الموظف قليل الخبرة.. نصائح وإرشادات



◄الإنسان في بداية حياته العملية يحتاج للناصح الأمين الذي يدله على الخير وعلى ما فيه مصلحته. لذلك فكرت في كتابة بعض النصائح العامّة التي قد تفيد الموظف قليل الخبرة.

1- أخلاقيات العمل: احذر أن تنزلق. إن بدأت في فلسفة الأمور وتبرير الخطأ فإنّ هذا يصل بك إلى المال الحرام وربما لن تعود. ولكن ضع أخلاقيات العمل أمام عينك ولا تقبل التنازل عنها. لا تستمع إلى نصائح الفاسدين ولكن استمع إلى نصائح الشرفاء.

ابذل مجهوداً في عملك... حاول تأدية العمل كما ينبغي... لا تقبل هدايا من العملاء أو الموردين... لا تستغل منصبك لمصلحتك الشخصية... التزم بتعليمات العمل... كن أمينا مع كلّ الناس... لا تكذب مطلقاً... لا تخدع العملاء... لا تخدع رؤساءك... لا تعطِ وعوداً كاذبة... لا تكتب تقارير مزورة... لا تقسم أيماناً كاذبة... لا تتكبر على أحد... كن متعاوناً.

2- تعرّف على المؤسسة وأنظمتها وثقافتها: من المهم أن تتعرّف على المؤسسة وأنظمتها ومهام كلّ إدارة وما لك ما عليك. هذه هي وسيلتك للتحرّك داخل المؤسسة والتعامل مع الآخرين بثقة. يجب أن تعرف مهامك جيّداً كي تؤديها. اسأل زملاءك، اقرأ ما يتاح لك من أنظمة المؤسسة، اهتم بفرص التدريب على أنظمة المؤسسة! تعرّف على حقوقك كي تحصل عليها وواجباتك كي تؤديها. عدم معرفتك بنظم العمل قد يجعلك تخرق هذه النظم دون قصد وهو ما قد يعتبره الآخرون إهمالاً أو عدم احترام للنظم.

تعرّف على ثقافة المؤسسة فالمؤسسات تختلف في ثقافاتها. تعرّف على أسلوب التعامل وثقافة الاجتماعات. بعض المؤسسات تتسم بالرسمية وبعضها يتسم باللارسمية وبعضها يهتم بالسرعة وبعضها يهتم بالجودة إلى غير ذلك. عليك التعرّف على مديرك وأسلوب عمله وما يحب وما يكره. حاول التوافق مع ثقافة المؤسسة وأسلوب عمل مديرك بما لا يخل بأخلاقيات العمل.

3- الانطباعات الأولى: الانطباعات الأولى لها تأثير كبير وقد تستمر لفترة طويلة فاحرص على خلق انطباعات جيّدة في الأيام الأولى لعملك. كن ملتزماً بالمواعيد وبالزي المطلوب وبقواعد العمل. اظهر اهتمامك وجديتك وكن حريصاً في تعاملك. اشكر الآخرين على مساعدتهم وتوجيههم لك. اظهر احترامك لزملائك ولا تحاول الدخول في صراعات. ليس المقصود أن تخدعهم وإنما أن تكون حريصاً بعض الشيء لأنّ الانطباعات الأولى لها اعتبارها ولأنّه ينظر لك بحساسية في الفترة الأولى.

على سبيل المثال فإنّ طلبك للحضور متأخراً نصف ساعة عن العمل قد يحمل على أنّك شخص غير ملتزم بينما قد يكون طلبك للحضور متأخراً ساعة عن العمل مقبولاً جداً بعد مرور أشهر على التحاقك بالعمل. وقد يحمل عدم التزامك الدقيق بالتعليمات في أوّل أيامك على أنّك شخص مستهتر بينما قد يكون عدم الالتزام مقبولاً في المستقبل حسب ظروف العمل.

قد تظن أنّ رئيسك وحده هو الذي يتابعك ولكن في الحقيقة فإنّ كلّ من حولك يكونون انطباعاً عنك. انطباعات الزملاء والمديرين الآخرين تؤثر عليك كثيراً. فبعضهم قد ينقل انطباعه لمديرك وبعضهم قد يساعدك في المستقبل على الانتقال لعمل أفضل تحت رئاسته.

4- ابحث عن النصح والتوجيه: أنت بحاجة لخبرات من هم أكثر منك خبرة ولكن يجب أن تمرّ النصائح التي تتلقاها بفلتر داخلي يستخرج النصائح المفيدة ويهمل النصائح غير الجادة أو المضرة. مثلاً قد ينصحك شخص ناقم على مديره أن تتعامل بشكل عدواني مع مديرك. هذه نصيحة قد تؤدي لفصلك ولا يقصد منها ذلك الشخص سوى شفاء غليله. إن وجدت ناصحاً أميناً فهذه نعمة فحاول استشارته والاهتمام بنصائحه.

