

مدخل لعلم الموظفين EMPLOYEEOLOGY



مختصر الأنماط التسعة للموظفين

سلوك الموظف

بين

الوحي والوهن

Omar M. Halawani

عمر محمد حلواني

English

عربي

الطبعة الأولى

2021

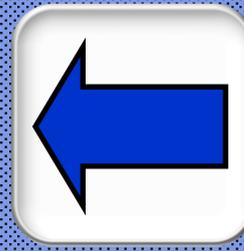
رقم فسخ وزارة الإعلام: 57876020210627



المثالي



تنبيه



المقدمة



إهداء



المرعج



المدفع



المختال



المجتهد



المثبط



المفسد



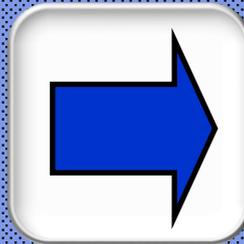
الانتهازي



الطفيلي



المراجع



الخاتمة



ملاحظات



الملخص



CLICK



إهداء

عزيزي الموظف، استمتع بحياتك!

وإن لم تستطع فابحث عن السبب وفكر
في التغيير، و اعرف ماذا تغير، فالتحول
قريب والرؤية تنتظر منك الكثير!



تشير آخر الإحصائيات إلى أن نسبة الموظفين إلى تعداد سكان العالم تبلغ 60 إلى 70 %، وهي شريحة كبيرة تستحق الدراسة، فالموظف ذكراً كان أو أنثى وأياً كان مركزه الوظيفي، يعيش ثلث يومه وأكثر من نصف عمره في الوظيفة، وفي ظل الظروف والضغوطات التي تحيط به، قد يتغير سلوكه، فماذا نعرف عن هذا السلوك؟

بحسب مقياس بريجس أند ماير هنالك 16 شخصية، ولكنها قد لا تعبر عن السلوك والذي هو مظهر من مظاهر الشخصية ولكنه عرضة للتغير، فالعرب عندما تشبه أحدهم بالذئب فهي تصف سلوكه بالشجاعة والإقدام وليس بالضرورة الشخصية. ومع ظهور مصطلح قطيع الذئاب في علم الإدارة على أنه أفضل فريق عمل، شدني ذلك للبحث عن نماذج مشابهة لوصف هذه السلوكيات.

البداية كانت عندما استوقفتني آية (إِنَّ اللَّهَ لَا يَسْتَحْيِي أَنْ يَضْرِبَ مَثَلًا مَّا بَعُوضَةً..) عند عالم الحشرات، ولحكمة بالغة فقد ذكر القرآن الكريم فقط تسع حشرات، كل واحدة منها تمثل سلوكاً مختلفاً، بدءاً من النحل التي اتخذت بيتها بوحى من الله، وانتهاءً بالعنكبوت التي اتخذت بيتها الواهن من نفسها، عندها عمدت الى مقارنة سلوك الحشرات مع سلوك الموظفين فكان معي هذا البحث.



تنبيه

أوصيك بأمك!

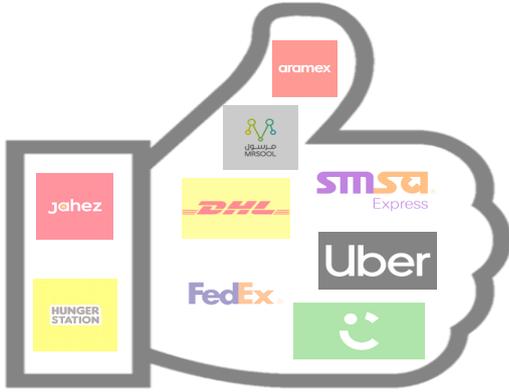
قبل أن أدخل في لب الموضوع أود أن استذكر ما قاله أحد الطيبين للموظف الجديد في أول يوم له في الشركة: أوصيك بهذه الشركة فهي أمك! وكان يقصد أن الشركة ستهتم بك كما تهتم الأم بابنها فلا بد أن تكون باراً بها. ولكن عند أبسط مشكلة يتعرض لها الموظف في عمله، فإن البر يضيع، بل ويصب جام غضبه على الشركة! مع أنه لا علاقة لها بذلك، فأى منظومة عمل تعتبر الموظف من الأصول المهمة لها، ومن غير المعقول أن تتسبب له الضرر، فأين المشكلة؟

