

أسرار
التميز الوظيفي

الناشر



رئيس مجلس الإدارة

أسامة إبراهيم

المدير التنفيذي

سماح الجمال

إشراف فني

أحمد جابر

تصميم الغلاف

أحمد صادق

التصميم الداخلي

محمد عبدالفتاح

أسرار التميز الوظيفي

تأليف: د. رائد احمد العبدلي

عدد الصفحات: 192

الطبعة الأولى

1438 هـ - 2017 م

جميع حقوق الطبع محفوظة

رقم الإيداع بدار الكتب المصرية: ٩٩ / 2017

ISBN: ٩٩

دار النخبة

33 شارع السنترال - الحي الأول -

مدينة الشيخ زايد - الجيزة - مصر

تليفون: 00202 - 38511969

002 - 01288688875

E-mail: alnokhoba@gmail.com

أسرار التميز الوظيفي

تأليف

خبير ومستشار التدريب

د. رائد احمد العبدلي

الإهداء

إلى كل اللحظات التي تبذل من أجل صناعة الأمل لهذه الأمة واستعادة مجدها،
إلى من يبذلون قصارى جهدهم لصناعة الحياة،
إلى أغلى شيء في حياتي... أسرتي الغالية «أم ريان، وأبنائي رغد وريان»،
أهدي هذا الكتاب

المؤلف

المقدمة

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله،

عجبية تلك اللحظات التي يسيطر فيها على مشاعرنا رغبة شديدة بالتغيير إلى الأفضل والتميز والناجح لا يتركها تذهب سدى بل يستثمر كل طاقاته وامكانياته التي وهبه الله تعالى للوصول إلى هدفه. وهذا ما يسمى بالهمة العالية لدى الناجحين وأصحاب التميز، فالناجح لا تقف أمامه العوائق ولا الحدود بل يفكر دائماً بطريقة ما لحصد أهدافه المرسومة.

التميز في الحياة أمر نحتاجه لإثبات الوجود ولإعادة الأمجاد، وأمر رباني - كما يقول الرسول ﷺ: «أنتم كالشامة البيضاء في ظهر الثور الأسود» - أو كما قال، والحياة لا تقبل إلا المتميزين والقادرين على إحداث التغيير والتميز في الحياة. دائماً ما نتمكن من صناعة الفكرة والرأي لدينا ويمكننا من إسقاط كل التغيرات الطارئة في حياتنا للوصول إلى الرؤية التي نريدها في الحياة. والتميز هو الذي يلتزم بالتجديد دون الانتظار لأن تمطر السماء ذهباً أو فضة.

عند اشتداد المنافسة وارتقاء العنان لحدود الأسواق بسبب العولمة الاقتصادية التي لم تترك مجالاً لغير المتميزين والقادرين على صناعة التغيير كان علينا التفكير في كيفية البقاء والاستمرار في البيئة العملية. التميز هو أن يكون لك القدرة على الثبات والاستمرار وأن يكون لديك ما يفرق بينك وبين الآخرين من أقرانك في بيئة العمل. التميز الوظيفي أهميته تكمن في أهمية مهنتك وحبك لها. ومن هنا

تحدثنا عن التميز في الذات أولاً ثم ركزنا على كيفية صناعته في بيئة العمل وما هي المهارات التي يحتاجها المتميزين في العمل.

خلال الأربعة فصول القادمة نتمنى أن نكون قد وفقنا في الوصول إلى الأهداف المحددة لهذا الكتاب، وقد سطرته لك -عزيزي القارئ- بحب لتمكين من تغزير الاستفادة وتمكين المعلومة من عقلك وعاطفتك لتحولها بعد ذلك إلى مهارة، لأن الهدف دائماً يكون خلف تعديل أو تغيير السلوك في الحياة.

كانت عباراتي تخرج من قلبي بكل بساطة ولم استطرد كثيراً أو اطنب أو أكثر من المصطلحات غير المفهوم، بل اعتمدت أسلوب المدرب الخبير وتخيلت أنني في قاعة التدريب أجيب عن استفساراتك، كأني أراك تتفاعل مع مجريات الكتاب ومواضيعه المختلفة.

أسأل الله تعالى أن يجعل هذا في ميزان حسناتنا ويفتح علينا فتوح الأولياء العارفين ويشبنا في الدنيا والآخرة..

مع خالص حبي ومودتي،

المؤلف

أهداف الكتاب

تعريف القارئ الكريم بالأسس والاتجاهات المهمة للموظفين والقادة الإداريين الناجحين وعناصر النجاح الوظيفي الفعال بفعالية
تقديم المهارات والسلوكيات الخاصة بالنجاح في مقر الوظيفة وكيفية التفوق في أداء المهام الموكلة إليهم في العمل للقارئ الكريم بكفاءة
إكساب القارئ الكريم القدرات اللازمة لتنفيذ المهام والنجاح في أدائها والعمل المؤسسي الناجح بفعالية

أما قبل

ما اعذب ما قاله ايليا ابو ماضي في رائعته:

قال الغدير لنفسه

يا ليتني نهر كبير

مثل الفرات العذب أو

كالنيل ذي الماء الوفير

تجري البواخر موقرات

فيه بالرزق الوفير

إن الحقير هو الذي

يرضى من الشيء الحقير

الفصل الاول

أسرار الموظف المتميز

أهداف الفصل

- تعريف القارئ الكريم بالأسس والاتجاهات المهمة للموظفين والقادة الإداريين الناجحين وعناصر النجاح الوظيفي الفعال بفعالية
- تقديم المهارات والسلوكيات الخاصة بالنجاح في مقر الوظيفة وكيفية التفوق في أداء المهام الموكلة إليهم في العمل للقارئ الكريم بكفاءة
- إكساب القارئ الكريم القدرات اللازمة لتنفيذ المهام والنجاح في أدائها والعمل المؤسسي الناجح بفعالية

اولاً: أهمية التميز الوظيفي

1.1 أهمية التميز الوظيفي

قال تعالى: ﴿ وَضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا رَجُلَيْنِ أَحَدُهُمَا أَبْكَمُ لَا يَقْدِرُ عَلَى شَيْءٍ وَهُوَ كَلٌّ عَلَى مَوْلَاهُ أَيْنَمَا يُوَجِّههُ لَا يَأْتِ بِخَيْرٍ هَلْ يَسْتَوِي هُوَ وَمَنْ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَهُوَ عَلَى صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ ﴾ [النحل: ٧٦].

التميز امر طبيعي في الحياة فالناس دائماً تتمايز بسلوكياتها وامكانياتها والاية الكريمة توضح اهمية التميز، فالله تعالى ذكر رجلين احدهما (ابكم) وهي دلالة على المهارات ولذلك قال تعالى (لا يقدر على شيء) والآخر لديه المهارات واستثمر القدرات التي وهبه الله تعالى فهو «على صراط مستقيم» اي لديه هدف ويسير بخطى واثقة لتحقيقه.

التميز في الاداء الوظيفي هو اداء المهام الوظيفية بفعالية وكفاءة.

في سؤال دائماً ما اساله للمتدربين هل انت اسد ام غزالة؟

اجد ان الكثير من المتدربين يركزون على مفردات السؤال اكثر من تركيزهم على الهدف من السؤال.

طبعا اقصد من وراء السؤال ان نكون مثل الاسد او مثل الغزالة في تميزنا فكلاهما يحدد هدفا بان يتميز عن الآخر، الاسد يحدد هدفة بان يجري اسرع من ابطأ غزال حتى يأكل ويعيش بينما الغزال تحدد هدفها بان تجري اسرع من اسرع اسد لتعيش ايضا. بعبارة اخرى المتميز هو الذي يعيش ويستحق الحياة.

إذا عرفنا الآن ان التميز مطلب شرعي ومطلب طبيعي فانه ايضا مطلب وظيفي في سوق مليء بمخرجات التعليم وفي سوق مفتوحة ليس لها حدود للتنافس في عصر العولمة نحن نحتاج الى التميز.

سوق العمل المتحدة بالمنافسة القوية تحتاج منا الى التنافس وهذا اتنافس يتجلى في التميز ولذا تجد ارتفاع نسبة الدوران الوظيفي داخل الشركات والمتميز يفرض شورطه على الشركات التي تطلبه. الشركات التجارية تطبق انظمة الجودة العالمية وعليه فان الموظف يجب ان يتمتع بمواصفات تطابق متطلبات الجودة العالمية التي تتمايز بها الشركات.

يمكن تلخيص احتياجنا الى التميز الوظيفي في التالي:

- احتياج السوق المحلية لموظفين متميزين لمواكبة المنافسة المحتدة
- للحفاظ على وظيفتك التي ترغب بها
- للحصول على الترقية التي تسعى اليها
- للاحتفاظ بمكانة شركتك في السوق

1.2 - تعرف إلى سوق العمل

ما الذي يطلبه أرباب العمل؟

بالتعرف على ما يطلبه ارباب العمل نتعرف على المهارات الواجب توفرها فينا كموظفين او باحثين عن وظائف ونقوم بالتخطيط للوصول الى تحقيق متطلبات ارباب العمل للوصول الى التميز والنجاح الوظيفي.

عندما اسال المتدربين في برامج تدريبية للنجاح الوظيفي عن هل تعرف ماذا يريد رب عملك؟

تكون الاجابة بالتاكيد وحين احصل على اجاباتهم اجدهم اكثر ما يركزون على الخبرة واللغة الانجليزية والمهارات المكتسبة بالاضافة الى الشهادة العلمية وقلما اجدهم يركزون على السلوك الجيد والكفاءة. بينما في دراسة اجريت في امريكا من قبل منظمة التعليم بهدف التوظيف لعدد ١٠٠٠٠ رب عمل وجدوا ان الاجابات كانت كالتالي:



- الموثوقية ٣٥٪
- الصدق ٢٧٪
- الكفاءة ١٩٪
- السلوك الجيد ١٩٪

حالة عملية

سعيد فرحان موظف في بنك تجاري ولان سعيد يقوم بالعمل على أكمل وجه فهو يعتقد أن الأمر لا يتعدى أن يكون كذلك. فسعيد لا يؤمن بان البنك الذي يعمل فيه يستحق أن يجتذب إليه أي عملاء لان البنك لا يقدم إلا مصلحة الخاصة ولا يهتم بالعميل.. فقد قام أكثر من مرة بالحديث إلى العملاء المقربين إليه إلا يتعاملوا مع البنك لأنهم لن يربحوا أي شيء بينما باعتقاد سعيد أن البنك الآخر (س) أفضل لذا فهو يوصي بالتعامل معه. كيف تقيم تصرفات سعيد!!

من هذه الحالة الواقعية التي بينت ان سعيد فرحان كل همه انجاز عمله وبيان مصلحة التي تتمثل في الحصول على العمولات من البنوك الاخرى المنافسة

او باكتساب الشهرة في سوق العمل فهو لا يمكن ان يستمر في عمله او وظيفته والسبب انه لا يمارس الاخلاق المهنية بل ولا حتى الاخلاق العامة الشخصية المتعارف عليها من خلال خيانتة للامانة وهذا يؤي الى التالي:

- اعادة توجيه عملاء البنك الذي يعمل فيه الى بنك اخر
 - يقوم بالتشهير بالبنك الذي يعمل فيه
 - يساهم في خسارة البنك وربما يفلس البنك من موظف واحد في خدمة العملاء
- تمرين

ما هي الممارسات المخلة بمتطلبات ارباب العمل وتلاحظها في سوق العمل؟

.....

تختلف ردود افعال ارباب العمل باتجاه السلوكيات الخاطئة من موظفيهم بالاضافة الى ان الموظفين انفسهم تختلف مواجعتهم لاطوائهم وتفاديها وذلك بحسب عامل الولاء والانتماء للمؤسسة التي يعملون بها. وللاجابة على السؤال اعلاه فاننا نتعرف على اهم ما يزعج ارباب العمل من الممارسات المخلة التي اشتهرت في سوق العمل وهي:

- العبث بوقت العمل وعدم استثماره لانجاز المهام المكلف بها الموظف
- استخدام الاوراق والقرطاسية دون ترشيد او استخداما شخصيا وننوه هنا بان الاستخدام الشخصي لها يحتاج الى اذن من ب العمل والا لكان محرم شرعا
- استخدام اجهزة الهاتف والكمبيوتر او اي اجهزة تخص الشركة استخداما شخصيا كان يدير الموظف اعماله الشخصية من المكتب الخاص بالوظيفة او يستخدم جهازه المحمول او الفاكس لاعماله الخاصة

- افشاء اسرار العمل للاخرين خاصة للمنافسين وللأسف كثيرا ما تحصل مثل هذه الممارسات في اليمن في جلسات القات وبدون علم الموظف او بحسنة وبشكل عام فان افشاء الاسرار بعلم او بدون علم من الاخطاء التي يكرهها ارباب العمل
- البقاء على نفس النمط الانتاجي للموظف منذ توظيفه قبل سنوات ولا يتطور او يتاهل لمواكبة تغيرات العمل او الابداع في عمله وعندها يصبح مثل اي كرسي او مكتب فارباب العمل يحبون الموظف المتمكن والمبدع في عمله
- عدم الالتزام بضوابط العمل في فريق العمل ويحب الموظف ان يعمل فردا بينما الاعمال المؤسسية اصبحت لا تدار الا بالفريق والمؤسسات المحترفة تعني معنى ذلك فالموظف الذي لا يجيد العمل ضمن الفريق تقل الاهمية اليه واسباب ذلك كثيرة من ضمنها اسباب نفسية.
- السلبية والتقايس عن تقديم الجديد في العمل وعدم التعازون مع زملائه في العمل
- عدم احترام وتقدير العملاء من خلال اظهار سوء المعاملة لهم فالشركة لا تقوم الاللبية احتياجات ورغبات العملاء في السوق المستهدفة ولا يتم توظيف اي موظف الا لتسهيل الخدمات او المنتجات الى العملاء المستهدفين
- التحامل على الشركة او المدراء او فريق العمل فيها وذكرهم امام الاخرين من المنافسين او العملاء بسوء ولو كان صحيحا فهذا يبدي الخلل التنظيمي للمؤسسة امام العملاء والخصوم ويقلل ثقة العملاء بها.

3.1 تعرف إلى مهنتك

قم اولا بالتعرف على المهام التي تقوم بها في وظيفتك من خلال مسئولك المباشر او من خلال ادارة الموارد البشرية لان ذلك سيجعلك اكثر ثقة في تقديم

الجديد وانجاز مهامك. بقي ان تعرف ان كل شركة لها مهام خاصة بـموظفين قد لا تتشابه مع الشركات المشابهة الاخرى والسبب يرجع الى ان التنظيم الاداري يختلف من شركة الى اخرى لاختلاف الظروف الخاصة بكل شركة.

انت الان الاكفا لتقوم بهذه المهمة ولكن تأكد ان هناك من سيكون الاكفا في وقت قريب ما لم تتعهد مهنتك وترعى وظيفتك بالشكل الصحيح لان التغيير عملية مستمرة في الحياة وهي الثابت الوحيد فيها.

تمرين

ما الذي يجب عمله لتواكب عملية التغيير المستمرة؟

.....

البعض يعتقد ان الوظيفة تدوم له طول العمر وانه توفيق في الحصول على وظيفة فيقضي من حياته عشرين سنة او اكثر في نفس المكتب بنفس الاداء والكفاءة المعهودة عنه وغيره من حوله يتقدم ويترقى لان الحياة اما ان تواكبها او تسبقك ولا يوجد الا القلة من يحافظ على مكانه ولذا علينا القيام بالتالي لمواكبة عملية التغيير المستمرة:

- التدرب على كل ما هو جديد في المهنة من خلال
- التعلم الذاتي
- حضور برامج تدريبية
- الدراسة الاكاديمية (الماجستير - الدكتوراة)
- قراءة الصحف والدوريات الخاصة بالمهنة
- حضور المؤتمرات التي تعقدها الغرف التجارية والصناعية او النقابات الخاصة بالمهنة
- طور مهاراتك المتغيرة مثل الكمبيوتر والمهارات تقديم الحديث والمهارات الادارية

- قم بالبحث عن الاسواق الجديدة وتعرف على القوانين الخاصة بمهنتك وطور ادائك الوظيفي
- ابن سمعتك المهنية من خلال جودة الاداء وان تكون قائدا فعالا متعاوننا مع افراد فريقك والتعرف على عملاء شركتك وجذبهم اليها
- حول وظيفتك الى مهنة

كيف تحول وظيفتك الى مهنة؟

- اننا نقضي اكثر من ثلث يومنا في مكاتبنا وشركاتنا وبين افراد فريق العمل وهذا يستدعي ان نهتم بها ونوفر لنا السعادة والبيئة المناسبة للانجاز من خلال التعرف عليها اولا ومن خلال عمل ما تحبه حتى لا تضطر ان تحب ما تعمله قسرا وهذا الفرق بين المهنة والوظيفة.
- المهنة هي المهام التي تحب ان تعملها وتريد ان تقضي فيها بقية حياتك لانك تجد رسالتك في عملها وتستمتع بادائها بالشكل المطلوب.
- بينما الوظيفة هي مهمة تعملها لاسباب قد تكون مالية او ملء فراغ او مساعدة وهي انية لا تستقر فيها كثيرا.
- حدد هدفك ومهنتك في الحياة من خلال التعرف على رسالتك ورؤيتك في الحياة
 - المهنة تتطلب التطور الشخصي والنمو الوظيفي فطور نفسك بشكل دائم
 - الوظيفة تتطلب تلبية الاحتياج المادي والمعيشي
 - العمل من اجل المال تقريبا يحقق الرضا المؤقت
 - طور نفسك لتحب ما تعمله حتى إذا كنت لا تحب ما تعمل

دراسة حالة

تخرج محمد من كلية الاداب قسم اللغة الانجليزية ومنذ ان تخرج عمل في اكثر من وظيفة ادارية وقيادية انتقل من وظيفته الاولى بحجة انها ليست ضمن تخصصه حتى يحافظ على مهاراته في تحدث اللغة الانجليزية وانتقل الى وظيفة جديدة ضمن تخصصه في الترجمة والعمل كمترجم تجاري لدى بعض المؤسسات وبعد عام واحد فقط انتقل الى وظيفة ثالثة وقضى فيها عام واحد فقط وهذه الوظيفة ايضا كانت ادارية وحينما سمع بفرصة عمل في احدى الجامعات قام بتصفية اعماله لدى الشركة الرابعة وتركها واستمر فيها فترة من الزمن الكل يتساءل عن محمد لماذا يترك اعماله التي يتحصل عليها فزملائه يقولوا انه محظوم على الرغم من انه يقول انه ليس محظوظا فكل الوظائف التي تحصل عليها خارج نطاق اهتماماته حتى الوظيفة السادسة والسابعة وعمل مديرا لحدى الشركات ومديرا للتسويق تحصل اخيرا على وظيفة في احدى القطاعات الخيرية لتقديم الاستشارات والتدريبات للموظفين والمستهدفين واستقر بها وعندها قال محمد الان اشعر باهمية ما اقوم به من عمل.

ما هو تعليقك على سيرة محمد المهنية طيلة العشر سنوات السابقة؟

.....

نتيجة الضغط من الاهل ربما او نتيجة الفرص التي تعرض لها محمد كان يقبل بالوظائف المعروضة له والتي لا تكاد تتعدى العمل في اي وظيفة للحصول على القوت او المال بينما محمد اخطأ منذ البداية عندما كان غافلا عن ذاته وعن اهدافه في الحياة وعليها كنت سانصح محمد بالتالي:

- خطط لحياتك المهنية
- ادارة الذات والتعرف عليها
- كتابة رؤيته ورسالته واهدافه
- البحث عن العمل الذي يحبه ويرغب ان يستمر فيه طيلة عمره
- او حب العمل الذي كان يعمله

.....

4.1 قم بتخطيط حياتك المهنية

سألني احد المتدربين في احد برامجي التدريبية عن التخطيط وهل يدخل في كل شيء باعتبار انه يقوم بالتخطيط في جانب معين في حياته وهو العلمي والاسري.. فقلت له ان كل جانب من جوانب حياتنا يحتاج الى خطة مستقلة وهنا نحتاج الى اعمال التفكير في حياتنا والتعرف على مستقبلنا والتخطيط له.

مراحل تخطيط الحياة المهنية

- حدد جوانب القوة والضعف في ادائك لوظيفتك
- قم بتحديد اهدافك الوظيفية بالضبط
- حلل الفرص والتهديدات المتعلقة بادائك للوظيفة الحالية او الوظيفة المرغوبة
- حدد المهارات المطلوبة والقدرات الخاصة بتنفيذ الوظيفة الجديدة
- قم بعدها بمعرفة الطرق التي تعينك على الوصول الى وظيفتك الجديدة

تمرين:

اكتب سيرتك المهنية بعد خمس سنوات.

اسمك (مع اللقب)	
عمرك	
عنوان سكنك	
مؤهلاتك العلمية	
حالتك الاجتماعية	
الوظيفة التي تعمل بها	
خبراتك العملية	
البرامج التدريبية	
مساهماتك وإنجازاتك الاجتماعية	

.....

النظر الى الامام دائما يعطيك قوة بمعرفة الطريق كما ينبغي والرؤية المستقبلية الواضحة تمكنك من التطلع الى الافضل دائما.

دراسة حالة

عبدالرحمن كان يعمل في احدى المؤسسات الحكومية واستمر في عمله خمسة اعوام ولم يفكر اطلاقا انه في يوم من الايام سيترك عمله في المؤسسة

التي تمكن من العمل فيها ولما كان التغيير سنة كونية وفطرة انسانية تظافرت عدة اسباب ليترك عبدالرحمن عمله في تلك المؤسسة التي بذل لها وقته وجهده على حد تعبيره. كان على عبدالرحمن البحث عن عمل جديد الان وخاصة ان العمل في القطاع السابق لم يعد متوفرا.

قرر عبدالرحمن البدء من جديد وحينما انضم لاحدى الشركات التجارية كان بوظيفة سكرتير، لكنه لم يلبث ان ترقى الى مدير احدى الشركات في نفس المجموعة الى ان اصبح بعد عامين فقط مديرا عاما للمجموعة. كان يعرف ماذا يريد والى اين يذهب.

.....

عندما تقوم باعداد سيرتك المهنية تفكر في السلم الوظيفي والمجموعة المهنية التي ستعمل بها بالاضافة الى المسار الوظيفي الذي ستشغله خلال حياتك المهنية. لا تترك نفسك للآخرين يخططون حياتك المهنية بل انت ساهم بان ترسم خط لحياتك المهنية بنفسك.

لماذا يجب ان تخطط لحياتك المهنية؟

- يحفزك اكثر
- يعينك على الوصول الى هدفك اسرع
- يوفر عليك الجهد (تعمل لهدف معين)
- يعينك على تحديد احتياجاتك بشكل افضل
- تحقيق الاهداف بجودة اعلى
- يوفر هدر الامكانيات والاموال

.....

السلم الوظيفي: هو سلسلة الوائف التي تشغلها خلال فترك الوظيفية
فالسلم المهني لوظيفة مدير مبيعات في اي شركة كالتالي:

- مدير مبيعات
- نائب مدير مبيعات
- رئيس قسم
- موظف مبيعات
- مندوب مبيعات
- متدرب في قسم المبيعات

تعرف على السلم الوظيفي الذي يجب ان تتسلقه للوصول الى هدفك
الوظيفي.

المجموعة المهنية: هي مجموعة الوظائف التي تندرج ضمن القطاع الواحد:
مثلا دائرة القطاع المالي يتضمن عدة وظائف (المحاسبين - امناء الصناديق -
ماسك دفاتر - مراجعين حسابات - مدير مالي - رئيس قسم الحسابات) العلاقة
بينهم هي تنظيمية يحددها الهيكل التنظيمي للمؤسسة او الشركة.

المسار الوظيفي: وهو الاتجاه الذي تسلكه خلال حياتك المهنية
غالبا ما يحدد الاتجاه الوظيفي قسم الموارد البشرية وهو يحدد المسار
التدريبي والتأهيلي للفرد ويتم تحديده بحسب الاحتياج الاستراتيجي للمؤسسة
وبحسب قدرات ومهارات وخبرات الموظف.
الان تعرف الى مهنتك بكل تفاصيلها:

استمارة التعرف الى المهنة:

اسم الموظف	
اسم الوظيفة	
القسم	
الادارة	
المهام التي تقوم بها حاليا:	
المهارات التي تحتاجها للاداء الامثل (مع مستوى الجدارة)	
القدرات المطلوبة (مع مستوى الجدارة)	
التدريب الذي تحتاجه للتميز	

ان كنت لا ترغب في اداء المهمة الحالية فقم بتعبئة الاستمارة بالمهنة التي ترغب فيها لتعرف لماذا انت لا ترغب بالمهنة الحالية ولماذا ترغب بالاخري؟

.....

لماذا يجب ان تتعرف على مهنتك؟

- لتحب ما تعمله
- لتشعر بالرضا الوظيفي
- يحقق لديك الكفاءة المهنية
- تنمي روح الولاء المؤسسي
- يزيد من نسبة الانتاجية لديك

ماذا تضمن في خطتك المهنية؟

- التخطيط للذات وللمهنة يحتاج اولا الى ان تتعرف على نفسك
- تعرف الى نقاط قوتك
- تعرف الى نقاط ضعفك
- تعرف الى الفرص والتحديات
- حدد رؤيتك في المهنة
- حدد رسالتك
- قم بتحديد اهدافك
- ما هي المهارات المستقبلية التي تحتاجها
- ما هي المصادر لتتعلم مهاراتك المستقبلية
- حدد الاجراءات الخاصة بالوصول الى الهدف

الزمن		مصادر التعلم	المهارات المطلوبة	الاجراءات	الاهداف المهنية
الى	من				

اعمل ما تحب حتى لا تضطر ان تحب ما تعمل. لان النجاح في الوظيفة يرتبط تماما بعملك ما تحب حتى تستطيع انجاز ما لم فانك لن تنجز شيء وان ضغطت على نفسك يلزمك تغيير قناعاتك وتحب ما تعمله الان.

والان:

قم بالتخطيط لمهنتك والارتباط باهدافك وتعلم كيف تسير باتجاه هدفك بخط مستقيم، فالحياة هدف ومن يمتلك الهدف يمتلك النجاح.

5.1 سوق نفسك للآخرين

يبقى النجاح حبيس الذات ما لم ينتقل الى الآخرين لان النجاح متعة يحصل عليها الناجح عند الوصول الى الهدف والناجح لا يبقى حبيس فكره او حبيس ذاته لانه لن يشعر بتلك المتعة ما لم ينتفع بها الآخرون.

تسويق الذات: هو مجموعة الأنشطة المختلفة التي تهدف الى تعريفك للآخرين والحصول على المنفعة المتبادلة.

اهمية تسويق الذات

- تعريف الآخرين بقدراتك وامكانياتك والحصول على التقدير من قبلهم
- زيادة الفرص والتقليل من التهديدات في العمل
- تكوين الشبكات المهنية الواسعة من خلال تقديم المنفعة والحصول على المنفعة من قبلهم
- منح الآخرين فرصة الانتفاع بنجاحك ومهاراتك الشخصية عند الاحتياج لموظف قيادي
- تكوين سمعة مهنية جيدة في سوق العمل

.....

دراسة حالة

ابراهيم سالم عاد من احدى الدول العربية كخبير تكنولوجيا المعلومات وعمل في احدى الشركات براتب جدا مغري يبلغ ستمائة الف ريال يماني في الشهر وحين بدأ يؤسس لسمعته المهنية تعاقد مع اكثر من شركة كخبير تكنولوجيا المعلومات وتضاعف دخله الشهري. كانت الشركة التي يعمل بها ابراهيم تحافظ عليه وتعرض

عليه المزيد من المكافآت ولكنه اختلف معهم وقدم استقالته وما ان قدم استقالته طلبت منه اكثر من شركة للعمل معها براتب يبلغ مائة وخمسين في المائة من راتبه السابق ولكنه فضل العمل لدى الجميع كمستشار وخبير تكنولوجيا معلومات واسس شركته الخاصة. ما الذي جعل ابراهيم سالم ناجحا في سوق العمل؟

.....

