

الخسارات الثلاث

منذ العام ١٩٩٥ وأنا أشرف وأدير رحلات شبابية تنطلق من الكويت إلى بقاع شتى من الأرض، فزرت مع الشباب أكثر من ٢٢ بلداً حول العالم، منها: أستراليا وماليزيا وسنغافورة وأمريكا وكندا وبريطانيا وفرنسا وألمانيا وهولندا وسويسرا وأسبانيا وإيطاليا. وكان يرافقتني ويساعدني في إدارة تلك الرحلات إخوة تربويون أفاضل، منهم الدكتور المبدع والمدرّب المحفّز الملهم إسماعيل عبدالله إبراهيم الشطي، والأستاذ راوي السيرة المتفرد وصاحب الأخبار واللطائف المليحة أخي حمد عبدالحميد صقر القطان حفظهم الله جميعاً. اشتملت أكثر رحلاتنا على برامج لتعليم اللغة الإنجليزية في كليات معتبرة، وبرامج تربوية تنموية للشخصية في أربعة جوانب هي: الدينية والفكرية والنفسية والرياضية. كنّا نحرص على أن نحدث تغييراً إيجابياً ملحوظاً في شخصيات شبابنا خلال تلك الرحلات التي قد تطول أحياناً إلى أكثر من ٤٠ يوماً.. وقد فعلنا بشهادة أولياء الأمور، ولله الحمد والمنة والفضل.

في عام ٢٠٠٣ جاءني بفضل الله فكرة إبداعية بتدريب الشباب على التجارة والعمل الحر، والاعتماد على الله ثم على النفس في تحصيل الرزق وتنوع مصادر الدخل. أسميت هذه الرحلة " قافلة التجار الشباب " ، التي انطلقت من الكويت إلى تايلند والصين . كانت هذه الرحلة تشتمل عدة خطوات : الأولى .. يلتقي الشباب بستة من تجار الكويت - معظمهم صنع ثروته بنفسه - ليسمعوا منهم قصص نجاحهم في التجارة ، ومبادئ التجارة وأسرارها ، ويعرفوا منهم أخلاق التاجر وقيمه التي يجب ألا يفرض بها أبداً إذا ما أراد الاستمرار في هذه المهنة . الثانية .. نرحل إلى تايلند لمدة أسبوع ، في الصباح أنشطة ترفيهية ورياضية ، وفي المساء دورات تدريبية في التجارة والتسويق والتعامل مع الناس . الثالثة .. الرحلة إلى الصين لزيارة المعارض والشركات التجارية وشراء البضائع منها . الرابعة .. شحن البضائع من الصين ثم استلامها في الكويت . والخامسة .. إقامة معرض كبير للشباب يستطيعون فيه بيع ما جلبوه من الصين من بضائع . والحمد لله أن سهل الله علينا تنفيذ كل تلك الخطوات التي ختمناها بمعرض كبير أقمناه للشباب التجار في شهر سبتمبر عام ٢٠٠٣ ولمدة ثلاثة أيام ، استطاع الشباب فيه رغم مدته القصيرة بيع كل ما جلبوه من الصين إلى الجمهور الزائر للمعرض . لقد بلغت نسبة الأرباح عند أقل شاب من

شبابنا الستة عشر بفضل الله وكرمه أكثر من ٣٠٠ % .

قارئ العزيز .. إن صاحب قصتي في هذه الصفحات كان أحد التجار الستة الذين التقينا بهم وسمعنا منهم قبل انطلاق رحلتنا إلى تايلند والصين . والحقيقة تقال .. إن قصة هذا التاجر كانت هي الأروع من بين القصص التي سمعناها جميعها من بقية إخوانه التجار . قصة ملئت بالمشاعر الصادقة والانفعالات المعبرة ، وأضافت لنا الكثير من القيم والحكم والخبرات . كم تمنيت لك قارئ الكريم أن تسمع تلك القصة من فم ذلك التاجر مباشرة ومن دون أي واسطة ، لترى عجب الإنصات والسكون الذي أصاب عقلك وجوارحك ، وتستشعر بنفسك الإشارة والمتعة التي ملئت قلوبنا وملئت أجواء المكان . قصتي عن السيد أحمد عبدالرحمن الشايح مؤسس وصاحب حملة الحج المشهورة في الكويت .