المشكلة ليست في الأم، بل في زوج الأم! نعم زوج الأم وهو الذي تمثله الإدارة بدءاً من الرئيس المباشر، وصعوداً حتى الرئيس الأعلى، فهو إما أن تجده بمثابة الأب الرحيم الذي يأخذ بيد ابنه، أو زوج أم قاسي أو مهمل، و في بعض الأحيان يكون غير قادر على تحمل المسؤولية فتحدث التجاوزات دون أن يحرك ساكناً. لذلك يجب الأخذ بعين الاعتبار أن بيئة العمل التي تصنعها الإدارة هي التي تؤثر في الموظف، لذلك البيئة هي التي تستحق التغيير، أما منظومة العمل سواء كانت شركة أو مؤسسة فلا تستحق إلا الولاء.



خلال فترة الحظر السابقة بسبب كورونا، كان للتسوق الإلكتروني الدور البارز والمشكور في هذه الأزمة، والجندي المجهول وراء هذا النجاح، هو فريق الدعم اللوجستي لشركات

التوصيل، والذي كان يعمل على قدم وساق وكأنه خلية نحل بدءاً من استلام الطلب ومن ثم التسعير والتخطيط والجدولة والمتابعة حتى يتم التسليم للعميل في مواعده.



والمعروف أن خلية النحل هي بيئة منتجة، والسبب في ذلك هو أن الجميع يعمل بروح الفريق تكاملياً فيما بينهم وليس تنافسياً، ففريق كرة القدم يتنافس مع الفريق الآخر وليس فيما بينه حتى يحظى بالفوز. لذلك عندما يتم تقييم الموظف في بعض الشركات على التنافس الخاطئ فإنه ويؤثر على أداء هذا الموظف ويضر ببيئة العمل.

الموظف المثالي لن يجلس بدون عمل، فهو بطبيعته منتج بل وصانع أرباح، مثل النحل إذا انتهى من صنع خلية صنع أخرى، ولن تجد نحلة تقول لك يوماً آسفة لم أجد زهوراً، لذلك لن يوجد عسل!

آين العسل؟

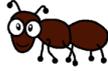


المجتهد

يمثل معظم الموظفين

الحشرة الوحيدة التي تكلمت في القرآن الكريم هي النملة،

يَا أَيُّهَا النَّمْلُ ادْخُلُوا مَسَاكِنَكُمْ
لَا يَحْطَمَنَّكُمْ سُلَيْمَانُ وَجُنُودُهُ
وَهُمْ لَا يَشْعُرُونَ



ويجب أن نقف ملياً عند هذا القول، فالنمل يتكلم ولديه مشاعر، والآية شرحت الكثير من صفاته، فمنها أنه يعمل ضمن فريق، و هو حذر، ووجوده غير ملحوظ ، وكذلك هو الموظف النملة.

في الواقع معظم الموظفين في العالم يقعون تحت هذا التصنيف، وأكثر الشركات تبحث عن المجتهد في عمله، المطيع، المسالم، وربما هي صفات أقرب الى عامل ولكنه بمسمى موظف. ويميزه براعته في الادخار والتوفير (Cost Saving)، والتي قد يصل بسببها إلى مراكز متقدمة، لأن هنالك من يحبذ هذه الشخصية الموفرة، ولكن لابد في وقت ما أن يسارع من تغيير تفكيره من موفر للنفقات إلى صانع للأرباح والذي قد يكون صعباً بعض الشيء.

هذه الشخصية تتمتع بالكثير من المزايا التي تؤهلها أن يكون جيداً فقط، لأن الحذر والخوف يمنعه من تطوير مهاراته، وفي كثير من الأحيان قد يضطر إلى القبول والرضى بالوضع الحالي.

