التميز الوظيفي بطريقة مستدامة

نشر في جريدة أخبار الخليج بتاريخ 22 يناير 2023

بقلم: الدكتور زكريا خنجي

لا نختلف كثيراً إن قلنا إن كل المؤسسات ترتكز في أداء مهامها وتقديم خدماتها وتحقيق أهدافها على الإنسان، فالإنسان هو المورد المستدام فيها بشكل أساسي، حتى وإن توفرت الحواسيب أو مصادر الذكاء الاصطناعي، إذ يبقى الإنسان هو أثمن موارد المؤسسات والدول على اختلاف أشكالها. وعلى الرغم من تباين المسميات الوظيفية للموظفين وتنوع أدوارهم ومهامهم سواء كانوا رؤساء أم مرؤوسين، فجميعهم يُسهم – بطريقة أو بأخرى – في نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها المنشودة من خلال التفاعل فيما بينهم.

وهذا الإنسان الموظف أو المواطن الذي تعتمد عليه المؤسسات والدول يحتاج إلى تحفيز وإثارة قدراته حتى يتمكن من الإبداع، وهنا – ربما – يأتي دور القيادة والمسؤولين في المؤسسة نفسها، وهذا هو الفارق بين المؤسسات الفاعلة والمؤسسات الهامشية، فالمؤسسات الفاعلة تحاول أن توفر كل الإمكانيات وتحاول أن تهيئ البيئة المناسبة التي تشجع على التميز الوظيفي بهدف الارتقاء بالمؤسسات والعمل وكذلك الارتقاء بالموظف نفسه وتنمية قدراته ومهاراته البشرية.

وعند هذا الحد برز مصطلح في علم الإدارة وهو (التميز الوظيفي)، فماذا يعني هذا المصطلح ؟

تشير بعض الدراسات إلى أن التميز الوظيفي يعني قدرة الفرد على أداء العمل المطلوب منه بدرجة عالية من الإتقان والانضباط والجودة، ويرى آخرون أنه الجهد والأداء الفعال الذي يجعل المرء ينفرد ويبرز ويتفوق على الآخرين، أي يتفوق عليهم في عمله وأدائه لواجباته الوظيفية والمهنية، فهو يُعبر عن أعلى مستوى أداء يمكن بلوغه.

ولكن في المقابل فإنه يجب ألا يفهم أن التميز الوظيفي هو العمل الذي يقاس بعدد وحدات العمل الذي يقوم به العامل أو الموظف، أو بعدد العملاء الذين يقوم بخدمتهم فقط، وإنما يجب أن يوضع في الاعتبار جودة هذا العمل الذي يقوم به، ومدى الارتقاء بالسلوك الاجتماعي، مثل قيام العامل بأداء مهام إضافية يرى أنه لابد من إنجازها بدون أن يُطلب منه ذلك أو تطوعه لمساعدة زملائه ومساندته النشطة لقرارات وقواعد عمل المؤسسة، بالإضافة إلى تمكّن الموظف من الذكاء العاطفي والاجتماعي الذي يتعامل بهما مع الزملاء والعملاء والناس، وبعض الأمور الأخرى.

نعتقد أن هذا التميز هو الهدف المنشود الذي تسعى المؤسسات لتحقيقه عبر استثمار رأسمالها البشري، لما سيحققه لها من نتائج على مستوى ارتفاع قدرات وإمكانيات العاملين، والحصول على مجموعة من الأفكار الجديدة والخلاقة التي ترتقي بمستوى أداء المؤسسة إلى التميز. وهذا يعني بالضرورة أن التميُّز الوظيفي هو تحقيق أداء يفوق معدلات الأداء العادية، من خلال تسخير الفرد لقدراته ومهاراته وخبراته بالإضافة إلى رغبته – وهذا أمر أساسي – في إنجاز العمل بكفاءة وفعالية.

