

كيف تتعامل مع الناس في العمل

الجزء الأول



الدكتور علي القاسم

"هناك الكثير من الناس، الذين لا يودون وظائفهم كما يتوقع منهم، لا يركزون على إنجازات منظماتهم أو يهتمون بها، ويزدادون سوءاً يوماً بعد يوم. فهم لا يساعدون على إحراز التقدم في إنجاز المهام، ولا يعينون الآخرين أبداً، ويتميزون بكثير من الصفات الأخرى، والتي تجعل حياة كل شخص مرتبط بهم كابوساً حياً. لذلك أسميهم بـ 'فيروسات المنظمة' "

ترجمه الى العربية محمد أحمد البستاني – المغرب

على عكس المخلوقات الأخرى، نحن البشر مختلفون ومميزون بشكل فريد وواضح. فنحن مختلفون لأننا نمتلك عقلاً وفكراً ورأياً واستنتاجاً ومنطقاً وقدرة على الاختيار، كما أننا قادرون على تطوير الأفكار والقدرات والأساليب اللازمة لتحقيق أي مهمة أو بلوغ أي هدف أو غاية تقريباً. ونحن أيضاً مختلفون لأن كل إنسان، بخلاف المخلوقات الأخرى، يولد بأربعة قدرات أو أبعاد أو نسب. فهناك مستويات مختلفة لنسبة الذكاء المنطقي للشخص، وذكاءه الجسدي، وذكاءه الروحي، وذكاءه العاطفي.

فأجهزة الكمبيوتر تتميز كذلك بنسبة من الذكاء المنطقي، كما تتميز مجموعة من المخلوقات الأخرى بالذكاء الجسدي. إلا أن الذكاء العاطفي مختص بشكل فريد بالإنسان، رغم أنه يتواجد بشكل طفيف لدى بعض الثدييات الأخرى. فذكائنا الروحي - وهو الحاجة إلى اليقين، وعدم

اليقين، والشعور بالأهمية، والارتباط والحب، والرغبة في التقدم، والإسهام، والإحساس بوجود مغزى لما نقوم به - وذكائنا العاطفي - الذي يأتي من وعينا الذاتي ووعي الآخرين - هما من يحددان من نحن وما سنكون عليه. وذكاءنا العاطفي هو قدرتنا على التعرف على أنفسنا ومعرفتنا، مع إدراك وفهم الآخرين في نفس الوقت، ومعرفة كيفية التواصل معهم، واحترامهم، والاستماع إليهم، والاهتمام بهم، ومساعدتهم، وفهم كيفية التصرف تجاههم - إيجابيا أو سلبيا - والتأثير عليهم.

إن هناك أشخاصا لديهم القدرة على تحقيق نتائج مرضية ورائعة بشكل متكرر وثابت في كل منظمة. وهناك أناس يركزون على تحقيق إنجازات شخصية وتنظيمية، ويحسنون أنفسهم باستمرار، ويتحسنون كل يوم، ويساعدون الآخرين، ويحرزون التقدم، ويقدمون أفضل ما في وسعهم. وهؤلاء الناس لديهم تأثير إيجابي على الآخرين وعلى نجاح مؤسساتهم، وهم في العادة من يحصلون على مكافآت عاطفية وروحية ومادية.

ومن ناحية أخرى، وعلى عكس ذلك، هناك الكثير من الناس الذين لا يؤدون وظائفهم كما يتوقع منهم، ولا يركزون أو يهتمون بإنجازات منظماتهم ويزدادون سوءا يوما بعد يوم. فهم لا يساعدون في إحراز تقدم أو إنجاز المهام، ولا يعينون الآخرين أبداً، ويتميزون بمجموعة من الصفات الأخرى، والتي تجعل حياة كل شخص مرتبط بهم كابوساً حياً.

ولذلك، أسميهم بـ "فيروسات المنظمة". وهؤلاء الأشخاص لهم تأثير سلبي على الآخرين وعلى نجاح منظماتهم، وعادة ما يكونون بمثابة تشويش يعرقل أو يعوق إنجاز مهام المنظمة وأهدافها وغاياتها. وتصرفهم يكون سلبيا دون أن يفهموا أو يعرفوا كيفية تأثيره على الآخرين، أو قد يعرفون ذلك، فيستمتعون بممارسة نوع من الإنكار.

ولهذا فإن أغلبية هؤلاء الأشخاص السلبيين سيواجهون مواقف صعبة وأوقاتاً عصيبة حين يفقدون وظائفهم، حينما تقوم المنظمة بتسريح جزء من أفرادها، أو لأية أسباب أخرى. وسوف يتساءلون ويتحرون عن السبب الذي جعل الإدارة تختارهم وتصرفهم بدل إبقائهم في وظائفهم.

وسوف يؤدي بهم هذا إلى الاستغراب وفقدان صوابهم. ولهذا يجب عليهم أن يعوا جيدا أن الأسباب التي من أجلها ما يزالون في وظائفهم بدأت تقل وهم معرضون للاستبدال. فإما أن الإدارة ليس لديها خيار سوى الإبقاء عليهم، أو أنها لديها أمل في أن تتغير تصرفاتهم نحو الأفضل، أو أنها لا ترغب في إفساد مستقبلهم كنوع من التعاطف، أو أنها تغض الطرف عن أدائهم الضعيف وموقفهم السلبي، وهو ما يعتبر سلوكا خاطئا منها. فالمدير الذي يغض الطرف بشأن الأداء الضعيف والموقف السلبي لهؤلاء الناس، لا يدفع راتب هذه الفيروسات من أمواله الخاصة. فإذا حدث ذلك، فسيبحث بشكل جاد عن طرق لإقالتهم.

فالطريقة التي يتصرفون بها، سواء بالتأخر عن مواعيد بدء العمل، أو بمغادرته قبل أن يحين موعد الخروج، أو بالتكاسل واستغلال وقت العمل في الأمور الشخصية، أو بالحديث المطول لساعات على الهاتف، أو أي سلوك آخر وغير أخلاقي يؤدي إلى الأداء الضعيف، والذي يكون له تأثير سلبي كبير على موقف العمل من زملائهم وغير ذلك.

ويقصد بموقف العمل، مجموعة من المشاعر والمعتقدات والأفكار حول كيفية تصرف بشأن الإبقاء على وظائفهم ومرؤوسيههم وزملائهم ورؤسائهم ومنظماتهم. وهو شعور الناس أثناء القيام بوظائفهم وواجباتهم.

ففيروسات المنظمة لا تقدر إلا المال والمصالح الذاتية. فهم لا يقدرّون أو يهتمون بالآخرين، أو بالابتكار، والاستحقاق، والإسهام، والمغزى من قيامهم بالأمر. ويركزون أكثر على الجمع بدلاً من العطاء، وعلى تلقي خدمة أكثر من تقديمها. وهم عدة أنواع من بينهم: الكسول، والمماطل، ومبدد الوقت، وكثير الشكوى، والمنزعج، والمتنمر، والمزعج، والعدواني، والأناني، والمتكبر، والمندفع، إلى غير ذلك. وهناك ما يقارب أربعين من صفات هذه الفيروسات، والتي سوف أتعامل معها في هذه السلسلة من المقالات.

www.aliqassem.com
www.draliqassem.com
www.aliqasseminternational.com