الحذر الزائد



المُختال

قد يحرق نفسه بالنار

البعض من المشاهير وخاصة في منصات التواصل الاجتماعي قد أحرقتهم الشهرة، تماماً كما قال ابن زيدون في أحد الأبيات وهو يصف الفراشة:

قالوا أبو عامر أضحى يُلمُّ بها—قُلتُ الفراشة قَد تَدنو مِن النار
والحقيقة أن الفراشة تميل بفطرتها إلى الضوء، ولكن قد تكون النار هي مصدر الضوء فتلقي بنفسها في النار وتحترق، وهذا هو نفسه ما قد يحدث مع الموظف المختال المحب للاستعراض كالفراشة.

فبسبب كاريزما الموظف المختال تسلط عليه الأضواء، ليبهر الجميع بجاذبيته، ولكن إذا كان عديم الخبرة، قد يواجه نار الحقيقة التي قد تحرق مستقبله الوظيفي. والكثير ممن وصلوا إلى مراكز وظيفية متقدمة بسبب أسلوبهم الاستعراضى فقط (Show Off)، فشلوا في الاستمرار، خاصةً عندما تصبح الخبرة أمراً ضرورياً لذلك.

هنالك فرق بين الاستعراض الخادع والتسويق الشخصي، فالأول ادعاء كاذب، والآخر تعبير عن الحقيقة، فالإعلانات الدعائية قد تكون لمنتج سيء لا قيمة له ليفشل بعد ذلك، ولكن بعضها تكون لمنتج جيد يستحق التسويق والنجاح.

أضف قيمة



المندفع

قلما تكون قراراته صائبة



WIKIPEDIA
The Free Encyclopedia

غافريلو برينسيب من صرب البوسنة والهرسك قام في 1914/7/28 وهو في الرابعة والعشرين من عمره باغتيال ولي عهد النمسا الأرشيدوق النمساوي فرانز فرديناند وريث عرش الإمبراطورية النمساوية المجرية وزوجته وهو يتجول في سراييفو، فأدّى ذلك إلى اندلاع

الحرب العالمية الأولى وموت الملايين، وهذا الاندفاع يشبه سلوك الجراد وهي تندفع نحو المحاصيل لتسبب الخراب لها. و هذه العملية الطائشة قد تشبه ما قد يفعله الموظف من باب العجلة بإلغاء أمر هام من نظام الحاسب الآلي، أو بضغط جرس إنذار خاطئ في مصنع، أو إرسال معلومات غير مؤكدة إلى العميل، فيكبد الشركة خسائر مادية أو بشرية، فالمندفع تحكمه العواطف وربما الحماس لاتخاذ القرارات للوصول إلى النتيجة بسرعة، ولكن قد لا تكون قراراته صائبة.

الموظف المراهق

من الطبيعي أن يكون هنالك اندفاع في المرحلة المبكرة من عمر الموظف تماما كالمراهقة، لذلك تلجأ بعض الشركات لوضع خطة تدريبية لكل مبتدئ مع مشرف له (Mentor & Mentee) حتى يصل إلى مرحلة النضج، ولكن البعض قد تستمر معه حالة المراهقة حتى التقاعد.



المزعج

يؤخر من إنجاز العمل

يقال إن سبب موت النمرود هو أن ذبابة دخلت في أنفه! وكذلك لو أن ذبابة دخلت حياتك فستسلبك راحة البال، فالموظف المزعج يبعثر الأفكار ويضيع الوقت ويعبث بالمشاعر وأحياناً يتطفل على الأمور الخاصة، فقد تجده ناقلًا للإشاعات والفضائح، ومحباً للثرثرة والغيبة والتدخل في شؤون الآخرين، أو تجده يتجسس على أمورك العائلية أو المادية.

ولا تخلو شركة من وجود الموظف المزعج، فعندما تقل مهام الموظف ويصبح لديه وقت فراغ كبير لا يسعى إلى استغلاله بأمر جيد، مثل التدريب والنقاش العملي والمبادرة بل وحتى الترفيه المفيد، فقد يتجه إلى إزعاج الآخرين، مما يؤثر على أداء العمل والإنتاجية. والأسوأ أن وجود هذه الشخصية في بعض فرق العمل، يؤخر من إنجاز المهام في الوقت المطلوب، حتى يصبح من الأفضل التخلص من هذا الموظف وأن يصبح الفريق ناقصاً حتى يتسنى أداء المهمة.

