أخبار الخليج

# بصمات نسائية

العدد (17582) - السنة الحادية والخمسون - الأربعاء 26 ذو القعدة 1447هـ - 13 مايو 2026م

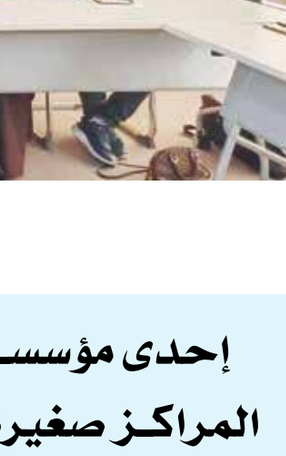
www.akhbar-alkhaleej.com

○ جمعية تجربة العميل.

○ فريق خدمة العملاء بتمكين.

**إحدى مؤسسات جمعية تجربة العملاء الأولى من نوعها بالمملكة.. حصدت إدارتها جائزة أفضل مركز اتصال في الشرق الأوسط فئة المراكز صغيرة الحجم، وجائزة الفئة الذهبية من لجنة تقييم مراكز الخدمات الحكومية، وجائزة التميز في خدمة العملاء ضمن منصة تواصل.. مدير إدارة تجربة ودعم العملاء بمؤسسة تمكين.. أمل محمد جهاد لأخبار الخليج:**

# بدأت مشـــواري العملي عند عمر 19 عاما لتحقيق الاستقلالية



أجرت الحوار:
هالة كمال الدين

يقـول المخترع الأمريكي الشـهير توماس إديسـون: «الآمال العظيمة تصنع الأشـخاص العظماء»!

أمل محمد جهاد، مدير إدارة تجربة ودعم العملاء بمؤسسة تمكين، هي اسم على مسمى، حيث دأبت عبر مسيرتها على التمسك بالأمل، فكان لها النافذة التي تفتح أمامها آفاقا واسعة في الحياة، والقوة التي تدفعها نحو المواصلة، والحافز لتحقيق النجاح، فهي لا تيأس إذا تعثرت، ولا تتوقف عند التحديات، ولا تعرف المستحيل، ولم تبك قط على اللبن المسكوب.

لقد صنعت منها تحديات الحياة شخصية قوية صلبة ومثابرة، بل يمكن القول إن ما واجهته مـن عثرات كان وراء ما حققته اليوم من نجاحات على مختلف الأصعدة، انطلاقا من قناعتها بأن القـوة هي مزيج من المرونة النفسـية والإصرار والتكيف الذكي مـع الظروف، ومن ثم تحويل الأزمات إلى فرص للنمو ولتطوير الذات، وهذا ما تجسـده تجربتها الملهمة والتي نتوقف عند أهم تفاصيلها في الحوار التالي:

★كيف أثرت نشأتك في مسيرتك؟

–لقد كنت أصغر ابنة لعائلتي التي تضم خمسـة من الأبناء، الأمر الذي ساعدني على التعلم من جميع من حولي الأكبر سنا، وكنت أهوى ممارسة الرياضة بمختلف أنواعها، أما عشقي الأول فكان فن الرسـم، حتى أنني حلمت بدراسته في الخارج في المسـتقبل ومن ثم احترافه، ولكن الظروف المادية للعائلـة حالت بيني وبين تحقيق هذا الحلم، علما بأنني خريجة مدرسـة ابن خلدون، فتوجهت اضطرارا إلى دراسـة مجال آخر تمامـا لم أكن أرغب فيه، وهنا حدثت أهم نقلة في مشواري.

★حدثينا عن تلك النقلة.

–انتقالي من التعلم بمدرسـة خاصة مرموقة إلى جامعة حكومية مثّل أهم نقلة في مشواري، بل يمكن القول بأنه كان تحديا كبيرا، ولكني كنت بقدره نظرا لتمتعي بشخصية مرنة تستطيع أن تتكيف مع مختلف الظروف والمستجدات، حيث قررت مواصلة المشوار بكل قوة وإصرار، وأقدمت على دراسـة تخصص لم أكن أرغب فيه من الأسـاس بعد حصولي على بعثة دراسية في مجال العلـوم المصرفية والمالية في جامعة البحرين، وأيقنت مع الوقت أن الخالق أحيانا يرتب للمرء حياته بطريقة تختلف عما يطمح إليه، ولكنها قد تكون هي الأفضل له، وهذا ما حدث معي واقعيا.

