الارتياح ، وبسب حاجتنا لبعض التدريب الخاص حول كيفية تقديم ملاحظات بناءة وبما أن الموظفين عادة لا يرون أخطاءهم ، فنحن بحاجة إلى إبداء ملاحظات بناءة حول أدائهم بهدف إعادتهم على تحسينه وتجويده . وتقديم الملاحظات البناءة يتوجب تحديد السلوك المعني بدقة ووضوح ، وإظهار أثر ذلك السلوك في حال تم تطبيقه . و لاينبغي أن يتحول النقد إلى هجوم شخصي على الموظف ، لأن من شأن ذلك أن يدفعه إلى اتخاذ موقف دفاعي . ولهذا فلا ينبغي لك أن تقول إن طريقة تعطيك مع العملاء يا هيثم سيئة على الدوام ، بل من الافضل أن تقوم بوصف ذلك النوع من السلوك وآثاره السيئة ، مؤكداً على ضرورة أن يغير هيثم سلوكه ، وذلك بأن تقول : لقد راقبت طريقة تعاطيك مع العميل فلان ، فهو قد فسر نبرة صوتك وخشونة ألفاظك بأنها دليل على عدم رغبتك في مساعدته . إننى أريد منك أن تتبسم في وجوه العملاء وأن تخاطبهم بنبرة رقيقة ولطيفة ، وتعبر لهم عن استعدادك لمساعدتهم .

أخيراً تذكر دائماً أن استخدام المشاعر والتصورات في وصف آثار السلوك والتصرفات الغير لائقة هو أكثر فعالية من أسلوب المماحكة والجدال . وبقليل من المران على استخدام هذه المهارات يمكن للمديرين أن يصبحوا أكثر فعالية وأن يشعرو ابارتياح أكثر في تدريب وتوجيه موظفيهم .