- اسس ابراهيم سمعته المهنية من خلال ادائه وعمله
- قام ابراهيم بتسويق نفسه من خلال تقديم الخدمات التقنية في تكنولوجيا المعلومات للشركات الاخرى
- رفض ابراهيم للعروض المقدمة من الشركات الاخرى قدمه للآخرين نموذجا بقيم مهنية اعلى

كيف تسوق نفسك؟

- اعرف انك علامة تجارية مميزة وعليك تقديمها للجمهور بصورة مميزة
- تخصص فان التخصص يقوي انتشارك في سوق العمل والناس تبحث اكثر عن المتخصصين
- اصنع لنفسك صورة ذهنية واضحة وقدمها للآخرين للتعرف عليها
- التواضع مطلوب ولكن اياك والتواضع في غير محله
- بادر بانجاز الاعمال وقدم نفسك كخبير
- كن ايجابيا وتفاعل فالناس تحب المتفائلين
- تمسك باخلاقك المهنية والشخصية
- اكتب في الدوريات الخاصة بالشركة

- شارك في البرامج التدريبية والندوات والبرامج المقدمة للموظفين
 - كون شبكتك الخاصة وعرف نفسك لهم
 - قدم المقترحات والحلول والنصح للشركة وللموظفين الزملاء
 - صفات الشخص المحترف
 - متصل بربه (يؤدي حقوق الله تعالى التي عليه)
 - جميل مظهره في كل الاحوال
 - مرتب في حياته وعمله
 - مهارات الاتصال لديه عالية ومحب للآخرين
 - يظهر ثقة عالية للآخرين من خلال ملامحه وحركاته
 - لا يعتمد ردود الأفعال بل هو صاحب قرار مدروس وعميق
 - مطلعاً ومثقفاً ويطلب المزيد في مجال عمله وفي الحياة العامة
 - ملتزم بالاخلاقيات المهنية
- عند تسويق نفسك للآخرين ليكن هدفك المنفعة المتبادلة ومن ذلك تقديم الاحتراف المهني لهم كمدرّب او معلم وليكن اول ما تقدم لهم نفسك وما تعلمه لهم ان تكون القدوة لهم.

6.1 كيف تبني سمعتك المهنية؟

سمعتك المهنية هي التي تحدد مدى انتشارك وتواجدك في سوق العمل، ولذا عليك الاهتمام بسمعتك المهنية لتضمن بقاءك. نجد بعض الموظفين يتم استقطابهم من اعمالهم لشغل وظائف باجور اكبر والبعض لمجرد ان يترك وظيفته تعرض عليه اخرى وباجر افضل واكبر.

تصرفاتك محسوبة عليك ومعدودة لك او عليك، فالتزم اخلاقيات السلوك المهني:

- تصرف بشكل لائق في الاجتماعات
- كن مبادرا وانجز دون أن يطلب منك
- لا تجعل مديرك يبدو محرجا أمام الآخرين
- اعترف بأخطائك بسرعة وتفادها
- تعلم حل المشكلات واتخاذ القرارات
- كن صادقا مع نفسك والآخرين
- لا تتحدث عن مشكلاتك الشخصية
- لا تضيع وقت مديرك ولا وقت عملك
- اجعل مديرك يفتخر فيك

.....

دراسة حالة

سلوى تعمل كسريّة في شركة اثار للتجارة العامة ولانها تعي اهمية الاجتماعات قررت ان تكون صادقة مع الآخرين لدرجة كبيرة. سلوى تعارضت مع مديرها كثيرا بدعوى الصدق والسلوك المهني المحترف وفي الاجتماع الاخير للشركة كان على المقرر تجهيز كل التقارير الميدانية الخاصة بالبحوث التسويقية لمنتج الشركة الجديد.

حضر رئيس مجلس الادارة الاجتماع للتعرف على احداثيات اتخاذ القرار للمنتج الجديد وبينما يطلب المدير التنفيذى من سلوى تقديم التقارير التي يفترض انه اخبرها عنها او ربما نسي ان يخبرها باحضارها من مكتب مدير التسويق قالت له انت من تكفل بانجازها سيدي المدير!

فشعر المدير بالاحراج ولم يتكلم وعندها قام من الاجتماع واتصل بمدير التسويق لاحضار التقارير لتفادي الموقف. ما هو المطب الاحترافي لسلوى؟

.....

- كان يجب على سلوى عدم احراج مديرها امام رئيس مجلس الادارة وامام المجتمعين.
- للتميز في التعامل مع مديرها كان على سلوى القيام بالتالي:
- اسف سيدي لعله في المكتب امهلني بضع دقائق لاحضاره. وتذهب لاحضاره من مكتب التسويق، عندها ستقدم مهارات احترافية في التعامل المهني.
- نعم سيدي لعل العمل كان ثقيلا نوعا ما على كلينا وساقوم بترتيب ذلك الان.
- تتصل مباشرة لمدير التسويق لارسال التقارير بعد الاستئذان للخروج بهدوء من الاجتماع.

.....

الخطوات العشر لبناء سمعتك المهنية:

١. تحمل مسئولية اخطائك
٢. حافظ على مواعيدك
٣. حافظ على وعودك التي تقطعها
٤. ابذل كل ما في وسعك لانجاز اعمالك حتى لو لم يطلع عليك احد
٥. اترك انطبعا جيدا عنك لكل الناس ليس فقط مديرك
٦. كن مبدا واخرج عن المألوف
٧. اقبل التحدي وانجز بفعالية

٨. التزم امن وسلامة الاداء في كل اعمالك
٩. ركز على الايجابيات وقو نقاط القوة لديك
١٠. شارك الآخرين الافراح والاتراح وكن نافعا لهم

7.1 تعهد مهنتك اولاً باول

في كتاب سبنسر جونسون (من حرك قطعة الجبن الخاصة بي) ذكر حكمة على لسان القزم هاو ان تعهد جبتك اولاً باول حتى لا يصيبها العفن او تختفي. فالنجاح التزام وتجدد وتعهد مهنتك اولاً باول حتى لا يصبح عليك يوم وانت بلا مهنة، لان العالم يتغير ولتواكب التطور والتغيير عليك ان تتعرف على الجديد في المهنة وتدريب نفسك على المهارات الجديدة في المهنة وادائها. بحسب ما تعرف ان العالم في تغير دائم والتطور في الاساليب والوسائل اصبح حالة مستمرة وما لم تتقدم فستتقدم وان لم تتجدد سوف تتبدد كما يقال. عامل النسيان وتقم العلوم يحتم علينا الان ان نتعهد اعمالنا واهدافنا ومنها المهن التي نقوم بها.

كيف تتعهد مهنتك بشكل صحيح؟

- كن مطلعاً على كل جديد في اداء المهنة
- تدرب على المهارات الشخصية والانتاجية
- طور مهاراتك القابلة للنقل
- تعرف على زملاء مهنتك في الشركات الاخرى وخاصة الشركات الكبيرة
- اشترك في الاندية والمؤسسات النقابية في شركتك او في مدينتك
- دائماً فكر بطريقة مختلفة

ملاحظاتك حول الفصل الأول

الفصل الثاني

السلوكيات الالتكيفية والمهنية

اهداف الفصل الثاني

سيكون القارئ بعد الانتهاء من هذا الجزء قادرا على:

- معرفة ما هي السلوكيات الشخصية والمهنية التي توصله الى النجاح في اداء مهنته
- التفريق بين السلوكيات الخاطئة والصحيحة في المهنة واصلاح اخطاءه بفعالية
- تعلم مهارات التعامل مع الاخرين والاتصال معهم بكفاءة عالية

مقدمة الفصل الثاني

تعرفنا في الجزء الاول على سوق العمل وما الذي يحبه ارباب العمل في الموظف الفعال واهمية الموثوقية والسلوك الجيد والكفاءة والصدق في العمل. وتعرفنا ايضا على كيفية التعرف على سوق العمل وبناء السمعة المهنية كما اننا تحدثنا عن كيف تقوم بالتسويق الذاتي في سوق العمل وكيفية بناء الفرص وصناعة الاحداث في العمل لتستمر في سوق العمل فعالا.

في هذا الجزء من كتاب مهارات النجاح الوظيفي سنتحدث عن السلوكيات المهنية والشخصية التي تجعلك اكثر احترافا في سوق العمل وتصنع منك ناجحا مهنيا. كثيرا نتحدث عن السلوكيات عندما نناقش النجاح ولان النتائج لا تأتي فقط بالعمل بل بالعمل وهذا ما يذكره الله تعالى كثيرا في القران الكريم (الذين امنوا وعملوا الصالحات) والصالحات يعني السلوك الايجابي او قل السلوك الجيد.

ما هو السلوك؟ وما هو السلوك الجيد؟ وما هو السلوك الشخصي الجيد والسلوك المهني الجيد؟ وكيف تقوم ببناء سلوكك الشخصي؟ سنناقشه في هذا الجزء من كتابنا هذا مهارات النجاح الوظيفي.

1.2 السلوكيات المهنية الجيدة

هناك ردود افعال تصدر منا عند مواجهة احداث العمل اليومية مثل الغضب عند استلام لفت نظر او التبرم عند استلام كشف الراتب حين يتم الخصم منه مقابل اقساط وعندما يتم تحويل الدوام من فترة الى اخرى نشعر بالملل وهذا المشاعر تشكل سلوكياتنا.

السلوك: هو النشاط الذي يعبر به الفرد لما يدور حوله، وهو التصرفات التي تصدر من الفرد للتعبير عن ارائه لما يدور حوله.

اسلوب حياتك هو ما يشكل تصرفاتك في الحياة وبينها وقد تصبح عادات لديك كما عبر عن ذلك ابن القيم رحمه الله تعالى (راقب خواطرك فانها ستصبح افكارا وراقب افكارك فانها ستصبح اعمالا وراقب اعمالك لانها ستصبح عادات وراقب عاداتك لانها ستحدد مصيرك).

ان ما يعرف بك الاخرين هو سلوكك الذي ينعكس لهم من خلال التعامل معك وهذا مصداقية لقول الرسول صلى الله عليه وسلم "انكم لن تسعوا الناس باموالكم ولكن تسعوهم باخلاقكم"

وقوله ﷺ: «ان اقربكم مني مجلسا يوم القيامة احاسنكم اخلاقا» وهكذا تفضل الاخلاق هي معيار القياس بين الخلق وفي ميزان الله تعالى يوم القيامة. هذا اجمالا وفي اداء المهنة او مكان العمل علينا ان نلتزم باخلاقيات وسلوكيات تجعلنا محترفين ومقبولين لدى الاخرين وبحسب ما ذكرنا في الفصل الاول من هذا الكتاب ان ارباب العمل يبحثون عن الموثوقية اولا والصدق ثانيا والسلوك الجيد ثالثا ثم الكفاءة اي ان جل مطلبهم السلوك الحسن.

دائماً اذكر قصة لاحد اصدقائي لكل متدربي هذا البرنامج عن امرأة قدر الله له ان تموت بحادث سيارته ولكنه تفاجأ بان كل الناس تبسم في وجهه وتطمنه بل وقام اولياء الدم بمسامحته عن الدم وتنازل قسم الشرطة عن الحق العام وكل ذلك بسبب سوء خلقها ومعاملتها للناس، على الرغم من انها بياعة متجولة فذكرت حديث للرسول صلى الله عليه وسلم "الناس بين مستريح ومستراح منه". نستفيد من هذه الحادثة في سوق العمل ان الناس تتناقل تصرفاتك وسلوكياتك فانت اما مستريح حين تتقرب اليهم لحبهم لك او مستراح منه والكل يرفض التعامل معك او يتخالقون معك يقربا الله تعالى.

السلوك المهني: هو طريقة ادائك للمهنة وتنفيذك للمهام، كيف تعيش ضمن فريق العمل وكيف تتعامل مع الزملاء والرؤساء والعملاء.

وينقسم السلوك الى قسمين:

١. سلوك حسن: يمنحك الطاقة والقوة والشجاعة وحب الآخرين
٢. سلوك سيء: يستنزف طاقتك وقوتك بل ويجعلك خائف من التصدر لاي عمل وفوق ذلك يجعلك متشائما ومكروها من الآخرين.

لدي صديق يدير احدى الشركات ادائه جدا فعال وارباحه تتزايد وسمعته في السوق لها صدى رائعه التقيته يوما ما في الصباح الباكر فصافحته فاحسست الراحة النفسية والحب له من شدة مصافحته لي ولكل الحاضرين الموجودين معي بل وابتسامته المشرقة التي منحني طاقة وايجابية، ليس هذا فقط بل التقيته في المساء الساعة العاشرة ليلا تقريبا والعجيب ان مصافحته وابتسامته ما زالت على وجهه وطاقته التي انعشت نفسي في ذلك اليوم المتعب. قلت له كثيرا ما افكر في النجاح الذي حققته اخي الكريم واليوم تعرفت على السر! قال لي وما ذاك؟

قلت له ايجابيتك وسلوكك الذي تذهل الاخرين به وتكسبهم والعمل سيدي سلوك حسن.

السلوك مكتسب يكتسبه الانسان من المعاشة فيتطبع بطباع الاخرين بمجرد انه يعجب بهم ويقتنع باعمالهم وقد لا يقتنع لكنه يمارس، قد يقول القائل نكتسب سلوكيات ابائنا ولا نفتنع بها؟ اقول قد لم نفتنع بالسلوك ولكننا نفتنع بانهم ابائنا وانهم على حق. المهم ان السلوك يمكنك تعلمه والتدرب عليه.

كيف نكتسب السلوك الجيد؟

- اجعل لك هدفا في الحياة
- حدد قيمك الشخصية والمهنية
- حدد معيار التميز لديك
- استمر في التدرب على السلوكيات الجيدة
- اجعل لك نموذجا تقتدي به
- قيم سلوكياتك بين الفترة والآخرى

دراسة حالة

سلمى تعمل في بنك كبير وتقوم سلمى بالتعامل المباشر مع العملاء من خلال شباك الصرف فسلمى تستيقظ من نومها مبكرة لاداء صلاة الفجر ومن ثم تعود الى الفراش لتنام مرة اخرى حتى تشارف الساعة السابعة وخمسة واربعين دقيقة وتخرج الى الطريق لتذهب الى البنك فتشاهد امامها زملائها الموظفين يصلون في وقت مبكر ومن ثم يتناولون طعام الافطار حتى الساعة الثامنة والنصف ثم يقومون بتوطيد العلاقات الشخصية بينهم حتى الساعة الثامنة والاربعين دقيقة. سلمى تلتزم بعملها وبوقتها

المناسب فهي تنتظر العملاء حتى يتجمعون على الشباك وتبدأ بصرف شيكاتهم واخذ بطاقتهم والغريب انها عادة لديها لدرجة انه لو كان عميلا واحدا او اثنين على الشباك لا يسترعون اهتمامها.. صف السلوكيات المهنية الموجودة في العرض اعلاه ومن ثم قدم مع مجموعتك تصورا لخطوات تغيير السلوك المهني الغير جيد..

.....

هناك العديد من السلوكيات المهنية الجيدة التي يجب ان نتحدث عنها في معرض حديثنا عن الحالة اعلاه وهي كالتالي:

- التزام سلمى بادارة وقتها للحضور الى الدوام
- الالتزام الذاتي لديها من خلال صلاة الفجر في وقتها وهذا يدل على وجود الرقابة الذاتية والرقى الروحي لديها وهو مهم جدا للحياة والوظيفة
- الالتزام بوجودها في المكتب من بداية الدوام
- بالاضافة الى ذلك يوجد سلوكيات تحتاج منها الى تغيير ومن بقية فريق العمل وهي كالتالي:

- تضييع وقت الدوام بحجة تناول الافطار في وقت العمل وهذا سلوك خاطئ من بعض الزملاء
- اضاءة وقت العمل وتسويق المهام من خلال اكثار الدخول والخروج الى مكاتب الزملاء لغرض العلاقات وتوطيدها من قبل بعض الزملاء وهذا ايضا سلوك مهني خاطئ

- عدم ادارة العمل والتخطيط له بشكل جيد من قبل سلوى حيث انها تجمع المعاملات الخاصة بالعملاء في حين انه يجب انهاها اولا باول حتى لا تقع في ادارة ضغط العمل وعدم انجازه بالشكل الصحيح.

مما رأيك في السلوكيات التالية:

السلوك	تعليقك
استخدام ممتلكات الشركة في البيت للعمل الشخصي	
فريق العمل سينافسك إذا أشركتهم في العمل فأنت نسيج ليس مثلك فلا تعلم أحدا	
خذ هدية من العملاء لأنك ستقدم لهم خدمة وستتعب من اجلهم	
ضع اسمك ضمن قائمة الحوافز وأنت لم تعمل شيئا فأنت من ستمر القائمة من مكتبه	
لولا أنت لما كان للشركة وجود فأنت العمود الذي ترتكز عليه الشركة	
العمل الخاص من موقعك الوظيفي في الشركة	
استخدام التلفون الخاص بالعمل للاتصالات الشخصية	

المذكورة اعلاه هي سلوكيات خاطئة يجب التخلص منها اذا اردت الاحتراف الوظيفي وتحسين سمعتك المهنية.

تمرين: كيف يمكن تعديل السلوك اعلاه؟

كلنا لدينا احيانا كثيرة سلوكيات نعتقد صحتها والاخرون يرونها خاطئة ولكن ما يجمع عليه الناس. ويجب علينا مراجعة اعمالنا وتحسين سلوكياتنا بين الفينة والاخرى.

- حدد السلوك الخاطيء
- اربطه بجانب المتعة والالم (اي ماذا افقدك هذا السلوك من متعة وما مقدار الالم الذي احدثه لك)
- قرر التخلص منه فورا
- تحدث مع نفسك بالسلوك الجديد الجيد
- مارس السلوك الجديد على مستوى الذات
- تخيل انك في نفس المواقف السابقة التي مارست بها السلوك السابق وقم بتعديلها في خيالك
- اطلب من احد المقربين اليك بتقييمك وتذكيرك

.....

حالة دراسية

كثيرا ما يتقدم محمد بطلب اجازة الى مديره المباشر بسبب سهره الليلي يوميا وعلى الرغم من ان محمد ينجز اعماله بفعالية ويسلمها في موعدها الا انه يكثر السهر ولا يلتزم بالدوام الرسمي في الجامعة. اخبره مدير الموارد البشرية انه يكثر الاستئذان والاجازات وهذا سبب الخصم المتكرر من راتبه، وحين واجهته الادارة بتصرفاته وسلوكياته الخاطئة اعترف بانه بمارس سلوك التخزين للقات يوميا حتى

قرب الفجر وهذا سر انجازه وغيابه ايضا. ساعد محمد للتخلص من سلوكه الخاطئ.

الحل المقترح

يركز محمد على انجازه الجيد ويفكر في تطوير ذاته بالشكل المتعلق باهدافه المستقبلية التي يجب ان يحددها بدقة، على محمد الان ان يتعرف على اسس الانجاز المهني السليم وهي التخلص من السلوك المهني السيء حتى يصل الى اهدافه.

السلوك الخاطئ لمحمد هو السهر ليلًا وسبب السهر ليلًا هو عادة تخزين القات ربط هذا السلوك بجانب المتعة والالم والذي يعني انه فاته الكثير من العلاوات والمكافآت بسبب تلاعبه بالدوام وقد يكون الترقيات ايضا (جانب الالم) كما انه لو تخلص من تلك العادة السيئة سيتمكن من الحصول على فرص اكبر في العمل ويمتلك سمعة مهنية جيدة تمكنه من تحسين وضعه وزيادة دخله (جانب المتعة).

يبدأ محمد الان برسم خطة للتخلص من ذلك السلوك او العادة السيئة وهي السهر ليلًا وادمان القات لانه يؤثر على حياته ومستقبله المهني.

2.2 ادارة الذات ادارة النجاح

كثيرا ما نسمع ونقرأ عن ادارة الذات والنجاح في الحياة وفي العمل وارى ان الحياة يجب ان تمارس فيها سنن النجاح لنتمتع فيها. الانسان خلقه الله تعالى لينجح وليقوم بمهمته التي تعني عمارة الارض وادارتها بحسب ما اراد الله تعالى وبحكمه وشرعته (وهو الذي خلقكم من الارض واستخلفكم فيها لينظر ماذا تعملون)

النجاح الوظيفي لا يفتى ان يكون عادات تمارسها في حياتك الشخصية توصلك الى تحقيق اهدافك بالشكل الصحيح وكما خططت لها، ولا يكون النجاح الا من الداخل فهو لا يستورد ولا يكون بقرار اداري او جمهوري او بسبب صدمة لانه لن يستمر الا قليلا وهذا ملاحظ (ان الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بانفسهم).

قالت لي احدى المتدربات في جامعة الخرطوم معلقة على موضوع النجاح في برنامج حرر قدراتك «هي الحياة كم مرة حتى نعيشها بروفة» اي لماذا نضيع اوقاتنا بالتجربة مرة بعد اخرى ولا نعيش الحياة كما ينبغي من اول لحظة. لتعيش حياتك وتنعم بالنجاح في وظيفتك عليك اولا التعامل مع ذاتك فادارة الذات هي اساس النجاح وصلب الاستقرار ووعاء السعادة. ولنستطيع ادارة ذواتنا علينا التعرف عليها اولا.

الذات هي كل ما يمتلكه الانسان من اهداف وقيم ومبادئ ومشاعر واحاسيس بالاضافة الى القدرات والمهارات. وادراتها تعني توجيهها لتحقيق الاهداف في الحياة بالشكل المطلوب. كل النجاح يبدأ من ادارة الذات وينتهي بادارة الذات. و ستحدث عن النجاح في الاداء المهني والوظيفي فقط في سياق التحدث عن الذات والتطرق الى الذات في سياق التحدث عن العمل المؤسسي وكيفية العمل ضمن فريق عمل بفعالية.

تعرف الى قيمك واهدافك المهنية

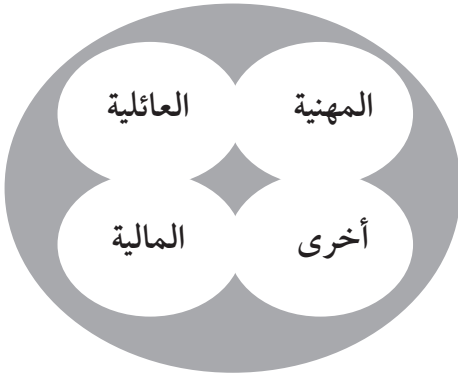
القيم الشخصية هي التي تحدد سلوكنا ولذلك يجب تغيير القيم الخاطئة والتي لا تتماشى مع اهدافنا في الحياة. قد اتفق معك ان تغيير القيم امر صعب ولكنه ليس بالمستحيل ايضا، فان الامة الحقيقية هي في اعادة تشكيل قيمنا الخاصة كما يقول بريان تريسي. وهذا ما عمله الرسول صلى الله عليه وسلم في المجتمع المكي في

ثلاثة عشر سنة وهدى الله تعالى به أمة ضالة، فقد كان الناس يمارسون أنواع القيم الخاطئة عرفاً وديناً ولكنهم بعد أن استجابوا لتغيير القيم نعموا بحياة هنيئة وأصبح عمر بن الخطاب فاروق الأمة وسلمان منا آل البيت وبلال مؤذن رسول الله صلى الله عليه وسلم وارتقى عبدالله بن مسعود مرتق صعب كما وصفه سيده في الجاهلية.

القيم هي مجموعة المبادئ التي نفرق بها بين الصبح والخطأ.

اتفق معك سيدي القارئ أن موضوع الخطأ والصواب هو قضية نسبية فما هو صحيح بالنسبة لك قد لا يكون كذلك بالنسبة لي ويعود ذلك لاختلاف القيم لدينا. كما قال شكسبير لا يوجد هناك صواب أو خطأ تفكيرنا هو الذي يجعله كذلك.

أنواع القيم



- القيم الشخصية
- القيم المهنية
- القيم المالية
- القيم العائلية
- قيم العلاقات
- قيم أخرى

الشكل (.....) يوضح العلاقة بينها.

أمثلة للقيم المختلفة:

- جمع المال والحصول على الثروة (قيمة مالية)
- أن أكون محبوباً ومعروفاً من الآخرين (قيم علاقات)
- الحصول على منصب كبير (قيم المهنة)

- وظيفة بجوار الالاهل والاقارب (قيم عائلية)
- التطور العلمي والحصول على الدكتوراة (قيم علمية)
- معرفتك بقيمك المهنية تساعدك على النجاح في الحياة وفي العمل لان القيم هي التي تولد الرضا المهني علينا التعرف على قيمنا المهنية.
- هل قيمك المهنية المال؟ السلطة؟ العلاقات؟ العلم؟ مساعدة الاخرين؟
- العمل التطوعي والاجتماعي؟ العمل للبناء الروحاني؟ القوة؟ المغامرة والمتعة؟
- السفر والتعرف على اماكن جديدة؟
- لأساعدك اكثر فكر في وظيفتك وما الذي ترغب ان يكون فيها..
- هل تحب البعد عن الالاهل لغرض الحصول على مال كثير؟
- هل انت تفرح بالعلاقات الكثيرة وتحب التعرف على اناس جديدين في العمل؟
- هل تريد القوة والسلطة والجاه ليقصدك الناس ولا تهتم بموضوع كثرة الراتب؟
- هل تريد الاستقرار في وظيفتك ام كثرة الاسفار والمغامرات ولو كانت البيئة المهنية خطرة؟ كالعامل وسط البحر لاستخراج النفط؟
- دعني اساعدك اكثر واكثر وارجو الاهتمام بالامر لانه ليس مجرد التعرف على القيم فقط بل عليك التعامل معها على انها واقع يحدد مصيرك ومستقبلك..
- فكر في شخص ناجح سواء رأيت في مسلسل تلفزيوني او قرأت عنه في رواية او تعرفه في المجتمع الذي تعيشه ويلفت انتباهك او تعجب به..
- الان.. فكر لماذا هو يلفت انتباهك؟

.....

عند الاجابة بصدق عن الاسئلة اعلاه ستعرف قيمك الشخصية والمهنية. في برنامج اسرار الشخصية الناجحة في احدى الدول العربية قال لي احد المتدربين يلفت انتباهي الدكتور عمرو خالد فانا معجب بطريقة تقديمه لبرامجه وللدعوة الى الاخرين. فكانت القيمة التي تشكل شخصيته وتعرف عليها هي القيم الروحانية. و منهم من قال الدكتور طارق السويدان فلما سألته لماذا؟ قال حنكته وعطاءه فهو يعمل كذا وكذا وكذا.. فكانت قيمه الشخصية في العطاء والتجديد.

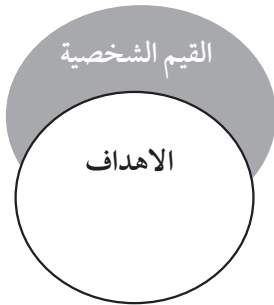
الان حدد قيمك الشخصية.. انت.

الاهداف المهنية

معرفة ماذا تريد في الحياة مهمة عظيمة يتقنها العظماء والناجحون في الحياة هم الذي بدأوا بتحديد اهدافهم وتعرفوا على ماذا يريدون في الحياة وهكذا في المهنة.

الهدف: هو النتيجة التي تريد ان تصل اليها بعد توجيه الجهود.

اي بعد التعرف عليها بدقة والتخطيط لها ضمن الشروط الخاصة بالهدف والا لكان مجرد غاية.



ولتحديد الاهداف علينا اولاً تحديد القيم الشخصية لان الهدف مرتبط بالهدف وهو الذي يحدده.

