

BUSINESS VITAMINS

أعراض وأسباب المشكلة

المقدمة

يواجه الناس العديد من المشاكل طوال حياتهم. بعض المشاكل كبيرة وبعضها الآخر صغير ولكنهم يتسببون بنوع من المشاكل للجميع. يحاول الجميع عدم تضخيم أي مشكلة ولكنهم قد لا يكونون قادرين على القيام بذلك بسبب عدم وجود إرشادات كافية حول هذا الموضوع تحديداً. إذا كنا قادرين على معرفة أسباب المشكلة في وقت مبكر فسيساعدنا ذلك على عدم الوقوع في تلك المشكلة مجدداً، ومعرفة أعراضها تعد بالتأكيد ميزة إضافية.

التعريف

إن السبب الرئيسي لحدوث أي مشكلة يُعرف بسبب المشكلة. عندما تكون النتيجة النهائية غير النتيجة المتوقعة فتسمى عندها هذه النتيجة بأنها أحد أعراض المشكلة. أي أن آثار المشكلة هي إشارة لوجود خلل ما في العملية. أما سبب المشكلة فهو السبب الأساسي لحدوث المشكلة.

الشرح

إن فهم المشكلة يعني تحديد سببها. من المحتمل أن تؤدي معالجة أعراض المشكلة لخلق المزيد من المشاكل والنتائج غير المقصودة. إن الفرق بين السبب وأعراض المشكلة هو أن السبب عادة ما يكون نتيجة لقرار في حين أن الأعراض هي نتيجة مباشرة أو غير مباشرة لسبب ما. فمثلاً إذا كانت شركة تخطط للإستيلاء على شركة أخرى، فجميع النتائج الناتجة عن هذا القرار تعد أعراضاً له. إن السبب هو القرار الأصلي. فيما يلي بعض الأمثلة على آثار المشكلة:

- 1. ارتفاع نسبة التدقيق في المراجعة**
إذا استغرقت فحوصات ضمان الجودة وقتاً طويلاً فمن المحتمل أن يكون هناك طريقة أفضل لمعالجة هذه العملية القابلة للتكرار. ابحث عن طرق لتمكين موظفيك من إتمام العملية بنجاح عند العمل عليها.
- 2. الأخطاء في المرة الأولى**
إن الخطأ البشري هو جزء من الحياة ولكن العديد من العمليات يمكن تنفيذها عن طريق الآلات والتكنولوجيا. فمثلاً عند تعبئة النماذج ورقياً يضيع الكثير من الوقت على المكالمات الهاتفية ورسائل البريد الإلكتروني المتكررة إذا كانت المعلومات غير صحيحة أو غير كاملة. إن نقل عملية عرضة للخطأ كتدريب الموظفين الجدد إلى سير عمل رقمي يمكن أن يسمح لفحوصات ضمان الجودة المضمنة من توفير الوقت والمال.
- 3. عدم رضا العملاء**
عندما لا تسير الأمور بسلاسة يصاب الناس بالإحباط وقد لا يعبرون عن ذلك بالشكوى. ولكن تحديد مجالات عدم رضا العملاء يمكّنك من التدخل السريع لتحسين نواحي العمل التي تحتاج لذلك.
- 4. استغراق العمل وقتاً طويلاً**
نعلم جميعاً أن العملاء يمتلكون في بعض الأحيان توقعات غير واقعية ومع ذلك فإن كان لدى عملائك وأصحاب العمل والبائعين شعور دائم بأنه يمكن تنفيذ العمل بسرعة أكبر، فقد حان الوقت للتدقيق في هذه العملية البطيئة ومراجعتها.
- 5. إنفاق أموالك لحل مشكلة ما دون نتيجة تذكر**
إذا قمت بالاستثمار في المزيد من الموظفين أو التكنولوجيا لحل مشكلة في العمل ولكن المشكلة لم تحل فقد حان الوقت للبحث بشكل أكبر فيها، فقد تكون مشكلة في إدارة الموظفين.
- 6. ارتفاع نسبة الفشل**
يمتلك الموظفون الجيدون مخاوف مشروعة عندما لا تحدث الأشياء كما ينبغي لعمالها. كن على اطلاع بالمناطق التي يبذل فيها الموظفون قصارى جهدهم ولكنهم لا يزالون غير قادرين على تلبية احتياجات العملاء.
- 7. توجيه أصابع الاتهام عبر الأقسام**
فمن الطبيعي أن تشمل العملية أقسام مختلفة وفي هذه الحالة احرص على التأكد من أن يبقى التواصل بينهم فعالاً. إذا استمرت المشكلة بعدها فيمكن أن لا يكون هناك ببساطة عملية فعالة لنقل المعلومات بين الإدارات.
- 8. تحايل الموظفون على الإجراءات لتسريع العمل**
إذا كان الموظفون النشيطون يبذلون قصارى جهدهم لإتمام العمل، فإنهم غالباً ما يتجنبون الإجراءات المعتمدة لإيجاد طريقة أفضل.

9. إدارة العملية وتقسيمها لأجزاء

تشمل معظم العمليات عدة أشخاص وأقسام متعددة، ولكن عند عدم وجود إدارة نهائية عند الحاجة لاتخاذ قرار فسيؤدي ذلك لظهور المشاكل. قم بتحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح لجميع مراحل العملية للتأكد من أنه يمكن تنفيذها بشكل صحيح.

10. قضاء المدراء الكثير من الوقت في حل المشاكل

إذا كان قائد الفريق يقضي الكثير من الوقت في حل الأخطاء التي يمكن تجنبها وإعادة العمل الذي نفذ فإنك تهدر قدرتهم على المساهمة في تحقيق أهداف الشركة الاستراتيجية، وقد تتعرض لخسارة الموظفين الجيدين بسبب تعرضهم للإرهاق.

المصادر:

- 1: <https://www.medicalnewstoday.com/articles/161858#medical-symptoms>
- 2: <https://www.differencebetween.com/difference-between-problem-and-symptom/>
- 3: https://epoc.cochrane.org/sites/epoc.cochrane.org/files/public/uploads/SURE-Guides-v2.1/Collectedfiles/source/03_clarifying_problem/cause_problem.html