

# كيف تتعامل مع الناس في العمل

## الجزء الثاني



الدكتور علي القاسم

”الناس الكسالى هم العوائق الرئيسية لإنجاز المهام وتحقيق النتائج المرجوة. فهم فيروسات قاتلة تؤثر على الموقف والحالت المزاجية للآخرين، وأداء الفريق وإنتاجيته، وعلى النتائج. وستظل هذه الفيروسات كما كانت وستظل تفعل ما اعتادت عليه، إلا إذا رأيت النتائج السلبية لكونها كسولت (عقوبات)”

ترجمه الى العربية محمد أحمد البستاني – المغرب

في ظل هذا الاقتصاد التنافسي سريع التغير، يتم الضغط على المنظمات بمواعيد نهائية أقصر، وتصبح محاصرة بضرورة تلبية طلبات العملاء الداخليين والخارجيين، وبظروف اقتصادية أخرى. ويتطلب هذا الوضع تعاوناً كاملاً من جميع فرق العمل التابعة للمنظمة، وذلك من أجل المحافظة على الاستمرارية والنمو والنجاح.

إلا أنه، من الصعب على المنظمة الحفاظ على استمراريته ونموها ونجاحها مع وجود "فيروسات المنظمة" ضمن موظفيها. فهذه الفيروسات، كما ذكرت في المقال السابق، متنوعة

وكثيرة، ومن بينها: الكسول، والمماطل، ومبدد الوقت، وكثير الشكوى، والمنزعج، والمتنمر، والمزعج، والعدواني، والأناني، والمتكبر، والمندفع، إلى غير ذلك.

والفيروس الأول هو الشخص الكسول. ويعرّفه علماء النفس بأنه لا يقوم بنشاط على الرغم من وجود قدرة لديه على القيام بذلك. والكسل هو حالة داخلية نمتلكها جميعًا، والتي تتأثر بشخصية الفرد، وجميع مشاعره، ومعتقداته، وأفكاره، وظروفه في العمل وخارجه. حيث نشعر بالراحة أحيانًا بعدم تنفيذ أو استجابة لطلبات الآخرين أو حتى لاحتياجاتنا الخاصة. ولا يوجد شيء خاطئ في ذلك، لكن الكسل الشديد في أداء واجباتنا ومسؤولياتنا - وخاصة في العمل - هو المعضلة. وهذا ما أقصده عند استخدام مصطلح "شخص كسول". فهو عائق رئيسي أمام إنجاز المهام وتحقيق النتائج المرجوة. وهو فيروس قاتل يؤثر على الموقف والحالة المزاجية للآخرين، وأداء الفريق وإنتاجيته، وعلى النتائج بشكل سلبي.

وهؤلاء الناس يفتقرون إلى الحافز، ومعظمهم يعاني من تدني مستوى احترام الذات والشعور بالقيمة الذاتية، وليس له هدف في الحياة. فهم يحبون أن يكونوا مسترخين، ولا يعبرون عن متعة المساهمة والإنجاز والأهمية التي يفتقدون إليها. ونجد من بينهم نوعان:

الأول منهم، وهم أولئك الذين يعترفون بأنهم كسالي، ويطالبون بمعاملة خاصة، ويهملون مهامهم، ويطالبون الآخرين بالدعم ويعتمدون عليهم. وهم يشاركون أقل من الآخرين أو قد لا يشاركون على الإطلاق، ويوافقون على إنجاز المهام، دون وجود نية للقيام بها، وينكرون تأثير سلوكهم على الآخرين.

هل لديك أشخاص يتأخرون عن مواعيد بدء العمل، ويماطلون، ويغادرون قبل موعد الخروج، والذين يعطونك العديد من الأعذار كمبرر لذلك؟ إذا، هذا هو النوع الثاني من هؤلاء الكسالي. فهم ينكرون كونهم كسالي، لكنهم يغرقونك بأعذار أغلبها مزيفة. ويضيعون وقتك، ويعتمد عملك عليهم، ويقضون الكثير من الوقت في الأمور الشخصية، أو الحديث عبر الهاتف أو شرب القهوة والدردشة وما شابه ذلك. فهم يحبون أن يظهروا مشغولين في عمل دون الالتزام بالمعايير. وفي معظم الأحيان، لا يتواجدون في مكان العمل، ولا يرغبون بمساعدة الآخرين.