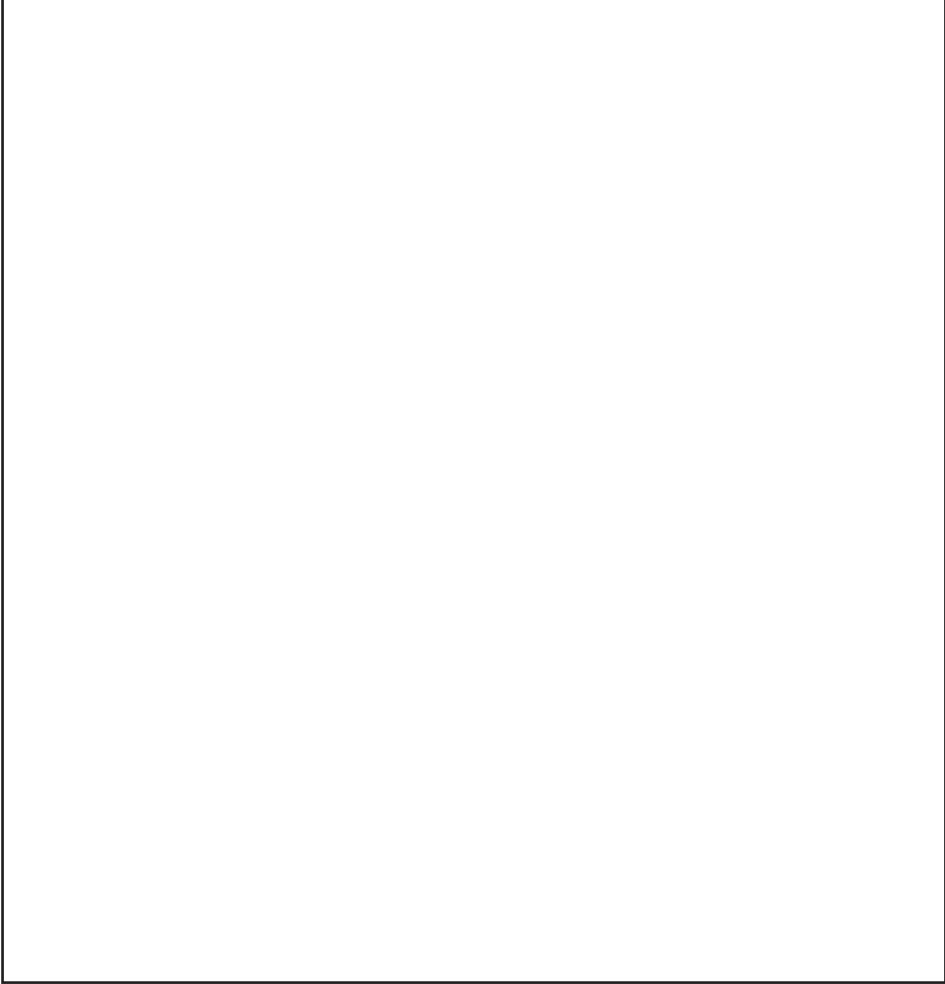
القيم الشخصية لسامي ان يعمل بقرب اسرته واهله خاصة بعد ان رزقه الله تعالى بمولده الاولى سمية.

فهدفه المهني الاستقرار في وظيفة في مدينة صنعاء حيث تقطن اسرته براتب يوفر له الاستقرار العائلي.

كثيراً ما كان يقول لي اصدقائي ومعارفي لماذا لا تستقر في وظيفة على الرغم من توفر الفرص لديك؟

فكانت اجاباتي دائماً اني لم انسجم مع كل هذا الكم من الوظائف على الرغم ومع غيرها والسبب انها تعارضت مع قيمي الشخصية. كانت قيمي الشخصية هي التعرف الى الآخرين وطلب العلم وتعليمه فانسجمت اهدافي مع قيمي حيث تفرغت للتدريب الاداري والجماهيري.

حدد هدفك الان



لماذا تنتظر والى متى هل تظن السماء ستمطر ذهباً او فضة ام تعتقد انه لا يمكنك الان لانك موظف وتعمل في وظيفة حالياً ولا تستطيع التبديل الى هدف اخر. اسمح لي اقول لك انت من يحدد هدفك ولا احد سواك يقوم بذلك وانت من ستعيش حياتك فاجعل من اهدافك مرنة وخطتك مرنة لان الاكثر مرونة هو الاكثر تحكما في الامور.

يمكنك تعديل هدفك ولتصنع من الليمون الحامض عصيرا حلوا فان لم تحب ما تعمل عليك ان تعمل ما تحب لانه مصدر النجاح.

دراسة حالة

كانت سميرة تعمل في السكرتارية لرئيس مجلس الادارة لاحدى المجموعات التجارية الكبيرة ولها راتب تعتبره ممتازا واعمالا مهمة تقربها من الاخرين الا انها لم تكن تستمتع باداء مهامها على الرغم من اهميتها لذلك حددت اهدافها حين وجدت فرصة في الموارد البشرية قدمت للحصول اليها وتم نقلها الى قسم الموارد البشرية كمختصة موارد بشرية لانها تحب هذا المجال كثيرا وتستمتع بادائه. لم تلبث سميرة ان ترقى الى نائب رئيس قسم الموارد البشرية وثم مديرة التدريب في قطاع الموارد البشرية وهي تعمل بكل جد واجتهاد ومتعة على حد تعبيرها. عندما تعمل ما تحب تنجز وتصل الى اهدافك كما تحب هذا ما قالته حين طلبت التعليق على قصتها.

شروط الهدف الذكي

ليكون الهدف ذكيا وناجحا علينا ان نخضعه لجودة شروط الهدف الذكي

والتي هي:

- شرعي
- محدد وواضح
- قابل للقياس
- مناسب
- واقعي
- مزمّن



والا لما كان هدفا بل قد يكون طموح او غاية او حلم كالذي يقول ساحصل على شهادة الدكتوراه ويستمر يتحدث مع الاخرين ومع نفسه سنوات ولم يبدأ العمل للحصول عليها هذا حلم وغاية وليس هدفا، ان اردته ان يكون هدفا فليكون كالتالي: الحصول على شهادة الدكتوراة في ادارة الاعمال قسم الموارد البشرية جودة التدريب الاداري من جامعة صنعاء عام ٢٠١٢م بتقدير ممتاز مع مرتبة الشرف.

هذا هدف له ملامح الهدف وبدأت الان توجه اليه الجهود والا لكان عائما ولا تستغرب ان تمر السنوات دون الحصول على الدكتوراه. الان فكر في اهدافك بجدية حتى تستشعر النجاح وخاصة الاهداف المهنية.

الحصول على ترقية في قسم التسويق الى رئيس قسم التسويق في الشركة خلال استحقاق الترقيات القادمة في عام ٢٠١٠م

كلما كان هدفك واضحا ومحددا كنت اقدر على الوصول اليه لانك ستركز عليه بشكل افضل وما تركز عليه تحصل عليه، وتبدأ بتوجيه كل الجهود للوصول الى الهدف والاجراءات المطلوبة للوصول الى الهدف ستجعلها نصب عينيك. قسم اهدافك بحسب انواعها وارفع من سقف احلامك لان الفضاء واسع وتستطيع عمل الكثير فليس هناك مستحيل. البعض يقول انه لم يصل الى هدفه رغم اتباعه للشروط المذكورة اعلاه وارى ان الاشكالية ليست في اهدافه بل في طريقة تحديده لها اي يقول:

اريد الحصول على وظيفة مدير عام في شركة خدمات نفطية خلال العام ٢٠١٠م، ولم يعمل بحسابه الفترة الزمنية المناسبة للوصول الى الهدف لان الهدف يحتاج منك الى تحقيق شروطه كالتدريب والتاهيل والترقي بالاضافة الى

مناسبة لك كشخصية. وهنا يظل يدور في حلقة مفرغة ولذا عليه تقسيم الاهداف الى التالي:

- اهداف استراتيجية (تمتد الى اكثر من خمس سنوات)
- اهداف تكتيكية (اهداف متوسطة المدى تخدم الاهداف الاستراتيجية)
- الاجراءات (اهداف قصيرة المدى تمثل اجزاء صغيرة من الاهداف المتوسطة والاستراتيجية)

اي الهدف المذكور اعلاه هدف صحيح ولكنه طويل المدى فيكون كالتالي:

الاهداف العام	اهداف تكتيكية	الاجراءات
الحصول على وظيفة مدير عام لشركة خدمات نفطية في الجمهورية اليمنية - صنعاء	التدرب على مهارات الادارة والقيادة الفعالة تكوين شبكة علاقات خاصة لتسويق ذاتي تكوين قاعدة بيانات عن الشركات النفطية في صنعاء تقديم سيرتي الذاتية للشركات المحددة	التسجيل في برنامج تدريبي عن وظائف الادارة التسجيل في برنامج تدريبي عن مهارات القيادة كتابة سيرتي الذاتية بطريقة مناسبة واحترافية حضور البرامج الجماهيرية والمهنية تكوين قاعدة بيانات لشبكة شخصية تقديم سيرتي الذاتية للشركات متابعة شبكتي الخاصة بشكل مستمر وتحديث بياناتي لديهم دائما
خلال العام ٢٠١٠م (هدف عام)	متابعة الفرص المعروضة في سوق العمل	

اهدافنا يجب ان نتعرف عليها بدقة ووضوح ولتسهيل الوصول اليها علينا تكسيورها الى اهداف تكتيكية والتي بدورها يجب معرفة الاجراءات للوصول اليها. عندها فقط يكون الهدف الكبير والصعب سهل لان تحقيق جزء من الهدف يؤدي للوصول اليه كاملا.

تمرين

حدد احد اهدافك الاستراتيجية وقم بتكسييره الى اهداف تكتيكية ومن ثم حدد اجراءات الوصول اليها.

الهدف العام	اهداف تكتيكية	الاجراءات

3.2 معايير التميز الوظيفي

قرأت عن جائزة دبي للتميز الوظيفي ومعايير الاختيار للموظف المتميز فاعجبتني فكرة التميز التي ايقظت حس الانتماء والولاء من الموظفين. فعلا كانت فكرة موقفه حفزت العمل الاداري وحققت جميع الاهداف المرسومة لها بنسب متفاوتة طبعاً، ومما حققته جائزة التميز الوظيفي التالي:

- نشر ثقافة التميز في الاداء داخل الجهاز الحكومي في دبي
- نقلة نوعية في الاداء بحسب ما يخدم العملاء وتوجهاتهم
- الرضا عن اداء الجائزة

التميز عملية تركز على الاداء وانجاز التكاليف والمهام المتعلقة بعملك وتعتمد على ممارسة السلوكيات الايجابية والقيم المهنية الصحيحة في العمل.

تختلف معايير التميز من شركة الى اخرى وتعتمد على الثقافة المؤسسية في الشركة، ولكن لا تكاد تختلف الشركات عن نقاط مشتركة تعتبرها معايير للتميز لانها مصادر للسلوك والاداء. معايير متعلقة بالتميز الشخصي واخرى متعلقة بالاداء المهني وتنفيذ المهام كما ان هناك معايير متعلقة بالعلاقات والتعامل مع الآخرين والتفاعل مع فريق العمل. ويمكن تحديد المعايير الخاصة بالتميز الوظيفي كالتالي:

- معيار الثقافة والاطلاع
- معيار التفاعل مع فريق العمل
- معيار المبادرة والمسؤولية
- معيار الابداع في الانجاز
- معيار الولاء المؤسسي

هذه المعايير نسبية لأنها كما اسلفنا تختلف باختلاف القيم المؤسسية والثقافية المؤسسية وانت يمكنك ان تحدد معايير التميز الخاصة بك وتحدد مؤشراتها الخاصة بك وتلتزم بها.

اولا - معيار الثقافة والاطلاع

مهم جدا متابعة كل جديد في مجال المهنة التي نعمل بها لمواكبة التطورات وتثبيت المهارات السابقة لان الانسان بطبيعة الحال يعتريه النسيان ولا يستمر على تلك الحالة التي تخرج من الجامعة عليها وكما انه تتطور المعلومات والمعارف والابحاث بكل ثانية بشكل يدعو الى المواكبة والتطور. الاكثر معرفة هو الاكثر مهنية والاكثر احترافية في الاداء لان العلم يهذب السلوك ويقوي الثقة بالنفس ويمتن العلاقات مع الآخرين وكلما كان الانسان اكثر ثقافة واطلاعا كان اكثر قدرة على تقديم الجديد في مجاله وفي المجالات الاخرى، ما تبني الاوطان الا بالعلم ولا تستمر الا بالعلم.

في مجال العمل نحتاج كثيرا الى المثقفين والمتخصصين لنقدم الجديد ونحافظ على القديم ومجالات العلوم والمعارف التي نحتاج اليها في المهنة نحتاج الى انواع من المعرفة والمعلومة تنقسم الى التالي:

م	نوع المعرفة	اهميتها	الحصول عليها
١	المعرفة العامة	تكوين معلومات ومعارف عن سوق العمل وعن المهن المختلفة فيها.	التلفزيون - الانترنت - المجلات والدوريات المتنوعة - الكتب
٢	المعرفة الادارية	تعطينا القوة لتأسيس الشخصية القيادية والادارية لدينا وكيفية اداء الاعمال والمهام الادارية بفعالية.	الكتب الادارية - المواقع الادارية في الانترنت - حضور البرامج التدريبية الادارية - الخلاصات الادارية - المجلات - ادبيات المؤسسة التي نعمل بها من الخطط والاستراتيجيات المعتمدة
٣	المعرفة المهنية والصناعية	تمتص مهارات اداء المهنة وتمكننا من مواكبة كل جديد عن المهنة وكيفية ادائها.	النقابات العمالية والمهنية - المجلات والدوريات المهنية - لقاء الخبراء واستشارتهم - البرامج التدريبية المتخصصة

للحصول على المعرفة وحسن الاطلاع يلزمنا التعرف اكثر على المصادر التي توفر لنا انواع المعرفة المختلفة كما في الجدول اعلاه وهناك الكثير من المصادر التي يتم انتاجها يوميا بشكل كبير جدا وهذا ما يسمى بانفجار المعرفة. العجيب ان الكثير من الموظفين يبحثون عن التميز الوظيفي والتميز في الاداء بعيدا عن المعرفة وهذا لا يمكن لدرجة ان الانبياء كل ما جاءوا به كان عن طريق المعرفة المتمثلة بالوحي، وما اخبرتنا به سورة الكهف عن قصة موسى عليه السلام والبحث عن المعرفة يحفزنا اكثر للبحث عنها وان التميز من يمتلك المعرفة ”قال له موسى هل اتبعك على ان تعلمني مما اوتيت علما“

كيف تكون مطالعا؟

ثقافة الاطلاع تتكون من خلال القيم الشخصية التي تربينا عليها ويمكننا التعود والتدرب عليها من خلال التدرج والاعتیاد على القراءة والتي طبعا لا بد ان تبدأ بحب القراءة الايمان باهميتها. بعض الموظفين يستغربون عند حصول زملائهم على الترقية بالرغم من قلة خبرتهم في العمل ويعود السبب الى الاطلاع والثقافة لان المؤسسات تبحث عن الافكار الجديدة والافكار الابداعية التي تميزهم عن المنافسين فالأكثر اطلاعا هو الأكثر ابداعا وتقديما للافكار الجديدة.

لتكون أكثر اطلاعا يمكنك اتباع التالي:

- الدراسة الاكاديمية والتي تعينك على التاهيل الاكاديمي وطبعا هناك فرق بين من يحمل شهادة الدبلوم ومن يحمل شهادة البكالوريوس او الماجستير والفرق واضح في طريقة التفكير والبحث وتقديم المعلومات حتى في الشخصية.
- التدريب واعادة التاهيل في المراكز التدريبية المتخصصة وهنا انوه على ان اختيار المدرب مهم جدا كما ان البرنامج التدريبي المكثف يعتبر مهم لاعادة

- انعاش الذاكرة وتحفيز التفكير والابداع واحرص على الحصول على مهارة وسلوك اما المعلومة فبامكانك الحصول عليها من مصادر كثيرة بين يديك.
- الدراسة عن بعد في الاكاديميات المهنية عن طريق الانترنت والمعرفة اصبحت باب لا يوصد ولكن من يغترف ومن يبحث عنها وليس هناك ما يعيب هذه الطريقة اطلاقا بل ان تحفيز العقل والنفس على الابتكار والابداع اكثر من التلقي.
- و يظل الكتاب هو النبراس الاول والصاحب الذي يجب عدم تركه لانه اوفى صديق ومرافق على الرغم من ان الكتاب الالكتروني له ايضا دوزر ويمكن حمله الان حتى في جوالك او في محمولك. تابع اخر اصدارات الكتب وحرص على حضور معارض الكتاب في بلدتك.
- احضر الاجتماعات الدورية للنقابات العمالية وللغرف التجارية في بلدتك وتابع تطورات الاعمال فيها لتكون واعيا بتطورات سوق العمل.
- هل انت مثقفا ومطلعا؟

م	الوصف	دائما	احيانا	نادرا	اطلاقا
١	احضر الاجتماعات الدورية لنقابة الموظفين في مؤسستي او في مدينتي او حتى اجتماعات الغرف التجارية والصناعية				
٢	أقرأ على الاقل كتاب متخصص شهريا				
٣	أتابع الدوريات والجرائد المتعلقة بمهنتي				
٤	أحضر الاحتفالات والبرامج المنعقدة في النقابات العمالية والخاصة بمهنتي				

٥	اتصفح الانترنت واشارك في المنتديات المهنية واتابع كل جديد في مجال مهنتي			
٦	اشارك في البرامج التدريبية والتأهيلية في مجال المهنة على الاقل برنامج تدريبي في السنة			
٧	التحقت بالدراسة النظامية الاكاديمية (البكالوريوس - الماجستير - الدكتوراة..)			
٨	اقوم بالمساهمة بتدريب وتقديم خبراتي ومعارفي لزملائي في العمل من خلال تقديم برامج تدريبية في تخصصي لهم			
٩	اتواصل بشكل مستمر مع مديري المباشر لمعرفة الاجراءات والسياسات الادارية المتبعة في شركتنا واستراتيجيتها المتبعة			
١٠	اقوم باستشارة الخبراء عن ما يصعب علي او لمعرفة ما يجب علي لو كنت اجهله باستمرار			

مفتاح الاستبيان

اعط لكل دائما (١٥) واحيانا (١٠) ونادرا (٥) بينما اطلاقا (٠)	
انت مطلع ممتاز في عملك حافظ على نتيجتك	١٢٥ - ١٥٠ -
انت مطلع جيد فقط طور نفسك اكثر	١٢٥ - ١٠٠ -
حاول اكثر فانت في الطريق الصحيح	١٠٠ - ٧٥ -
لديك الهمة للاطلاع ولكن تتردد في التنفيذ	٧٥ - ٥٠ -
لست مطلعا	٥٠ - ٠ -

ثانيا: التفاعل مع الفريق

الشركات الكبيرة لا تطلب منك ان تكون بكل شيء عليم كموظف محترف او كقيادي في المؤسسة ولكنها تطلب منك القدرة على التصرف واحترام فريق العمل لانها لا تقوم الا بفريق عمل. وهذا ما نلاحظه في سوق العمل لا تقوم الشركات باختيار الخبراء والعلماء والمهنيين ما لك يمتلكون القدرة على العمل ضمن الفريق. فالادارة بفريق العمل هي احدث ما توصل اليه الفكر الاداري باعتبار ان المورد البشري هو اهم الموارد التي تمتلكها الشركات والمؤسسات. بل ان الادارة تعرف الان بانها تحقيق الاهداف المرسومة من خلال المورد البشري.

معيار التميز الثاني هو التفاعل من خلال الفريق او ما يمكن ان نسميه بالعمل الجماعي هل انت عضو فعال في الفريق؟

ستتطرق الى هذا الموضوع بتفصيل اكثر في الفصل الثالث انشاء الله، وما يهمنا هنا ان نحقق الايمان بالعمل ضمن الفريق وهل انت متفاعل مع فريق العمل ولو لاحظت ان الشركة لا تبني الا من خلال هيكل تنظيمي قد يكون عمودي او

افقي ولكنه هيكلي تنظيمي يشير الى اهمية العمل ضمن الفريق واحترام التسلسل الوظيفي. فريق العمل هم الافراد المكونون للادارة في الشركة التي تعمل بها وعلينا كمحترفين العمل ضمن الفريق بفعالية من خلال احترام كل عضو في الفريق مهما كان تسلسله الوظيفي او موقعه الاداري.

دراسة حالة

نجوى تعمل في مؤسسة تطوعية شبابية ذات تمويل دولي تقوم بتدريب وتأهيل الشباب لسوق العمل، تم استقطاب نجوى من سوق العمل لانها تمتلك الخبرة الكبيرة في نفس المجال في اكثر من بلد ولها ايضا اكثر من ميزة فهي تجيد اكثر من لغة اجنبية لتنقلها في اكثر من بلد لفترة طويلة وايضا لديها شهادة الماجستير في تأسيس المؤسسات الطوعية. بالرغم من ان نجوى نشيطة جدا في عملها فهي تقوم في الصباح الباكر قبل كل الموظفين وتعمل الى اخر النهار دون الاهتمام بالساعة وبهذا الطريقة تؤدي الكثير من الاعمال فھر منذ تم تعيينها كمديره العلاقات العمه والتدريب في المؤسسة شغلتهامها عن الاجتماعات بموظفيها بل انها ايضا لا تحب ان تكلفهم فهم باعتقادها لا يقومون بالاعمال كما ينبغي بالاضافة الى انهم غير مؤهلين بما فيه الكفاية. تم تنفيذ المهام التي تكلفت بها نجوى وتسلم المدير التنفيذي التقرير ولكن لا تعرف نجوى لماذا تم تحويلها الى قسم اخر بالرغم من كفاءتها في العمل وتأهيلها الممتاز..

هل بالامكان تساعد نجوى لتعرف اخطاءها التي قامت بها وما هي نتيجة الاستمرار في نفس نهجها في العمل؟

الحل المقترح

- الخطا الذي علمته نجوى انها لم تتفاعل مع الفريق واحتكرت المهارة والمعرفة لذاتها
- في حالة استمرارها في نفس النهج ستكون النتائج كالتالي:
- الاحتراق المهني والمعرفي اذ ان نجوى تعمل كل شيء وهذا يؤثر على صحتها وعلى نفسيته
- لن يتقبلها الفريق على الاطلاق لانها لا تشاركه باي اعمال وستبني حواجز بينها وبينهم
- لن يتم قبولها في وظائف اخرى بسبب سمعتها المهنية السيئة بعدم التفاعل مع فريق العمل
- اكد ان العمل لن يكون مطابقا للجودة المطلوبة والسبب انها لم تشارك بقية العقول في الفريق والاداوزات الاخرى والتي بالتاكيد لها قيمتها وقدرتها على الاداء بشكل جيد
- المهني الجيد عضو فريق فعال فعليك ان تكون عضوا فعالا في الفريق

ثالثا: المسؤولية والمبادرة

انا رب ايلي وللکعبة رب یحميها جملة قالها عبدالمطلب بن هاشم جد رسول الله صلى الله عليه وسلم عند هجوم ابرهه على الكعبة قبل الاسلام وقام الفيل محمود بمواجهة جيش ابرهه على الرغم من انه احد اعضاء الجيش الهادم ولذا خلد القران الفيل ولم يذكر عبدالمطلب والفرق بين الاثنين واضح.

هذا المعيار ينقسم الى شقين احدهما المسؤولية والاخر المبادرة وكل منهما يدعم الاخر ولولا المسؤولية لما كانت المبادرة. الموظف المتميز هو الذي يتحمل نتائج قراراته واعماله يقدم كل جديد بقدر عمليا ونظريا لخدمة مؤسسته التي يعمل بها.

المسؤولية: تعني تحمل النتائج المترتبة عن قراراتنا وتصرفاتنا وعدم الهروب من اتخاذ القرارات او التنصل من الاهتمام بها.

وتعني ايضا القيام بمهامنا المهنية على اكمل وجه وتحمل المشاق في سبيل انجاحها

«كلکم راع وكلکم مسئول عن رعيته» اهم معيار للمسؤولية وهو ان يكون الانسان مهتما بكل تفاصيل مهمته في اي الهرم الوظيفي كان يتحمل الابعاء والنتائج المترتبة عن القرارات التي يتخذها. لقاء اللوم على الاخرين لا يزيدك الا بعدا عن المسؤولية والتميز فقائد الفريق الفعال يتحمل كل النتائج المترتبة على اعماله وعلى اعمال الفريق التابع لقيادته.

«اذا قامت القيامة وفي يد احدكم فسيلة فليغرسها» استشعار لمسؤولية عمارة الارض وبناءها حتى على علمك بقيام الساعة وانتهاء الحياة. كالموظف المريض

الذي يقوم بانجاز اعمال للمؤسسة التي يعمل بها على الرغم من انه على فراش المرض او يقوم بالمحافظة على العملاء مع علمه بقرار اقالته من الشركة.

حالة للدراسة

يعمل عبدالرب سائقا لاحدى الناقلات الكبيرة في شركة البحر الاحمر للنقل منذ اكثر من عشرين عاما ولديه خبرة كبيرة في التعامل مع الناقلات الكبيرة، يتقاضى راتبا لا يزيد عن ثلاثين الف ريال يماني وفي كل نقلة خارج المحافظة يتقاضى عشرين الف ريال يماني. يقوم عبدالرب بالتعامل مع التوالف من المواد الغذائية على انها لا تهم الشركة الان بسبب انها تالف وسيرمونها فهو يفرغ الكرتون في بيته اولا ويذهب به فارغا الا من قليل ليثبت لهم انها فارغة، وهكذا معظم احتياجاته من المواد الغذائية من توالف الكراتين التي تخص الشركة ولم يقم باكتشافه احد طيلة فترة حياته المهنية.

فقدان الامانة والتعامل الصادق مع الشركة من عبدالرب من خلال اخذه للمواد الغذائية الخاصة بالشركة دون اذن منها وهذا حرام شرعا ومهنيا ايضا لا يجوز لانه يفقد الشعور بالمسؤولية.

المبادرة والمسؤولية تجاه العملاء وتجاه الشركة التي نعمل بها تتجلى في ابداع الصور عندما ترى الموظف يقدم افضل ما لديه ويتطوع باداء اعمال اخرى لمؤسسته دون ان يطلب منه احد.

- كأن تقوم باستقبال العميل وارشاده الى الشخص المختص

- و تبادل برسم صورة شركتك في اذهان العملاء والزملاء في ابهى شكل
- القيام بتدريب وتاهيل الزملاء في ما تملك من مهارات لتحسين مستوى ادائهم الوظيفي

ما رايك بالسلوكيات التالية:

التصرف	رائي فيه
الموظف الذي يقول انا اعمل لهم على قدر راتبهم الذي اتقاضاه منهم	
ترك الاعمال والمهام حتى يفوت وقت استحقاقها او الى اخر وقتها	
التاخر في وقت الدوام لسبب غير مهم	
التعامل مع العملاء بطريقة خشنة او غير موحية بالاهتمام	
اهمال ممتلكات الشركة او زيادة العمل بها دون صيانتها دوريا	
عدم متابعة فريق العمل التابع لادارتك وتاهيلهم بما يحتاجون	
ترك احد الزملاء في موقف سيء مع احد العملاء دون التدخل في الموضوع لمساعدته	
سوء التصرف في العمل مما يعيق الآخرين اداء اعمالهم	

التصرفات اعلاه مخالفة لمعيار المسؤولية ولذا فانها سلوكيات خاطئة ومخالفة لمبدء الامانه والصدق في العمل ومن يقوم بها او باحد منها خارج عن معيار التميز الوظيفي.

المبادرة: هي ان تقوم باعمالك المطلوبة منك او غيرا لمطلوبة منك دون انتظار الاوامر او التوجيهات من الاخرين.

