

روح المبادرة والقدرة

على الإبداع

Initiative and Creativity

obeikandi.com

مقدّمة

هل سبق لك أن لاحظت مستوى روح المبادرات لديك حينما تكون في وضع غير مريح؟ عندئذ تكون لديك أيضاً قدرة عالية على الإبداع الموجّه نحو ابتكار طرائق تعيدك ثانية إلى الوضع الذي كنت تشعر فيه بالارتياح. وكما يقولون: «كلما زادت حاجة جلدك إلى الحكّ، ازداد هرشك له».

عند تقدمك لمقابلة، ركّز على تلك الأجزاء من أعمالك السابقة التي قمت بإجراء تحسينات عليها. لن يضيرك شيء في ذلك - فإذا كانت «الحاجة أم الاختراع»، فإن «الاختراع ابن الحاجة». ركّز على ما فعلته، ثم لمّ فعلته.

بعد ذلك اربط هذه التحسينات بالوظيفة التي تسعى إليها. وستفاجأ بالسهولة الشديدة لعملية الربط هذه، لأن روح المبادرة والقدرة على الإبداع قابلتان جداً لأن تتحوّل إحداهما إلى الأخرى. وحالما تتعلّم كيف تهرش، فلا يهم المكان الذي تحكّه.

الأسئلة التي تُطرح في هذا المجال وأجوبتها:

1 - ما الذي تفعله عندما تواجه مشكلة في حل مسألة؟

ثمة شيء لا أفعله، هو أن أتجاهل الشيء وأتمنى أن يذهب عني. أنا لا أخشى طرح الأسئلة أو البحث عن أجوبة عنها بنفسى، فهناك حل لكل مسألة.

وأحياناً، يتطلب هذا بحثاً إبداعياً. إنني حلالٌ للمسائل بطبيعتي، ولا شيء يحيرني مدة طويلة - وإذا حدث ذلك، فإنني أتابع التفكير في المسألة إلى أن أجد الحل.

2 - ما الذي فعلته في وظيفتك الحالية كي تجعلها أكثر فعالية وأكثر تحدياً؟

لقد جعلت وظيفتي أكثر فعالية بإيجادي طرائق لتنظيم الأعمال الورقية والإدارية، كي أتمكن من تركيز قدر أكبر من الجهد والطاقة للوصول إلى نتائج. إن العمل بطريقة أذكى وأبرع، وعلى نحو لا يعرف الكلل، من شأنه إنجاز الكثير.

أما فيما يتعلق بسؤالك عن جعل الوظيفة «أكثر تحدياً»، فإنني أبحث دائماً عن فرص جديدة، وكنت ناجحاً بوجه خاص في إيجاد تطبيقات مختلفة للمنتج الموجود ولمستعمليه. أنا

(أورد، بإيجاز، مثلاً على استعمالك للمبادرة والقدرة على الإبداع، بغية مساعدتك للشركة، كأن تقول «وجدت سوقاً جديدة للمنتج بين»، «أو» رأيت مشكلة في نظام الكمبيوتر، وقدّمت اقتراحاً لإصلاحه وهو»، «أو» أن تقول شيئاً من هذا القبيل).

3 - ما هي الوظيفة التي شعرتَ فيها بأكبر قدرٍ من الملل؟ وكيف تصرّفت في تلك الحالة؟

لم أجد في أي من الأعمال التي مارستها في سنّ المراهقة عملاً مملاً. وفي الحقيقة، لم يترك لي انشغالي الشديد مجالاً للملل!

ربما يمكنك القول إنني، كمراهق، لم أكن أثار جداً ببعض الأعمال الجزئية Part-time التي أُتيحت لي آنذاك. لكنني كنت دوماً أجد شيئاً إيجابياً في أي وظيفة. فحينما كنت أبيع وراء الطاولة في مطعم للوجبات السريعة ألف شطيرة (ساندويتش) من الهامبرغر في اليوم، فقد سهلت الروتين بسبب مئات الأشخاص من الذين كنت أقابلهم. كان ثمة شيء مثير للاهتمام، شيء يجذب الانتباه، في كل مهنة

مارستها، ولولا ذلك لما فكرت في العمل في تلك الوظائف التي شغلتها.

4 - ما هي أكثر وظيفة شغلتها إثارة للاهتمام؟ وكيف كانت تصرفاتك آنذاك؟

أكثر وظيفة إثارة للاهتمام سبق أن شغلتها هي ، لأن ومع أنني حظيت باستحسان صاحب العمل بسبب أدائي المتميز في تلك الوظيفة، فقد حصلت على تقديرات ممتازة في جميع أعمالي الأخرى. عندما ألتزم بوظيفة، فإنني أمنحها كل ما لدي.

5 - هل ثمة ضغط شديد عليك في وظيفتك الحالية؟ وكيف تتعامل معه؟

يوجد ضغط في أي عمل. وفي وظيفتي الحالية، يرتبط الضغط عادة بالمواعيد النهائية للإنتاج أو بالمشاريع الخاصة. لقد علّمتني الخبرة كيفية التعامل مع الضغط. جميع الوظائف تتطلب جهوداً إضافية في بعض الأوقات، مما هو الحال في أوقات أخرى. وأهم شيء هو أن تنظّم وقتك، وتحدّد الأولويات في عملك، كي تكون مستعداً لأي طارئ.