أخف قطع السكر

السبب الحقيقي في اقتراب الذباب منك هو أنك قطعة سكر، وهذه ليست مزحة، ولكن استمراره في مطاردتك هو لأنك لم تخف قطعة السكر هذه، لذلك سيستمر في إزعاجك حتى تقرر إخفاءها.



الطفيلي

هدر لموارد الشركة

الطفيلي يعيش حالة على الآخرين، وينشأ بين الموظفين

عادة في الشركات الكبيرة حتى يستطيع أن يختبئ بين أفرادها بسهولة، أما في الشركات الصغيرة فيسهل اكتشافه والتخلص منه، تماماً كما يختفي

لماذا لم تأتي إلى العمل بالأمس؟



أوه نسيت لقد كان عندي إجازة مرضية

القمل داخل فروة الشعر الطويل وليس القصير. ومن الممكن أن يكون السبب في تكوين الطفيلي هو إعطاؤه مهام لا تتناسب مع مسماه الوظيفي (Job Description)، كأن تكلف محاسباً بتحضير القهوة، أو أن تكلف الساعي بإعداد جدوى اقتصادية، ولكن من الممكن أيضاً أن يصبح الموظف طفيلياً بمحض إرادته وبدافع الكسل. ووجود الطفيلي في بيئة العمل هو استهلاك للموارد، فهناك نقص في عدد الموظفين مع دفع للرواتب بدون مقابل وهي خسارة مزدوجة.

هنالك مصطلح (HR surplus) ويعني أن هنالك فائض في الموارد البشرية، وعادةً عندما تبدأ الشركة في تسريح الموظفين فإن الطفيلي هو أول من تبدأ في التخلص منه.

أول الضحايا



الانتهازي

يعيش بالحيلة

الأعين الكبيرة هي أسلوب جديد لرسم الأعين بصورة



مبالغة ومعبرة ابتكرتها الرسامة مارجريت كين في الستينات، ولكن زوجها والتر كان ينسب لنفسه الفضل في رسم كل الشخصيات التي رسمتها زوجته بدون علمها، بل أنه ادعى لاحقاً حقوق الملكية عن طريق القانون، وهذا الاحتيال يشبه ما تفعله البعوضة عندما تمتص دم الإنسان خفيةً.

لابد أنك قد صادفت الانتهازي في المدرسة في صورة طالب غشاش أو في السوق كتاجر مخادع، لذلك قد تجده في حياتك الوظيفية عندما يسرق فكرة ليست له وينسبها لنفسه، أو يتحايل ليحصل على فرصة ليست من نصيبه، ولكن المفروض أنه لا يستطيع تكرار ذلك مع نفس الشخص، لأن الألم الذي تسببه القرصة الأولى تجعل الحذر منه واجباً.

لن تشعر بوجود البعوضة إلا بعد القرصة، لذلك إذا شككت في أحد ما، قدم له فرصة صغيرة كطعم ليستغلك، فهناك احتمال أن ينتهزها لتأخذ منه حذرك فيما بعد، فمن رأيي أن من يتساهل في الصغائر لن يتوانى عن الكبائر.

دعه يستغلك



المفسد

يعيث في الخفاء

لم يستطع أحد إنقاذ شركة الطاقة الأمريكية الكبرى إنرون



من إعلانها للإفلاس الأكبر في تاريخ الولايات المتحدة في سنة 2001 عقب إقرارها بممارسات محاسبية مريبة، والكثير من

المحللين عللوا أن غياب الشفافية وإخفاء الحقائق من مدراء الشركة هو أحد أسباب انهيار الشركة. وكذلك لا يتم اكتشاف وجود النمل الأبيض داخل البيت، إلا بعد أن يعيث فساداً في إتلاف قطع الخشب الداخلية، إذ أنه من الخارج يبدو كل شيء على أفضل ما يرام.