يقول أحمد عبدالرحمن الشايح في قصته : أنا من عائلة تتكون من أب وأم وأربعة أخوة وثلاث أخوات ، وأنا أكبر إخواني وأخواتي سنًا . نسكن منطقة كيفان في الكويت في بيت متواضع من دورين مساحته ٥٠٠ م^٢ . والدي رحمه الله حالته المادية بسيطة جداً ، كان يعمل مؤدناً لأحد مساجد

الحي الذي نسكنه ، وكان المعيل الوحيد بعد الله لهذه الأسرة الكبيرة . لذا .. عندما بلغت السابعة عشر من عمري ، وبعد أن أنهيت الصف الثالث الثانوي تركت المدرسة ! لقد أحببت أن أساعد والدي وأشاركه تحمل أعباء الصرف على أسرتنا الكبيرة . لم يوافق الوالد في البداية ، لأنه لم يتبق على إنهائي للثانوية العامة وحصولي على شهادتها إلا صفاً واحداً (الصف الرابع الثانوي) ، ولا بدّ من أن أكمل تعليمي في تلك المرحلة التعليمية المهمة . أصررت على موقفي ، وحاورت الوالد بكل أدب ولين وخفض صوت ، لقد أصبحت رجلاً أشعر بحملك الثقيل يا أبي ، وأشعر بمسؤوليتي لمشاركتك أعباء نفقات أسرتنا الكثيرة ، فدعني أترك المدرسة وأعمل كغيري من الشباب لأساعدك . وأعهديك يا أبي أنني سألتحق بالتعليم الثانوي المسائي لاحقاً ، وأنهى بإذن الله الصف الأخير الذي تبقى لي فيه . أخيراً .. وبعد طول إلحاح مني ، وافق رحمه الله على ماض على طلبي .

مباشرةً وفي صباح اليوم التالي بعد موافقة أبي لي بالعمل .. ذهبت إلى ابن عم والدي واسمه عبدالرحمن صالح الشايح - رحمه الله - لأطلب إليه العمل في البنك الذي يعمل فيه . دخلت إليه في مكتبه الكبير وأنا حاسر الرأس ، وقلت له : أريد أن أعمل يا عم . فابتسم ابتسامة صغيرة وقال :

وماذا تريد ان تعمل يا أحمد ؟ قلت : أي عمل .. المهم عمل أحصل منه على معاش أساعد فيه والدي . فقال : حسناً ، لكن عليك أولاً أن تذهب إلى السوق وتشتري لنفسك غترة وعقالاً . فخرجت إلى السوق واشتريت الذي طلب إليّ ، وكانت تلك هي المرة الأولى في حياتي التي لبست فيها الغترة والعقال . عدت إلى ابن عم الوالد في مكتبه في اليوم نفسه ، وقلت له : أنا جاهز ، هل ستساعدني أن أعمل في البنك ؟ فقام من كرسيه وأخذ بيدي على الفور إلى مديرية شؤون الموظفين وقال لها : هذا ولدي ويريد أن يعمل . قالت : إنّه صغير ، وعمره لا يسمح له بالعمل . قال : ليعمل لدينا كتجربة . وبالفعل وضعت تحت التجربة لمدة ثلاثة أشهر مساعد صراف ، براتب شهري قدره ١١٧ دينار كويتي .. راتب قليل جداً ، لكنني كنت بحاجة إلى العمل مهما كان مقدار الراتب .

وبسبب صغر سنّي وقلة خبرتي ونوعية العمل الذي أوكل إليّ له فشلت ! وطلبوا إليّ ترك العمل . لقد فشلت لأنه بعد تلك الشهور الثلاثة التي جربوني فيها وجدوا عجزاً في صندوقه مقداره ٤٠٠ دينار . وهذا يعني أنّ العجز يفوق راتبي لثلاثة شهور وزيادة .. هذا يعني أنني لن أقبض من رواتبي شيئاً وسأدفع الفارق (٤٩ دينار) من جيبي . وبالفعل