وعندما أرسم التفاصيل وأضع جدول الأعمال سلفاً، فإنني أرى أن أي مهمة كبيرة يمكن تجزئتها إلى عدة مهمات صغرى. وعند تناول كل مهمة على حدة، يمكن السيطرة على المهمة الكبيرة الأصلية.

أنا أستجيب للضغط، ولا أقوم برّد فعل عليه. وبعد تحليل مركبات مشروع، أراجع بضع خطوات إلى الوراء كي أرى الصورة العامة كاملة. وقد مكّنتني هذه الطريقة من إدراك خفايا كثيرة من المواقف الصعبة، والتوصّل إلى استنتاجات فاقت كل ما يتوقعه أي شخص - ربما باستثنائي أنا شخصياً.

6 - ما هو الشيء الذي تظن بأن المرء بحاجة إليه كي يكون ناجحاً في (التميّز في العمل الذي تجري مناقشته، كالهندسة، تجميع الأجزاء، خدمة الزبائن)؟

أعتقد بأنك تحتاج إلى مهارات جيدة في (تصور تصميم/ العمل اليدوي/ التعامل مع الناس).

إضافة إلى ذلك، فإن كونك ناجحاً في هذا العمل يتطلب دافعاً لتبذل جهدك ولتجري تحسينات مستمرة على أدائك الماضي. وأحد الأسباب، الذي أظن أنه كان وراء نجاحي،

هو أن الإنجازات السابقة قد منحني الثقة بالنفس. إنني أرى في كل يوم وكل مهمة تحدياً جديداً، وفرصة لتحسين أي شيء عملته في اليوم السابق. ومعرفة أن البارحة كان يوماً ناجحاً، تساعد على جعلني اليوم وغداً في مزاج يشعرني بأنني قادر على العمل. وفي النهاية، أكون قمت فعلاً بأداء العمل.

7 - إذا واجهت هذا الموقف، فكيف تتعامل معه؟ (يمكن أن يكون هذا موقفاً نموذجياً يواجهه الموظف مثل: «مديرك خارج البلدة، ولا يمكن الاتصال به. المدير هو الشخص الوحيد الذي يحق له الموافقة على شحن البضاعة بقيمة معينة إلى زبون جديد بدين مؤخر. الزبون الذي كنت تحاول الاتصال به يريد أن نرسل له طلباً تجارياً كبيراً، ويصرّ على شحنه حالاً على أساس الدين المؤخر. أنت تعرف أن مديرك طلب منك كسب هذا الزبون، لكنك لا تملك السلطة التي تخوّلك إرسال البضاعة دون أن تقبض ثمنها. ترى، كيف تتصرّف في هذه الحالة؟»).

واجهت موقفاً مشابهاً في الماضي. ومع أنّي، مثل أي شخص آخر، أفضل الطلبات التجارية الكبيرة التي يُدفع ثمنها فوراً، فإنني أعرف، أيضاً، أن ثمة سبباً وجيهاً لسياسة الدين المؤخر التي تنتهجها الشركة. فعندما ترسل بضاعة قيمتها

10,000 دولار إلى زبون جديد دون أن يدفع ثمنها، فإن ما تستحقه من هذا الثمن هو أي شيء تحصل عليه، أو لا تحصل عليه. معظم الزبائن تعودوا الشحنات التي يُدفع ثمنها عند تسليم الطلبات التجارية الأولية، أو الشحنات التي تنتظر الموافقة على فتح اعتماد لها. وعندما يحاول الزبائن التهرب من هذه السياسة أو تلك، فإن هذا مؤشر لك كي تتعامل مع هؤلاء الزبائن بحذر، أو حتى توقف التعامل معهم.

أنا أعيد الاتصال بالزبون، وأشكره على طلبه، وأخبره كم نحن سعداء بالتعامل معه. ثم أشرح له سياسة الشركة بوضوح وتهذيب، وأتيح له الفرصة إما ليقبل شحنات الدفع عند تسليم الطلب، أو انتظار الموافقة على فتح اعتماد لها. إنني أؤكد له أنني سأسرع بنفسني إنجاز المعاملات الورقية، وشحن بضاعة الطلب بأسرع طريقة ممكنة، حال التوثق من فتح الاعتماد السليم.

وعلى هذا الأساس، فإن اتصل زبون ليطلب بضاعة، فإنّه سيحب المنتج والسعر. وهكذا فإن مهمتي هي تقديم خدمة جيدة للزبون ومتابعة قسم المبيعات لتنفيذها بدقة. فإذا حاول الزبون إقناعي بسلوك طريقته في التعامل، وبقيت متمسكاً بقوة وأدب بسياسة الشركة، فإنّه سيزيد من احترامه وتقديره للشركة. لديّ فرصة ممتازة لضبط العمل باتباعي هذا النمط من السلوك المهني. وهذا هو السبب الذي يجعل

الشركة تضع سياسات وتحدّد إجراءات هدفها، في المقام الأول، مساعدة موظفيها على حل مشكلات، كتلك التي ذكرناها آنفاً، باعتمادها أساليب حازمة وعادلة ومنسجمة.

