

◇ الموضوع الخامس: قصص واقعية لمواقف كان يمكن تجنبها بالتفكير المسبق

◇ هدف الموضوع

يهدف هذا الموضوع إلى تثبيت المفاهيم النظرية التي تناولناها في المواضيع السابقة من خلال قصص مهنية واقعية من بيئات العمل المختلفة، يتأمل فيها الموظف المتدرب ويستخلص منها الدروس والعبر. وبنهاية هذا الموضوع يكون الموظف قد رأى بعينه كيف تتحول التصرفات اليومية الصغيرة إلى عواقب كبيرة، وكيف أن دقائق من التفكير المسبق كانت كفيلة بتجنب ساعات وأيام من المعالجة.

◇ تمهيد للموضوع

الإنسان بطبعه يتعلم من القصص أكثر مما يتعلم من المعلومات المجردة، فالقصة تحرك المشاعر وتوقظ التفكير وتترك أثراً يدوم في الذاكرة. ولذلك جاء هذا الموضوع ليجسد ما تعلمناه من خلال قصص مهنية مستوحاة من واقع بيئات العمل، وليست مرتبطة بأشخاص بأعينهم حفاظاً على الخصوصية. وندعو الموظف المتدرب إلى أن يقرأ كل قصة بتأمل، ويضع نفسه مكان بطلها، ويسأل نفسه ماذا كنت سأفعل لو كنت في مكانه، وأين كانت الفرصة لتفادي ما حدث.

◇ القصة الأولى: التقرير الذي لم يحفظ

◇ تفاصيل القصة

موظف مجتهد في إدارة الموارد البشرية، كُلف بإعداد تقرير سنوي ضخيم يضم تحليلات وإحصائيات لجميع موظفي المؤسسة. عمل على هذا التقرير لأكثر من أسبوعين، وقضى ساعات طويلة في إدخال البيانات وتنسيقها. وفي مساء يوم التسليم، وبينما كان يضع اللمسات الأخيرة قبل ساعة من نهاية الدوام، انقطع التيار الكهربائي فجأة عن مكتبه. حين عاد التيار، اكتشف الموظف أن جهازه لم يحفظ آخر تعديلاته، بل ضاع كل ما أنجزه في ذلك اليوم، وكانت تعديلات جوهرية لا يمكن استعادتها بسهولة. حاول الاتصال بقسم الدعم الفني لكن الوقت كان متأخراً، وانتهى يومه دون أن يستطيع تسليم التقرير في موعده. في اليوم التالي، اضطر إلى تأخير التسليم وتقديم اعتذار رسمي للإدارة، مما أحدث ارتباكاً في خطط الإدارة العليا التي كانت تنتظر التقرير لاتخاذ قرارات استراتيجية.

◇ تحليل القصة

الخطر هنا كان احتمال انقطاع التيار أو تعطل النظام في وقت حرج، وهو خطر معروف ومتكرر في بيئات العمل. والمشكلة الفعلية حين وقعت لم تكن في انقطاع التيار، بل في عدم وجود حفظ احتياطي للملف، وعدم تجزئة المهمة على أيام متعددة بدلاً من الانتظار حتى اللحظات الأخيرة.

◇ الدروس المستفادة

- ١- فعل خاصية الحفظ التلقائي في برامج العمل، واحرص على الحفظ اليدوي كل بضع دقائق.
- ٢- احتفظ بنسخ احتياطية للملفات المهمة على وسائل تخزين متعددة وعلى السحابة المؤسسية.
- ٣- لا تترك المهام المهمة إلى اللحظات الأخيرة قبل موعد التسليم، فهامش الأمان ضروري.
- ٤- إذا وقعت مشكلة فعلاً، أبلغ مديرك مباشرة بدلاً من محاولة الإخفاء أو التعويض المتسرع.

◇ القصة الثانية: المكالمة التي كلفت الكثير

◇ تفاصيل القصة

موظفة في قسم المحاسبة، تلقت مكالمة في منتصف يوم العمل من شخص يقدم نفسه على أنه من البنك الذي تتعامل معه المؤسسة، ويخبرها بأن هناك مشكلة عاجلة في تحويل مهم وأنه يحتاج إلى تأكيد بعض البيانات فوراً قبل أن يتجمد المبلغ. بدت لهجة المتصل رسمية ومستعجلة، فدخل القلق في نفسها.

لم تتوقف الموظفة لتفكر، ولم تتصل بالبنك على الرقم الرسمي للتحقق، بل أعطت المتصل بعض المعلومات الحساسة التي طلبها منها. وحين انتهت المكالمة، شعرت بشيء غير مريح، فاتصلت بالبنك للاستفسار، ليتبين لها أن البنك لم يجر معها أي مكالمة، وأن من اتصل بها كان محتالاً.