- والمبادرة هي احساس بالمسؤولية تجاه العمل الذي تقوم به وتجاه الشركة التي تعمل بها وهي سلوك كل القادة والفعالين في اي مجتمع.
- تقديم المقترحات والافكار الجديدة للشركة
- اعلام الشركة بالمعلومات التي تصل اليك عن المنافسين او عن العملاء مما يرفع اداء الشركة ويعزز قوتها في سوق العمل
- تقديم النصح للزملاء في حالة سوء التصرف
- المساهمة في تدريب وتاهيل فريق العمل في الشركة بتلك المعلومات التي تدربت عليها ولو على حسابك الشخصي
- الاسهام في رفع الوعي والثقافة المؤسسية لدى العملاء وتقديم المساعدة في حالة الحاجة

كل هذه من مظاهر المبادرة وحس المسؤولية لديك «وجاء من اقصى المدينة رجل يسعى قال يا قوم اتبعوا المرسلين» قدم النصح والارشاد دون انتظار التوجيه من المرسلين وهذه هي المبادرة.

مبادئ المسؤولية والمبادرة

- كن ايجابيا في التعاطي مع الأمور
- خذ بزمام المبادرة وابدأ العمل
- تحمل نتائج أعمالك واتخذ قرارات صحيحة
- الجدية في انجاز الأهداف
- امتلك أهدافك في الحياة والعمل
- التزم بأخلاقيات المهنة
- الولاء للمهنة والمؤسسة

تمرين

كيف تتصرف في المواقف التالية

الموقف	التصرف
انتهاء الحبر من آلة الطباعة المكتبية ولم يكن مختص تقنية المعلومات موجودا	
نشئت ظاهرة التأخر في الدوام الرسمي بين الموظفين وأنت القدوة ولديك القدرة على التأثير	
احد الزملاء في الشركة تعرض لمشكلة ويحتاج إلى دعم مالي كبير	
وجود عميل ينتظر المدير وكان المدير مشغولا في حين انك أحسست بان العميل بدا يتضجر لتأخر المدير عنه	

لكل منا طريقته في التعامل مع الامور اعلاه ولانك مسئولاً ومبادراً ما التصرفات
الافضل لتلك المواقف لتنضم الى المتميزين وظيفياً.

رابعاً معيار الابداع في الانجاز

كل ما تتطلع اليه المؤسسات ان يكون موظفها مفيداً ومنجزاً لان كمية الاداء
مهمة جداً خاصة للمؤسسات الصناعية والانتاجية. والموظف الفعال المتميز هو
من يهتم بكمية الاداء بالاضافة الى كيفية الاداء ايضاً لان الاستثمار اصبح الان
افكاراً يتم بلورتها وانتاجها لتلبية احتياجات سوق العمل.

ظهرت في فترة من الفترات القديمة شركات حاصدو الجليد الذين يقومون
بجمع الجليد في الشتاء وبيعه في فصل الصيف واستمرت لفترة زمنية وبفضل
تجاهل عامل الابداع انقرضت تلك الشركات بسبب انهم ظنوا خلودهم وهكذا
نشأت شركات تسمى بمصانع الثلج ووفرت الكثير من الجهد كما انها انتشرت الى
المناطق التي لا يخرج فيها الجليد واستمرت ايضاً لفترة وانقرضت بسبب انهم لم
يفكروا بالابتكار والابداع وان هناك شركات سوف تحل محلهم وهذه الشركات
هي التي حولت الثلج الى كل بيت من خلال ثلاجات منزلية تعمل بواسطة الوقود
والعالم في تطور ولا يبقى الا المبدع والذي يستطيع تقديم الجديد.

الدعوة الى الابداع في انجاز المهام في غاية الاهمية ولولا الابداع لما ظهرت
شركات وانقرضت والبقاء للمبدع.

هذا المعيار يذكرني باحد المهندسين المعماريين المهتمين بالخرائط وهندسة
الماكينات الكبيرة في مصانع التترباك على الرغم من انه ليس مؤهلاً أكاديمياً بشكل
جيد الا انه في احد الايام وهو يعمل في ورشة المصنع الذي يعمل به قدم مقترحا
لادارة المصنع الذي يجب ان يحضروا له مهندسا من المانيا باصلاحه وكانت

الفكرة ناجحة ومباشرة تم ترقيته الى رئيس قسم وتقديم اكرامية كبيرة من المال له وزيادة راتبه بشكل مرضي وكان قدوة لدرجة ان صانعي المصنع تعرفوا عليه ومنحوه شهادة تقدير لفكرته التي قدمها لتطوير المصنع. الابداع هو الذي يجعلك اكثر اهمية وتميزا في شركتك فكر دائما بطريقة مختلفة لتبدع.

الابداع: هو ان تقدم الشيء الجديد في عملك من خلال النظر الى الشيء المؤلف بطريقة غير مألوفة

اهمية الابداع

- توفير الوقت والجهد والمال من خلال انجاز المهام بطريقة افضل
- تقديم الجديد ضمان لاستمرار المؤسسة
- استقطاب العملاء وخدمتهم بشكل افضل
- رفع مستوى اداء العاملين في المؤسسة من خلال تسهيل الاجراءات وتقديم المقترحات المفيدة لاداء افضل
- تحسين جودة الاداء والخدمة المقدمة للعميل
- مؤشرات الابداع في الاداء
- تقديم المقترحات الجديدة للادارة بهدف تحسين الاداء ورفع الانتاجية
- جهود الموظف المثيرة للاعجاب والتي تلفت الانتباه
- تحقيق نتائج اكبر من المستهدفة
- القيام بمهام صعبة وغير متوقعة
- الخروج بنتائج اكبر وفاعلية اكبر
- القيام بانجازات متميزة وجاذبة للآخرين خاصة العملاء

حالة للدراسة

سلمى تعمل في مطاعم كنتاكي في مطار دبي الدولي قدم احد العملاء من دولة عربية مسافرا الى دلهي بطلب وجبة غداء اثناء فترة الترانزيت، بعد ان سأل عن الفترة الزمنية للتسليم فقالت له سلمى عشر دقائق ولان الترانزيت فقط لساعة واحدة وافق وسلم الحساب لها. انتظر العميل لفترة زادت عن نصف ساعة وعندها استاء من سوء المعاملة التي وجدها وبدء بالتحدث بسوء عن المطعم ورحل مع طائرته الى دلهي.

النتيجة التي حصلت ان العميل المستاء يقوم بعمل دعاية عكسية على الشركة خاصة وان المطعم اخطأ وأي كان السبب ولكن هناك عميل غير راضي فكيف تتصرف ان كنت مكان سلمى؟

اجابة مقترحة

قامت سلمى بالتواصل مع فرعهم في مطار دلهي الدولي بإسم العميل ونوع الطلب مع اعطائه هدية من المطعم اكراما له واعتذارا على الخطأ الذي حصل معه.

كيف تكون مبدعا في العمل

- دائما لاحظ كل ما يدور حولك في العمل
- فكر بطريقة مختلفة ولا تجعل حل مثالي اطلاقا
- قم بدراسة المشكلات دراسة منطقية علمية قبل اتخاذ اي قرار
- استخدم مهارة العصف الذهني وانتاج الافكار فاكيد انت تستطيع ابداع الجديد

— فكر بالمشكلات بطريقة المقلوب والفك دائما عكس التركيب

— نم مهارات التفكير وتدرّب عليها

اقرأ وكون ثروتك المعرفية التي بغيرها لا يكون الابداع

استبيان (هل انت مبدعا في العمل؟)

م	الاستقصاء	نعم	احيانا	لا
١	هل تنظر الى المشكلات باعتبارها تحديات ايجابية			
٢	هل تتصف بالمثابرة في معالجة الامور			
٣	هل تتصف بالمرونة في تفكيرك ونظرتك للاشياء			
٤	هل تتخيل وتتأمل بعض الامور وتجد الامر مفيدا بعد ذلك			
٥	هل تحلم بالموضوعات التي تفكر فيها			
٦	هل تحب روح امخاطرة والمغامرة			
٧	هل لديك ثقة في نفسك وقدراتك			
٨	هل لديك القدرة على التفكير الشامل (التفكير في الموضوع من اكثر من زاوية)			
٩	هل تطرح افكارا عدة عند تناول موضوع واحد			

١٠	هل تقيم الافكار التي طرحتها او يطرحها الاخرون		
١١	عندما تواجه موقفا او مشكلة هل تفكر فيها بعمق		
١٢	في امور الحياة هل لديك اراء وافكار عجة حولها		
١٣	هل مررت بمرحلة بزوغ او اشراق لفكرة جديدة		
١٤	هل تجد متعة في القراءة والاطلاع على كل جديد بشكل يومي		
١٥	هل تسعى الى الالتحاق بالبرامج التدريبية		
١٦	هل تنظر الى المشكلات بانها عقبات تؤثر سلبا في تفكيرك		
١٧	هل اخترعت او ابتكرت شيئا ولو بسيطا		
١٨	هل حققت اي ابداع فني		
١٩	هل تحاول تطوير الاشياء من حولك		
٢٠	هل تحاول اصلاح الاجهزة في منزلك		
٢١	هل تدخل في مسابقات عن الابداع سواء فنية او علمية او ادبية		

اعط لكل عنصر اعلاه درجة:

نعم: (٢) احيانا: (١) لا: (٠) عدا الرقم (١٦) نعم: (٠)

احيانا: (١) لا: (٢)

مفتاح الاستبانة

اقل من ١٤ درجة	بين ١٥ - ٢٨	اكثر من ٢٩
انت شخص غير مبدع	انت على بداية طريق الابداع	انت مبدع احذر من الغرور

خامسا الولاء المؤسسي

عندما تجلس لدى البعض تجدهم يتحدثون عن شركاتهم بحب وبود وانتماء عندها تغمرك مشاعر الحب والاحترام لهم وتتمنى ان يكون كل الموظفين العاملين يحترمون شركاتهم ويحبون الخير لها مثلهم. كثيرا ما يعقد هؤلاء صفقات في المجالس الخاصة وفي المحافل بعيدا عن وقت الدوام وجلست الى البعض الذين كانوا يحلون مشاكل عملائهم في المجالس الخاصة لهم وليس فقط في وقت الدوام. والبعض الاخر تجده لا يتحدث عن شركته بخير ابدا بل كلما يذكره احد بوظيفته تجده يرد عليه قائلا حتى في وقت الراحة تذكرني بالهم والعمل. الشركة والعمل فيها بالنسبة لبعض الموظفين حب وراحة وعند البعض الاخر هم وغم ونكد على حد تعبيرهم. ترى كيف يكون التميز في العمل دون الاحساس بالانتماء والولاء لمؤسستك او لشركتك التي تعمل بها؟

الولاء المؤسسي هو احساس الموظف بالانتماء للمؤسسة التي يعمل بها فهو يقضي فيها اكثر من وقته مع العائلة او مع الاصدقاء عندها فقط يجب الشعور بالولاء لها.

كان في الخمسينيات يعرف الموظف بانه رجل الشركة وكان عليه الاذعان لكل اوامر الشركة دون نقاش او دون ابداء لرأية ولذا كان يقال له افصل بين الحياة المهنية والحياة العائلية وعليك ان تجعل المهنة فوق كل شيء. ولذا كان الولاء مقاسا بسنوات العمل التي قضاها الموظف في الشركة والعمل فيها ومن هنا ظهرت العديد من السلبيات التي اكدت ان سنوات الخبرة ليست هي معيار الولاء للشركة لان الموظف لا يشعر بالانتماء الحقيقي لها الا من باب الحصول على الترقية الحلم وحين يحصل على الترقية او سنوات الخبرة يبحث عن العمل الذي يريده.

إن ولاء الموظف اليوم لم يعد لصاحب العمل، بل أصبح ولاء الموظف مكرساً لنفسه فقط. في حديثه لمجلة Harvard Business Review يقول جوران لينداهل، نائب الرئيس التنفيذي لأحد أقسام إحدى الشركات الدولية الناجحة في مجال إنتاج معدات الطاقة، ”لا يمنح المدراء ولاءهم لرئيس محدد ولا للشركة نفسها، بل إن ولاءهم لمجموعة من القيم التي يؤمنون بها ويشعرون بالرضا تجاهها“. وتشير تلك السياسة ضمناً إلى أن الموظفين أصبحوا يحتفظون بإحدى قدميهم داخل الشركة والأخرى يضعونها على الباب في انتظار فرصة أفضل قادمة.“ - (المصدر ايوب الايوب برنامج الولاء المؤسسي)

ارباب العمل يبحثون عن الولاء المؤسسي في الموظف وعندها فقط يقومون بترقيته وتشمل معايير الولاء المؤسسي:

- تبني قيم المؤسسة والعمل الجاد على تسويقها للآخرين

- الحفاظ على اسرار العمل وعدم اخراجها
- الدفاع عن المؤسسة ومبادئها وقيمها ورسالتها
- عدم التحدث عن المؤسسة بسوء امام الآخرين ولا عن موظفيها
- استخدام منتجات المؤسسة التي تعمل بها قدر الامكان
- الحفاظ على ممتلكات الشركة التي تعمل بها
- بناء الصورة الذهنية لمؤسستك لعملائها بهدف زيادة الربح
- تقديم كل ماتستطيعه لزملاء العمل للقيام باداء ونتاجية افضل

كيفية تنمية الولاء المؤسسي

اكيد هناك الكثير من العوامل المتعلقة بتنمية الولاء المؤسسي منها القيم المؤسسية التي تنتهجها المؤسسة من خلال رسالتها ورؤيتها، وحجم الراتب والمكافآت والحوافز التي يحصل عليها الموظف وايضا طريقة الاتصال الادارية في المؤسسة بين الفريق الواحد والعدالة التنظيمية.

و لكن هذا لا يعني اننا يجب التخلي عن الولاء المؤسسي لمجرد عدم حصول العناصر اعلاه او بعضها بل يجب على كل موظف ليحب ما يعمل ان ينمي معيار الولاء المؤسسي لديه ل يتميز.

مبادئ تنمية الولاء المؤسسي

- الاستحواذ على قلوب الزملاء
- مشاركتهم في الافراح والاتراح
- مساعدتهم في اداء عملهم
- اقنع الآخرين برأيك وشخصيتك

- وازن بين حياتك العامة وحياتك المهنية
 - امرح وتمتع بحياتك
 - الاتصال المفتوح مع فريق العمل
 - تعامل فن التعامل مع الزملاء
 - اجعل قناة الاتصال مفتوحة مع مديرك المباشر
 - اشعر بالتكامل وليس بالتنافس مع فريق العمل
 - بناء علاقات شراكة في العمل
 - فكر من خلال مبدأ اربح واجعلني اربح معك
 - قدم مقترحات جديدة تهدف الى تطوير العمل
 - استثمر الفرص المقدمة من المؤسسة لزيادة دخلك
 - قدم مساعدات للآخرين
 - التدريب والتاهيل المستمر
 - التحق ببرامج تنمية ذاتية
 - طور نفسك من خلال مؤسستك
 - التحق بالتعليم الاكاديمي
- معايير التميز الوظيفي هي التي تحقق لك النجاح الوظيفي فاحرص على بناء مهنتك بشكل يضمن لك المستقبل الافضل.

ملاحظاتك حول الفصل الثاني

الفصل الثالث

مهارات النجاح الوظيفي

اهداف الفصل الثالث

في نهاية هذا الفصل سيكون القارئ قادرا على ان:
يعرف مهارات النجاح الوظيفي بفعالية
يتعلم مهارات الاداء والانجاز الوظيفي بكفاءة عالية
يكتسب مهارات وسلوكيات النجاح الوظيفي من خلال التمرين العملية بفعالية
يقوم بمهام عمله بمهنية عالية

مقدمة الفصل الثالث

ناقشنا في الفصلين السابقين الأسس والاتجاهات المهمة للموظفين والقادة الإداريين الناجحين وبالتالي تعرفنا على عناصر النجاح الوظيفي ثم تحدثنا عن المهارات والسلوكيات الخاصة بالنجاح في مقر الوظيفة وكيفية التفوق في أداء المهام الموكلة إلينا في العمل وبالتالي تعرفنا على معيار التميز في الوظيفة، كما اننا تحدثنا عن القدرات اللازمة لتنفيذ المهام والنجاح في أدائها والعمل المؤسسي الناجح وكل هذا يحتاج منا الى معرفة المزيد عن المهنة العالية للموظف المحترف. في هذا الفصل سنناقش المهارات المهمة للاحتراف الوظيفي والمهارات الخاصة بالمتميزين مهنيًا. كيف يمكننا ان نحقق الكفاءة والفعالية في الاداء من خلال المهارات المرتكزة على القيم. هناك العديد من المهارات التي يتميز كل من يجيد التعامل بها وينجح كل من يمارسها.

3.1 التفاعل مع فريق العمل

عند الحديث على بيئة العمل اليوم فاننا نتحدث عن عدة عناصر تميز البيئة المهنية منها الانفتاح الكبير على الآخرين والمنافسة المحتدة كما ان ما يميز بيئة العمل اليوم المعايير الخاصة بالجودة وايضا انحسار مفهوم رجل الشركة او كما اسميها (سي السيد) الى العمل بفريق العمل. لذا وجوب التمرن على التفاعل مع الفريق مهم للغاية في بيئة العمل ولدى موظف اليوم وتعلم مهارات الاتصال بانواعه والعمل بكل الوسائل المميزة لبيئة العمل والتي منها الحاسوب والتكنولوجيا مهم للغاية للتميز في بيئة العولمة التجارية والاقتصادية.

ما هو فريق العمل؟

جماعة من الأفراد يتم تشكيلها لتحقيق هدف معين من خلال مجهودات مشتركة، يبذل الأفراد فيها تعاوناً متبادلاً، ويسود بينهم الشعور بالالتزام والمسئولية المشتركة.

العمل ضمن الفريق مهم للغاية لتحقيق المهام الموكلة الينا فاهميته تكمن في انه يضاعف انتاج الأفراد والمجهودات وتنمي مهاراتهم ويكسبهم مهارات جديدة

بين العمل الفردي والعمل الجماعي

وجه المقارنة	العمل الفردي	العمل الجماعي
السيادة	تسلط الفرد الواحد	يعين على السيادة الجماعية وعدم تسلط الأفراد
الانجازات	تحقيق الانجاز من خلال الفرد الواحد	تحقيق الانجازات الكبرى من خلال فريق العمل
الوصول الى الهدف	قد نصل الى الهدف ولكن ليس بنفس الجودة او التكلفة	الوصول إلى الأهداف بأقل جهد و اقل تكلفة
التكلفة	زيادة المجهود والتكلفة وقلة قوة النتيجة	يجمع المجهودات ويزيد من قوة الوصول إلى الهدف
التحفيز	قلة التحفيز او انعدامه لانعدام التبادل المعرفي والمادي	يزيد من ثقافة التعاون والتبادل المعرفي والمادي بين الأفراد
الجودة	غير مطابق لمعايير الجودة الادارية	مهم لمطابقته لمعايير الجودة الادارية

العمل ضمن الفريق مهم جدا وحيوي للأعمال لانه يحقق الاهداف باقل جهد و اقل تكلفة و اكبر جودة وتستمتع الافراد بالعمل لتحقيق اهداف مشتركة بالاضافة الى ان العمل الجماعي يجعل مهمة الافراد اسهل.

ما اهمية العمل ضمن الفريق؟

عندما كلف سعد المدير العام لشركة نور للادوية احد موظفيه للقيام بمهمة تصميم الموقع الالكتروني للشركة اعطاه موعدا اقصاه شهر لانجاز المهمة قام محمد بانجاز المهمة بعد شهر ونصف حاول ان يكون عمله اكثر دقة وجودة. وعندما استلم سعد العمل كان هناك الكثير من النقاط التي قام بتعديلها على الموقع مما جعله يعيد تكليفه بالتعديل لتلك النقاط خلال اسبوع ولكن المهمة ظلت تحتاج ايضا الى تعديل وعندها ادرك المدير العام احتياج محمد الى فريق للقيام بالمهمة خلال ثلاثة ايام اخرى. اجتمع محمد بفريق العمل الذي تعرف على طبيعة المهمة والهدف وقام بدراسة الموقع والتعديلات المطلوبة فوزعوا المهام بينهم وتم تسليم المهمة بموعدها خالية من العيوب السابقة واكتشفوا العيوب الاخرى فعدلوها.

ما هو المطب الذي وقع فيه المدير العام؟

اهمية فريق العمل

- انجاز الأعمال بمتعة عالية ومن خلال تجميع الجهود والمهارات والإبداعات
- يعمل الأعضاء بتحفيز اكبر في الفريق وينجزون أعمالهم بمرح ومتعة أعلى
- التعاون والتحفيز ينتج الثقة.

- تحمل المسؤولية جماعيا ومساعدة الأعضاء لبعضهم البعض في حل المشكلات وإصلاح الأخطاء والعمل ضمن الوقت المحدد
- عملك الفردي سيكون معروفا أكثر من خلال الآخرين - مشرفك المباشر وزملاء فريقك

تذكــــــــــــــــر ان:

أهمية فريق العمل تكمن في انه يضاعف نتاج الأفراد والمجهودات وتنمي مهاراتهم ويكسبهم مهارات جديدة

اهمية العمل الجماعي ضمن فريق العمل

وجه المقارنه	العمل الفردي
للموظف	الانجاز وتحقيق الاعمال
للمؤسسة	الجودة في الاداء
للمجتمع	التحفيز للفريق
	التكلفة المادية والموارد

دراسة حالة عملية

استغرق العمل الذي قام به عز الدين خمسة ايام حيث كان عليه القيام برفع تقارير حول نسبة المبيعات لدى تجار التجزئة للمنتج الجديد. ولما سلم التقرير كان تاخر يومين عن موعد تسليمه ولم يكن التقرير مكتملا لان عز الدين لم يكن قادرا على كتابة التقرير بالطريقة الصحيحة فهو شخص يجيد العمل التنفيذي والتحدث مع الاخرين. التقرير الذي سلمه عز الدين لم يكن وافيا وعندما كان

موعد اجتماع الادارة التنفيذية لم يكن التقرير كما ينبغي فطلب عز الدين من المدير اعطائه فرصة يومين وفرق عمل مكون من شخصين اخرين.

اكتب تعليقك عن احالة اعلاه



متى يبدأ العمل ضمن الفريق؟

يبدأ العمل ضمن الفريق عندما يحترم اعضاء الفريق بعضهم البعض فلاحترام هو اساس العمل الفعال ضمن الفريق.

تمرين عملي

كيف يمكن اظهار الاحترام لزملاء الفريق؟

اعمل التالي لتظهر الاحترام لفريق عملك:

- الاتصال الفعال معهم
- احترام آرائهم والتفاعل معها
- الإنصات لهم

- افتخر بهم واطهر لهم ذلك

- انتقد ولكن بطريقة بناءة

الاحترام للآخرين لا يعني رفع قدرهم بل قدرك انت ايضا فعندما تعرف بانك شخص يحب الآخرين ويحترمهم فانت تبني سمعتك المهنية ايجابيا وتشهر القيم المهنية بين اعضاء فريقك وبالتالي ستكون محبوبا وتزيد فرص النجاح لديك والترقي ايضا.

تمرين عملي:

عندما تكون غاضبا أو خجلا من تقديم الآخرين لك ما هي الطريقة التي تعامل بها الآخرين؟

في حالة أن احد أعضاء الفريق لا يعرف قدراته وإمكانياته الخاصة ويشعر بأنه عالة على الفريق... ما الذي ستعمله؟

الحل المقترح

- لكل منا ردة فعله النابعة من قيمه التي تربي عليها واهم شيء ان يغلب الفرد احترام الآخرين في ردود افعاله وما يدل على الاحترام في الموقفين اعلاه ان:

- تشكر الآخرين على تقديمهم لك

- تتواضع للآخرين وتخبرهم بالحقيقة بطريقة افضل من المواجهة الحادة اذا احسست انهم يعتمدون الاساءة اليك، كأن تقول ”هذا من ذوقك سيدي وحسك الرفيع والحقيقة اني....“

- تقوم باطلاق نكتة ظريفة

- لا تتعمد الاساءة على احد امام الآخرين لانه مؤلم بل التزم الابتسامة وحينها يكون الصمت اقوى رد عليهم..

اما بالنسبة للموقف الثاني:

- الاحساس باهمية مساعدتك للآخرين في فريق العمل وهذا الاحساس بالمسئولية
- تعليم زملائك في الفريق ما تعرفه من مهارات وامكانيات لمساعدتهم على الانجاز
- تقديم التدريب لاعضاء الفريق وتحفيزهم لتقدير الذات

.....

تنظيم فريق العمل

الفريق الناجح هو الفريق المنظم ولا يكون الفريق مؤهلا لاداء التكاليف المناطة به ما لم يتقاسم افراده المهام الموكلة اليهم بالشكل السليم وبما يتناسب مع الاهتمامات المتنايصة معهم. كفاءة فريق العمل تكمن في تنظيم افراده وتركيزهم على الهدف الذي من اجله تم تشكيل الفريق.

كيف يتم تنظيم الفريق؟ وما هي الادوار التي يلعبها اعضاء الفريق؟ ثم كيف يقوم القائد بتوزيع الادوار بين الاعضاء؟ بل كيف يتم اختيار القائد؟
التنظيم احد وظائف الادارة التي تعني بتوزيع ادوار السلطة والمسئولية ضمن اعضاء الفريق الواحد.

2.3 عناصر فريق العمل

- اهداف الفريق
- قائد الفريق
- اعضاء الفريق
- لائحة فريق العمل (اللائحة التشغيلية)

فريق العمل يتم اختياره للقيام بمهمة واحدة او عدة مهام وينتهي الفريق بانتهاء المهمة الموكلة اليه. ولذا تحديد الهدف بالنسبة للفريق مهم جدا ويجب التعرف عليه بوضوح من قبل المكلف بتشكيل الفريق. ولا يسمى الفريق الا بوجود هدفه للعمل لتحقيقه.

ماهي الادوار التي يقوم بها قائد الفريق؟

- الحفاظ على أداء فريق العمل بفعالية وكفاءة
 - التخطيط للوصول الى الاهداف
 - العمل مع الفريق للوصول الى اهداف الفريق
 - الإشراف على الفريق وتقويم الأداء
 - التنسيق والتنظيم لأعمال الفريق
 - تقديم التسهيلات المتعلقة باداء الفريق وحل المشكلات
- لذلك كان على القائد ان يمتلك سمات تؤهله لمنصب القيادة في الفريق، وهذا السمات هي التي تميزه عن الاخرين وقالوا قديما «اذا اردت ان تكون امامي فكن أمامي».

ما هي صفات القائد الفعال؟

- العزيمة
- مهارات الإدارة
- القدرة على إشاعة روح الثقة في الفريق
- القدرة على التأثير على الآخرين
- إمكانية الاعتماد عليه

- النزاهة
- الإنصاف
- يكون أن مستمعاً جيداً
- مساندة الفريق
- الاهتمام بالآخرين بإخلاص
- هناك الكثير من المهارات التي على القائد اجادتها وهي كالتالي:
- مهارات الادارة (التخطيط - التنظيم - الاشراف - التوجيه)
- مهارات التفويض للسلطة
- القدرة على الاتصال مع المجموعة (الاتصال الشفوي - الكتابي - ادارة الاجتماعات - تسويق الذاتي)
- مهارات التعامل مع الآخرين (الاقناع والحوار - كسب الآخرين - حل الصراع في الفريق)
- حل المشكلات واتخاذ القرارات

انواع القادة الاداريين

- الديمقراطي (المقنع)
- يتفاعل مع فريق العمل
- يصغي للآخرين ويحترمهم
- يعمل بروح الفريق الواحد
- يهتم بالانجاز ويوزع المهام

الاولوقراطي (المستبد)

- ترتكز السلطة بيده وحدة
- يملئ على الآخرين ادوارهم
- وحدة الحكم والعقاب والثواب
- اللايدوقراطي (الفوضوي)
- يترك كل شيء للآخرين
- لا يشارك في اي شيء
- لا نظام ولا اهداف ولا سياسة

بين اي نوع من القادة هذه الانواع

- سلمى تعمل قائدا لفريق عمل في قسم الانتاج مصنع الغزل والنسيج وهي تهتم كثيرا بالعلاقات مع الزملاء ومع العملاء فلا تهتم سلمى الا بالابتسامات الجميلة التي توزعها هنا وهناك لانها تؤمن ان العلاقات هي البديل لانتهاة الوظيفة فيمكنها بعد الخروج من العمل الحصول على عمل اخر بسهولة بسبب علاقاتها الجيدة مع الآخرين. تعتقد سلمى ان القائد يجب ان لا يقيد الآخرين بشروط او توجيهات وان الاصل حسن الظن بهم فالقائد يترك الاعضاء على راحتهم ليعملوا بشكل افضل.

