

المحاضرة العاشرة

قوانين العمل الجماعي

(الجزء الثاني)

قانون التفاحة الفاسدة "الاتجاهات السيئة تدمر الفريق"

أولاً: تأثير الاتجاهات في فريق العمل

يجب أن نتأكد من الاتجاه الايجابي لكل عضو من أعضاء الفريق، فالاتجاهات السيئة تضمن هزيمة وفشل الفريق، وسنوضح كيف تؤثر الاتجاهات في عمل الفريق والقائد:

1- الاتجاه الداخلي قادر على بناء الفريق أو هدمه

بالطبع تحتاج إلى الموهبة، إلا أن الموهبة وحدها غير كافية للنجاح، فالفوز يحتاج إلى أكثر من مجرد أشخاص موهوبين، لكي نضمن النجاح ضمن فريق العمل.

إن القادة الحقيقيين سواء في العمل أو في المجتمع المهني يميلون إلى حافة مميزة والتي تفصلهم عن باقي المجتمع. لا يحقق النجاح نجاحه بفضل ارتفاع ذكائه أو موهبته، تكمن حافة الفوز في الاتجاه وليس إلى كفاءة.

من المؤسف أن كثيرين يرفضون هذه الفكرة، فهم يؤمنون أن الموهبة وحدها (أو الموهبة مع الخبرة) كافية. غير أن الكثير من الفرق الموهوبة لم تستطع تحقيق شيء بسبب الاتجاهات الداخلية لأعضاء الفريق.

قد تؤثر الاتجاهات المختلفة في فريق تكون من أفراد يتمتعون بمستوى مرتفع من الموهبة:

القدرات + الاتجاهات = النتيجة

موهبة رائعة + اتجاه بغيض = فريق سيء

موهبة رائعة + اتجاه سيء = فريق متوسط

موهبة رائعة + اتجاه متوسط = فريق جيد

موهبة رائعة + اتجاه جيد = فريق رائع

إذا أردت نتائج ماهرة فإنك بحاجة إلى أشخاص يتمتعون بموهبة متميزة واتجاه مدهش. وكلما ارتفعت الاتجاهات ارتفعت الطاقات الكامنة في الفريق، وكلما انخفضت الاتجاهات، انخفضت امكانيات في الفريق.

2- يتضاعف تأثير الاتجاه عندما يُكشف للآخرين

العديد من الأشياء التي لا تنتقل بين الفريق مثل الموهبة، والخبرة والاستعداد للتدريب. ولكن تستطيع أن تثق في شيء واحد وهو: إن الاتجاه الداخلي معد. فعندما يكون لدى أحد أعضاء الفريق استعداد للتعلم، ويتزكى تواضعه بتحسين مهاراته، فإن الآخرين سيرغبون في إظهار صفات مشابهة عندما يبتهج القائد في ظل الظروف المحبطة، فإن الآخرين يُعجبون بهذه الصفة ويرغبون في الاقتداء به، عندما يُظهر أحد أعضاء الفريق التزاما قويا بأحد أخلاقيات المهنة ويبدأ في إحداث وقع ايجابي، فإن الآخرين سيحاكونه. يستمد البشر الإلهام من اقربائهم. يميل البشر إلى تبني اتجاهات الاشخاص الذي يمضون الوقت معهم، بمعنى محاكاتهم في أسلوب تفكيرهم ومعتقداتهم وأسلوب مواجهتهم للتحديات.

تعتبر قصة "روجر بانيستر" مثالا ملهما للطريقة التي يتضاعف وينتشر بها الاتجاه الداخلي. في النصف الأول من القرن العشرين، رأى الكثيرون من خبراء الرياضة إنه لا يستطيع أي عداء قطع مسافة الميل في أقل من 4 دقائق، وقد كانوا محقين لوقت طويل، ولكن في عام 1954 استطاع العداء والطالب الجامعي "روجر بانيستر" أن يقطع الميل في 3 دقائق 59.4 ثانية في حدث رياضي بأكسفورد. وبعد أقل من شهرين استطاع عداء استرالي آخر اسمه "جون لاندي" أن يكسر حاجز الأربع دقائق، وفجأة كسر هذا الحاجز العشرات ثم المئات. لماذا؟ لأن الاتجاه الداخلي لأفضل العدائين قد تغير، قد بدأوا تبني اتجاه تفكير اقربائهم ومعتقداتهم.