الموظف المفسد بطبيعته يحب العمل في الخفاء حتى لا تنكشف خطته، لذلك هو يحتاج إلى بيئة خفية حتى ينمو فيها مع فريقه الذي على شاكلته. وبسبب خوفه من المواجهة، نادراً ما تجده يصل إلى المراكز العليا التي تستلزم الظهور، والغريب أنه حتى النمل الأبيض يخشى الضوء، بل ويتساقط عند تعرضه له.

الكشف المبكر عن السرطان يساهم في الحد من انتشاره، وكذلك عمليات التدقيق المستمر (Auditing) من قبل فريق مسؤول ستكشف عن عمليات الفساد مبكراً بل وتمنع حدوثها.

الكشف المبكر



المُثبَط

صعوده هبوط للشركة



“نحن لم نفعل أي شيء خاطئ، لكن بطريقة ما، خسرنا.”

كانت هذه كلمة ستيفن إيلوب الرئيس التنفيذي لنوكيا خلال المؤتمر الصحفي للإعلان عن شرائها من قبل ميكروسوفت في عام 2013. شركة

نوكيا التي قالت عنها مجلة فوربس ذات يوم ”الشركة ذات المليار عميل فمن سينافسها!، أصبحت اليوم في أسفل القائمة، ومن أهم أسباب ذلك هو وصول عنكبوتاً أو أكثر إلى سلم الإدارة، لتلتهم البيروقراطية حماس الموظفين، ولم يحدث أي تطوير للأجهزة ونظم التشغيل والمتجر الإلكتروني حتى ظهرت أجهزة آيفون المنافسة واكتسحت الأسواق، فعدم القدرة على التطور هو أحد أهم أسباب الانقراض.

الموظف العنكبوت لا يمكنه إخفاء ميله لتصيد الأشخاص أو الأفكار، وذلك ما يجعله محبباً لنصب الفخاخ، لذلك أظهر له نقطة ضعف وهمية لك واجعله يشعر أنك وقعت في الفخ لتعرف شخصيته، ولكن خذ حذرك منه للأبد.

أظهر له ضعفك



الملخص

الأنماط التسعة



سورة القارعة آية (4)

المختال

- جذاب، له معجبون ولكن ليس فريق عمل، عشوائي واستعراضي، محب للظهور، قصير العمر المهني بسبب اعتماده على المظهر الخارجي فقط.



سورة النمل آية (19)

المجتهد

- يعمل ضمن فريق، منظم، له أهداف، نشيط و ذو إصرار، قصير الرؤية، غير ملاحظ الوجود، ويتميز في مقدرته على الادخار وتقليل التكاليف.



سورة النحل آية (68)

المثالي

- يعمل ضمن فريق، منظم، ذو رؤية وحضور، مبدع وله مهارات متعددة، وما يميزه هو الإنتاج المستمر والالتقان.



سورة الأعراف آية (133)

الطفيلي

- وحيد، كثير الأعداء، يحب التخفي، أثره السلبي يظهر على المدى الطويل بسبب استهلاكه للموارد، عادة ما يتم التخلص منه مبكراً عند تقليص عدد الموظفين.



سورة الحج آية (73)

المرجوع

- يعمل وحيداً، غير منظم، قدراته مهدرة في إضاعة الوقت والتفكير، وليس لديه أهداف أو رؤية، وجوده ظاهر، تأثيره سلبي ولكن يمكن تجنبه.



سورة القمر آية (7)

المنذفع

- يمكن أن يعمل ضمن فريق ولكن بدون نظام، لديه طاقات عالية ولكن غير موجهة، سريع التنفيذ بتهور، عادة يكون هذا السلوك لفترة معينة فقط.



سورة العنكبوت آية (41)

المنبث

- وحيد، متصيد، متسلق، منظم، ماهر في أداء عمله، ذكي، له أهداف ورؤية، لا يتطور، لا يقيم وزناً للعلاقات الاجتماعية، يزداد خطره عند وصوله للمراتز العليا.