8 - كيف تشرع باتخاذ قرارات هامة؟

إنّني أقيم خياراتي، وأضع لها كلها مخططاً أبقيه نصب عيني. وأجد هذا إجراء يساعدني على أن أدوّن بإيجاز الخيارات المتاحة لي كي أفحصها بطريقة موضوعية. بعد ذلك، أعتد على الخبرة السابقة، وسياسات الشركة، وجزئياً، على الحدس الذي يرشدني إلى اتخاذ قرار. أنا أنظر إلى كل موقف على انفراد، وأفكر ملياً في النتائج المحتملة قبل اعتماد أحد الخيارات.

فإذا كان قراراً هاماً لا سابق له، فإنّني أقوم باستشارة أولئك الذين سيتأثرون به - وهم هيئة الموظفين - وأيضاً أولئك الذين سيدعون لشرح القرار - وهم المدبرون.

9 - هل كان أي من البارزين في عالم الأعمال مصدر إلهام لك؟

نعم، وعددهم كبير. لقد كنت محظوظاً بالعمل مع أفراد لامعين، وموهوبين، ويتمتعون بطاقات عالية. لقد استفدت

من نصائح كثير من المديرين، الذين ساعدوني على تطوير مهاراتي وأسلوبِي في الإدارة.

وفي كل مجال، يتعلّم المتدرّبون من المسؤولين عن العلاقات العامّة. لم أكن أبداً واثقاً بقدراتي إلى درجة جعلتني غير راغب في الاستفادة والتعلّم من أولئك الذين يملكون رصيداً أكبر من الخبرة والإنجازات. إنني أعتقد بأنني تعلمت من هؤلاء الأفراد أشياء تتجاوز ما تعلمته من الكتب الدراسية المقرّرة التي قرأتها، والمقرّرات التي واطبت على حضورها.

10 - هل يمكنك العمل وحدك دون إشراف مباشر من غيرك؟

بالطبع. أنا من الذين يمكنهم بدء العمل ذاتياً وإنجازه. لا أحتاج عادة إلاّ إلى التوجيه مرّة واحدة - وهي المرّة الأولى التي أعمل فيها شيئاً ما - بعد ذلك، أتابع العمل وحيداً وبنجاح. أنا أملك أداة توجيه داخلية، وأتمتع بتطبيق قدرتي الإبداعية ومهاراتي في حل المشكلات التي تواجهني في عملي.

لكنني لست واحداً من أولئك الناس الذين يواصلون عمل شيء بطريقة خاطئة، دون أن يطلبوا المساعدة من أحد، خوفاً من أن يبدووا سيئين أمام الآخرين.

فإذا لم أكن واثقاً من إتقاني لعمل ما، أو من حصولي

على النتائج التي أتوقعها له، فإنني أراجع مع الشخص المسؤول لتبيان صحة ما فعلت. أنا لا أخاف من طرح الأسئلة. إنني لا أؤمن بصحة المثل القديم القائل: «أن تظل صامتاً ويظن الناس أنك أحمق، أفضل من أن تفتح فمك لإزالة أي شك». إنني أفضل المثل الذي يقول: «ليس المهم من هو الذي على حق، إنما المهم ما هو الصحيح». الشيء المهم هو أن تؤدي عملك على الوجه الصحيح، وبأعلى قدر من الفعالية والإنتاجية.

11 - كيف تعاملت مع أصعب قرار اتخذته في حياتك؟

أذكر ذلك جيداً. لقد كان عليّ
(اتخاذ قرار من شأنه التأثير في عمل عدة موظفين، وربما كان يتطلب الاستغناء عن خدماتهم نهائياً). فكرت بجدية في النتائج المترتبة على صاحب العمل، دون تجاهل العوامل الإنسانية. وقد توصلت إلى حل يوفر أفضل النتائج للشركة، ويقلل إلى الحد الأدنى من آثاره في الموظفين. أبقينا الموظفين الذين يملكون أعلى درجة من التأهيل، لكن أولئك، الذين كان عليهم ترك العمل، كانوا موظفين جيدين أيضاً. وقد استطعنا مساعدة كل منهم في الحصول على عمل في نفس مجاله خلال شهر من تركه شركتنا. لقد قلل هذا إلى الحد الأدنى من العبء الذي تتحمله شركتنا نتيجة التأمين ضد

البطالة، كما حال بين هؤلاء العاملين، الذين تركوا العمل وهم يعانون شعوراً بعقدة النقص، وبين فقدان شعورهم باحترام الذات.

وقد تطلّب اتخاذ القرار الصحيح الكثير من التدبّر والنظر باستفاضة في السيناريوهات الجيدة والسيئة المحتملة قبل أن أقدم توصياتي. أنا أعتقد اعتقاداً جازماً بأن على المرء أن ينظر بتأنٍ وروية إلى كل من العمل والناس عند اتخاذ أي قرار يتعلّق بالعمل.