5- التطوير الذاتي: قد تساعدك المؤسسة التي تعمل بها بإتاحة فرص للتدريب وقد يساعدك من هم أكثر منك خبرة في العمل. قد تجد مساعدة كبيرة وقد لا تجد مساعدة كافية. على أي حال، حاول تنمية نفسك ذاتياً. لا تتعلل بضعف فرص التدريب ولكن ابحث عن المعلومة هنا وهناك. لا تكتف بما تسمعه من الزملاء ولكن ارجع إلى الكُتُب وابحث على الشبكة الدولية واسأل زملاء آخرين. حاول تمحيص المعلومة. قد تجد مكتبة في المؤسسة فحاول استغلالها مهما كانت ضعيفة. قد تجد مراجع لدى الزملاء فحاول استعارتها. قد تجد نظم للعمل أو كتالوجات أو مواد تدريب فاقرأ منها.

لا تقضِ الساعات الطوال في العمل تتندر على تخلفنا وأسلوب عملنا ولكن طوّر نفسك لتقوم بعملك مثل أو أفضل مما يمكن أن يقوم به أجنبي من بلد متقدم.

6- العمل الجماعي: شجع العمل الجماعي فهو أساس النجاح. كن متعاوناً مع زملائك. ساعد زملائك. لا تخف عنهم المعلومات. ساعد المرؤوسين... درّبهم... ساندهم... وفر لهم ما يساعدهم. لا تتكبر على أحد. حاول أن تشعر أنّك جزء من الفريق. إنّ نظم الإدارة الحديثة تعتمد على التعاون الداخلي بين موظفي المؤسسة وعلى تعاون المؤسسة مع الموردين والعملاء بل وأحيانا المنافسين.

لا تحاول أن تخفي المعلومات لكي تظهر كأنّك الوحيد القادر على حل مشاكل العمل. إن كنت فعلاً عليماً فإنّه لن يضرك أن تعلم غيرك لأنّ لديك الكثير من العلم فهو لن يتفوق عليك. إن كنت تحاول أن تراعي ضميرك في العمل فإنّ عليك إنجاح المؤسسة وليس من حقك احتكار المعلومات. إن كنت مؤمناً با فليست هذه الطريقة التي تبحث بها عن الترقيات.

7- المعلومات: المعلومات هي أداة مهمة جداً لأداء العمل وتطويره. افترض أنّك مهندساً التحقت بعمل ما منذ أسبوع ثم إنّك تواجدت في العمل في أجازة العيد وحدك بدون المهندسين ذوي الخبرة. وفجأة حدث عطل ما. ماذا تفعل؟ هناك عدة أسئلة ستسألها: كيف كان الحال في الأيام السابقة؟ هل حدث هذا العطل من قبل وكيف كان العلاج؟ ما خطورة هذا العطل؟ هل حدثت أعطال أخرى؟ أين هي الأدوات التي سنستخدمها لعلاج هذا العطل؟ أين الرسومات؟ أين الكتالوجات؟ إنّك تسأل عن معلومات وإمّا إن تجدها وتعالج العطل بسرعة وإمّا ألا تجدها وتواجه صعوبة بالغة في علاج المشكلة. إن كنت طبيباً في

مستشفى وحضر لك مريض يزور المستشفى كلّ شهر لعلاج مرض مزمن، فإن وجدت تاريخ علاج هذا المريض فإنّك تكون على بينة من أمرك وإلّا فإنّك تجتهد وقد يكون اجتهادك هو خطوة تجاوزها المريض منذ شهور.

المعلومات هي الدعامة التي تساعدنا لأداء العمل بسرعة وبكفاءة وهي الدعامة لتطوير العمل. كيف نطوّر خدمة العملاء وليس لدينا معلومة عن مدى رضاء العملاء عن الخدمة؟ كيف نقصر من الانتظار وليس لدينا تسجيل لزمن الانتظار الحقيقي؟ كيف نطوّر المنتج وليس لدينا تسجيل لمشاكل العملاء في استخدامه؟

حاول المحافظة على المعلومات التي تجدها في المؤسسة عند بداية عملك. حافظ على تسجيل المعلومات المهمة بدقة واهتم بحفظها بشكل جيّد. فكّر في المعلومات الأخرى التي ينبغي تسجيلها. احفظ الملفات بشكل منظم يجعل البحث فيها يسيراً. اكتب تقارير تدوّن فيها المشاكل المهمة وكيفية علاجها وإن لم يقرأها أحد. يوماً ما قد تبحث أنت عن هذه التقارير لمعرفة ما حدث لأنّك ستكون قد نسيت تفاصيل الموضوع ويوماً قد يبحث موظف آخر يأتي بعدك عن مثل هذه المعلومات ويشعر حينها بأنّ شخصاً محترماً كان يعمل قبله في هذا المكان.

8- اخلق جوّاً إبداعياً: حاول أن تكون مبدعاً. ابحث عن الأفكار الجديدة! لا تكن متجمداً! فكّر كيف تؤدي العمل أفضل مما يؤديه كارل أو ديفيد أو فرانك في الولايات المتحدة أو فرانكفورت. شجّع غيرك على التطوير! أشرك الآخرين معك في الإبداع! إن كان لديك مرؤوسين فشجّعهم على التفكير وشجّعهم على توضيح المشاكل! الأفكار الإبداعية تأتي من أي شخص مهما قل شأنه. والتفكير الجماعي هو أفضل وسيلة للتطوير.