إلا أن هذا التميز الوظيفي لا يأتي بصورة اعتباطية، بأن أقول "إني أرغب في التميز"، وبالتالي أبلغ التميز الوظيفي بين زملاء العمل، وإنما يحتاج المرء إلى خطوات ومراحل وبعض الأعمال التي يجب أن يقوم بها حتى يبلغ مرحلة التميز الوظيفي، وهي كالتالي:

استيعاب رؤية المؤسسة للوصول إلى تحقيق أهدافها: نعتقد أنه بات الأوان أن تقوم كل مؤسسة برسم رؤيتها وأهدافها وتحاول أن تضع آلية طويلة المدى وقصيرة المدى لتحقيق أهدافها، فإن كانت المؤسسة التي تعمل فيها تعمل بهذه الكيفية فهذا أمر جيد، وإلا فإنك ستجد نفسك في خضم فوضى عارمة وأنك تعمل في مؤسسة عشوائية، لذلك فإن هذا الأمر مهم. لا بد أن تحتاج المؤسسات إلى تحديد رؤيتها وأهدافها رسالتها، وبالتالي وضع آليات العمل من أجل الارتقاء والاستدامة، وهذا يعني أن الجميع سيتمكن من تحقيق التميز الوظيفي.

فهم الدور المطلوب منك من خلال كل تلك المنظومة المتكاملة من الأهداف وآليات العمل: وأنت تعمل ضمن مؤسسة منظمة ومرتبة في كل أمورها، فإنه ينبغي أن تُوجد لنفسك مكانًا بين كل هذا العمل، فأين أنت من كل هذا ؟ وهذا لا يعني أبدًا أن تعمل منفردًا، وإنما من الحكمة أن تعمل ضمن فريق عمل محترف، فارتقاء فريق العمل يعني ارتقاءك وفشل فريق العمل يعني فشلك أنت أيضًا، ولكن من المهم أن تعرف ما دورك وما موقعك في كل هذا العمل الذي أنت جزء منه.

وضع خطة بطموحاتك الشخصية من خلال رؤية المؤسسة وأهدافها:
والعمل ضمن فريق العمل لا يعني أنه يجب أن تهمل نفسك، وإنما يجب أن يعني أن تضع لك أهدافًا وخطة عمل تحاول أن تصل إليها من خلال منظومة العمل، فلا ينبغي أن تهمل نفسك وتفكر فقط في فريق العمل، ولا ينبغي – أيضًا – أن تهمل فريق العمل وألا تفكر إلا في نفسك، وإنما من المهم أن توازن بين الأمور.

تطوير مهاراتك الشخصية وزيادة اطلاعك بما يتناسب مع رؤية المؤسسة: **وحتى تسهم بصورة فعالة في العمل المؤسسي وتتميز وظيفيًا ضمن فريق العمل يجب أن تنمي مهاراتك الشخصي، وتحاول أن تتعلم تعلمًا ذاتيًا، وإن كان بالإمكان أن تحضر عددًا من الدورات التدريبية في بعض المجالات التي تهم عملك فهذا أمر حسن، ولا تنتظر أن ترسلك المؤسسة للدورة الفلانية، وإنما بادر أنت وحاول الالتحاق بالدورة، فتنمية ذاتك من مسؤوليتك وحدك في الأساس ومن مسؤولية المؤسسة، ولكن بصورة جزئية.**

المواظبة على العمل بجدية: **لا تهمل ولا تسوف في العمل، بل كن أنت الرائد وأنت من – يحاول أن – يدير زملاء العمل، وخاصة الذين في مستواك المهني والوظيفي، والجدية هنا لا تعني الإغراق التام في العمل وإهمال بقية الأمور الأخرى مثل الأسرة والرياضة والترفيه، وإنما الجدية تعني أن تأخذ الأمور بحقها، وتحاول بكل ما لديك من فهم وقدرات ومهارات أن تؤدي الأعمال المنوطة بك والأعمال التي تستطيع القيام بها حتى وإن كانت ليست من مهامك.**

توثيق انجازاتك لتطوير ذاتك: التوثيق والأرشفة أمر مهم، وذلك لعدة أسباب، ودعونا نذكر منها سببين، وهما، أولاً: إن الناس وبخاصة المسؤولين يُعدون من أكثر البشر نسيانًا للإنجازات، لذلك عندما تُكلف بأي عمل، أو إن قمت بأي عمل، فإن كان بإمكانك توثيقه فحاول أن توثقه، إذ أنك الشخص الوحيد الذي سيخسر كل شيء في حالة نسيان الزملاء لكل ما عملت، وأعلم أن نكران الجميل سمة منتشرة، وخاصة للمخلصين في العمل. والأمر الثاني: هو أن الأرشفة والتوثيق يساهمان في تسجيل الكثير من المشاكل والأخطاء التي واجهتك أثناء العمل، بالإضافة إلى الحلول التي قدمتها لتسهم في حل تلك المشكلات، وعندما تعاود نفس المشاكل للبروز فيكون لديك أنت وحدك كل الوثائق التي تدل إلى كيفية حل تلك المشاكل، لذلك فهي تسهل لك الطريق في حل المشكلات والتعلم منها.

