

## خمس طرق تساعد القادة لإنهاء التنمر في مكان العمل



هناك خطوات محددة يمكن أن يتخذها القادة للتصدي بشكل استباقي للتنمر، ونشير هنا الى اذا كان "النزاع" في مكان العمل ينطوي على مسألة نشاط غير قانوني، أو عنف (وتهديدات)، أو تحرش أو مشكلة أخرى ذات تداعيات قانونية، فهي حالات يجب أن يتخذ فيها الاجراءات النظامية دون التساهل في ذلك.

### فيما يلي خمس طرق لإيقاف التنمر في مكان العمل:

#### ١. كيف تعرف المتنمر؟

ليس من السهل دائماً تحديد المتنمرين في مكان العمل، في بعض الأحيان تكون علامات التنمر علنية، بما في ذلك الصراخ والتهديدات والإكراه والإذلال، ويسهل رؤيتها، لكن عندما يتخذ المتنمرين نهجاً سرياً للتنمر فإنه من الصعب معرفة ذلك، خاصة اذا كُنت خارج هذا التفاعل بين المتنمر والمتنمر عليه. أيضاً يمكن أن تكون المهارات العالية والأداء الجيد للمتنمر أن تحميه، فقد تظهر الأفعال والمواقف السيئة لكن عندما يكون المتنمر ناجح واداءة متميز غالباً ما يتجاهل القادة أفعاله السيئة مع بعض الموظفين. ويمكن أيضاً أن يكون المتنمرين من ذوي الأداء الضعيف، علم موظفيك وخاصة القادة النظر الى ما هو أبعد من علامات التنمر الواضحة وعدم جعل أداء أو مهارة المتنمر تغير في حقائق سلوكه تجاه أي موظف.

#### ٢. ضع تعريفاً قوياً لـ "الكياسة واللطف في مكان العمل"

أغلب القادة يرون أن لا أهميه لنوع علاقه الموظف مع زملائه في تقييم الأداء، حتى لو كان ذلك المعيار مكتوباً في التقييم، لا يهم القائد مدى لطافة الموظف مع زملائه بمقدار اهتمامه بإنجازه ونجاحه بالعمل. يجب أن يسعى القائد دائماً إلى غرس قيم الكياسة واللطف في العمل من خلال برامج تنشر هذه القيم، وطرح أمثله على مواقف حدثت في مكان العمل بشكل علني.

#### ٣. توفير التدريب

تدريب جميع الموظفين على خلق بيئة عمل إيجابية، وتعليم الموظفين على كيفية إيقاف التنمر عن طريق توفير التدريب على المهارات التوكيد، وقول "لا"، واتخاذ قرارات حازمه.

## ٤. معالجة التنمر كما حدث

لا يوجد شيء أكثر وضوحاً من عرض الحقائق (تلك النقاط التي يمكن التحقق منها موضوعياً).  
قم بمعالجة التنمر كما حدث، قم بجمع التفاصيل (الحقائق) لتصبح جاهزة للاستخدام وتجنب استخدام الكلمات المطلقة (مثل "أبداً" و "دائماً")، والتي تتيح للمتتمرين فرصة الخروج من الموقف بطريقة نموذجية.

### ٥. اعمل على سيناريو محدد للتحدث مع المتتمرين

لا تحاول تحليل شخصية المتتمر، لا يمكنك تغيير الأشخاص، يمكنك فقط تقديم الخيارات وفرض النتائج.

## هذه اربع خطوات للقادة لمواجهة المتتمرين في العمل:

**الخطوة ١.** إنشاء سياق صريح.

**الخطوة ٢.** صف المشكلة في الوقت المناسب وبموضوعية..

**الخطوة ٣.** كون صريح في الطريقة التي ستتخذها في علاج الموقف.

**الخطوة ٤.** قدم للمتتمر خيار للتصرف بشكل صحيح خلال ٢٤ ساعة.

## مثال على سيناريو بين قائد ومتتمر:

لقد اتصلت بك بسبب سلوك في الأسبوع الماضي في اجتماع فريق العمل، أدليت بثلاث ملاحظات ساخرة خلال جلسة العصف الذهني، هذا سلوك غير مقبول أبداً ولن يُسمح لك بمتابعة حضور اجتماعاتنا وانت تتصرف بهذا الشكل.

لا أستطيع إجبارك على التغيير ولن أحاول، لكن لديك الان خياران، الخيار الأول: انه يمكنك تغيير سلوكك وهكذا ستكون أكثر فاعلية، وسترى أن زملائك في الفريق يستجيبون بشكل أكثر إيجابية، إذا قررت التغيير يمكنني أن أعمل معك لتحديد خطة عمل محددة للغاية مع توقعات واضحة لمعالجة الأمر.

الخيار الثاني: إذا اخترت عدم التغيير، فستبدأ الإدارة في خطة لمعالجة الموضوع بطريقة قد لا تكون ايجابية بالنسبة لك.

أعتقد أنه من الأفضل أن تغير هذا السلوك وبالطريقة المناسبة لك، يمكنك أن تعطيني قرارك الآن أو خلال الـ ٢٤ ساعة.

\*قد تسمع مجموعة متنوعة من الردود بما في ذلك الرفض ("لم أفعل أي شيء خطأ") ، النرجسية ("أنا أفضل شخص حصلت عليه") والغضب ("كيف تجرؤ على اهانتني بهذه الطريقة")، في جميع الحالات، التزم بالوقائع ولا تحيد عن السيناريو الذي خطت له سابقاً.

يؤثر التنمر على معنويات الأشخاص الطيبين والاحتفاظ بهم وإنتاجيتهم ووقتهم، لا تنتظر حتى يصبح التنمر

مشكلة معقدة في مكان عملك ابدأ في تطبيق هذه الخطوات الخمس اليوم)