دفعت الفارق ، وشعرت بضيق وحر ج كبير . أعمل لثلاثة شهور ثم أَدفع من كيسي .. هذا واقع أليم محزن . علم ابن عم الوالد بقصتي ، فاستدعاني إلى مكتبه . وما أن دخلت مكتبه حتى أخذني - رحمه الله - مرة أخرى إلى مديرية شؤون الموظفين وقال لها : جربوه ثلاثة شهور أخرى فرصة أخيرة له . وفي هذه الشهور الثلاثة الثانية صرت منتبهاً وحريصاً جداً في أداء عملي المصري . انتبهت لعملي لأنَّ البنك لم يعذرني عندما فشلت ، بل إنه أخذ ماله من جيبي .. لذلك لا بدُّ من العمل بانتباه وحذر شديدين إذا ما أردت الاستمرار والنجاح في فرصة العمل الثانية هذه . وفعلاً نجحت بالثلاثة شهور التالية ، ولم تحدث عندي أي حالة عجز مالي في صندوقي ، لذلك عينني البنك بعد بضعة أشهر أخرى صرّافاً رسمياً فيه . كان ذلك التعيين الرسمي عام ١٩٧٤ وعمري وقتئذ شارف على التسع عشرة سنة . وبعد سنة من العمل الجاد ، تفوقت على كثير من موظفي البنك رغم صغرسني . لقد كنت محتاجاً إلى تلك الوظيفة متشبهاً بها ، فكنت ملتزماً في حضور ، جاداً في عملي ، حريصاً على عدم الوقوع في الأخطاء .. فساهم كل هذا في تفوقي على كثير ممن يكبروني سنّاً من صرّافي البنك .

وبعد سنة ثانية عام ١٩٧٦ وعمري ٢١ سنة ، عينتني إدارة البنك نائباً

لرئيس الخزينة . بقيت في هذا المنصب سنتين ، وارتفع راتبي من ١١٧ إلى حوالي ٤٠٠ دينار .. وهو مبلغ كبير في ذلك الوقت . وبعد تلك السنتين رشحتني الإدارة لدورة تدريبية مصرفية مدتها ستة شهور ، وقد اجتزتها بامتياز . وبعد تلك الدورة علمت بقرار قريب لتعييني في أحد فروع البنك بوظيفة كبيرة .. ووظيفة نائب مدير فرع . سيقفز راتبي من ٤٠٠ دينار إلى ٧٠٠ دينار ، والوزير في ذلك الوقت لا يتجاوز راتبه ٦٠٠ دينار . عمري ٢٣ سنة ، وأعمل نائب مدير فرع ، براتب ٧٠٠ دينار .. حلم كبير لا يجروؤ أي شاب في سنِّي على تخيله .. لكنه الآن أوشك أن يتحقق لي .

وفي أحد أيام عام ١٩٧٨ ، وفي اليوم الذي سبق ذهابي إلى وظيفتي الجديدة ، حدث أمر غير تفكيري وبدل مجرى حياتي ! فبينما كنت أنا وأخي محمد نمشي إلى المسجد لأداء صلاة العشاء ، إذا بمحمد يسألني هذا السؤال : كم سنة وأنت تعمل ؟ قلت : أربع سنين . قال : وكم ادخرت ؟ قلت : لم أدخر شيئاً . قال : أربع سنوات وبراتب كبير ولم تدخر شيئاً !! لماذا ؟ قلت : لا أدري . قال : لأن أموالك ليس فيها بركة .. أنت تعمل في بنك ربوي ، والله لا يبارك في المال الذي جاء من ربا . يا أحمد .. مهما زادت سنوات عملك وتضاعف راتبك فلن تشعر ببركة أموالك ، فالمرابون توعدهم

الله في كتابه بالحرب ، وهم مع ذلك لاهون بدنياهم عن وعيده ، مَصْرُونَ على مخالفته وعصيانه . وصلنا إلى المسجد يا أحمد .. وفكّر بما قلته لك . بعد الصلاة وعندما عدنا إلى البيت ، لم أخرج من غرفتي في تلك الليلة ، لقد جلست أفكر بكلام أخي طوال الليل ، وأعتقد أنني لم أنم في تلك الليلة . كانت نصيحة أخي محمد قصيرة ، لكنها كانت عميقة صادقة أبعدت النوم عن أجباني والراحة من بالي ، لكنني ما إن أذّن المؤذن لصلاة الفجر إلا وقد اتخذت قراري النهائي !