لقد تضاعف اتجاه "بانيستر" وسلوكياته عندما تلامس مع الآخرين وهكذا انتقل اتجاهه الداخلي إلى الآخرين، وأصبح من الممكن لكل عداء عالمي يتسابق في هذه المسافة أن يقطعها في أقل من 4 دقائق، فالاتجاهات دائمة معدية.

3- الاتجاهات السيئة يتضاعف تأثيرها أسرع من الاتجاهات الجيدة

الشيء الوحيد الذي يفوق الاتجاه الجيد في انتقاله أو عدواه، هو الاتجاه السيء، فليسبب ما يرى بعض الناس في السلبية نوعا من الاناقة. حيث يعتقدون أنهم بذلك يبدوون أكثر ذكاء أو أهمية، ولكن الحقيقة إن الاتجاه السلبي يضر صاحبه أكثر مما يساعده، وكذلك يضر من حوله.

لكي ندرك مدى سرعة أو سهولة انتقال الاتجاه الداخلي أو أسلوب التفكير، دعونا نتأمل هذه القصة الحقيقية: حيث قام أحد أطباء الإسعافات الأولية أثناء إحدى مباريات كرة القدم بعلاج خمسة أشخاص معتقداً في إصابتهم بتسمم غذائي، وسرعان ما اكتشف أنهم قاموا جميعاً بشراء مشروب من أحد منافذ البيع في الاستاد، فطلب الطبيب من المذيع أن يوصي بعدم شراء مشروبات من هذا المنفذ بسبب احتمال الإصابة بالتسمم الغذائي. لم يمض وقت طويل إلا واشتكى 200 شخص من أعراض التسمم الغذائي، بلغت الأعراض عند نصفهم لدرجة استلزمت نقلهم إلى المشفى، غير أن القصة لم تنتهي بعد، فبعد قليل من التحري اتضح أن الضحايا الخمسة الأوائل كانوا قد تناولوا سلطة بطاطا فاسدة من منفذ آخر في طريقهم لحضور المباراة. وعندما اكتشف المرضى الآخرون إن المشروبات الموجودة في الاستاد آمنة، زالت أعراضهم بطريقة واضحة!

توضح هذه القصة مدى سرعة انتشار الاتجاه الداخلي !!

4- الاتجاهات ذات طابع شخصي إلى درجة يصعب تمييز الخطأ منها

هل تعاملت مع شخص من قبل وأدركت منذ البداية إن اتجاهاته سلبية ومع ذلك لم تستطع أن تحدد موضع الخطأ؟ يمكن أن الكثيرين قد مروا بهذه التجربة، حيث يشك الناس في انطباعاتهم عن اتجاهات الآخرين لأنها ذات طابع شخصي. قد لا يكون من لديه اتجاه سيء بعمل غير قانوني أو غير أخلاقي ولكنه قد يكون له التأثير نفسه في تدمير الفريق.

يُظهر الناس في أغلب الأحيان ما يشعرون به بداخلهم، يتعلق الاتجاه في حقيقته بكيان الشخص وهذا يظهر بوضوح في تصرفاته، وسنشير إلى بعض الاتجاهات السلبية الشائعة التي تدمر الفريق وهذا لكي تكتشفها عندما تصادفها:

• عدم الاعتراف بالخطأ

هل قضيت وقتاً من قبل مع أشخاص لا يعترفون أبداً بأخطائهم؟ هذا مؤلم. لا أحد كامل، ولكن من يظن أنه كامل لا يصلح لأن يكون عضو فريق مثالي، سيتسبب هذا الاتجاه الخطأ دائماً في خلق صراع دائم.

• عدم الغفران

لا يعد الاحتفاظ بالضعيفة اتجاهها لائقاً أو إيجابياً، وعندما يحدث عدم الغفران بين أفراد الفريق فإن هذا بالتأكيد يضر الفريق.