خلال ساعات، تمت محاولة سحب مبلغ كبير من حساب المؤسسة، ولولا تنبه قسم الأمن المالي في البنك واتصاله بإدارة المؤسسة للتحقق، لخسرت المؤسسة مبلغاً ضخماً. تم احتواء الموقف لكن بقي على الموظفة عبء التوضيح وفتح تحقيق إداري لمراجعة بروتوكولات الأمان.

◇ تحليل القصة

الخطر هنا كان معروفاً وهو تعرض الموظفين للاحتيال الإلكتروني عبر المكالمات، وقد حذرت الجهات الرسمية في المملكة من هذا النوع من الاحتيال مراراً. والمشكلة الفعلية كانت في غياب الثقافة الأمنية لدى الموظفة، فاستسلمت لضغط اللحظة دون أن تطبق القاعدة الأساسية وهي التحقق من هوية المتصل قبل الإفصاح عن أي معلومة.

◇ الدروس المستفادة

- ١- لا تستسلم لضغط الاستعجال، فالمحتالون يستخدمون عنصر الوقت لتعطيل التفكير المنطقي.
- ٢- تحقق من هوية أي متصل يطلب معلومات حساسة عبر الاتصال بالجهة الرسمية على رقمها المعتمد.
- ٣- الجهات الرسمية والبنوك لا تطلب البيانات الحساسة عبر الهاتف، فهذا في حد ذاته إشارة احتيالي.
- ٤- أبلغ عن أي محاولة احتيالي تتعرض لها للنيابة العامة على الرقم ١٩٠٩ ولقسم الأمن في مؤسستك.

◇ القصة الثالثة: المنشور الذي غير المسار

◇ تفاصيل القصة

موظف ذو كفاءة عالية وسجل مهني نظيف، تعرض في يوم لضغط نفسي بعد خلاف بسيط مع أحد زملائه في العمل. عاد إلى منزله مساءً وهو يحمل شعوراً بالضيق، فتح حسابه على إحدى وسائل التواصل وكتب منشوراً ينتقد فيه بيئة العمل بعبارات حادة، دون أن يذكر اسم المؤسسة صراحة لكن السياق كان واضحاً لمن يعرفه. ضغط على زر النشر دون مراجعة، ثم خلد إلى النوم. في الصباح، استيقظ ليجد أن المنشور انتشر بين زملائه وعدد من المتابعين، ووصل إلى إدارة المؤسسة. وفي اليوم نفسه، استدعي إلى مكتب الموارد البشرية للتحقيق، وتم تذكيره بسياسات المؤسسة المتعلقة بالنشر على وسائل التواصل، وبأنظمة مكافحة الجرائم المعلوماتية في المملكة. حاول الاعتذار وحذف المنشور، لكن الضرر كان قد وقع، فقد التقت صور للمنشور قبل حذفه. وانتهى الأمر بإنذار رسمي في ملفه الوظيفي، وفقدان فرصة ترقية كانت قد رُشح لها قبل أسابيع، وتعرض سمعته المهنية لاهتزاز كبير بين زملائه.

◇ تحليل القصة

الخطر هنا كان نشر محتوى انفعالي في لحظة ضيق دون تفكير في العواقب. والمشكلة الجوهرية كانت في عدم تطبيق قاعدة بسيطة وهي عدم اتخاذ قرار يخص العمل في حالة انفعال، فحتى لو كان للموظف حق في الشكوى، فإن وسائل التواصل العامة ليست المكان المناسب للتعبير عن الخلافات المهنية.

◇ الدروس المستفادة

- 1- لا تنشر شيئاً يتعلق بعملك في لحظة انفعال، انتظر يوماً كاملاً ثم أعد قراءة ما كتبت قبل النشر.
- 2- للخلافات المهنية قنوات رسمية للحل، استخدمها بدلاً من الفضاء العام.
- 3- كل ما تنشره على الإنترنت يبقى محفوظاً حتى لو حذفته، فالتقاط الصور وسيلة سهلة للجميع.
- 4- نظام مكافحة الجرائم المعلوماتية في المملكة العربية السعودية يحاسب على ما ينشر، فالحرية تأتي بمسؤولية.

◇ خلاصة الموضوع الخامس

القصص الثلاث ليست استثناءات بعيدة، بل مواقف يمكن أن تحدث لأي موظف. والقاسم المشترك بينها أن دقائق من التفكير المسبق كانت كفيلة بتجنب كل العواقب. وهذه هي الرسالة الجوهرية للمحور الأول، أن إدارة المخاطر ليست علماً معقداً، بل عادة ذهنية بسيطة قائمة على التأمل قبل التصرف.

◇ رسالة ختامية للمحور الأول

لا تستهن بأي قرار تتخذه في عملك، فالقرارات الصغيرة هي التي تصنع المسارات الكبيرة. وكن دائماً ذلك الموظف الذي يفكر قبل أن يتصرف، فهذه هي الصفة التي تميز المحترفين. ومنتقل في المحور الثاني إلى كيف نكتشف المخاطر فعلياً ونقدر حجمها بأسلوب منهجي.