ففي الصباح .. ذهبت إلى الفرع الجديد الذي سأعمل فيه نائباً لمديره براتب شهري قدره ٧٠٠ دينار كويتي . فكان في استقبالي عند باب البنك مدير الفرع الذي سلّم عليّ وقال : دعني أعرفك على الموظفين . قلت : هلاً ذهبنا إلى مكتبك أولاً . وفي مكتبه قلت له : من فضلك أريد ورقة بيضاء . مدّ إليّ المدير الورقة وفي وجهه علامات الدهشة من حديثي الجاد معه ، ومن غياب البسمة التي كان من المفترض أن ترسم على شفتي للمنصب الجديد الذي سأشغله وللراتب الكبير الذي سأتناضاه . أخذت الورقة من المدير وكتبت عليها : أرجو قبول استقالتي . فما إن قرأ مدير الفرع كلمات الاستقالة إلا وقام من كرسيه مذهولاً قائلاً : هل هناك سبب ؟

هل أغضبك أحد ؟ هل أنت مريض ؟ ألف شخص يتمنى وظيفتك هذه ، وأنت اليوم تفرط بها بهذه السهولة ! أنت صغير والمستقبل أمامك ، ويوماً ما سيكون لك شأن كبير في البنك . اعتبرني والدك الذي تهمه مصلحتك ، اسمع نصيحتي ومزق هذه الاستقالة يا أحمد . قلت له ومن دون تردد : لا أريد العمل . اتصل مدير الفرع بالمدير الإقليمي للبنك ، وكان فلسطيني الجنسية ، وأخبره بخبري وخبر الاستقالة المفاجئة ، وبعد ربع ساعة وصل إلينا . صافحني المدير الإقليمي وأخذ بيدي إلى غرفة الاجتماعات الكبيرة وقال لي : صارحني يا أحمد ما مشكلتك ؟ قلت : لا يوجد شيء ، أنا فقط لا أريد العمل . فقال غاضباً : أنا لن أوافق على استقالتك . قلت : كما تريد . خرجت من البنك وتوجهت إلى البيت وجلست فيه طوال ذلك النهار . فلم تهدأ اتصالات إدارة البنك طوال اليوم لثنيي عن الاستقالة ، لكنني كنت مصراً على رأيي . وفي النهاية قبلوا استقالتني وأعطوني كتاب شكر ما زلت محتفظاً فيه إلى يومنا هذا . لقد كانت حالتنا المادية متواضعة ، ولا نملك من الدنيا إلا البيت الذي نسكنه ، ورغم ذلك تركت وظيفتي وجلست في البيت من دون عمل ، وعدت عالة على راتب والدي من جديد .

في ثالث يوم بعد الاستقالة .. دخل والدي - وكان عمره ٧٥ سنة - إلى غرفتي بعد صلاة الظهر وسألني : والدتك أخبرتني بأنك لم تذهب إلى

عملك منذ ثلاثة أيام ، ماذا حدث ؟ هل أنت مريض ؟ قلت : لا أريد العمل
 ببنك ربوي . فقال : حسناً فعلت يا أحمد ، لقد اخترت القرار الصحيح .
 وفي صباح اليوم التالي .. أعطاني والدي كيساً وقال : هذا كل الذي ادخرته
 في حياتي ، خذه واعمل به ، جرب حظك ، الدنيا مدرسة فاذهب وتعلم
 منها . أعطاني الوالد ٣٠ ألف دينار وقال لي : اجعل أرباحك من هذا المال
 خمسة أخماس : خمساً لك ، وخمساً لأخيك محمد ، وخمساً لشايح ،
 وخمساً لعلي ، وخمساً لأخواتك البنات . قلت لوالدي : هذا مبلغ كبير وهو
 كل الذي ادخرته وتعبت في جمعه ، إنني أخاف أن أخسره . قال : تفاعل يا
 بني ولا تسبق الأحداث ، اذهب وجرب . أخذت المبلغ ولم أكن أعلم بعد ماذا
 سأفعل به ؟ وكيف سأستثمره ؟ وماذا أشتري به وأبيع ؟! التجارة طريق
 مجهول لا أعرفه ، تحتاج إلى سنوات كثيرة من الخبرة والتدريب حتى
 ينجح فيها الإنسان ويعرف أسرارها وخفاياها . المهم أن حيرتي لم تدم
 طويلاً ، فبعد يومين وجدت طريقاً لاستثمار هذه الأموال . إنه سوق الجت
 (البرسيم) الذي يقع في وسط البلد ، والذي يبيعون فيه كسور الأسهم .
 فعندما يمتلك الشخص ألف سهم لشركة ما ، فإنه يحق له بيعها في سوق
 الأوراق المالية (البورصة) ، أما الأسهم التي هي ما دون الألف التي تسمى
 كسوراً ، فما من سبيل لبيعها إلا في سوق الجت . ذهبت إلى سوق الجت