سورة سبأ آية (14)

المفسد

- يعمل ضمن فريق، منظم، له أهداف، ينفذ عمله بصورة خفية، يخشى المواجهة الى حد الجبن، يظهر أثره السلبي والمدمر على المدى البعيد إذا وجد البيئة المناسبة



سورة البقرة آية (26)

الانتهازي

- يعمل وحيداً، لديه مهارات وأهداف قصيرة المدى، يعمل في العلن ولكن ينفذ أهدافه بتخفي، يقتنص الفرص ويستغل الآخرين لمصلحته، ولأنه مؤذي نهايته بشعة.



- أفضل استفادة من هذا الملخص، هو معرفتك لنفسك قبل معرفة الآخرين.
- السلوك قد يتغير بسبب تقدم السن والظروف والتجارب من الأسوأ إلى الأحسن والعكس أحياناً.
- قد يكون للموظف أكثر من سلوك ولكنه يظهر حسب الموقف والأشخاص.
- ربما هنالك تصنيفات أخرى، ولكن هذه السلوكيات هي الأكثر شيوعاً.
- من الممكن تطبيق هذا السلوكيات على فئات أخرى، فمثلاً
 - ♦ الإنسان عندما يكون طفلاً يكون سلوكه كالطفيلي، وبعدها يصبح كالفراشة محباً للفت الأنظار، وعند المراهقة يصبح مندفعاً كالجرادة وهكذا.
 - ♦ والطلاب كذلك تجد منهم الطالب المثالي والمجتهد والانتهازي وغيرهم.



ما أن انتهيت من اعداد الفصول الأساسية من الكتاب، حتى شرعت في إعداد هذا الملخص ونشره أولاً بعكس العادة، والسبب هو لأن الموضوع يحتاج المزيد من البحث والدراسة في أكثر من بيئة عمل، و لكنني أردت مشاركة هذا الملخص ليساعد القارئ في التعرف علي هذه الأنماط بشكل عام حتى يتسنى لنا مناقشتها فيما بعد. لذلك راعيت أن يكون سهل القراءة عبر الجوال ، وقمت بتخصيص صفحة واحدة فقط لكل شخصية واختصار بعض القصص والأفكار، ولكنني بالتأكيد سأشرح كل ذلك بالتفصيل عند صدور الكتاب إن شاء الله.

مشاركتي خبرتك أيها القارئ العزيز حتماً ستثري المحتوى المعرفي للكتاب وستكون فرصة لتبادل الخبرات مع الآخرين، بل ومع كل المهتمين بهذا المجال. لذلك يسعدني تواصلك على :