- عبدالرحمن يعمل في مستشفى النبراس قائد فريق الاطباء وهو يوميا يفكر في كيفية انجاز المهام المخطط لها مع فريق عمله الذين يجتمع معهم كل يوم تقريبا من الساعة الثامنة الى الساعة التاسعة للتعرف على الحالات الجديدة والمستعصية للتعاون مع الفريق لحلها ومعالجتها كل يوم يعمل عبدالرحمن

على توثيق الحالات الجديدة والعمل جادا لتصميم دليل يضم كل الحالات الجديدة بالتعاون مع فريقه وبعد استشارتهم طبعاً.

- سمير يقوم بإدارة شركة تجارية تعمل في مجالات متنوعة فهو يقول دائماً لفريقه انه عليه متابعتهم للقيام باعمالهم وعليهم ان يقررون له بشكل دائم لدرجة ان نجوى تم تكليفها للقيام بمهمة التوثيق لحملات الشركة التسويقية قام بالاشراف على كل مجريات التصوير ويوجه لها التكاليف بان تتوجه الى الشارع الثاني والثالث فهو يعتقد ان الموظفين يجب ان يمارس عليهم دور الرقيب والحزم وبغير رحمة لانهم يبحثون عن الفرص للتزويغ والراحة في وقت العمل.

بين القائد والمدير

كثيراً ما نتساءل هل كل قائد مدير ام كل مدير قائد؟

والحقيقة ان لكل من القائد والمدير مهامه التي تميزه الا ان القائد بإمكانه ان يكون مديراً بينما المدير لا يكون الا مديراً. فالمدير يتم تعيينه من قبل المنظمة للقيام بالوظائف الادارية بحسب رؤية وتوجهات المنظمة. بينما القائد قد لا يكون مكلفاً بالقيام باعمال ومهام القيادة الادارية بل انه توجهت الانظار اليه فكان عند قدر المسؤولية.

ما الفرق بين القائد والمدير؟

القائد	المدير
سلطته يمنحها له الفريق	الادارة العليا تمنحه السلطة
يكسب له اتباعاً	يرأس مجموعة من الاشخاص
يصنع التغيير	يتفاعل مع التغيير

لديه افكارا جديدة دائما	يطبق الافكار الجديدة دائما
يمارس السلطة والمسئولية	يمارس مهارات الاقناع والاتصال الفعال
يحاول ان يكون بطلا وحده	يصنع الابطال ويكون بطلا
يحافظ على الاوضاع في مكانها	يرتقي بالمؤسسة الى اوضاع افضل

المهارات اللازمة لادارة الفريق

القائد الفعال هو الذي ينفذ اعمال الفريق دون ان يستخدم سلطته او مسئوليته بل انه يوجه الآخرين ويقودهم نحو تحقيق الاهداف بحب. ولتحقيق الهدف المرسوم للفريق على القائد ان يجيد الكثير من المهارات التي تمنحه السلطة من الآخرين وسنعرض اهميتها وهي:

- الاتصال الفعال
- ادارة الصراع
- اللقاء الفعال
- ادارة الاجتماعات

3.3 مهارات الاتصال الاداري الفعال

تقوم العمليات الادارية على تبادل المعلومات والبيانات ولذا نحتاج الى تعلم المهارة التي تعين على الحصول على تلك المعلومات، كما ان القائد الاداري يحتاج الى ان يقوم بتوجيه الموظفين لتحقيق اهداف المنظمة والوصول الى الغايات التي يسعى اليها وهم بدورهم بحاجة الى التعرف على المسؤوليات التي عليهم القيام

بها وكل هذا يحتاج الى مهارات الاتصال الاداري الفعال وعلينا جميعا في كل مكان اكتساب المهارات الخاصة بكسب الاخرين وحبهم لنا.

العملية الاتصالية هي القلب النابض في المؤسسة التي نعمل بها لانها سبب رئيسي للحصول على المعلومات والبيانات كما انها السبب الوجيه للحصول على العملاء كسب مودتهم وهم السبب الرئيسي لتأسيس المنظمة التي نعمل بها. المشاكل التي تحصل في المنظمات والمؤسسات سببها الرئيسي هي فقدان المهارات الاتصالية ولذا نجد الصراع يشتد ويتفكك فريق العمل مما يفقد الادارة هيبتها وقدرتها على التوجيه والتنفيذ للخطط المرسومة. اذن الاتصال الاداري بنوعيه الشفهي والكتابي مهم جدا وعلينا تعلمه للقيام بمهامنا الموكلة اينا كما ينبغي.

ما هو الاتصال الاداري؟

هو عملية تناقل المعلومات والبيانات والمشاعر والاحاسيس بين الموظفين من خلال الكلام او الكتابة او لغة الجسد للوصول الى ردود الافعال المناسبة.

اي ان الاتصال الاداري يتم ضمن المؤسسة التي نعمل بها ونحتاج للوصول الى ردة الفعل المطلوبة التعرف على المنهجية الخاصة بالاتصال وهي:

- لا بد من الاتصال ببعضنا البعض في بيئة العمل
- الاتصال لا يتم الا من خلال الحصول على ردة الفعل او الاستجابة المطلوبة من المستقبل
- الاتصال يتم دائما بواسطة الوعي وغير الوعي، بمعنى ان الاتصال يهتم كثيرا باللاوعي وعلينا الاهتمام بما يحدثه اتصالنا بالآخر وليس فقط منطوق كلامنا.

انسياب المعلومات في الاتصال الاداري

هناك ثلاث قنوات لانسياب المعلومات في الاتصال الاداري وهي:

١. الاتصالات من اعلى الى اسفل

و تتم من خلال التوجيهات والقرارات التي يصدرها القائد او المدير للموظفين وعليهم الالتزام بها. وتتمثل في التوجيهات الشفهية او القرارات المكتوبة ومثلها خطابات التوظيف وقرارات الفصل والتعيين وغيرها من الكتابة الادارية.

٢. الاتصالات من اسفل الى اعلى

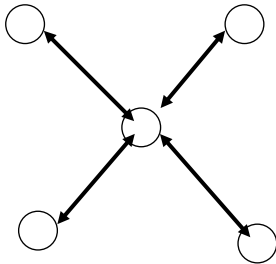
و تتمثل في ما يرفعه الموظفين الى الادارة العليا من خلال التقديم برسائل رسمية او التقارير المرفوعة من قبلهم ايضا كما ان المقترحات والعروض التي يقدمها الى الموظفون الى مدراءهم هي الاتصالات من اسفل الى اعلى.

٣. الاتصالات الافقية

هي ما يتم بين الموظفين في نفس الاطار التنظيمي وهذا النوع من الاتصال هو ما يحدث ضمن فريق العمل الواحد او بين الزملاء في اطار الادارة الواحدة. وتتمثل هذه الاتصالات بالمذكرات او محاضرات الاجتماعات او النقاشات التي تتم من قبيل حل المشكلات وصناعة القرارات.

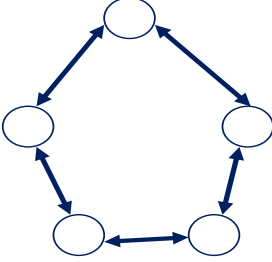
و يمكن توضيح انماط الاتصال كالتالي:

النمط الأول (شكل العجلة):



وهذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور (أو الرئيس أو المشرف) أن يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين، ولا يستطيع أعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال المباشر إلا بالرئيس، أي أن الاتصال يتم فيما بينهم عن طريقه فقط، واستخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة إتخاذ القرار تتركز في يد الرئيس أو المدير.

النمط الثاني (شكل الدائرة):



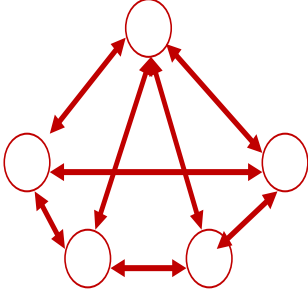
وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين، أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل إتصالاً مباشراً بشخصين آخرين ، ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذي يتصل بهم إتصالاً مباشراً.

النمط الثالث (شكل السلسلة):



وفي هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر (أو بفردين) إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة، ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في وسط (منتصف) السلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكبر في منصبه الوظيفي.

النمط الرابع (شكل الكامل المتشابك):



في هذا النمط يتاح لكل أفراد التنظيم أو المنظمة (الجهاز) الاتصال المباشر بأي فرد فيها، بمعنى آخر إن الاتصال هنا يتجه إلى كل الاتجاهات ، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات، وإلى إمكانية زيادة التحريف فيها، وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعال.

عناصر الاتصال الفعال

١ - المرسل:

وهو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال.

٢ - الرسالة:

وهي الموضوع أو المحتوى (المعاني أو الأفكار) الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل، ويتم عادة التعبير عنها بالرموز اللغوية أو اللفظية أو غير اللفظية أو بهما معاً.

٣ - ادارة الاتصال:

وهي الطريقة أو القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل

٤ - المستقبل:

وهو الجهة أو الشخص الذي توجه له الرسالة ويستقبلها من خلال أحد أو كل حواسه المختلفة (السمع والبصر والشم والذوق واللمس) ثم يقوم بتفسير رموز ويحاول إدراك معانيها.

٥ - التغذية العكسية (أو الاستجابة):

هي ردة الفعل التي تحدث من المستقبل اما سلبا او ايجابا تجاه الهدف من الرسالة. وتختلف باختلاف الموقف وباختلاف القيم الحاكمة للسلوك لدى المستقبل.

اهمية الاتصال الاداري

الاتصال في مجال الادارة له اهمية كبيرة في تنفيذ الاعمال ووانجازها وخاصة في بيئة العمل الحديثة التي تميزها تكنولوجيا المعلومات وتبلورها العولمة في بيئة التنافس المحتدم. اصبحت الفكرة هي الاستثمار والمعلومة هي الربح ومن يمتلك المعلومات يمتلك التحكم بالسوق. ولذا فان للاتصال بكل انواعه في بيئة عمل اليوم له اهمية كبيرة تتمثل في التالي:

- تحقيق الاهداف المرسومة تعتمد على القدرة على الاتصال الفعال
- كسب العملاء وخدمتهم تعتمد اساسا على فعالية الاتصال الاداري
- التميز في الاداء يكمن في المهارات الاتصالية بحسب الدراسات الحديثة التي اثبتت ان النجاح المهني (٨٥٪) مهارات اتصال و(١٥٪) مهارات مهنية وشخصية
- أن الاتصالات تمثل جزءاً كبيراً من أعمال المدير اليومية - ويقدر بعض الخبراء أنها تستهلك ما بين ٧٥-٩٥٪ من وقت المدراء
- ضرورة في نقل الخبرات والمعارف والتدريب بالاضافة الى التحفيز الفعال للموظفين كما ان الاتصالات الادارية تدخل في مفاصل العملية الادارية من توجيه وتوظيف وتخطيط وغيرها
- بيئة العمل اليوم التي جعلت العالم قرية صغيرة لا تكتسب الا من خلال قدرات اتصال عالية يمتلكها المدراء وبحسب العوامل المؤثرة على كل ظرف

.....

حالة دراسية

سليم مدير عام صندوق تنمية المعلومات وهو يقوم بعمله منذ خمس سنوات بكل جد واجتهاد يرأس سليم ما يقارب مائة وخمسين موظفا يعملون في اقسام الادارات المختلفة وفي الفروع ايضا. يشتكي كثيرا من عدم ثقته بالموظفين الموجودين لانهم ليسوا اكفاء وغير قادرين على القيام بمهام اعمالهم الموكلة اليهم فهو يقوم بكل المهام ويبدل قنادرى جهده فهذا اعتذاره لمجلس الادارة عند المساءلة. قام بنشر اخبار لفصل الموظفين السابقين وتعيين موظفين اخرين اكفاء ومؤهلين ولكنه لم يحصل على استجابة بل ومما زاد الطين بلة ان الموظفين قاموا بردة فعل عكسية تماما وهي التحدي الواضح له طبعا كل المعلوما تتم من خلال عيون لسليم نشرها بين الموظفين لا يصال المعلومات بينه وبين موظفيه. عند سؤال الموظفين عن سوء العلاقة بينهم وبين مديرهم وعدم الانجاز قالوا انهم لا يعرفون مديرهم الا عندما تم تعيينه في الشركة رأوا صورته وبعدها لا يعرفون ماذا يعمل ومتى ياتي..

ترى ما هي المشاكل التي يعانون منها وكيف يمكن تجاوزها واصلاح العلاقة بين الموظفين وبين سليم الذي يعاني من احباط شديد بسبب عدم قبول موظفيه له.

.....

انواع الاتصالات الادارية

الاتصالات من حيث المستوى نوعين:

- اتصالات رسمية
- اتصالات غير رسمية

و الاتصالات من حيث الاداء نوعين ايضا:

- اتصالات شفوية

- اتصالات كتابية

و هذه نماذج من انواع الاتصالات في بيئة العمل:

الاتصالات الكتابية	الاتصالات الشفوية	
التقارير محاضر الاجتماعات الرسائل التجارية خطابات التعيين والفصل القرارات الادارية	الاجتماعات الادارية اللقاءات الموسعة الملتقيات العلمية اللقاءات الرسمية الاتصالات الهاتفية مع العملاء او الموردين	الاتصالات الرسمية
المذكرات الادارية التي تتم بين الموظفين بشكل افقي الكتابات ضمن دوريات الشركة دعائيات الشركة	الحوارات الجانبية في المؤسسة لقاءات التعارف اللقاءات الغير مهدفة ومنها الرحلات التدريب والتاهيل	الاتصالات الغير رسمية

معوقات الاتصال الاداري الفعال

تعمل مرام في قسم الانتاج في مصنع الغزل والنسيج وتمارس عملها بشكل جيد، تشتكي مرام من عدم تقدير مديرها المباشر لها وذلك كلما يتحدث معها لا يتفق مع كلامها كان اخر لقاء بينهما هذا الصباح في اجتماع القسم والسبب سوء

الفهم بينهما تقول مرام ان مديرها لا يركز مع كلامها فقد كان الاجتماع بالقرب من المشغلات او الآلات الكبيرة للمصنع وانه سريع الغضب ولا يقبل منها رأي بالرغم من انها تكن له الاحترام حتى وان كان لا يصلح لمهمة رئاسة القسم. من خلال قصة مرام مع مديرها ترى ما هي معوقات الاتصال الاداري؟

.....

معوقات الاتصال الاداري

المعوقات	نماذج
معوقات شخصية في المرسل والمستقبل	الحكم المسبق على الآخرين الكبر وعدم الرغبة في السماع سوء التعامل مع الآخرين عدم الثقة بين المرسل والمستقبل انعدام الاحترام بين المرسل والمستقبل عدم الرغبة في التجاوب من قبل المستقبل الاتصال لاقامة الحجة من قبل المرسل انعدام مهارات الانصات
معوقات في الرسالة	عدم الوضوح اختلاف اللغة او اللهجة ان تكون مبتورة وغير كاملة ارسال اكثر من رسالة في نفس الوقت اختلاف القيم والمبادئ بشكل يخلق مقاومة الاتصال من قبل المرسل والمستقبل

الوسيلة الغير مناسب للاتصال الازعاج والبيئة الغير ملائمة للاتصال استخدام قناة للاتصال غير مناسبة او غير مفهومة كثرة المقاطعات في البيئة الاتصالية	معوقات في البيئة الاتصالية
عدم وجود هيكل تنظيمي يوضح العلاقة بين الافراد قلة الخبرة في العمل التنظيمي بيئة العمل العشوائية والغير مستقرة	معوقات تنظيمية

مهارة الانصات

الاتصال الفعال لا يتم الا من خلال الانصات الفعال الذي يعني استماع المستقبل للرسالة والتفاعل معها بعد استيعابها ومن ذلك الرد المناسب لها ويكون من خلال لغة الجسد او الاستفسار عن ما لم تفهم من الكلام.

لا تتم عملية الاتصال الا من خلال الانصات الفعال ومن لا يجيد عملية الانصات لن يجيد عملية الارسال او الاستقبال. فالمتصل الجيد مستمع جيد. يقول الامام الحسن البصري «اني لاسمع للرجل يحدثني بالحديث قبل ان تلده امه فالاستماع يورثك حلم وعلم اذا كان المتحدث جاهل اورثت حلما وان كان المتحدث عالما اورثت علما»

تشير الدراسات ان المهارات الاتصالية تتكون من ٧٥٪ من مهارة الانصات بينما نحن نمارس فقط ٢٥٪ منها ولذلك ارى ان العملية الاتصالية تفشل في الغالب.

كيف نتعلم مهارة الانصات؟

الانصات تعني الاستعاب والتفاعل مع ما يقال ولا يتم ذلك الا من خلال مراحل وهي:

- الايمان باهمية الاتصال مع الاخرين
- السماع للمتحدث والاقبال عليه بوجهك
- عدم مقاطعة المرسل باي شكل من الاشكال
- الاستماع لما يقوله والتفاعل معه بلغة الجسد
- تكرار ما يقوله والاستفسار في حالة عدم الفهم
- مناقشته والتفاعل مع ما يطرحه من المفاهيم والمعلومات

نموذج عظيم

قصة النبي ﷺ مع ابو الوليد عتبة بن ربيعة حينما ارسلته قريش ليتفاوض معه للتوقف عن الدعوة الى الاسلام حين كان ابو الوليد يتحدث عن كيف فرق بينهم الاسلام وشتت دينهم وان كان هذا الامر يريد به الرسول صلى الله عليه وسلم مال او جاء او ملك حققوه له بغيره واستمر ابو الوليد يتحدث والرسول صلى الله عليه وسلم ينصت له ولم يتحدث او يقاطعه ابدا حتى فرغ سآله: «افرغت يا ابا الوليد؟» ثم قرأ عليه صلى الله عليه وسلم من سورة فصلت وتأثر ابو الوليد كثيرا باخلاق النبوة وعاد الى قومه فقالوا والله لقد جاءكم بغير الوجه الذي ذهب اليه.

هذا النموذج الفعال لخير البشرية يوضح لنا كيف نتواصل مع الناس بشكل عام وكيف نستخدم التواصل في بيئة العمل بشكل خاص والنماذج كثيرة ولكن المهم ان الانصات الفعال هو اساس الاتصال الفعال.

.....

معوقات الانصات الفعال

وإصغاء المدير لموظفيه لا يعني بأي حال من الأحوال أن يمتنع عن الكلام معهم ولكن يعني أن يعطي المدير الموظف انطباعاً بإصغاء قائده لكل ما يقوله واستيعابه لكلامه واهتمامه به.

توصلت الدراسات إلى أن من أهم العادات السيئة في الإنصات هي إشعار الموظف المتحدث بأن ما يقوله ليس ذا أهمية وذلك من خلال:

الانشغال بمكالمة هاتفية أو توقيع بعض الخطابات أو قراءة صحيفة أو مشاهدة التلفاز أو تصفح الانترنت، انتقاد طريقته في عرض الموضوع، إثارته ومحاولة التهرب من المشكلة التي يعرضها، مقاطعته ليدلي بوجهة نظره هو، تغيير الحديث فجأة ودون أسباب، وعدم تهيئة الفرصة للجلسات الهادئة التي تسمح للموظف بالإفازة عما يجول في خاطره.

على القائد الاداري او الموظف الفعال التخلص من السلبيات التي تعيق عملية الانصات لتحقيق الفعالية الاتصالية وانجاز الاهداف من خلال الاساليب التالي:

م	الاسلوب	الكيفية
١	استعمال سياسة الإفصاح	إعطاء المتحدث الفسحة المناسبة بتوفير الاحترام والاهتمام وردود الفعل المناسبة وبإزالة العوائق والحواجز وعدم القفز إلى تعميمات ناقصة أو انطباعات سريعة قبل إعطائه الفرصة الكاملة في الحديث واستيعاب الرسالة التي يرغب في توصيلها.
٢	استعماله لغة الجسد المناسبة	وذلك بالابتسامة والنظر إلى عيني المتحدث وتحريك الرأس بالموافقة، والتشجيع على مواصلة الحديث، واستعماله الجلسة الملائمة التي تشعر المتحدث بالراحة والهدوء، وخفض الصوت، وتوجيه الأسئلة المناسبة التي تجعل المتحدث يعبر عن نفسه.. لماذا... كيف؟.. ما رأيك؟ ... ما ردود فعلك تجاه؟..
٣	استعمال سياسة استيعاب الآخرين	وذلك بتوفير الاحترام اللازم والإصغاء الجيد والردود الملائمة، وبذلك يتمكن المدير من تشييت قدرة الآخرين أو رغبتهم في المعارضة ويجعلهم في موقف أقرب إلى الإقناع بوجه نظره والتأثر بما يقول، أو على الأقل لزوم جانب الحياد.

هل انت متصل جيد؟

م	الاستقصاء	نعم	احيانا	لا
١	احدد اهدافي من الاتصال مع الاخرين			
٢	اتعرف على خصائص وصفات المستقبل			
٣	استطيع اعداد الرسالة المناسبة للمستقبل			
٤	اختر الوسيلة المناسبة للاتصال بالآخرين			
٥	اتحدث مع الآخرين بثقة وتفاعل			
٦	ارحب بتساؤلات واستفسارات الآخرين			
٧	اهتم بردود افعال المستقبل واتجاوب معها			
٨	اراعي قواعد الكتابة الجيدة عند كتابة الرسائل			
٩	اسجل المعلومات والملاحظات عند التحدث مع الآخرين			
١٠	استخدم وسائل الاتصال الالكترونية بكفاءة			
١١	افضل الاتصال المباشر وجها لوجه عن الاتصال الغير مباشر مع الآخرين			
١٢	اخطط للاحداث المهمة مثل المؤتمرات بمستوى عالي من الكفاءة			
١٣	أؤمن بسياسة الباب المفتوح في الاتصال مع الآخرين			
١٤	ارفع شعار الادارة المفتوحة في العمل			
١٥	الاحظ لغة الجسد وافهم الكثير من الرسائل من خلالها من الآخرين			

اعط لكل عنصر اعلاه درجة:

نعم: (٢) احيانا: (١) لا: (٠)

مفتاح الاستبانة

اقل من ١٦ درجة	بين ١٧ - ٢٣	اكثر من ٢٤
مهارات اتصال ضعيفة	مهارات اتصال متوسطة	مهارات اتصال عالية

هل انت منصت متفاعل؟

م	الاستقصاء	نعم	احيانا	لا
١	اعط احساسا للمتحدث اني مهتم به وبحديثه			
٢	اوفر المزيد من الانتباه والتركيز لحديثهم			
٣	اتابع الحديث من خلال تكرار بعض الكلمات ونبرات صوتي			
٤	استخلص الكثير من الرسائل من خلال لغة الجسد ونبرات صوت المتحدث			
٥	اسجل بعض النقاط المهمة الواردة في حديثه			
٦	اترك المتحدث حتى ينتهي من حديثه ولا اقوم بمقاطعته حتى ينتهي			

٧	استوضح من المتحدث عند عدم وضوح اي فكرة او معلومة حتى لا افهم خطأ		
٨	هل توافق على ممارسة الابتسامة اثناء الاستماع وفي الاوقات المناسبة؟		
٩	هل ترد على الهاتف اثناء حديثك مع الاخرين		
١٠	هل تنصت الى ما يهكم من الحديث فقط وتعرض عن دونه؟		
١١	هل تقاطع المتحدث كثيرا عند حديثه معك		
١٢	هل توهم المتحدث بانك معه في حين انك لست كذلك؟		

اعط لكل عنصر اعلاه درجة: نعم: (٢) احيانا: (١) لا: (٠)

للإجابة عن العناصر (١ الى ٨) والعكس في العناصر (٩ الى ١٢)

مفتاح الاستبانة

اقل من ١٦ درجة	بين ١٧ - ٢٣	اكثر من ٢٤
مهارات اتصال ضعيفة	مهارات اتصال متوسطة	مهارات اتصال عالية

4.3 ادارة الصراع

الفريق الناجح هو الفريق المتناسق والقائم على تبادل الاراء والافكار ولا يتم هذا الا من خلال قبول الاعضاء في الفريق بعضهم ببعض. قد يظن البعض

انه من الواجب توافق افكار الفريق وعدم اختلافهم وهذا لا يمكن لان الله تعالى خلق الناس مختلفين في الافكار والقيم و”و لا يزالون مختلفين الا ما رحم ربك ولذلك خلقهم“. اذن من الطبيعي اختلاف الناس في افكارهم واعمالهم وقيمهم ولا يمكن ان نجمع اثنين في نفس الخانة متفقين بكل شيء.

الصراع قد يكون ظاهرة صحية في الفريق وفعاليتها تكمن من خلال حرص الاعضاء لتقديم افضل ما لديه بهدف تطور الفريق وتحقيق اهدافه.

حالة عملية

قالت سلمى لرئيس فريق المبيعات انها تقترح وضع الشماسية لوقاية العملاء خارج المبنى من الشمس وهذا سيخلق جو من المتعة في الهواء الطلق فكانت اجابة سمر لا لان العملاء يجب الحفاظ عليهم من الشمس والرياح وعلينا تجهيز مبنى خاص بالعملاء ليشعروا باهميتهم فكان في تلك اللحظة احمد يفكر وقال لا فكرة سمر تحتاج الى الكثير من الامكانيات وتكلف كثيرا بينما سلمى اخرجت فكرة جميلة ولكنها تحتاج الى تطوير وهكذا الجميع يشتد لفرض فكرته ولكن القائد عمر اخبرهم بان احمد اخبرنا بفكرة جيدة جدا فقاموا بتطوير فكرة سلمى من خلال توفير شماسية للعملاء بالاضافة الى تشجير مكان خدمة العملاء وتوفير كتب ومجلات للعملاء في صالة الانتظار الجديدة. من خلال الموقف اعلاه هل تعرفت على الصراع؟

الصراع هو:

حالة من عدم الاستقرار في الفريق بسبب الاختلاف في وجهات النظر والاراء يؤدي الى التفاعل بين الاعضاء.

الصراع في فريق العمل يحتاج الى ادارة لتفعيله بالشكل الايجابي وتوجيهه بهدف الحفاظ على الفريق من التمزق والانحراف عن الهدف. ولتسهيل ادارة الصراع على القائد التعرف على نوعية الصراع الذي يحدث في الفريق وانه ليس بالضرورة صراع هدام او سلبي فهناك نوعان للصراع وهما:

الصراع السلبي	الصراع الايجابي
هو الاختلاف بين اعضاء الفريق لغرض فرض الاراء او الاتجاهات ويسبب انهيار الفريق وضياح الهدف او الفكرة من تأسيس الفريق.	هو الاختلاف في وجهات النظر والادارة التي تهدف الى ايجاد فكرة افضل وتطوير عمل الفريق. يمكن التعرف عليه من خلال الافكار التي تقدر ومن شروطه احترام الجميع لاراء الآخرين وقبول افكارهم.
له اسباب كثيرة وكلها اسباب هدامة وخفية مثل الاتجاهات والقيم الحزبية او القبلية او الاهداف الخفية كالانقلاب على القائد لتزعم الفريق او المصالح الشخصية او غيرها.	يحتاج هذا النوع من الصراع لحكمة القائد في اتخاذ القرارات والفصل في تنوع الاراء ووجهات النظر.