★كيف؟

–دراسـتي لتخصص العلوم المصرفية والمالية وهو المجال الذي لم أكن أرغب فيه كانت السـبب وراء ما حققته من نجاحات اليوم، فبعد تخرجي في الثانويـة العامة بامتياز التحقت بجامعة البحرين، وقررت العمل منذ السـنة الأولى على تحقيق الاسـتقلالية المادية، وكان ذلك عنـد عمر 19 عاما، وبالتالـي حين تخرجت في الجامعة كنت قد اكتسـبت خبرة عملية تؤهلني لأعلى المراكز، ورغم أن معظم صديقاتي درسـن في الخارج إلا أنني سبقتهن في الخبرة العملية كثيرا، وتمكنت في وقت قياسـي من تحقيق الكثيـر من النجاحات، حيث عملت مع بنك البحرين والكويت في البداية في قسم خدمة العملاء تحت إدارة الأستاذ هشام الريس الذي أدين له بالكثير، واستمررت بالبنك مدة سبع سنوات.

○ أمل محمد جهاد.

## ■ الظروف حالت بيني وبين تحقيق حلمي ومازال يراودني ■ النقلة من مدرسة خاصة مرموقة إلى جامعة حكومية أهم محطات المشوار

## ■ علمتني الحياة أن أصنع من أي تحد فرصة للنجاح ولتطوير الذات ■ عملي لدى «تمكين» 15 عاما علمني حب الوطن ومساعدة الآخرين

★ماذا عـن التـوازن بيـن العمل والدراسة؟

–لم يكن إحداث التـوازن بين العمل والدراسـة أمرا سـهلا، ولكنـه ليس مسـتحيلا، فقد كنت أعمـل في الصباح وأدرس مساء في بعض الأيام، والعكس صحيح في أيام أخرى، ومثل هذا الوضع بالنسـبة إلي حافزا ودافعا قويا لتحقيق أهدافي، الأمر الذي صقل من شـخصيتي ومدنـي بمزيد مـن القـوة والإصرار، وواصلت عملي فـي البنك، وحين تقلدت منصب مديـر إدارة العمليات كان يعمل تحت إدارتي أكثر من مئة شـخص، كذلك حين تزوجت بعد التخرج مباشرة حاولت قدر الإمكان الإيفاء بمسؤولياتي الأسرية على أكمل وجه، ثم جاءت خطوة انتقالي إلى مؤسسة تمكين التي أضافت إلي الكثير واليوم أتقلد منصب مديـر إدارة تجربة ودعم العملاء بعد خبرة تمتد إلى حوالي خمسة عشر عاما.

★ماذا أضاف إليك عملك لدى تمكين؟

–عملي لدى مؤسسة تمكين على مدى خمسـة عشـر عاما علمني حب الوطن، والتفاني في مسـاعدة الآخرين، وهذا ما كرسه بداخلنا الأستاذ يوسف علي الذي كان يؤكد دوما أن سياسة «تمكين» تعتمد في الأسـاس على خدمة الغير من دون أي مقابل، ومن ثـم تغيير حياة الآخرين بشكل إيجابي، وتلك بالفعل هي مهمتنا في هذه المؤسسـة، الأمر الذي يرفع من اسم مملكتنا عاليا ويسهم في تنمية اقتصادها، وقد كان لي شرف تأسـيس قسم خدمة العمـلاء من الصفر وتطويـره ورقمنته بالكامل.

○ في جلسة نقاشية.

★أهم الإنجازات عبر مشوارك؟

–من أهم الإنجازات التي حققتها عبر مشواري وأفخر بها المشاركة في تأسيس أول جمعية في البحرين من نوعها تحت اسـم «تجربة العملاء» وقـد تم تعييني أمين السـر لمجلس الإدارة، وكان الهدف من ورائهـا تعزيز مفهوم تجربة العملاء في البحرين والمنطقـة ككل، فضلا عن حصول إدارتي في مؤسسـة تمكين على جائـزة أفضل مركز اتصال في الشـرق الأوسـط لفئة المراكز صغيـرة الحجم عامـي 2018–2017، وعلـى الجائـزة الذهبية لمراكز خدمـة العملاء من لجنة تقييم مراكز الخدمـات الحكومية (تقييم عـام 2018، و2019، و2021، و2023، وعلـى جائزة التميز فـي خدمة العملاء ضمن منصة تواصل.