 البريد الإلكتروني employologygate@gmail.com

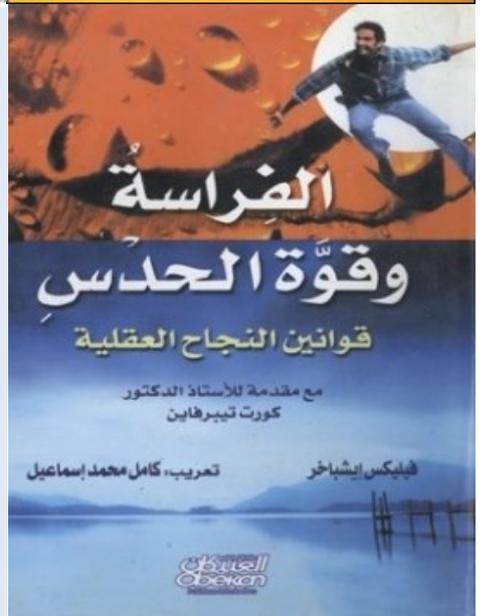
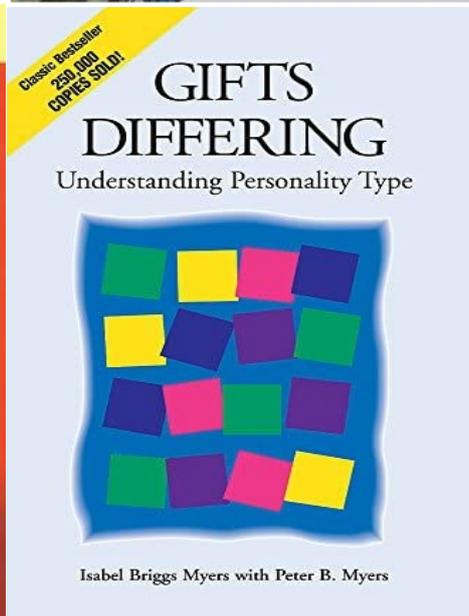
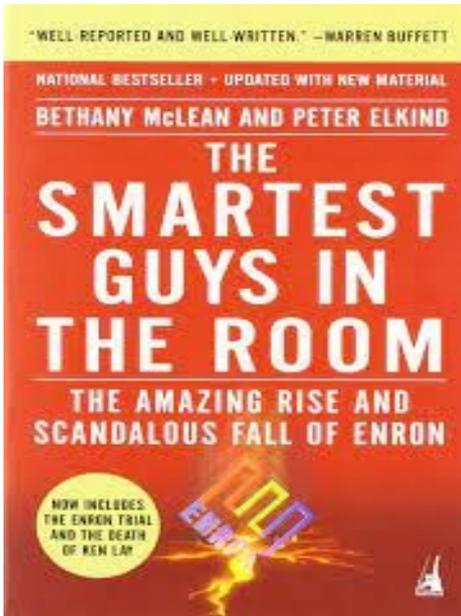
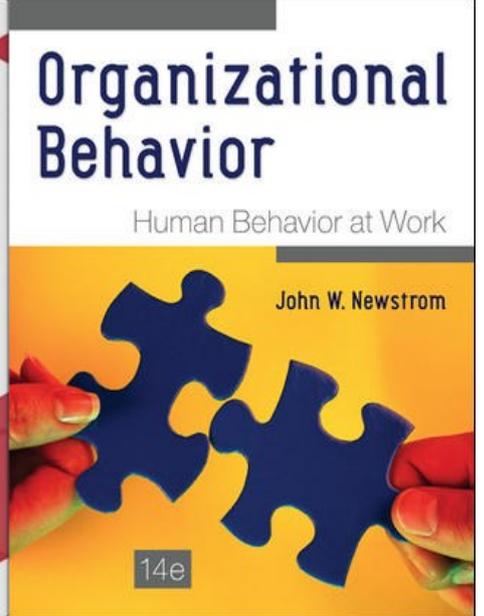
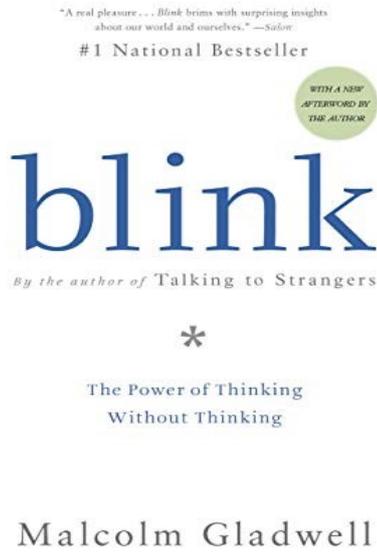
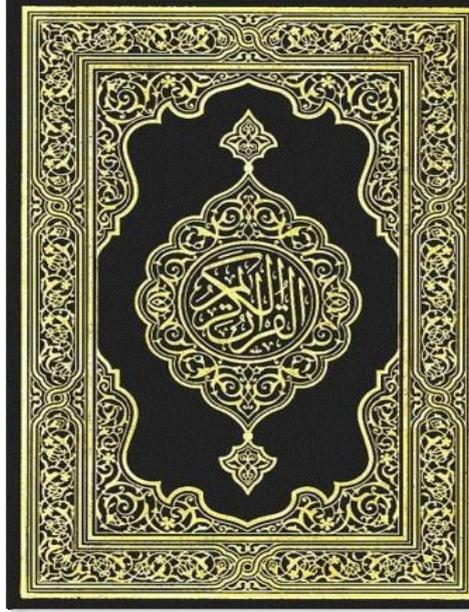
 تويتر <http://www.twitter.com/Employologygate>

وأخيراً فلتفضل مشكوراً لعمل هذا الاستبيان لأنه سيساعدني على المضي الى الخطوة التالية :

 <https://www.surveymonkey.com/r/FRPF8TJ>



المراجع



**English version
still
in progress**