اذكر مواقف صراع في العمل مرت بك ومن اي نوع؟

نماذج من الصراع في الفريق:

الصراع السلبي	الصراع الايجابي
الحسد والحقد على احد الاعضاء وجود عدد من الاعضاء من غير الاتجاه الحزبي الذي انتمي اليه هناك الكثير من قبيلة غير قبيلتي واريد انضمام اهل قبيلتي للفريق كان يجب ان اكون انا القائد علينا الحصول على عملاتنا قبل كل شيء مزاجي لا يقبل رأي النساء فهن اقل من ذلك 	الفكرة جميلة لكنها مكلفة هناك فكرة اجمل وافضل لهذا الموقف الفريق يحتاج الى انشطة اكثر في الخطة التنفيذية الالية التي يسير بها العمل تحتاج الى تطوير وتعديل الفريق يسعى لتحقيق انجاز افضل من خلال الحصول على وسائل جديدة للانجاز

كيف يتعامل القائد مع الصراع في الفريق؟

- يتعرف اولا على نوع الصراع
- يتعرف على اسباب الصراع
- يناقش الامر مع المتسببين بالصراع
- اذا احتاج الامر يعقد اجتماع طارئ مع بقية الاعضاء
- يقوم باتخاذ القرار النهائي بخصوص الصراع

- على القائد منع اسباب الصراع السلبي
- توجيه الصراع الايجابي لتحقيق الاهداف

حالة للدراسة

كثيرا ما تقف الاشكاليات امام عبدالصمد عند توجيه الفريق للقيام بالمهام الموكلة اليهم، وفي الاجتماع الاخير للفريق كان الغياب الملحوظ لعدد ثلاثة اعضاء من ثمانية في الفريق. وعند الاستماع لاسبابهم قالت نجوى: يا استاذ انا ابذل جهد كبير وانتم لا تقدرون اعمالني واريد ان تعرفوا ان الفريق من غيري ليس له قيمة وعلموني ايش بدوني تدبرون امركم!

بينما احمد قال: يا استاذ عبد الصمد هل تعتقد انك افضل مني لتقوم بادارة الفريق انا احسن تاهيلا منك ولكن لا ادري لماذا الادارة مصررة عليك فطريقتك في القيادة ضعيفة وليس لك اي خبرة لذلك لا اعتقد انك ستنجح.

قال علي: يا استاذي انا بذلت الكثير من العمل فقلت ارتاح يوم لعل الاخرين يقومون بجزء مما اقوم به ارجوك لا تزعل فانا اشعر ان كل المهام على عاتقي.

وقف عبدالصمد حائرا خاصة بعد ان تعرف على ان نورا واحمد دار بينهم نقاش قوي وحاد على الطريقة التي يعمل بها الفريق فكان احمد محافظا على مبادئه التي يعتقد انها الاصح ونورا مخطئه لانها باعتقاده تفكر بطريقة انتهازية فهي لا تنتمي الى حزبه المحافظ..

عبدالصمد حائر كيف يقوم بمعالجة الصراع خاصة وان الفريق دائما يواجه التحديات الكبيرة ولا يقوم بانجاز اهدافه كما ينبغي.

.....

تعرف على بعض اسباب الصراع السلبي:

- المصالح الحزبية
- الكسل والانتكالية على الآخرين
- الحسد والنقد اللاذع على الآخرين
- التدمير وعدم التوافق مع الآخرين
- اعتقاد الشخص انه بدونه لا يكون الفريق
- عدم اقتناع الاعضاء بقائد الفريق

كيف يمكن للقائد منع اسباب الصراع السلبي؟

- يوضح المهام الخاصة بالفريق مع مهام كل عضو ومعايير الانجاز في أول اجتماع للفريق لتقليص ردود الفعل السلبية بسبب سوء الفهم والاتصال الغير كامل بين الأعضاء
- يذكر الفريق دائما بان أهمية العمل ضمن الفريق هي انجاز الأعمال بشكل أفضل
- يركز على أهداف الفريق ويذكر بها الأعضاء دائما
- يحضر اجتماعات الإدارة العليا التي تدعى إليها والندوات التدريبية التي تصمم لتطوير الأداء
- يقوم بتدريب الأعضاء بشكل دوري فالتدريب له دور كبير في تهذيب النفس وتحفيز الذات نحو الأفضل
- يتقرب الى الاعضاء بشكل يزيد من قوة العلاقة بينهم من خلال غداء العمل وعشاء العمل والزيارات الاخرى او الرحلات

كيف يقوم القائد بتوجيه الصراع الايجابي؟

- دائما وضح الأسرار الخفية في الأمر قد تكون حسد أو سوء فهم أو سوء اتصال
- ابق هادئا ولا تتعصب لتزيل سوء الاتصال مع الآخرين، ناقش الأمر بهدوء مع كل الأطراف قد لا يتعدى الامر اختلاف في القيم
- تجنب المواجهة المباشرة وابحث عن طرف ثالث كحكم إذا استدعى الأمر
- كن مرنا وتقبل وجهات نظر الآخرين
- ليس كل ما تعتقده هو الصحيح
- حفز الاعضاء واثني على حرصهم الشديد على نجاح الفريق
- عليك الاهتمام بكل الاراء ومناقشتها مع الجميع لانها كلها مهمة بالنسبة للفريق

.....

حالة دراسية

رمزي يعمل كمدير عام في مؤسسة انتاج حقول النفط في محافظة مارب في احدى الايام قام احد الموظفين بالتوقيع بدلا من زميله المنتمي الى قبيلته في كشف الحضور والغياب وعندما اكتشف رمزي الامر قام بجمع كل الموظفين لمعرفة من هو الموظف الذي قام بتزوير التوقيع. حين تحدث رمزي عن الامر جاء احد الموظفين اليه ليعطيه «الجاه» (يعطي رجل عمامته او سلاحه للآخر ليعبر له عن اعتذاره ويعتبر عند القبيلة من اكبر انواع الاعتذار والاصل ان ياخذه الاخر مهما كان الخطأ ويقبله ثم يعيده للمعطي ويقول عز الله جاهك او نحوها) ولكن رمزي رماه ارضا قائلا: اخي الامر ليس له علاقة باعراف قبيلتكم ولست ممن يهتم بجاهك. عندها ثار الموظف ونادى زملاءه واخبرهم بما تم فلم يقف الحد عند التهديد لرمزي بل فعلا توجهوا اليه ولولا امن المنطقة لكان رمزي في خطر. اين الخلل؟

.....

الخلل يكمن في:

- ان رمزي لا يعرف اعراف القبيلة التي يعمل فيها او قيم الموظفين في فريقه لذلك اخطأ في امر لا يحتمل بالنسبة لهم
- على رمزي تعلم كيفية التصرف في مثل هذا الموقف ولا يتعصب لقيمه التي يؤمن بها لان لكل انسان قيمه الخاصة التي يجب ان نحترمها
- كان يمكن له ان يعتذر فوراً بقوله انا لا اعرف يا اخي معنى ما تقوله ولذا ارجو المَعذرة لجهلي ولا يكابر او يستمر على خطئه

5.3 التعامل مع سوء التصرف

من اسباب الصراع ايضا سوء التصرف من احد الموظفين في المؤسسة والذي يعني ان يقوم احد الموظفين بتصرف بطريقة غير لائقة سواء بالامكانيات او بالسياسات او بالتعامل مع الاخرين في المؤسسة.

مظاهر سوء التصرف في المؤسسة

- الاهمال في امكانيات المؤسسة
- العبث بموارد الشركة من اوراق وعهد مالية او غيرها
- استخدام امكانيات المؤسسة للاغراض الشخصية
- اخذ بقية الموارد الى البيت لاستخدامها حتى ولو لم تعد صالحة
- استخدام مكتب الشركة كمكتب خاص وادارة الاعمال الخاصة من خلاله

حالة عملية

دائماً ما يأتي عمر إلى الشركة التي يعمل بها ولديه عميل لبيع له منتجات يقوم هو باستيرادها من الخارج لحسابه الخاص فيقوم بالتعاقد معه ويطلع أوراقه

الرسمية مستخدما آلات وموارد الشركة التي يعمل بها. عمر لا يظهر للآخرين انه يقوم بهذا العمل لحسابه الخاص لأنه يوهم الجميع انه يحضر العملاء ليكونوا عملاء للشركة. على العموم انت كزميل لعمر تعمل معه بنفس الشركة ما هو التصرف الذي ستتصرفه لتجنب الشركة أضرار سوء التصرف في الشركة؟

.....

لتتعامل مع سوء التصرف عليك القيام بالتالي:

- تعرف إلى الموقف السلبي بشكل أوضح
- قدم النصيحة لزميلك صاحب سوء التصرف
- حافظ على موقفك الايجابي
- في حالة عدم التوقف اخبره بان الأمر لن يقف عن هذا الحد
- استشر مديرك المباشر عن كيفية التصرف
- لا تنسى أن الهدف هو خدمة شركتك التي تعمل بها وليس الحاق الضرر بزميلك صاحب سوء التصرف

عليك كقائد لتجاوز سوء التصرف عمل التالي:

- حافظ على هدوئك في العمل
- تعاون مع الفريق لحل المشكلات
- اظهر الثقة والامانة والاحترام لاعضاء فريقك
- حافظ على صورتك النزيهة امام الفريق
- عليك الحفاظ على روح الفريق الواحد

كيف تحافظ على هدوءك؟

- لا تتدخل في الأمور التي لا تخصك ما لم يطلب منك ذلك
- تجنب الأمور التي تثير حفيظتك
- فكر قبل أن تتحدث فالكلمات لها وقع الاحداث
- استمع إلى التفاصيل قبل ان ترد ولا تكون هجوميا
- اعترف بخطئك وكن مسئولاً عن أقوالك وأفعالك
- احترم نفسك وقف عند حدودك دائماً
- ذكر الآخرين ليحترموا أنفسهم
- ناقش دائماً المشاكل وانتقد التصرفات وليس الأشخاص
- فكر في حل المشكلة وما تستطيع فعله ليس في المشكلة ذاتها
- المرونة أساس لحل المشكلات فاقبل اعتذار الآخرين
- تجنب الصراع وتجنب الإساءة للآخرين

كيف تتعامل مع المواقف التالية:

م	الموقف	طريق التعامل معه
١	اكتشفت ان زميلك بالعمل يقوم بالتصرف بالعهدة المالية لمصلحته الشخصية ويزور فواتير للادارة.	
٢	اكتشفت ان بعض الزملاء يقومون بالتوقيع في كشف الحضور والانصراف على بعضهم البعض في حين انهم ليس موجودون او متاخرين عن الدوام.	
٣	مديرك المباشر يتولى رفع التقارير الخاصة بالاداء الى الادارة ولكنه يقوم بكتابة اسمه على التقرير بدلا من الموظف الحقيقي المعد للتقرير	
٤	رايت بعض الزملاء يضيعون وقت العمل وسمعتهم يتحدثون عن احد زملائهم بسوء في حالة غيابة.	
٥	قام احد زملائك باهانة احد العملاء في الشركة عن طريق توجيه كلام جارح وطرده من مكتبه.	

6.3 العرض واللقاء بثقة

من المهارات التي تجعلك متالقا امام الآخرين هي مهارات التحدث بثقة امام الآخرين ولعل من مميزات القائد المتميز هي العرض واللقاء امام الفريق بفعالية. الكثير من القادة لا يستطيعون التحدث امام فريق عملهم وهذا ما يجعل الفريق لا يفهم ماذا يريدون. ولان القادة والعظماء يعرفون اهمية العرض واللقاء امام الآخرين بثقة فانهم يبذلون الوقت والمال لتعلم هذه المهارة ويمارسونها بشكل يقوي علاقاتهم مع الفريق.

ما هي مهارة العرض واللقاء؟

- القدرة على الاتصال اللفظي مع الجمهور والحصول على التغذية الراجعة
- هي القدرة على تقديم نفسك وافكارك للآخرين بثقة تجعلهم يفهمونك ويعرفون ما تريده منهم.

ما اهمية تعلم مهارات العرض واللقاء؟

- تمكنك من عرض أفكارك ومقترحاتك بشك أفضل
- من اجل ترويج نفسك أمام الآخرين بفعالية
- سهولة التواصل مع الآخرين بكفاءة عالية
- للحصول على القدرة والكفاءة القيادية للفريق
- تعطيك الثقة العالية في الذات وتقربك من الآخرين

كيف تقدم عرضاً متميزاً



- خطط
- اعرّف جمهورك
- حدد أهداف حديثك
- نظم حديثك
- رتب معلوماتك
- اكتب كلمتك
- نفذ خطابك
- تدرب على الحديث
- امتلك الثقة بالنفس
- قيم خطابك
- احصل على التغذية الراجعة الفورية
- قوم مسار حديثك

.....

مثال:

١ . التخطيط للحديث

- الهدف: حديث عن اهمية العمل ضمن الفريق
- الجمهور: فريق العمل التابع لقسم الموارد البشرية

٢ . التنظيم للحديث

- رتب المعلومات (ما هو العمل ضمن الفريق - لماذا يجب ان نعمل ضمن الفريق
 - الشركات الكبيرة تعمل بفريق العمل - كيف نعمل ضمن الفريق - مميزات الفريق
- الفعال)

- كتابة الحديث (بحسب المعلومات المرتبة اعلاه)

٣ . التحدث امام الجمهور

- التدرب على الالقاء (في البيت او امام المرايا - امام المقربين)
- التحضير الكافي يعطيك الثقة

٤ . الاثر الرجعي

- راجع ما يجب ان تقدمه للجمهور
- اطلب من صديق لك او من اهل بيتك تقييمك

تمرين

قم بتحضير كلمة تلقيها امام فريق عملك وتكون على موضوع اهمية ادارة الوقت في العمل.

التخطيط	التنظيم	التنفيذ	التقييم

من اجل تكون كلمتك متميزة اعمل التالي:

- اجعلها قصيرة (ركز على هدف واحد - ركز على الهدف)
- استخدم وسائل الإيضاح (الورق القلاب - الداتا شو - اللابتوب - الكروت)
- استخدم لغة الجسد (حركة اليدين - حركة القدمين - لغة الوجه)
- أتقن مهارات العرض الأساسية (الصوت - الحركة - الكلمات)
- اثر فضول الجمهور (ادخل بقصة قصيرة - بطرفة - بتساؤل او بتمرين ذهني او حركي)

- قوم كلمتك بحسب احتياج الجمهور (اجب عن اسئلة الجمهور التي تطرأ)
- نصائح لتكون اكثر قدرة على الالتقاء والعرض امام الجمهور
- احضر برامج تدريبية للعرض والالتقاء
- تدرب اكثر على الالتقاء من خلال تقديم برامج تدريب لملائك
- قدم نفسك دائما للجمهور بثقة
- تدرب على مهارات ادارة الذات والثقة بالنفس

لا تقلق ابدا من الخوف

موقف (١) لقد ارتج على عثمان بن عفان وهو يخطب في الناس وخاف من الوقوف امامهم فحمد الله واثنى عليه ونزل من المنبر ثم قال لهم ان مركب في اوله صعب ولان احياني الله سترون مني ما يقر الله به اعينكم ويثلج به صدوركم.

موقف (٢) ارتج على الوليد بن عبد الملك وهو في المنبر فنزل بعد ان اقام اركان الخطبة وقال ايها الناس انتم اليوم احوج منكم الى امير فعال من امير قوال. قالوا لو قالها على المنبر لكان اخطب الناس.

كيف تتعامل مع الخوف من الجمهور؟

قبل التحدث	اثناء التحدث	بعد التحدث
حضر كلمتك جيدا	احضر قبل الجمهور	تعرف الى اخطائك
تعرف الى جمهورك	لتعرف على المكان	اطلب من زميل لك
توقع اسئلة جمهورك	استخدم تمرين التنفس	بنصيحتك قدم كلمة
مسبقا وحضر لها	امسك بشيء صلب	اخرى

هل انت متحدث جيد

(اكتشف نفسك)

م	البند	١	٢	٣	٤	٥
١	اهتم دائما بتوضيح هدفي من الكلمة الخطبة					
٢	احضر كلمتي بشكل جيد وارتب كل معلوماتي					
٣	اقوم بترتيب كلمتي وكتابتها قبل اللقاء					
٤	اتعرف على جمهوري قبل اعداد كلمتي					
٥	ارتب كل احتياجات كلمتي قبل البدء فيها					
٦	احضر كلمتي واحرص على تقديم معلومات موثقة واحصائيات بالاضافة الى الحقائق					
٧	ابدء كلمتي بما يثير اهتمام الجمهور (قصة - طرفه..)					
٨	اركز دائما على جمهوري وردود افعاله					
٩	الخص دائما ما اقله حتى لا ينسى جمهوري					
١٠	اختم دائما بما يخدم هدف كلمتي ويفهم الجمهور					

مفتاح الاستبانة اعط لكل درجة من الاستبانة التالي:

- ١ - دائما ٢ - غالبا ٣ - احيانا ٤ - نادرا ٥ مطلقا

انت ممتاز وواصل التدريب على الالتقاء	جيد وتحتاج الى تدريب	ضعيف ويجب عليك التدرب على الالتقاء
٤٠ - ٥٠	١٥ - ٤٠	١ - ١٥

7.3 ادارة الاجتماعات

الادارة في اي مجال تعني ان تتمكن من ادارة الاجتماعات لان اي فريق عمل يحتاج الى من يقوم به والقائد يحتاج الى الاجتماع مع فريق عمله بشكل دوري او بشكل طارئ لان الاجتماع له اهمية كبيرة.

ما هو الاجتماع؟

يمكن تعريف الاجتماع بانه مجموعة الناس يجلسون معا لمناقشة موضوع معين ولتحقيق اهداف معينة من خلال الخروج بقرارات متفق عليها.

الموظف الناجح هو القادر على التعامل مع الاجتماعات والقائد الفعال هو الذي يستطيع ادارة الاجتماعات بفعالية وللاجتماعات اهمية كبيرة في مجال الاعمال فالموظف المتميز يعرف اهميتها ويقوم بالمشاركة فيها حالما يتم استدعائه لحضورها.

اهمية الاجتماعات في ادارة الاعمال

- تقدم معلومات مهمة للقائمين بالأعمال
- تعطي الفرصة لهؤلاء الأشخاص للتعبير عن آرائهم

- يمكن من خلالها استكشاف وتقييم الأفكار ومعرفة الخبرات
- يتم الوصول إلى اتفاق اجماعي
- مكان جيد للتدريب والتعليم
- تمنح الادارة فرصة ذهبية لتشكيل فرق العمل
- القرارات المتخذة من خلال الاجتماعات أكثر شرعية من الفردية
- الاجتماع يخلق جواً من الالتزام بحيث يأخذ كل على عاتقه مهمة تنفيذ ما اتفق عليه
- الاجتماعات الفعالة تقلل من الأعمال الورقية وتقفز على الروتين
- الاجتماعات الفعالة تساعد على حل المشكلات الادارية

لماذا لا يشارك الناس في الاجتماعات؟

شبهة عدم المشاركة	الرد عليها
لا ارى اي اهمية لعقد الاجتماعات	نوضح لهم اهمية الاجتماع
يسيطر على الاجتماع اللعب والكلام الجانبي والغير منظم	ادارة الاجتماعات تكمن في يد القائد ولكل اجتماع جدول اعمال نلتزم بتنفيذه
لا اهتم كثيرا بما يدور في الاجتماعات	نحتاج الى الاهتمام بكل ما يدور في الشركة التي نعمل بها وهذا يمكن في الاجتماعات الفعالة
ليس لي دور في الاجتماعات	علينا تقديم انفسنا بشكل افضل في الاجتماعات العملية ونخلق لنا ادوار

لا يوجد هناك مواضيع تخصني في الاجتماعات التنفيذية	كل ما يخص شركتنا فهو يخصنا وعلينا الاهتمام به لاهتمامنا بمؤسستنا
الاجتماعات الدورية فرصة لمقابلة المسئول وتأنيبه من قبل الموظفين	المدير يعرف ما يدور في خلد الموظفين من خلال الاجتماعات وعلينا التعرف على مشاعرهم واحاسيسهم من خلال الاجتماعات
اجتماعات التحفيز تعرض المدير والموظفين في نفس المستوى	اذابة الحوجز النفسية بين الموظفين ومديرهم مهم جدا وهذا ما يفعله الاجتماع
المدراء ينمقون الكلام ولا نخرج باي نتيجة من الاجتماع سوى الكلام	كيف يمكن لنا ان نصلح وضع الاجتماعات دون المشاركة فيها عليك ان تكون عضوا فعالا في الاجتماع

سمات الاجتماعات الغير فعالة

١. تأجيل مواعيد الاجتماعات
٢. بدأ الاجتماعات في وقت متأخر عن مواعده
٣. غياب جدول الأعمال
٤. عدم استعداد المشاركين والأمين
٥. احتكار الحديث والمناقشة
٦. اقتصار الاجتماع على تبادل المعلومات فقط دون اتخاذ قرارات
٧. مقاطعة الأعضاء بعضهم لبعض على الدوام
٨. كثرة المناقشات الجانية اثناء الاجتماع

٩. عدم الالتزام والمتابعة لتنفيذ القرارات

١٠. الشعور بعدم أهمية الاجتماعات

١١. عدم وضوح آلية أخذ القرار

١٢. كثرة الاستطردات والحواشي

١٣. التأثير برأي المجموعة

١٤. الرتابة والبرود وعدم الحماس

حالة دراسية

قدم عبدالله حسن من سفره وتاخر عن موعد الاجتماع المطلوب ان يشارك فيه ولما وصل الى الاجتماع وجد زملائه قد بدءوا في الاجتماع منذ نصف ساعة تقريبا وعندها وقف خجلا لا يدري ما يعمل ايدخل الاجتماع خاصة وهو مكلف بتقديم تقرير عن اداء الادارة التجارية التي يعمل بها ام ينتظر حتى يسأل عنه قائد الاجتماع وكيف يدخل الى القاعة وهم ينظرون اليه باستهزاء ويسخرون منه بسبب تاخره عن الموعد وهو الشخص المنظر في الادارة... هلا تساعد عبدالله!

.....

اكيد ان ردود افعالنا واجاباتنا ستتووع فالبعض يمكن ان يقول:

- عليه الانتظار حتى ياتي دوره ويسال عنه قائد الاجتماع.. ربما انت خجول من القدوم على مديرك الان ولكن ان تاتي متاخرا خير من ان لا تاتي والبعض الاخر سيقول طالما انه تاخر عليه الاعتذار حتى لا يشغل الاخرين.. حجتك صحيحة ولكن التصرف في هذا الموقف يحتاج الى قرار افضل فانت انما تشارك كما هم يشاركون ولتكون اكثر فعالية تحتاج الى تفعيل قدراتك في العمل

- والاخر سيقول عليه ان يدخل الاجتماع بكل ثقة فكثيرون هم الذين يتأخرون في الحضور عن الاجتماع... قد تكون الحجة صحيحة ولكن التصرف ليس لائقاً بك انت.
- وارى ان عليه ان يدخل مباشرة الى غرفة الاجتماع وبهدوء ولما ياتي دوره في الحديث يعتذر قبل البدء بموضوعه عن التأخير ويطلب من الحاضرين ان يلمسوا له العذر.

اغراض الاجتماعات الادارية

- التحفيز والتشجيع للموظفين
- حل المشكلات الادارية
- الابداع في الاداء الوظيفي
- للتعليم والتدريب للموظفين
- التعرف على فريق العمل
- تبادل الافكار والمعلومات بين الفريق
- عرض تقارير جديدة
- الابلاغ عن قرارات جديدة
- التخطيط الاستراتيجي والتكتيكي
- التعريف بمنتج جديد

ادوار الاعضاء في الاجتماعات

- قائد الاجتماع: وهو الذي يقوم بتسيير الاجتماع وتحقيق الاهداف الخاصة به من خلال القيام بدوره كقائد للاجتماع

- الميسر: نائب قائد الاجتماع ويقوم بتيسير عملية سير الاجتماع من خلال توفير التسهيلات المختلفة لإدارة الاجتماع ومتابعتها
 - المقرر: وهو سكرتير أو أمين سر الاجتماع الذي يقوم بكتابة محضر الاجتماع وتوضيحه للمجتمعين
 - المشاركون: وهم المجتمعون الذين يتم دعوتهم لحضور الاجتماع بهدف ابداء آرائهم وأفكارهم حول الموضوع
- جدول يوضح الأدوار المختلفة لأعضاء الاجتماع

عضو الاجتماع	مهامه
قائد الاجتماع	• توضيح هدف الاجتماع ووضع جدول الأعمال . • يعتبر المسؤول الأول عن السير العام والتوجه النهائي للاجتماع • التنسيق بين الأدوار المختلفة للمجتمعين • إدارة الجلسة وقيادة الآراء • خلق روح اللفة والتفاعل بين المشاركين • يشارك في النقاش كأى عضو في الفريق • يقوم بالتأثير على الفريق من خلال الإقناع وتقديم الآراء • التوجيه بالصياغة النهائية لمحضر الاجتماع
الميسر	• فض النزاع بين المشاركين • توضيح نقاط الاتفاق والاختلاف بين الآراء • تحديد موضع النزاع • تنظيم وترتيب النقاش (مثل المرور) • يبقى محايد بين الأفكار المتعارضة

• التذكير بجدول الأعمال • تدوين الأفكار الجيدة والابداعية • تسجيل القرارات • جمع وتدوين سلة التعليقات • ضبط الوقت لكل بند • كتابة محضر الاجتماع • التذكير بجدول الأعمال الرئيسي عند كثرة الحواشي والتفصيلات	المقرر
• الحضور في الوقت المحدد • الاعداد المسبق للاجتماع ذهنياً ونفسياً • تقديم أفكار مفيدة • طرح أسئلة فعّالة • تجنب مقاطعة الكلام وتبادل الاتهامات • عدم الاسراع في اصدار أحكام غير ناضجة ومتكاملة • الوصول إلى اجماع في القرارات (أكثر مرونة)	المشاركون

ما هي الأدوار التي تقوم بها أنت في الاجتماع؟

هل انت عضو فعال في الاجتماع؟ (استبيان)

م	الوصف	دائما	احيانا	ابدا
١	احضر الاجتماع في وقته المحدد			
٢	اعرف جدول اعمال الاجتماع قبل حضوره			
٣	اتعرف على كل المشاركين في الاجتماع قبل انعقاده			
٤	اكتب كل مشاركاتي في الاجتماع قبل القدوم اليه			
٥	اقدم رأيي دون خجل او تحفظ وبما اعتقد انه يخدم المؤسسة			
٦	احترم وجهات نظر الاخرين وانا قشهم بموضوعية			
٧	احترم قائد الفريق وقراراته التي تخدم نجاح الاجتماع			
٨	اسعى جاهدا لنجاح الاجتماع بان اقوم بفض اي نزاعات او خلافات ضمن فريق المجتمعين			
٩	استوضح عن اي نقطة قد لا تكون واضحة لي واتفاعل معها			
١٠	اتفاعل مع اراء المجتمعين بكل ايجابية			
١١	اعرف ما هي مهماتي بعد الاجتماع واسعى الى تحقيقها			
١٢	ابادر دائما بتقديم المقترحات والافكار التي تخدم توجه الاجتماع			

مفتاح الاستبيان

دائماً: ١٠	أحياناً ٥:	أبداً: ٠
٣٠ - ٠	تفتقر الى الفاعلية في الاجتماعات	
٩٠ - ٣٠	انت فعال أحياناً وتحتاج الى ان تكون أكثر فاعلية	
١٢٠ - ٩٠	انت جدا فعال ومتميز في الاجتماعات	

مارس فن القيادة في الاجتماعات

١. الالتزام بجدول الاعمال
٢. أبدأ في الوقت المحدد وإن لم يحضر بعض المشاركين
٣. قسم وجزء الوقت حسب بنود جدول الاعمال
٤. من الأفضل أن لاتزيد مدة الاجتماعات عن ساعتين ونصف
٥. اعط فترة استراحة قصيرة (١٠ دقائق) بعد ساعة من الاجتماع
٦. أبدأ الاجتماع بشرح جدول الأعمال
٧. رتب الأولويات
٨. انتهي من القضية التي بدأت بها (ضبط سير النقاش)
٩. راقب انعدام الانتباه والتركيز
١٠. تفاعل مع ما يقوله المشاركون
١١. استغل خبرات المشاركين
١٢. حاول الدمج بين وجهات النظر المختلفة
١٣. لا تعرض اقتراحاتك كأنها حلول نهائية ولها أفضلية في التنفيذ

١٤. اشكر واثنى على الفكرة والعمل الجيد
١٥. التعامل مع الجميع بمعيار واحد
١٦. شجّع الجميع على الاشتراك في النقاش وطرح وجهات نظرهم
١٧. انهى الاجتماع أو أجله إذا رأيت أنه الأنسب
١٨. استخدم الربع الساعة الأخيرة كالأولى
١٩. لخصّ ما خرجت به من نتائج ودوّن وسجّل المهم منها
٢٠. لا تصدر الأفكار غير التقليدية (الابداعية)

ملاحظاتك حول الفصل الثالث

الفصل الرابع

تقاليد العمل المهني

الاهداف الفصل الرابع

سيكون القارئ عند انتهائه من هذا الفصل قادرا على ان:
يعرف التقاليد الخاصة بالعمل المهني بفعالية
يتعلم كيفية العمل بفعالية ضمن الفريق بكفاءة
يقوم بقاليد العمل المهني في التعامل مع الآخرين والعملاء تحديدا بفعالية
يكتسب تقاليد القيام بمهنته بفعالية

المقدمة

في الفصل الاخير من هذا الكتاب اسرار التميز الوظيفي سنناقش التقاليد الاحترافية للعمل المهني والتي تتعلق باداء الوظيفة، بعد ان ناقشنا في الثلاثة فصول السابقة سوق العمل وسلوكيات العمل المهني بالاضافة الى مهارات النجاح الوظيفي وهذا باعتقادي كل ما يخص التميز الوظيفي.