وهؤلاء الأشخاص يعيشون دائما في وضع، يبحثون فيه عن كيفية قضاء وقت العمل بشكل أسهل. فهم لا يهتمون أبدا بالقدوم إلى العمل حين يكون بمقدورهم ذلك، وهم مصابون بسرطان الشكوى والانزعاج، وسيشتكون من كل شخص وكل شيء تقريبًا. إضافة إلى إنهم سيلقون باللوم على أناس آخرين أو على الظروف، لكنهم لن يلوموا أنفسهم على الإطلاق. وسيحاولون دائما اتخاذ إجراءات مختصرة للقيام بالعمل، بالرغم من أنهم يعلمون جيدا أن سلوكهم سيؤثر على النتيجة، وهم دائما على استعداد للكذب والغش من أجل تغطية سلوكياتهم غير الأخلاقية.

فهم لا يدركون أو حتى يهتمون بأن كسلهم وسوء أدائهم سيؤثر على الفريق بأكمله، ويجبر أعضاء الفريق على المساهمة نيابة عنهم إما لإنجاز المهام أو لخدمة وإرضاء العملاء بدلاً عنهم.

إن هذه الفيروسات - من كلا النوعين - تشكل خطراً على المنظمة، ولها تأثير مباشر على مشاعر وموقف العمل للآخرين. تخيل مشاعرك وإحباطك، حين تعمل بجد ونزاهة وحماس وشغف وعزيمة برفقة هذه الفيروسات. والتي تظل وستظل تفعل ما اعتادت على فعله، إلا إذا رأَت النتائج السلبية لكونها كسولة (ويقصد بالنتائج عقوبات على هذا السلوك).

إلا أنه، ولأسباب عديدة، لا يرغب المديرون بمعاينة أو على الأقل يتجنبون معاينة أمثال هؤلاء. وبما أن المديرين مسؤولون، يتعين عليهم إيجاد طرق وأساليب لحل هذه المشكلة، لأن الأمر محجف.

تخيل، بصفتك مديراً، شعور أحد أعضاء فريقك، والذي يساهم كثيراً في نجاح المنظمة، عندما يعمل مع شخص آخر لا يفعل شيئاً سوى القدوم للعمل، وفي نهاية الشهر، يتلقى كلاهما نفس الأجر.

وكتنبيه لك، فإذا كنت أحد هؤلاء الأشخاص الكسالى، فقم بأخذ هذا الأمر بمثابة مكاملة استيقاظ، وأذكرك أنك لن تحقق النجاح في حياتك أو مهنتك إلا إذا كنت تحمل نفسك المسؤولية عن معايير الأداء الأعلى، وقم بإنجاز الأمور دون إلقاء اللوم أو تقديم مبررات واهية. فلا يمكنك تحقيق النجاح أو أن تكون من بين الأشخاص الناجحين وانت تقوم بأشياء تفودك للفشل.

ثم إن الفرصة لن تنتظر أي شخص ليستغلها، وستسرح دائماً لأولئك الجاهزين والذين هم على أهبة الاستعداد لأداء العمل كما يتوقع منهم. بل أكثر من ذلك، ستسرح لأولئك الذين يؤدون واجباتهم بطريقة أفضل. لذا قال توماس أديسون: "لقد فقد معظم الناس فرصهم لأنهم يرتدون وزرة ويبدون بصورة عامل".

ولهذا يجب عليك برمجة نفسك للحصول على قيم أوسع من المصالح الذاتية. ويجب أن تؤمن بقيم الاستحقاق والجدارة، والشعور بالإسهام، والمغزى من قيامك بالأمور، كما يجب أن تركز أكثر على أداء واجباتك، ومساعدة الآخرين وإعانتهم، وتقديم الخدمات بدلاً من جمعها.