التغلب على الصعوبات والمعوقات والقدرة على إدارة الوقت والتطلع إلى التغيير إلى الأفضل: وهذه من الأمور المهمة جداً، وهي نوع من تطوير الذات، فالتغلب على المشكلات والمعوقات من الضروريات التي ينبغي على الموظف تعلمها، فإن لم يتمكن من ذلك فإنه سيأتي آخرون ويتفقون عليه، وهذا يعني أنهم سيتميزون وظيفيًا وتبقى أنت في الظل. إن تنمية القدرات الذاتية أمر مهم، وخاصة فيما يتعلق أيضًا في الرغبة والتطلع إلى التغيير وإدارة الوقت.

لا تلتفت إلى الفاشلين والمحبطين: تأكد أنه كلما تقدمت خطوة للإمام فإنه سوف يقف في طريقك عشرات الأفراد الذي يحاولون أن يحبطوك، وهذا أمر طبيعي، ولكن الأمر غير الطبيعي أن تسمح لهؤلاء أن يثنونك عن

العمل، فالفاشلون في الأعمال والمحبطون كثيرون، وهذا أمر طبيعي، لذلك يجب أن تسد آذانك عن كل هؤلاء وأن تستمر في طريق التميز الوظيفي، وهذا هو الأمر الذي ينبغي أن يحدث.

تعزيز التعاون مع زملاء العمل: واستكمالاً للنقطة السابقة فإنه لا ينبغي مقاطعة الحديث والاستماع إلى الزملاء المحبطين أو إلقاء التحية عليهم في الصباح وفي المساء، وإنما يجب أن تحاول التعاون معهم، وأن تسحبهم معك إلى القمة، ولكن إن وجدت أن الزميل يحاول أن يجرك إلى القاع فقل له "وداعًا"، ولكن بكل أدب واحترام، وعلى الرغم من ذلك يجب أن تستمر بالتعاون معهم بكل قدرة واتقان، فالقائد والموظف المتميز لا يكره أحد ولا يعادي أحدًا.

المبادرة بالأفكار غير التقليدية: التفكير الإبداعي والمبتكر سمة من سمات التميز الوظيفي، لذلك فإن كان المرء يحاول أن يبلغ هذا المستوى من التميز فعليه أن يفكر بأساليب التفكير الإبداعي، والبحث عن حلول مبتكرة للمشاكل التي تعاني منها المؤسسة، بالإضافة إلى البحث المتكامل المستدام عن الأفكار الجديدة التي تساهم بالارتقاء بمستوى العمل، بهدف رضا العملاء، وتطوير المؤسسة.

قدم نفسك من خلال عمل متميز: حاول أن تتميز – بقدر الإمكان – من خلال عمل مميز، فإن ذُكر العمل ذُكرت أنت، وإن ذُكرت أنت ذكر العمل، ولكن كل هذا من خلال رؤية المؤسسة وفي إطار أهدافها التنظيمية.

عمومًا، التميز الوظيفي يمكن التحدث فيه بصورة كبيرة، ولكن المهم جودة العمل، فالغاية ليست مجرد تميز شخص واحد ضمن مؤسسة مكونة من العديد من الأشخاص، فعلى صاحب العمل أو المسؤول عن

العمل، أن يبحث عن أفراد مميزون ويستفيد منهم ومن قدراتهم ومهاراتهم، وبالتالي يمكنه أن يطور العمل ويرتقي بالمؤسسة، فإن لم نفعل ذلك فإننا سنراوح في مكاننا سنوات وسنوات، وستبقى الاستدامة حلم مؤسسيًا نحلم به فقط.