عندما نمارس وظائفنا فاننا نحتاج الى التعرف على تقاليد مهمة للتميز فيه ومن تلك التقاليد الحضور والانصراف من الوظيفة ومنها التعامل مع الاخرين كملاء وكمدراء بالاضافة الى العملاء ومنها ايضا تقاليد حضور الاجتماعات والتعامل مع الاخطاء وتجاوز السلبات التي تعيق الاداء المتميز للوظيفة. في هذا الفصل ستكون اللبنة التي ترفع البناء اكتملت واستقامت عليه البناية انشاء الله.

تقاليد العمل المهني

الحديث عن الوظيفة وأهميتها يندرج تحته الحديث عن نوع الشخصية التي تبحث عن الوظيفة فبعض الأشخاص لا تنسجم طموحاته مع الوظيفة والبعض الآخر قيمه الشخصية تدفعه إلى الوظيفة وخاصة الحكومية وهناك من يسعى لتكوين عمله الخاص به. ولا بد للموظف من اتقان تقاليد العمل المهني الفعالة في سوق العمل ليتسنى له النجاح والتميز في سوق العمل وقيمتك كموظف تقاس بمدى التزامك بتحقيق أهدافك الوظيفية وبالتزامك أيضاً بتحقيق تلك التقاليد المهنية.

سوق العمل يحتوي على عناصر كثيرة منها الموردين ومزودي والوسطاء وأيضا العملاء الخارجيين والداخليين كما ان هناك اساليب الخدمة والعلاقات مع العملاء التي تعتبر صلب تقاليد العمل المهني

ما هي تقاليد العمل المهني؟

هي الاعراف والتقاليد المتبعة في سوق العمل التي تبدأ من الالتزام الشخصي والانضباط الذاتي الى الالتزام مع الآخرين والانضباط في الاداء. او هي السلوكيات والاخلاقيات المتعلقة بالعمل المهني.

اهمية تعلم تقاليد العمل المهني

فالمهنيون المحترفون يعرفون اهمية التقاليد المهنية من اللبس الجيد والمظهر الحسن ويعرف انها ذات اهمية في:

- ترك انطباع جيد في جميع مواقف الأعمال
- التوافق مع أخلاقيات شركاتهم
- العمل مع الآخرين بشكل جيد

تعلم كيف تقوم بذلك من خلال:

- الالتزام الذاتي (ممارس مهمتك كما ينبغي)
- الالتزام المهني (مظهرك الشخصي وكيف تلبس للوظيفة)
- السلوك الشخصي عند مقابلة الآخرين والتحدث معهم
- العمل مع الآخرين بشكل جيد
- كيف تعمل وتستمتع اثناء السفر في مهمة
- استخدام الوسائل الالكترونية الحديثة للاتصال مع الآخرين

اولا: الالتزام الذاتي

الالتزام الذاتي اولاً

تحصل اشكالية لدى الموظفين الجدد خاصة في الايام الاولى في الوظيفة وتمثل في عدم الانسجام بين الوظيفة والموظف في اوقات الدوام اولاً والانسجام بين الموظف ومديره بسبب التعود على عدم تلقي الاوامر من احد، لذا الحل الوحيد لهذه الاشكالية هي ان تتعود على ذلك ويبدأ التعود من خلال تمثيل دور الموظف والتدرب على الاداء الوظيفي وكيفية التعامل مع الرئيس والمرؤوسين في العمل.

الكثير من خريجي الجامعات تعودوا النوم الى وقت متأخر من اليوم وذلك لان حياتهم تفتقد الى وجود الهدف وعند الحث عن النجاح في الوظيفة عليك اولاً ان تحدد هدفك وتلتزم به لذا سستجد نفسك تلقائياً تنام مبكراً وتستيقظ مبكراً لان «البركة في البكور» وهذا ما يمكن ان نسميه ايضاً تقاليد العمل المهني.

- الالتزام الذاتي هو الانضباط التام بتقاليد الوظيفة وتمثل في التالي:

- الالتزام بوقت العمل دوام الحضور والانصراف

- الالتزام بنظام الاجازات والاذونات الطارئة

- الالتزام بوقت المهمات خارج المكتب

- الالتزام بالحفاظ على العهد الشخصية في العمل

- المحافظة على ادوات العمل وعدم العبث بها

- اعتبار سيارة العمل سيارتك الشخصية وكيفية الاهتمام بها وعدم اهمالها
- انجاز المهام الموكلة اليك في وقتها المحدد

حالة للدراسة

كان مدير التدريب لاحدى الشركات التي قمت بتدريبها لاحد البرامج التدريبية المتعلقة بالعلاقات مع العملاء يشتكي كثيرا من قسم المبيعات. وعند التحدث مع مدير المبيعات قال مدير المبيعات ان موظفي المبيعات لديهم سيارات كعهد شخصية وان الكثير منهم يقوم بصيانة السيارة دوريا مما يعني انهم يعشون بها واراني بعض السيارات التي سلموها للموظفين وكيف اصبحت بعد ان كانت جديدة قبل عام فقط من استلامها. لما سألت الموظفين عن السبب اثناء التداخل في التدريب قالوا لي انهم يزورون مناطق العاصمة صنعاء ولا تكون الطريق فيها معبدة وان هذا يدل على اجتهادهم في الاداء الوظيفي. هل ترى صحيح؟

.....

ما هي العادات التي يجب ان تقوم بتغييرها لتكتسب تقاليد العمل المهني؟
الحل دائما يكمن في التغيير المستمر للشخصية من خلال اكتشاف الحاجات الطارئة والالتزام بتغيير العادات المختلفة التي تقوم بادارتك وافضل عادة كما يقال ان لا تكون لك عادة وكما يقول الرسول صلى الله عليه وسلم «وطنوا انفسكم» اي لا تكون عبدا لعاداتك

العادات السيئة التي تجعل الموظفين في حالة من فشل ادارة الذات والانضباط الشخصي هي:

- عادة تناول القات في اليمن والدول التي يتواجد فيها القات خاصة في ايام الدوام الرسمي. لذا تجد الكثير من الموظفين يعشون بيوم السبت في اليمن بسبب انهم يتناولون القات في يوم الجمعة الى وقت متأخر من الليل.

- عادة النوم المتأخر في الليل، وهذا قد لا يكون بسبب القات ولكن له اسباب كالسهر امام التلفاز او الخروج الى خارج المدينة للسياحة او غيرها والسهر المتأخر غالبا حين يكون بلا سبب عادة سيئة. ومن نتائج التأخر في اداء صلاة الفجر والتأخر في الاستيقاظ مبكرا في اليوم التالي.
- الكسل والخمول اثناء الدوام الرسمي وخاصة في شهر رمضان وفيها تعطيل مصالح الناس والله تعالى يحب الاعمال المتعديه الى عباده بل ان بعض العلماء يقولون قضاء حوائج الناس اولى من الطاعة الشخصية عدا الفرائض طبعاً، وللکسل والخمول ايضا حلول تحتاج الى الالتزام بها لتجاوزها.
- اهمال نظام التوقيع او البصمة في الحضور والانصراف والبعض الآخر في المؤسسات المستخدمة للنظام اليدوي يوقع بدلا عن زميله وهذا من الحرام وشهادة الزور في اعطاء الشخص الآخر ما لا يستحقه.
- العادة الاجتماعية الغير منظمة في الوظيفة فمثلا زيارة الزملاء بشكل غير هادف ولا منظم اثناء الدوام الرسمي والبعض لا يكفيه انه يضيع وقته بل يتعدى الى تضييع وقت زملائه في العملز
- عادة الافطار اثناء الدوام الرسمي ورأيت في بعض القطاعات وخاصة الحكومية ان الموظف ياتي في اخر الوقت المتاح للتوقيع فيوقع وثم يخرج لتناول الافطار مع اصحابه ولا يعود الا بعد ساعة او اكثر. وهكذا فهو يعمل على قدر الراتب على حد قوله، وهذا لا يجوز طبعاً واذا اردت ان تعمل بحسب الراتب عليك ان تحدد ذلك في العقد المبرم بينك وبين الشركة.
- اي كانت تلك العادات ساء ذكرت اعلاه ام لا فاننا نحتاج الى تغييرها فورا ليتسنى لنا التميز في العمل المهني ولتغييرها:

١. حدد تلك العادة بالضبط
 ٢. تعرف على اسبابها (لماذا انا اقوم بتلك العادة؟)
 ٣. اربطها بجانب المتعة والالم (ماهي الالام التي تسببها لك تلك العادة وما هي المتعة التي ستحصل عليها عند تركها؟)
 ٤. اقترح حلول لتغييرها او تعديلها
 ٥. اختر اكثر الحلول تأثيرا وقوة
 ٦. استعن بمن يعينك من الاصدقاء على تعديلها
- هناك عادات كثيرة تحتاج الى تعديل والى تغيير تؤثر على سلوكياتنا بشكل مباشر او غير مباشر يمكن ان نقوم بتحديدها واقتراح الحلول لها في الجدول التالي:

الجدول الاول تحليل العادة السلبية

م	العادة السلبية	جانب المتعة	جانب الالم
١			
٢			
٣			

الجدول الثاني جدول الحلول

م	العادة السلبية	مقترحات للتخلص منها
١		
٢		
٣		

توصيات للتخلص من العادات السلبية

- الانسان تقيده العادات وتحد من نجاحاته
- افضل عادة ان لا يكون لنا عادة
- الجدية في التخلص من العادات السيئة هي الخطوة الاولى
- دائما فكر في المستقبل ولا تحصر ذاتك في قوقعة لذة عابرة

حالة للدراسة

باستخدام الجدولين اعلاه قم بمساعدة حافظ على تعديل عاداته السلبية:

حافظ يعمل في شركة ادوية كمندوب تسويق وله من العلاقات ما يعينه على بلوغ هدفه البيعي واكثر ولكن حافظ يعتقد ان الشركة اذا اعطيتها اكثر مما ينبغي فانهم يشكون فيك ولذا فهو يتاخر كثيرا في اداء المهام الموكلة اليه باعتبار ان لديه القدرة على تحقيقه بوقت اقل. فهو لا يبالي في الوقت وسبب ذلك النوم في اوقات الدوام لان الشركة ما يهمها انجاز الهدف البيعي المحدد فقط.

.....

الحل المقترح

العادة السلبية لحافظ هي: النوم الكثير اثناء الدوام والاخرى اللامبالاه في تطوير شركته وعمله الذي يعمل به.

ثانيا: الالتزام المهني

ثانيا الالتزام المهني

المهني المحترف يعرف اهمية المظهر اللائق بالنسبة لمهنته وكل مهنة لها لبسها الخاص بها والمحترفون فقط هم الملتزمون بلباس وظائفهم فتجده في احسن مظهر واحسن هيئة عندما يذهب الى وظيفته، فهذا يظهر انه سعيد ومتفائل وبالتالي ينقل التفاؤل والسعادة للآخرين. اللبس والاناقة بشكل عام مطلوب والله تعالى يحب ان يرى اثر نعمته على عبده كما جاء في الحديث الشريف ويقول الله تعالى عن ذلك «و اما بنعمة ربك فحدث» اي اخبر ودل واشعر الآخرين بها. والله جميل يحب الجمال كما قال الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم من هنا فاللبس والتزين اجمالا في حياة المسلم مطلوب وامر محبوب.

اللبس يترك الانطباع الاول

الناس تقيمنا من خلال مظاهرنا حتى اذا تحدثنا معهم او عاشروناهم بدت لهم اخلاقنا وعليه فنحن نحتاج ان نقول لهم اننا محترفون و متميزون من خلال اللبس الذي نلبسه. تجد المحترفين دائما يهتمون بملابسهم وبتناسقها وجمال الشكل من تزيين الوجه وتصفيف الشعر وتقليم الاظافر والرائحة التي يشتمها الناس عليك، وهذا ليس من باب الترف ولكنه ضرورة ايضا للتقرب الى العملاء وللتألف مع الزملاء. ينجذب الناس دائما للمظهر الجميل ويحبون الرائحة العطرة ولا اشترط هنا ان يكون الملبس غالي الثمن بقدر ما نشترط النظافة والتناسق والجمال وقس على ذلك باقي الاحتياجات.

حالة للدراسة

يعمل ردمان في قسم الصيانة في شركة بيع السيارات وهو من أكثر الموظفين كفاءة ومقدرة على انجاز اعماله تجده يعمل تحت السيارات ويخرج مبتلا بالمحروقات. تستغرب الزملاء على اناقته ولبسه المهندم حيث انه يذهب الى الوظيفة ببذلة وربطة عنق ويغير ملابس في الورشة بعد ان يغسلها كل نهاية يوم عمل ويتركها لتشف في الورشة. ردمان بعد ان يكمل دوامه الرسمي يلبس بذلته مرة اخرى ليمارس يومه بشكل جميل، عملائه يحبونه ويكرمونه لانه يحترم مقدمهم ويتسم دائما في وجوههم كما انه يحرص على مقابلتهم في اول النهار. ما الذي جعل ردمان مهنيا محترفا؟

ماذا تلبس انت للوظيفة؟

- التزم بنظام الموارد البشرية في شركتك،
يمكن تعريف نظام الموارد البشرية بانه قوانين مكتوبة او غير مكتوبة تفرضها ادارة الشركة لارشاد الموظفين.

كما اسلفنا ان الناس يقيمون من خلال مظاهرهم ولذا فان الوظيفة لها تقاليد وهناك سياسات خاصة بالموارد البشرية في الشركات. و اللباس من سياسات الموظفين، فمثلا احدى الشركات ترفض ان ياتي احد موظفيها اي كان موقعه دون ارتداء ربطة العنق، واخرى لا تهتم بذلك بل تكتفي بارتدائه البنطلون والقميص كما ان هناك شركات تقوم بتفصيل ملابس خاصة لموظفيها مثل البنوك الخاصة. فعليك ارتداء الزي الرسمي للشركة في حال ان الاخرين يفعلون ذلك.

— التزم بمبدأ الوفرة

هو ان تلبس كما يلبس الوجهاء والمدراء بان تلبس افضل ما لديك
اجتهد ان توفر شهريا من راتبك مبلغا معينا لشراء الملابس وقم بصيانة
ملابسك القديمة.

— خصص افضل ما لديك من الملابس للقاءات والمقابلات الشخصية واطهر
في الاجتماعات بانك الافضل

— راعي الملابس الموسمية ففي الصيف لا ترتد ملابس الشتاء والعكس حتى لا
تكون مثار سخرية الاخرين وتعجبهم

— هناك ايام تحب بعض الشركات ان يرتدي فيها الموظفين ملابس تقليدية مثل
لبس الجنية في اليمن ايام الاعياد والاجازات الرسمية.

— البس الابتسامة فانها اجمل لباس

افضل لبس للرجل هو اللبس الشرعي الغير مخل والغير مبدي لعورة ويمكن
لبس اي نوع من الملابس ملتزما بالشرط الشرعي. اما ملابس الويفة فيفضل ان
ترتدي التالي:

— البدلات الرسمية وافضل الالوان الرسمية الازرق الغامق والاسود وهناك الوان
لماعة تظهر وبحسب الموضة في البلد يمكنك ان تلبس

— ربطات العنق المخططة او الصافية

— القمصان المناسبة وما يناسب البدلات اعلا القمضان البيضاء او الزرقاء

— الحذاء الاسود المتناسق مع لون الحزام

— الشرابات المتناسقة مع لون القميص

لباس المرأة في الوظيفة

كما ان اللبس يعطي انطباعا عنك في العمل فانه يعكس البيئة التي اتيت منها سيدتي الفاضلة والاسلام كرم المرأة وشرفها اجمالا وتفصيلا وليس المرأة المسلمة فقط بل كل النساء من كل الاديان. فلبس المرأة يجب ان يكون ساترا لكل جسدها وحتى لا تكون عرضة لمن تسول له نفسه التعرض لها او التحرش بها فالاصل ان لا يشف ولا تجسد ولا يعري «وليضر بن بخمرهن على جيوبهن ولا يبدن زينتهن الا ما ظهر منها» وقول الرسول صلى الله عليه وسلم لاسماء بنت ابي بكر الصديق «يا اسماء ان المرأة منكن اذا حاضت لا يجوز ان يبدو منها الا هذا وهذين وأشار للوجه والكفين»

ماذا تلبس المرأة للوظيفة؟

على المرأة الحفاظ على عرضها وعلى جمالها ولا يكون عرضة للبيع او الشراء وتلبس ما تعارف عليه اهل البلد التي تعيش فيه شريطة ان يلتزم بالشرع جملة وتفصيلا.

المرأة الموظفة في نظر المجتمع قائدة ومعلمة ولها تاثيرها وخاصة المتعلمة والمثقفة منهن، ولبسها يعطي الاخرين انطباعا عنها.

- تجنب التالي في لباسك للوظيفة
- العشوائي الغير متناسق
- اللباس الغريب بدعوى الموضة
- تكلف الزينة بالنسبة للرجل
- الالوان الفاقعة والغير متناسقة
- الزينة الظاهرة للمرأة والتي تكشف جمالها
- اللباس الضيق والشفاف للمرأة
- لبس الزينة خاصة الذهب للرجل على العنق واليدين

ثالثا: حضور الاجتماعات والمقابلات

حضور الاجتماعات الرسمية والمقابلات

سبق وان تحدثنا عن الاجتماعات في الفصل الثاني من هذا الكتاب ونحن الان في صدد التحدث عن ما هي التقاليد التي يجب اتباعها عند حضور الاجتماعات المهمة في شركتك وكيف تقوم بممارسة التميز الوظيفي فيها.

الغرض من حضورك الاجتماع يكون بحسب هدف الاجتماع المدعو اليه وعليك ان تبرز في الصورة لتحقيق التميز بفعاليتك في تقديم الاراء والمقترحات وكما انك يمكن ان تتميز من خلال اتباعك للتقاليد المهنية في الاجتماعات.

المقابلات نوع من انواع الاجتماعات التي يلتقي فيها شخصان لتحقيق هدف معين، ومنها المقابلات الشخصية للوظيفة، ومقابلات العملاء، ومقابلات الموظفين الجدد بالنسبة لك كمتخصص في التوظيف او الموارد البشرية.

ماهي تقاليد حضور الاجتماعات والمقابلات؟

- الحضور في الموعد المحدد او قبله بخمس دقائق
- عليك التعرف على الاخرين من خلال سؤالهم وتقديم كرتك الشخصي لهم وطلب كروتهم الشخصية
- كن متميزا بلبسك المهني والرسمي فانت جذاب بلبسك
- البس الابتسامة "فابتسامتك في وجه اخيك صدقة"

- صافح الآخرين قبل التعرف عليهم وبحرارة تعكس ثقتك بنفسك
- كن متفائلاً دائماً وإيجابياً في طرحك وإيماءاتك
- أساس الأعمال التجارية المعرفة والعلاقات فعليك بناء شبكتك الخاصة من خلال التعرف الإيجابي على الآخرين
- التزم السلوك المهني وكن جاداً ومسئولاً عن أعمالك لتمييز

تمرين

الموقف	التصرف
التأخر عن المواعيد... عن الاجتماع!	
إذا دعوت العميل باسم خطأ؟	
تحدث مديرك المباشر عن تكليف وهمي لك في الاجتماع ليصرف عنه الانتباه.	
تحدث عنك الزملاء بأسلوب غير لائق أمام مديرك	

الاجابة المقترحة

الموقف	التصرف
التأخر عن المواعيد... عن الاجتماع!	اعتذر باختصار ولا تقدم أعذارك ثم ادخل في موضوع الاجتماع.

إذا دعوت العميل باسم خطأ؟	اعتذر بسرعة واعترف بأنك أخطأت واستمر في الموضوع مباشرة
تحدث مديرك المباشر عن تكليف وهمي لك في الاجتماع ليصرف عنه الانتباه.	لا تخرج مديرك أمام الآخرين وتحدث بايجابه عن الموضوع ولو أخرجك الأمر
تحدث عنك الزملاء بأسلوب غير لائق أمام مديرك	تتظن ردة فعل المدير ولا تحدث ردة فعل مباشرة

حالة دراسية

سلوى تعمل مديرة مكتب رئيس مجلس الادارة في شركة استيراد وتصدير، وفي يوم الاجتماع الذي نسي مديرها موعده قامت بتذكيره في اخر الوقت، بينما لم يكن جاهزا لاستقبال الموردين في مكتبة. وعندما حضر الاجتماع طلب منه الموردون تقرير السنة الماضية الذي طلبوه من قبل. ظهر عليه الاحراج وارتبك امام المجتمعين، فلم يجد الا ان يطلب من سلوى ان تحضر له التقرير ولكنها انكرت انه سلمها اياه ولو حتى بالبريد الالكتروني وهذا الموقف زاد من احراج مديرها امام الموردين. ماذا كان يجب عليها ان تفعل كموظفة محترفة؟

.....

الحل المقترح

- ابلاغ المدير قبل موعد الاجتماع بوقت كاف ليتمكن من تحضير مهامه قبل الاجتماع
- عدم احراج مديرها امام المجتمعين
- التظاهر بمعرفة الموضوع واستدعاء مديرها الى الخارج لتجهيز التقرير

اكسب احترام الآخرين في الاجتماع

جميل ان نشعر بالاحترام والتقدير من قبل الآخرين والاجمل ان نتعم كيف نحقق ذلك، فكما يقال كل شيء يمكنك ان تطلبه من الآخرين الا الاحترام فانت تفرضه عليهم. كلما كانت اخلاقنا عالية كنا اكثر قربا من الله تعالى وعليه من الآخرين فالاخلاق المهنية والشخصية هي التي تعطي لشخصيتك بريقا وجاذبية وتجعل الآخرين لا يقومونها.

البعض لا نملك الا ان نحترمه ونقدره وتجد احيانا من لا يسمع له احد او يقدره احد رغم مظهره او ماله او رغم منصبه ايضا، كل ذلك يخضع لمقومات علينا ان نكتسبها لنجذب حب واحترام الآخرين.

كيف تقوم بجذب احترام الآخرين لك؟

- اتقن فن الاتيكيت الوظيفي
- احترم خصوصيات الآخرين مهما تكن
- لا تقاطع الآخرين اطلاقا، بل انتظر بأدب حتى تجد وقتا مناسباً للتحدث
- احترم وقتك وأوقات الآخرين
- الغيبة والنميمة لا تقترب منها أبدا فانها هلاك للناجحين
- احترم التسلسل الوظيفي ولا تتعدى مديرك المباشر
- تعلم بروتوكولات العمل والتزم بها
- احترم نفسك ليحترمك الآخرون

رابعاً: الحفاظ على العملاء

الحفاظ على العملاء

عند التحدث عن النجاح المؤسسي يجب ان نتحدث عن حجم القطعة التي نمتلكها في السوق والذي يعني العملاء، فالعملاء هم سبب وجود مؤسستنا وسبب وجودنا في تلك المؤسسات.

العميل: هو الشخص الذي يشتري منتجاتنا او يستخدم خدماتنا بناء على حاجة او رغبة لديه.

نحن نقوم بتلبية حاجات ورغبات العملاء وعليه فيجب علينا التوجه بالعملاء في ما نقدمه من منتجات او خدمات.

من هو العميل بالنسبة لنا؟

- اهم شخص في الشركة التي نعمل بها
- هو رئيس مجلس ادارتنا الفعلي
- لولا العميل لن يكون هناك عمل او وظيفة
- العميل هو الذي يدفع رواتبنا اخر الشهر

ماذا علينا ان نعمل لتلبية احتياجاته ورغباته؟

علينا تسهيل الخدمة او المنتج للوصول اليه والحصول عليه ولذا علينا اسعاده وابهاجه.

لماذا يجب ان نهتم بالعميل؟

تخيل شركة اتصالات تم تجهيزها بافضل التجهيزات والمعدات وصرف عليها الممولون رأسمال كبير جدا وبنيتها التحتية قوية وممتازة، ولكن لا تمتلك العملاء او لنقل ان عملائها قليلون جدا.

بالطبع ستنهار الشركة وينتهي كل رأسمالها على الرغم من كثرته، فولا العميل لا يمكن نجاح الشركة او المؤسسة. ولهذه الاسباب يجب الاهتمام بالعملاء.

- شركتنا تأسست لتلبية احتياجاتهم ورغباتهم

- لولا العميل لن يكون لشركتنا مستقبل

- العميل يحتاج الى من يهتم به ليتعامل مع شركتنا

على جميع الموظفين الاهتمام بالعملاء وليس فقط موظفي خدمة العملاء فاحتياجات العميل ليس فقط منتج عالي الجودة بل خدمة بجودة عالية ايضا، خدمة قبل البيع واثاء وبعد البيع هي ما يبهج العميل.

مكاسب الاهتمام بالعميل لا تعود على الشركة فقط بل على الموظف ايضا ونحن نكتسب سمعتنا المهنية من خلال العملاء وثناءهم على ادائنا وخدماتنا لهم.

حالة دراسية

سمير يعمل في احدى الشركات المتخصصة بالاتصالات الهاتفية وفي احدى الايام خرج بعد انتهاء الدوام الرسمي بنصف ساعة تقريبا وكان جدا مشغول مع اسرته، الا انه تصادم مع احد العملاء المهمين للشركة بعد ان اغلق مكتبه وانطق باتجاه سيارته.

لم يكن سمير يعرف نوع العميل بل ان كل العملاء مهمين بالنسبة لفلسفة سمير، عاد الى الرجل الذي اخذ يبحث عن من يحل له مشكلته وصدما عندما وجد

الباب موصدا، عندما رآه سمير تعرف عى مشكلته واعاد فتح مكتبه وادخله اليه وقام بحل مشكلته ايضا.