★أصعب قرار؟

–لقـد أراد لي الله سـبحانه وتعالي المرور بأكثـر من اختبار فـي الحياة، ولعل أصعب قرار اتخذته عبر مشـواري كان الإقدام على دراسة تخصص لا أرغب فيه وحرمانـي من دراسـة مجال الفن وتحقيق حلمي باحترافه، كذلك هناك تحد آخر واجهته وكنت بقـدره وهو الانتقال من مدرسـة خاصة مرموقة إلى جامعة حكومية، وهما بيئتـان مختلفتان تماما، وقد اسـتفدت من تلك التجارب الصعبة كثيرا، واكتسبت خبرات مهمة في الحياة، وأصبحت على يقين أن اختيارات الخالق لنا تكـون دائما في صالحنـا حتى لو اعتقدنا عكس ذلك.

★مبدأ تسيرين عليه؟

–هناك عدة قناعات اعتدت أن أضعها نصب عيني عبر مسيرتي في مقدمتها أن المرء إذا قـدم الخير للآخرين فإنه يعود إليه ولو بعد حين، وأن أي خطوة يتخذها في سـبيل الصالح العام تحقق له منفعة خاصة وأود الإشـارة هنا إلى الدور الذي لعبته والدة زوجي في هـذا الصدد فقد كانت دائما وراء تحفيزي على المشاركة في الأعمال الخيرية في مختلف المجالات، ومن القناعـات الأخرى كذلك الإيمان بأن الاختيار الصحيـح لطاقم العمل له دخل كبير فـي تحقيق النجـاح، وبأن المدير الكفؤ يصنع موظفيـن يتمتعون بنفس الكفاءة، وبأنه بالإصرار والثبات يمكننا تحقيق أهدافنـا وطموحاتنـا حتى لو اعتقدنا أنها بعيدة المنال.

★قدوتك؟

–قدوتـي هي والدتي التـي علمتني أجمل المعاني فـي الحياة وأهمها الكفاح والإيثار والتمتع بالقوة والصمود في ظل أقسى الظروف، وهذا ما طبقته هي فعليا مـع أبنائها جميعا، ويمكـن القول بأنها كانـت وراء إقدامي على العمل في سـن مبكرة لتحقيق الاستقلالية المادية ولكي أصبح مصدر فخر لها.

★حلمك الضائع؟

–الأحلام في الطفولة تكون وردية إلى حد كبير، ولعل أحدها بالنسـبة إلي كان حلم دراسـة واحتراف الفن الذي مازال يراودني حتى اليوم، وشـخصيا لا أجد تحقيقه مسـتحيلا وخاصة بعد التقاعد هـذا إذا كانت الظروف مهيـأة بالطبع، لأنني على قناعة بأن الأحلام والطموحات ليس لها عمر.

★طموحك الحالي؟

–طموحاتـي الحالية مرتبطة إلى حد كبيـر بعضويتي باللجنـة التربوية في مدرسـة ابن خلدون منذ عامين وبكوني عضو مجلس الآباء بها، فهذه المدرسـة أعتبرها جزءا من حياتي بل بيتي الثاني، حيث درسـت بها أنا وزوجـي وأبنائي، وأجـد في تلـك العضويـة فرصة لي للتأثير الإيجابي في المنهج الدراسـي، ولأن أصبح جـزءا من القرارات المتعلقة بذلك، وكـم أتمنى أن أقـوم بدور تجاه الأجيـال الجديدة فيمـا يتعلق بتكريس الهويـة الوطنية وحب اللغة العربية فما أحوجهم إلى ذلك اليوم،، أما على الصعيد الشـخصي فأتمنى نيل رسالة الدكتوراه بعد أن حصلت على درجة الماجستير من جامعة ديبـول الأمريكية من خلال معهد البحرين للدراسات المصرفية.

## شـــرفت بتأســـيس قســـم خدمـــة العمـــلاء مـــن الصفـــر وتطويـــره ورقمنتـــه