تذكر! هناك أعداء للتطوير وهناك مقاومة للتغير. هناك مَن سيقول لك إنّ عليك ألا تقدر المرؤوسين وألا تسمح لهم بإبداء آرائهم. هناك مَن يقول لك إنّ المرؤوسين على مستو ضئيل من العلم وأفكارهم بالية. وأنا أقول لك هذا هراء وأمراض نفسية لدى البعض. كلّ الناس لديهم عقل وهم قادرون على الإبداع. نمِ مرؤوسيك واسمح لهم بالتفكير وساعدهم ودرّبهم لكي تطورهم وتطور عملك.

9- امنع تكرار الخطأ: كلّنا يحاول تجنب الخطأ وكلّنا نقع في الخطأ بين الحين والآخر. لا يمكنك تجنب الوقوع في الخطأ تماماً ولكن يمكنك تقليله ويمكنك منع تكراره. عندما يحدث خطأ منك أو من غيرك فابحث عن سببه الحقيقي وفكّر في كيفية تلافي حدوثه في المستقبل. قد تظن أنّ السبب الحقيقي هو إهمال الموظف أو أنّه غبي وهذا هو مجرد أسباب ندّعيها لكي لا نبحث عن السبب الحقيقي. الأسباب الحقيقية منها: الموظف محبط، أسلوب العمل غير سليم، أدوات العمل غير متوفرة، هناك نقص في الاتصالات، هناك خطأ في النموذج المستخدم، هناك ضعف في الإشراف، هناك خطأ في نظام المعلومات.

بعد معرفة السبب الحقيقي فكّر في أسلوب منعه. مثلا: حفّز الموظف، طوّر النموذج، وفّر الأدوات، صحح أسلوب العمل، طوّر نظام المعلومات. على سبيل المثال فإنّك قد ترسل مذكرة لإدارة أخرى ثم تكتشف أنّ بها خطأ فادح وساذج. ما المشكلة وما علاجها؟ المشكلة إنّك عندما تكتب شيئاً ثم تراجعه فإنّ هناك أخطاء لن تراها. العلاج هو أن تطلب من أي زميل قراءة المذكرة قبل أن ترسلها فالعين الجديدة ترى ما لا تراه العين الأولى. قد تجد أنّك نسيت خطوة من الخطوات، ما العلاج؟ اكتب الخطوات أمامك وتأكد من إتمامها في كلّ مرة تؤدي فيها العمل. اجعل منع الخطأ هدف شخصي!

10- استثمر الوقت: لا تضيع وقتك في الأحاديث التافهة وغير المثمرة ولكن استغل الأوقات الفارغة في العمل في التعلّم والتحسين والتطوير. لا تجلس بدون عمل فيموت عقلك! اتقن عملك وتعلّم مهارات جديدة. اكتسب خبرات من الزملاء وتعرّف على أعمالهم. إما أن يفيدك هذا في عملك وإما أن يفيدك في البحث عن عمل آخر.

11- التنظيم: كن منظماً في وقتك، حاول تنظيم مكان العمل، حاول تنظيم الملفات. النظام هو دعامة مهمة جداً للنجاح. لا تترك المكتب مليء بالأوراق ولكن ضعها في ملفات بطريقة منظمة. التنظيم

يأخذ وقتاً الآن ولكن عدم التنظيم قد يأخذ أضعاف هذا الوقت لاحقاً في وقت تكون في حاجة فيه للوقت. ضع كلّ شيء مكانه لكي تصل إليه بسرعة وسهولة. إن كنت تتعامل مع العملاء فحاول توفير ما تحتاجه في التعامل معهم مسبقاً لكي تقلل وقت الخدمة. مرة أخرى لا تجلس مع زملائك وتتحدث عن تنظيم الأجانب لوقتهم ومكان عملهم ولكن تحدى نفسك في أن يكون مكان عملك أكثر نظاماً ونظافة من مكتب فلان وفلان في واشنطن أو لندن أو طوكيو.

12- واجه إحباطات العمل: إن كان العمل تافها فحاول خلق مهام أخرى أكثر تعقيداً. إن كنت تعاني من الفراغ فحاول استغلال الوقت في التعلّم. إن كنت تعاني من عدم تحقيق ذاتك في العمل فحاول القيام بأعمال أخرى خارج العمل لتحقيق الذات. عندما تواجه إحباطات العمل ولا تستسلم للإحباط فإنّك تستمر في العمل بدون أن يؤثر ذلك على صحّتك وحالتك النفسية وربما تجد عملاً آخر. المهم هو أن تستمر في العمل والعطاء.

الطريق ليس مليئاً بالزهور ولكن عليك مواجهة الصعاب لخلق بيئة عمل أفضل لأبنائك وأحفادك ولكي تقف أمام المرآة بعد عمر طويل إن شاء ا وتشعر أنّك ترى شخصاً تحترمه.

هذه بعض نصائح أظنها مهمة. هل لديك نصائح أخرى تنصح بها هذا الزميل؟►