بعد مرور عشرة ايام تلقى سمير اتصالا من رئيس مجلس الادارة فذهب اليه متفاجأ بطلبه اياه، ولكنه فعلا تفاجأ بالعمل السابق عند رئيس مجلس الادارة وقد سلم له ظرفا فيه مبلغا ماليا وزاد على ذلك رئيس مجلس الادارة مكافأة مالية وتم ترقية لرئيس قسم خدمة العملاء في نفس الشركة.

.....

اخبرنا رأيك!!

—
—
—

دروس من الحالة

- العميل يريد ان يكون اهم شخص لدينا
- يرغب العميل ان نهتم بتلبية احتياجاته بحب
- كل شخص يحتاج للتقدير ويريد ان يعرف انه مهم
- تعود فوائد الخدمة المتميزة للعميل للموظف ايضا مثل الشركة تماما
- الموظف المتميز هو الاقدر على تقديم الخدمة الافضل للعميل

ماذا يحتاج العملاء؟

- العملاء يحتاجون ما تقدمونه من خدمات ومنتجات
- خدمات داعمة لما تقدمه الشركة لهم

- الالتزام بتحقيق احتياجاتهم وطلباتهم في الوقت المناسب والطريقة المناسبة والجودة المناسبة
- للعملاء احتياجات مختلفة ومتنوعة بحسب البيئة القادمون منها
- مهما تكون حاجات العملاء فالجميع يبحث عن من يقدرهم ويحترم مشاعرهم

كيف نقوم بتحقيق ولاء العميل؟

ان تجعل العميل يحب منتجاتك ويكون الولاء لشركتك هو اعلى مراتب خدمة العملاء، وليس صحيحا ان نقول العميل دائما على حق بل يجب ان نعرف ان العميل هو العميل.

تحقيق ولاء العميل يمكن اكتسابه من خلال التالي:

- ولاء العملاء يتحقق بتقديم خدمات بجودة عالية قبل وأثناء وبعد البيع
- قم بتغذية ولاء عملائك بشكل دائم من خلال التحقق من جودة الخدمة التي تقدمها لهم والتعرف على مشاكلهم وحلها بشكل دوري
- تابع مشاكلهم وحل أسبابها واعمل حلول جذرية لها مع تتبع رضاهم
- قدم الحلول الجذرية للمشاكل المخسرة وصحح الوضع الخطأ الذي يسبب قلة المبيعات من خلال العملاء

.....

اعتراضات العملاء وكيف نتعامل معها؟

دائما ما تطرأ شكاوى واعتراضات وهذا لا يدل على فشل اطلاقا بل انه يدل على وجود حاجة للعميل يجب ان نلبيها. مهمتنا كموظفين التعرف على تلك الاعتراضات ورسم خطط التعامل معها بالشكل الايجابي الذي يولد الثقة بيننا وبين العملاء.

ماذا تعني الاعتراضات؟

حالة من عدم توافق خدماتنا ومنتجاتنا لتصورات العميل المسبقة، اي انها حالة عدم رضا عن الخدمة او المنتج.

لماذا يعترض العملاء؟

هو اول سؤال يجب ان يطرأ عند مواجهة اعتراضات العملاء، فالعميل يعترض على المنتج او على الخدمة. قد لا يكون المنتج بجودة عالية او لم تكن الخدمة متوافقة مع تطلعات العميل ولذلك اعترض. وبالمناسبة علينا التعامل مع تلك الاعتراضات ليست على انها مشكلات يجب حلها فقط بل انها احتياجات يجب تلبيتها والتعامل معها بجدية للحفاظ على عملائنا وكسب ولائهم.

كيف نتعامل مع اعتراضات العملاء؟

١. اعتذر للعميل واعترف أنها مشكلة
٢. اخبره بأنك ستبذل قصارى جهدك لحل المشكلة
٣. تعرف إلى المشكلة بالضبط
٤. عدد الخيارات كحلول للمشكلة وقدم الحل الأمثل للعميل
٥. في حالة ما لم يكن الحل مناسباً للعميل اعتذر له وقلل من تدمره
٦. وثق الأحداث بشكل صحيح
٧. استمر في التواصل مع العميل لتعرف مدى رضاه
٨. اعمل وقاية للمشكلات المستقبلية

خامسا: ضغوط العمل وكيف نواجهها؟

ضغوط العمل وكيف نواجهها؟

كثيرا ما نتعرض للضغوط في العمل وذلك نتيجة الصراع في الفريق وقد يكون ايضا بسبب كثافة الاعمال.

ما هي ضغوط العمل؟

هي حالة من عدم الاستقرار النفسي تسبب عدم القدرة على التركيز ولا القدرة على ضبط النفس

اثار ضغوط العمل

- ضغوط العمل تسبب عدم الاتزان النفسي وعدم الاستقرار في الفريق
- تقلل من الانتاجية والفاعلية الشخصية
- تسبب حالة مرضية في الغالب حال عدم السيطرة عليها
- تولد الصراع بين الاعضاء في الفريق الواحد
- تسبب سوء التعامل مع الزملاء والعملاء
- تسلب الفريق اتزانه واستقراره

اسباب ضغوط العمل

للتعامل مع ضغوط العمل علينا اولا معرفة اسبابها وكيف تنتج ولذا فان اسباب ضغوط العمل يمكن اجمالها بالتالي:

- قلة ذكر الله تعالى والخوف من المجهول
- قلة المهارات والامكانيات لتنفيذ المهام الموكلة
- عدم التخطيط والعشوائية في التنفيذ
- عدم الرضا بالوضع الحالي
- قلة المرونة وعدم التكيف مع البيئة المهنية
- عدم قبول الاخر او عدم الاقتناع باعضاء الفريق
- المشكلات الحياتية وسحبها الى بيئة العمل

حالة للدراسة

تعمل حياة كمديرة مشتريات في احدى المستشفيات ولانها لا تمتلك القدرة على العمل كمديرة فهي تنجز الاعمال بعد العودة الى احدى زميلاتها والتي بدورها تملي عليها ما تعمله، تشعر حياة انها لا تحب العمل ولكنها في الوقت نفسه لا تريد ان تفقد منصبها فهي تعمل كل شيء وحتى لا يقوم احدهم بمنافستها لا تطلع احدا على اعمالها ولا تطلب من احد الموظفين عندها اي مساعدة.

حياة لديها القدرة على العمل لكن تلك القدرة محدودة ولا تملك امكانية التخطيط والتنظيم فمكتبها كبير ودائما ما تفقد سندات الصرف وسندات القبض وتعيش حالة مزرية ففي اخر زيارة لها للمستشفى اتضح ان ضغطها ارتفع وربما تصاب بالسكر ان استمرت على تلك الحالة. هل بالامكان تشخيص حالة حياة وحل مشكلتها؟

.....

مقترح الحل

بالطبع يمكننا التعرف على المشكلة وتقديم الحلول المقترحة لها، والتي هي كالتالي:

مشكلة حياة انها تعيش تحت الضغط النفسي الشديد بسبب التالي :

- قلة المهارات والامكانيات لديها للقيام بمهام منصبها
 - الخوف على ضياع منصبها منها وانتقاله الى اخر
 - عدم الثقة بفريق العمل في ادارتها
 - العشوائية وعدم التخطيط والتنظيم في اعمالها
 - عدم القدرة على التعامل مع تلك الحالة
- سببت لها تلك الحالة ضغوط شديدة لم تستطع التعامل معها مما ادى الى حالات مرضية وللتعرف على الحلول نتقل الى الفقرة التالية.

التعامل مع ضغوط العمل

- معرفة سبب الضغط النفسي
- ذكر الله تعالى ”الا بذكر الله تطمئن القلوب“
- التمرينات الرياضية البدنية
- الاسترخاء والخروج من جو العمل لدقائق حين الشعور بالضغط النفسي
- ترك المهمة الحالية والانتقال الى مهمة اقل صعوبة
- التدريب لانجاز المهام بشكل افضل واسرع
- الاستعانة بفريق العمل لديك
- التخطيط والتنظيم للمهام قبل البدء بها
- الهدوء وحسن التعامل مع الاخرين

يمكن الاستعانة بالجدول التالي للتخلص من ضغوط العمل:

جدول حل مشكلات الضغوط النفسية في العمل

م	المشكلة	السبب	الحلول المقترحة	الاجراءات

سادسا: خطط حياتك المهنية

خطط حياتك المهنية

يجب ان نتساءل دائما ماذا بعد الوظيفة؟

ما الذي ينتظرني بعد الانتهاء من الوظيفة؟

ربما امتلك الان الراتب الجيد الذي مكنني من امتلاك بيت جيد وشراء سيارة

مناسبة واهتم جدا بذلك لكن ماذا بعد ذلك؟

الاجابة على تلك الاسئلة وكل الاسئلة الاخرى التي تدور بذهنك هي عليك

التخطيط لحياتك المهنية ولما بعد التقاعد ايضا، فالتخطيط للحياة مهم والله تعالى

دلنا عليه «افمن يمش مكبا على وجهه اهدى؟! امن يمش سويا على صراط مستقيم؟».

فالذي يسير دون رؤية للمستقبل او نظرة للحياة تجده ينتهي به المسار متقاعدا وغير

قادر على مواكبة الحياة بعدها بالشكل الايجابي لانتهاء هدفه في الحياة.

ارباب العمل يحبون الموظف المنظم والمخطط لحياته على الموظف الغير

قادر على التعامل مع مجريات حياته. ولذا فالتخطيط للحياة يجب ان يبدأ منذ

بداية استلامك للوظيفة وكيف تحولها الى مهنة تحبها وتعشقها ايضا او تنتقل الى

المهنة التي تريدها وتريد ان تقضي حياتك فيها. نحن نقضي اكثر من ثلث حياتنا

في الوظيفة الا تستحق ان نخطط لها حتى لا نقف عند جدار العجز وعدم القدرة

على الاستمرار؟

للتخطيط لحياتك المهنية عليك ان:

- تحدد هدفك (العمل الذي تريده وتحب أن تعمله)
- لتحدد هدفك الوظيفي اعمل قائمة بنقاط قوتك ونقاط ضعفك، اهتماماتك، تعليمك، خبراتك، وما الذي تفضل أن تعمله في المستقبل.
- اكتب خطتك للوصول إلى هدفك
- التخطيط لا يعني فقط الوظيفة التي تريدها ورب العمل الذي تريد العمل معه بل انه يعني ايضا:
- الترقية التي تبحث عنها
- تحديد المهارات والقدرات اللازمة للمرحلة القادمة التي تؤهل نفسك لها
- التخطيط لمرحلة التقاعد او ترك العمل
- ان تبين سمعتك المهنية

حالة دراسية

كان يعمل في الجيش ولديه القدرات والامكانيات اللازمة كطيار حربي، تدرب كثيرا لانه يستمتع كثيرا بمهنته التي يعشقها، وعند انتقاله الى قسم اخر بتوجيه عسكري بدأ معمر يفقد احساسه بالرغبة في عمله الجديد. توجه الى دراسة الماجستير والدكتوراة وبناءا عليه توجه للتدريس في اكااديمية الطيران ولما اصبح عليه ان يتقاعد على الرغم من عطائه الغير محدود الا انه صار متشبعاً من العمل العسكري لانعدام الجديد فيه. يقول دائما انه كانت لديه فرصة لدراسة الطيران المدني من خلال دورات تاهيلية الا انه لم يبادر بذلك فهو نادم الان.

.....

التعليق

لم يقيم معمر بالتخطيط لحياته المهنية ولم يخطط لحياته بعد التقاعد خاصة في السلك العسكري الذي يقف الاحتياج لموظفية عند سن معينة.

.....

ما الذي يجب ان تضمنه في الخطة؟

- المهنة التي تريدها
- كيف تصل الى الترقية المطلوبة
- التدريب والتاهيل المطلوب
- التخطيط حياتك بعد التقاعد
- التخطيط

م	الهدف	الاجراءات	الزمن		التقييم
			من	الى	

ضمن في خطتك كيف تخدم شركتك

انت تسعى الى ان تكون افضل في حياتك وبعد التقاعد ايضا ولذا بناء السمعة المهنية مهم بالنسبة اليك ولذا عليك ان تضمن في خطتك كيف تقدم الافضل لشركتك التي تحبك هي ايضا.

انت تقدم الافضل لك حين تقدم الافضل لشركتك ومما نعيشه في عصر احتدام المنافسة وانفجار المعرفة هو ان لم تكن انت الافضل كان غيرك وان م تقدم

الافضل لن تكون الافضل، السر وراء تطور الموظفين وترقيهم لمناصب اكبر هو انهم يبحثون عن الافضل لشركاتهم ولذا تجدهم يستمرون في مناصبهم ويترقون الى الافضل.

قصة دراسية

سافر عبدالله الى المانيا يحمل في رأسه احلاما كبيرة ولما وصل الى هناك منذ عشر سنوات باحثا عن النجاح والمال ولما بدأ يتذكر كيف استقبله الالمان وهو يعمل في مصنع اجهزة البطاريات الخاصة بالجوالات كانوا يسخرون منه ومن مهاراته الضعيفة فقد كنت اعمل في تغليف البطاريات بعد صناعتها. ولم تمض الا خمس سنوات حتى اصبحت مدير المصنع برمته، قال عبدالله وهو يتنهد.

ثم اردف ان كل الموظفين كانوا يبحثون عن الاجرة التي كانوا يحصلون عليها بينما انا كنت ابحث عن كيف اطور العمل وارتقي بزملائي ومنها الى الان والمصنع يقدم افضل ما لديه لاننا نحبه ولاننا نقدم افضل ما لدينا.

.....

ان ما تقدمه انت لشركتك في الحقيقة تقدمه لنفسك في المستقبل القريب والبعيد.

كيف تقدم افضل ما لديك لشركتك؟

- الموظف المتميز لا يتوقف عن تطوير مهاراته وتوسيع معلوماته
- تابع سوق العمل وما يطرأ فيه من سمعة على شركتك
- بعد تعلمك أداء الوظيفة المكلف بها قم بالتالي:
 - اطلب المزيد من الأعمال لانك تستطيع
 - اطلب أن تتدرب في قسم آخر وتتطوع فيه لتتطور اكثر
- النجاح مع كثرة المسؤوليات والمهام توضح انك شخص منظم ومدير ناجح للوقت

اين نتعلم في العمل؟

- تدرب على رأس العمل (تدريب ذاتي)
 - تدرب في مركز تدريب الشركة
 - واصل دراستك الأكاديمية (الماجستير والدكتوراة)
 - احضر الندوات والدورات التدريبية المتعلقة بعملك
 - تعلم عن طريق الانترنت (التعليم الالكتروني)
 - اقرأ ملخصات الكتب والملخصات الإدارية
 - استثمر في نفسك وكون رأس مالك الحقيقي
 - زيارة الخبراء والمتخصصين وسؤالهم
- دائما ما يوجه لي المتدربون سؤالاً فحواه ماذا يجب علي ان اتعلم؟ وكيف لي معرفة ما تحتاجه الشركة من المعارف والمهارات والعلوم؟
- غالبا ما اجيب ان العلم لا يربط بالرزق ابداً، واهمية ان تتعلم تكمن في رغبتك بتطوير ذاتك وتاهيل نفسك لتكون افضل. ويمكن ان نتعلم:
- لغة أخرى أو مهارة جديدة
 - تعلم استخدام أجهزة أو برامج جديدة
 - تعلم مهارات التفاوض وإدارة الصراع
 - تعلم مهارات التوجيه والإشراف
 - تعلم كيف تقوم بعمل مشروعك الخاص
 - تعلم كيف تقود وتدير الآخرين

حافظ على نراحتك

كثيرا ما نسمع الآخرين يقوون فلانا نزيها وعصاميا ومن هذه المصطلحات المستهلكة في اسواق العمل ولكن هل فكرنا يوما ما تعني كلمة نزيه او مستهلك!

ان هذه الكلمة لا تعني بالضرورة ان الشخص لا ياخذ اموال غيره فقط بل ان النزاهة لها معان كثيرة في سوق عمل مفتوح وراس مالة الاساسي هو الفكرة والمبدأ الاساسي الان سيتغير لان السرقة لم تعد فقط في الريال او الدولار بل تعدت الى اكثر من ذلك.

النزاهة تعني ان تحافظ على ممتلكات الشركة التي بين يديك من اموال نقدية واموال ثابتة وافكار واساليب تنفيذ الاعمال.

.....

حالة للدراسة

سهام موظفة سكرتارية لدى إحدى الشركات التجارية ولان المدير المباشر لها أحيانا ما يكون غير موجود بسبب الأعمال خارج المكتب فان سهام تستقبل زميلاتها للترويح عن نفسها ويجلسن في مكتبها للاتصال بزميلات الدراسة وتجاذب أطراف الحديث بتلفون الشركة لأنها تعتقد أن تلفون الشركة مسخر لراحة الموظفين حتى يأتي مديرها الى الشركة تقوم باستقباله والجلوس معه لتخبره بأخبار الموظفين وما الذي يحدث وغالبا ما تحاول سهام أن تدرأ عنها شبهة إضاعة وقت العمل والجلوس مع زميلاتها.

.....

المطلب المهني هو:

- استخدام تلفون الشركة فيما لا يفيد العمل
- تضييع وقت الشركة باعمال مضرّة وليس فيها فائدة
- التجسس على الموظفين ونقل الاخبار الى المدير يناقض الاخلاق المهنية والشخصية

هذه كلها اعمال تناقض النزاهة المهنية التي علينا الحفاظ عليها.

.....

كيف تحافظ على نزاهتك؟

عندما تقوم باعمالك المكلف بها كما ينبغي وتحافظ على ممتلكات الشركة من اموال واوقات واصول واسرار العمل ايضا فانت نزيه.

النزاهة تعني ايضا:

- الصدق
- الالتزام والانضباط
- حسن المعشر والعلاقات مع الزملاء
- اسرار العمل والحفا عليها
- بذل الجهد في مصلحة العمل

ملاحظاتك حول الفصل الرابع

ختاما

هذه باعتقادي هي اسرار التميز في الاداء الوظيفي والتي نشرتها لك عزيزي القارئ للتعرف عليها فهي علم ينتفع له ويفيدك في الدنيا وان اخلصت لله تعالى النية في تعلمها فستنفعك في الآخرة انشاء الله تعالى.

حرصت ان اقدمها لك في قالب بسيط وكأنني في برنامج تدريبي اتحدث اليك واراك واتحاور معك فمقصودي هو ان نغير الى الافضل وان تتحسن حياتنا ونعيش بهدف واحد هو النهضة التي تخدم ديننا وامتنا باذن الله تعالى.

كل ما قرأته في الكتاب كان من واقع الحياة التي نعيشها نحن العرب بكل ظروفنا التي تعتبر عند الآخرين خاصة عاشرتها وتعرفت اليها من اصحابها فقررت تدوينها لتعرف انت وانا اننا نستطيع اعادة النهضة وصناعة الحياة من جديد فالامل موجود والناجحون مازالوا في هذه الامة الى قيام الساعة. وكل ما فيها من دراسات حالة او قصص ما هي الا قصص حقيقية قمت بادراجها وتدوينها لنزداد ثقة وحباً لامتنا ولاوطاننا ولم اغير الا الاسماء والاماكن.

اتمنى ان يكون الكتاب قد غير الكثير من التصورات الخاطئة لدينا واثّر فينا ايجابيا واتمنى منك ان تقوم بمناصحتي ان رأيت امرا لا بد من تغييره او نقدا بناءا اتمنى منك اخي او اختي القارئ مراسلتي عبر اي وسيلة من الوسائل التي تراها مناسبة ولا تبخل علي بنصحك.

و الله هو الهادي الى سواء السبيل وهو من وراء القصد

و صلى الله على سيدنا محمد وعلى اله وسلم

و الحمد لله رب العالمين

إحسان دويدار

المراجع

- ادارة الذات - د. اكرم رضا
- من انت - د. محمد فتحي
- العمل الجماعي - ابراهيم الديب
- تعرف على شخصيتك - د. مدحت ابو النصر
- Workplace Success - جو بيس
- العادات السبع للناس الاكثر فعالية - ستيفن كوفي
- ايقظ العملاق بداخلك - توني روبنز
- برنامج تدريبي مهارات اتميز الوظيفي - رائد العبدلي
- برنامج تدريبي مهارات التميز القيادي - رائد العبدلي
- برنامج تدريبي اطلق جناحك - رائد العبدلي
- برنامج تدريبي الولاء المؤسسي - د. ايوب الايوب
- (المصدر - جائزة محاكم دبي للاداء الحكومي المتميز - خليفة المحرزي
- ورقة عمل مقدمة للملتقى الاول للموارد البشرية اليمن تنظيم قرطبة للتدريب)

الفهرس:

الإهداء	٥
المقدمة	٧
أهداف الكتاب	٩
أما قبل	١٠
الفصل الاول: أسرار الموظف المتميز	١١
أهداف الفصل	١٣
اولا: أهمية التميز الوظيفي - ١ , ١ أهمية التميز الوظيفي	١٥
١ , ٢ - تعرف إلى سوق العمل	١٦
حالة عملية	١٧
١ , ٣ تعرف إلى مهنتك	١٩
كيف تحول وظيفتك الى مهنة؟	٢١
١ , ٤ قم بتخطيط حياتك المهنية	٢٣
دراسة حالة	٢٤
لماذا يجب ان تخطط لحياتك المهنية؟	٢٥
ماذا تضمن في خطتك المهنية؟	٢٨
١ , ٥ سوق نفسك للآخرين	٣٠

٣١	كيف تسوق نفسك؟
٣٢	١, ٦ كيف تبني سمعتك المهنية؟
٣٤	الخطوات العشر لبناء سمعتك المهنية:
٣٥	١, ٧ تعهد مهنتك اولا باول - كيف تتعهد مهنتك بشكل صحيح؟
٣٦	ملاحظاتك حول الفصل الاول
٣٧	الفصل الثاني: اهداف الفصل الثاني: السلوكيات الشخصية والمهنية
٤١	مقدمة الفصل الثاني
٤٢	٢, ١ السلوكيات المهنية الجيدة
٤٤	كيف نكتسب السلوك الجيد؟
٤٨	٢, ٢ ادارة الذات ادارة النجاح
٤٩	تعرف الى قيمك واهدافك المهنية
٥٠	انواع القيم - امثلة للقيم المختلفة:
٥٥	شروط الهدف الذكي
٥٩	٢, ٣ معايير التميز الوظيفي
٦٠	اولا - معيار الثقافة والاطلاع
٦٢	كيف تكون مطلعا؟
٦٥	ثانيا: التفاعل مع الفريق
٦٩	ثالثا: المسؤولية والمبادرة
٧٤	رابعا معيار الابداع في الانجاز
٧٥	اهمية الابداع
٧٦	كيف تكون مبدعا في العمل

٧٩	 خامسا الولاء المؤسسي
٨١	 كيفية تنمية الولاء المؤسسي - مبادئ تنمية الولاء المؤسسي
٨٣	 ملاحظاتك حول الفصل الثاني
٨٥	 الفصل الثالث: مهارات النجاح الوظيفي
٨٧	 اهداف الفصل الثالث
٨٩	 مقدمة الفصل الثالث
٩٠	 ١, ٣ التفاعل مع فريق العمل - ما هو فريق العمل؟
٩٢	 ما اهمية العمل ضمن الفريق؟
٩٤	 متى يبدأ العمل ضمن الفريق؟
٩٦	 تنظيم فريق العمل - ٢, ٣ عناصر فريق العمل
٩٧	 ماهي الادوار التي يقوم بها قائد الفريق؟
٩٧	 ما هي صفات القائد الفعال؟
٩٨	 انواع القادة الاداريين
١٠٠	 بين القائد والمدير
١٠٠	 ما الفرق بين القائد والمدير؟
١٠١	 المهارات اللازمة لادارة الفريق - ٣, ٣ مهارات الاتصال الاداري الفعال
١٠٥	 عناصر الاتصال الفعال
١٠٦	 اهمية الاتصال الاداري
١٠٧	 انواع الاتصالات الادارية
١٠٨	 معوقات الاتصال الاداري الفعال
١٠٩	 معوقات الاتصال الاداري

- ١١٠ مهارة الانصات - كيف نتعلم مهارة الانصات ؟
- ١١٢ معوقات الانصات الفعال
- ١١٦ ٣, ٤ ادارة الصراع
- ١١٩ نماذج من الصراع في الفريق:
- ١٢١ كيف يمكن للقائد منع اسباب الصراع السلبي ؟
- ١٢٢ كيف يقوم القائد بتوجيه الصراع الايجابي ؟
- ١٢٣ ٣, ٥ التعامل مع سوء التصرف - مظاهر سوء التصرف في المؤسسة
- ١٢٥ كيف تحافظ على هدوءك ؟
- ١٢٧ ٣, ٦ العرض والالقاء بثقة
- ١٢٧ ما هي مهارة العرض والالقاء ؟ - ما اهمية تعلم مهارات العرض والالقاء ؟ ...
- ١٢٨ كيف تقدم عرضا متميزا
- ١٣١ لا تقلق ابدا من الخوف - كيف تتعامل مع الخوف من الجمهور ؟
- ١٣٣ ٣, ٧ ادارة الاجتماعات - ما هو الاجتماع ؟ - اهمية الاجتماعات في ادارة الاعمال
- ١٣٤ لماذا لا يشارك الناس في الاجتماعات ؟
- ١٣٥ سمات الاجتماعات الغير فعالة
- ١٣٧ اغراض الاجتماعات الادارية - ادوار الاعضاء في الاجتماعات
- ١٤٢ مارس فن القيادة في الاجتماعات
- ١٤٤ ملاحظاتك حول الفصل الثالث
- ١٤٥ الفصل الرابع: تقاليد العمل المهني
- ١٤٧ الاهداف الفصل الرابع

المقدمة	١٤٩
تقاليد العمل المهني - ما هي تقاليد العمل المهني؟ - اهمية تعلم تقاليد العمل المهني	١٥٠
اولا: الالتزام الذاتي - الالتزام الذاتي اولا	١٥٢
حالة للدراسة	١٥٣
توصيات للتخلص من العادات السلبية	١٥٨
ثانيا: الالتزام المهني - اللبس يترك الانطباع الاول	١٥٩
ماذا تلبس انت للوظيفة؟	١٦٠
لباس المرأة في الوظيفة	١٦٢
ثالثا: حضور الاجتماعات والمقابلات - حضور الاجتماعات الرسمية والمقابلات	١٦٣
اكسب احترام الاخرين في الاجتماع - كيف تقوم بجذب احترام الاخرين لك؟	١٦٦
رابعا: الحفاظ على العملاء - الحفاظ على العملاء	١٦٧
لماذا يجب ان نهتم بالعميل؟	١٦٨
ماذا يحتاج العملاء؟	١٦٩
كيف نقوم بتحقيق ولاء العميل؟ - اعتراضات العملاء وكيف نتعامل معها؟ ..	١٧٠
ماذا تعني الاعتراضات؟ - لماذا يعترض العملاء؟	١٧١
خامسا: ضغوط العمل وكيف نواجهها؟ - ضغوط العمل وكيف نواجهها؟	١٧٢
ما هي ضغوط العمل؟	١٧٢
اثار ضغوط العمل - اسباب ضغوط العمل	١٧٢
حالة للدراسة - مقترح الحل	١٧٣

- ١٧٤ التعامل مع ضغوط العمل
- ١٧٦ سادسا: خطط حياتك المهنية - خطط حياتك المهنية
- ١٧٧ حالة دراسية
- ١٧٨ ما الذي يجب ان تضمنه في الخطة؟ - ضمن في خططك كيف تخدم شركتك ...
- ١٧٩ كيف تقدم افضل ما لديك لشركتك؟
- ١٨٠ اين نتعلم في العمل؟ - حافظ على نزاهتك
- ١٨١ المطب المهني هو:
- ١٨٢ كيف تحافظ على نزاهتك؟
- ١٨٢ النزاهة تعني ايضا:
- ١٨٣ ملاحظاتك حول الفصل الرابع
- ١٨٤ ختاماً
- ١٨٥ المراجع