- الغيرة التافهة

أحد الاتجاهات التي تؤدي حقا الشخص هو رغبته في المساواة التي تغذي الغيرة التافهة، فليسبب ما يرى أصحاب هذا الاتجاه أن الجميع يستحقون المساواة في المعاملة بغض النظر عن الموهبة أو الأداء أو التأثير. غير أن هذا أبعد ما يكون عن الحقيقة، فكل شخص منا هو متفرد في خلقته، مختلف في أداءه ويجب أن نتعامل من هذا المنطلق.

- مرض الأنانية

هذا المرض يقود دائما إلى نتيجة حتمية واحدة وهي: "فشل الجميع"

- الشخصية الناقدة

عندما يكون أحد أعضاء الفريق شخصية ناقدة يعرف الجميع ذلك لأنه لا يرى أحدا يتصرف تصرفا صحيحا في الفريق.

- أنانية شرهة

الرغبة في الاستحواذ على المدح كله. إنه اتجاه سيء آخر يضر بالفريق مثله مثل "مرض الأنانية". فرغم أن صاحب هذا الاتجاه قد يتسبب في خلافات واضطرابات، فإن رغبته في الاستحواذ على المدح والتقدير تنزع دائما إلى الاستئثار بالأضواء سواء رجع الفضل له أم لا. يتناقض هذا الاتجاه مع ما قاله "بيل رسل" لاعب NAB عن وقته في الملعب: "إن أهم مقياس لجودة أية مباراة هو المستوى الذي ساعدت به زملائي على اللعب بصورة أفضل".

- 5- إهمال الاتجاه السيء يفسد كل شيء

لا بد من معالجة الاتجاهات السيئة، فهي بالتأكيد ستسبب دائما في الضغينة، والصراع وانقسام الفريق. ولن تختفي الاتجاهات السيئة من تلقاء نفسها إذا تركت بدون معالجة. فبمرور الوقت ستوتر الفريق وتدمره ببساطة وتدمر معه فرص تحقيق طاقاته الكامنة.

إن الاتجاهات السيئة تدمر الفريق، فإذا كنت تهتم بالفريق، فعليك بالمواجهة، فإذا تركت تفاحة فاسدة في وعاء مليء بالتفاح الجيد، فسينتهي دائما الأمر بوعاء مليء بالتفاح الفاسد. الاتجاهات السيئة دائما تؤثر على فاعلية القائد والفريق.

ثانياً: نحو عضو أفضل في الفريق

أول ما تبدأ به فيما يختص بالاتجاه هو نفسك – كيف هو حالك؟ مثلاً:

هل تعتقد أن الفريق لا يقدر الاستمرار في العمل بدونك؟	<input type="checkbox"/>
هل تعتقد سرا أو جهرا أن نجاحات الفريق الأخيرة ترجع في الحقيقة إلى جهدك الشخصي، وليس من عمل الفريق ككل؟	<input type="checkbox"/>
هل تسجل ما يحظى به أعضاء الفريق من مديح وتقدير؟	<input type="checkbox"/>
هل تجد صعوبة في الاعتراف عندما ترتكب شيئاً من الخطأ (إذا كنت تظن أنك لا ترتكب أي أخطاء فلتراجع نفسك!)	<input type="checkbox"/>
هل تعيد جذب الانتباه للأخطاء التي ارتكبتها باقي أعضاء الفريق؟	<input type="checkbox"/>
هل تعتقد أنك تتلقى راتبا أقل مما تستحقه؟	<input type="checkbox"/>

إذا وضعت علامة بالإيجاب بجوار أي مما سبق، فإنك بحاجة إلى مراجعة اتجاه قلبك، تحدث مع المسؤول فإذا كنت ترى أن أجرك غير منصف، فاتحه بالموضوع، فلا تظن أن الأمر سيدوم سواء كنت تعطي أكثر مما تأخذ، أو تأخذ أكثر مما تستحق، وفي كلتا الحالتين ستهار العلاقة.

مدرس المقرر: د. عبدالله سمير موسى