

رسالة لكل مدير.. قبل أن يُدار للخارج!

إنها عادة غير محبذة عند أي مدير أو مسؤول، ولنصطلح على تسميتها منذ البداية لنقول بأنها ثقافة الأعذار، التي لو بدأت بالانتشار في أي مؤسسة عمل، فاعلم على الفور أن روحاً من اللامبالاة والتنصل من المسؤوليات قد بدأت تنتشر هنا وهناك في أرجاء المؤسسة، وانتشار الأعذار بين الموظفين، مؤشر واضح على وجود تلك الروح.

الأصل في أداء العمل أن يقوم أحدها به على أكمل وجه حين يُطلب منه، سواء كان في بيته أو مكتبه أو ناديه أو أي موقع يتعايش فيه البشر معاً، يعملون لأجل بعضهم البعض. ولكن حين يأتي هذا المكلف بأداء العمل ليبث لك عذراً تلو الآخر بسبب عدم إنجازه العمل المطلوب على الوجه المكلف به وفي الوقت المحدد، فإنه يعني أمراً واحداً لا أعتقد بوجود ثان له، وهو عدم جديته وعدم إخلاصه وعدم تفانيه في أداء المطلوب. وربما أحياناً هناك أسباب أخرى، ولكن السبب الأول هو الأرجح دوماً، والمديرون يدركون هذا تماماً..

تصور معي هذا المشهد..

يطلب منك مديرك مثلاً أداء عمل ما ليكون جاهزاً بعد مضي وقت محدد يتفق هو معك، فتقبل منه وتستلم الأمر وتبدأ العمل.. ثم يأتي يوم الوفاء وعرض العمل كما طُلب منك، فتجد أنه لم يتم بعد وتعتقد أنك تحتاج إلى وقت أطول أو مساعدة.. فماذا تفعل حينها.

بكل تأكيد ستبدأ في التبرير وإيجاد العذر أو الاثنين والثلاث.. ستجد نفسك إما أن تماطل في تسليم المطلوب، أو أن تلقي باللوم على الآخرين، أو أن يكون للوسائل والتقنيات والأجهزة الإلكترونية نصيب من ذاك اللوم، وربما تتمادى لتجد لك عذراً تلصقه بالوقت أو الطقس أو البيت أو العيال أو السيارة.. إلى آخر قائمة طويلة من الأعذار..

لماذا يضع أحدها نفسه في مثل هذه المواقف المحرجة؟ لماذا بدلاً من كل هذا الجهد في اختلاق الأعذار، الواحدة تلو الأخرى، لا يعمل أحدها بجدية في أي عمل يقوم به؟ الإجابة بكل وضوح كامنة في الآتي..

إن غياب الجدية في أداء العمل سببه ضعف أو غياب المتابعة ومن ثم العقوبة الصارمة، وهذان عاملان مهمان لشيوع ثقافة الأعذار في أي موقع أو أي مكان.. كيف؟



أنت لم تكن لتتكاسل في أداء عملك لولا معرفتك وخبرتك السابقة بأن الأمر ليس بتلك الأهمية لتجهد نفسك في أداء المطلوب أولاً، ومن ثم ليست هناك متابعة دقيقة من مديرك مثلاً حتى تهتم به، وأخيراً تدرك أنه ليست هناك جزاءات رادعة تخيفك من أي تكاسل بل حتى من مجرد التفكير فيه.. وبالطبع كل ذلك يؤدي بالضرورة إلى التكاسل، وبالطبع ليس عند أي أحد، بل عند من فيه قابلية التكاسل واختلاق الأعذار لأسباب نفسية وربما عقد قديمة كامنة به، وبدلاً من العمل بجدية وإخلاص وأمانة، تجد نفسك تفكر وتبذل الجهد في إيجاد الأعذار الملائمة لكل مناسبة..

قد ينظر المديرون إلى هذه المشكلة على أنها صغيرة ولا تستأهل ذاك الاهتمام الكبير، بل ويحدث نوع من التعاطف مع الموظف حين يأتي بعذر ما، واعتبار ذاك العذر سبباً لعدم إنجاز العمل، ويتم إحسان الظن به.. لكن هل تسلم الجرة كل مرة؟ يبدو نعم في بعض المؤسسات وعند بعض مختلي الأعذار..

تقديم العذر إذا أردنا فهم وتحليل العملية، سنجد أنه نوع من الحماية الذاتية للشخص يقوم به حينما يجد حاجة إلى حماية نفسه من اللوم والتقريع والإهانة أو غيرها مما يمكن أن يلقاه حالما يعجز عن تقديم عمله بحسب ما طُلب منه في الوقت المحدد.. والإنسان منا، أي إنسان، لديه قدرة هائلة على صناعة واختلاق الأعذار، كنوع من الحماية، ولو أن أحدنا استخدم تلك القدرة في إنجاز أعماله بدلاً من صناعة الأعذار لكانت الأمور على غير الشاكلة التي عليها الآن في كثير من مواقع العمل.

إذن لا بد لك كمدير أو مسؤول أن تتنبه إلى مشكلة الأعذار التي يقدمها الموظفون. وحتى لا تكون فظاً غليظ القلب منذ البداية، فلا مانع من قبول العذر الأول مع أهمية توجيه الموظف إلى عدم تكرار ذلك، وبالطبع لا بد أن يكون العذر معقولاً ومنطقياً، وإن كان ليس مطلوباً منك كمدير أن تتحول إلى ضابط تحريات تتعمق وتبحث عن صدق أو زيف العذر، فليس هذا من مهامك لأنه إن فعلت، أصابك الجهد والإنهاك، ولكن بدلاً من ذلك، ابعث رسالة واضحة إلى أنك تقبل العذر ليس لقوة عذره وحجته بل لأنك تعطيه الفرصة للمرة الثانية أن يجيد ويتقن عمله وإلا فالعاقبة القادمة لن تكون محبذه عنده..

وخلاصة الأمر..

هي رسالة مختصرة جداً لكل مدير مؤتمن على عمل ما، أقول: تخلص أيها المدير من مشكلة الأعذار، قبل أن تكون أنت بنفسك خارج الأسوار.. القرار بيدك الآن وقبل فوات الأوان.