وبقيت ١٥ يوماً أراقب ما يفعله التجار والناس فيه . وبعد تلك المراقبة والفحص الدقيق لما يجري في السوق ، بدأت أجمع كسور الأسهم حتى تصير ألف كاملة ، فأتمكن من بيعها فيما بعد في البورصة .

وعندما اجتمع عندي أول ألف سهم لإحدى الشركات ، ذهبت إلى البورصة لأبيعها كوحدة واحدة . فالتقيت في البورصة بأخ فاضل كريم ساعدني كثيراً اسمه بندر ناصر الحميدي . فعندما دخلت البورصة في ذلك اليوم شعرت بحياء شديد ! فأنا شاب صغير برأس مال متواضع في سوق يرتاده تجار كبار سنًا ومالاً ، تجار محترفون يتداولون أسهماً وصفقات بملايين الدنانير . لقد شعر الأخ بندر الحميدي بحرجي عندما دخلت مكتبه في ذلك الصباح ، فبادرني قائلاً : ماذا تريد ؟ قلت : عندي هذه الأسهم أريد بيعها . فما غادرت السوق إلا وفي جيبى ربح صايف قدره مئة دينار . لقد ساعدني الأخ بندر - جزاه الله خيراً - على بيع أسهمي وإزالة الخجل والرهبة من نفسي . غمرتني سعادة كبيرة في ذلك اليوم ، وعدت إلى البيت مسرعاً أبشراًمي بالربح الذي جنيته . فباركت لي رحمها الله بيعي ودعت لي بالتوفيق . واصلت العمل بين سوق الجت والبورصة حتى تنامى رأس المال من ٣٠ ألف دينار إلى ٦٠ ألف دينار أو أكثر .. لقد

ريحت ٣٠ ألف دينار ولله الحمد . كنت كل يوم أدخل البيت وأعطي أُمي جزءاً من الأموال التي أحصل عليها . فإن حصلت مثلاً على مئة دينار ، أعطيتها عشرة دنائير أو عشرين ، وكانت تدعو لي رحمها الله باستمرار . حاولت أن أرجع لوالدي رحمه الله المال الذي أعطاني ، لكنه رفض وقال : تاجر فيه مع الربح الذي حققته ، فعندما يكون رأس مالك كبيراً يكون الربح كذلك كبيراً بإذن الله .. وفقك الله يا ولدي وبارك لك في تجارتك .

وبعد فترة من الزمن .. ركزت في شرائي للأسهم على سهم شركة (بناء وإصلاح السفن) ، واشترت بكامل المبلغ الذي عندي ، فقد كانت شركة واعدة يتهافت المتداولون على شراء أسهمها . وفجأة ومن دون مقدمات .. هبط السهم إلى سعر متدن جداً . فخسرت بانهييار سعر السهم ٤٠ ألف دينار : ٣٠ ألف دينار الأرباح التي حققتها ، و ١٠ آلاف دينار من قيمة رأس مالي الأصلي . وكل تلك الخسارة تمت خلال عشرة أيام فقط . كنت فيها كالملكوم الحزين الشارد الذي فقد عزيزاً من أهله .. وكانت تلك أول خسارة .

عدت إلى البيت حائراً مهموماً لا أدري ماذا أفعل ! فقلت لأبي : لقد خسرت الربح ومعها عشرة آلاف دينار من رأس المال . فقال : الذي لا يخسر

لا يريح ، ولو كان التجار في ربح دائم لما وجدت على الأرض فقيراً ، اذهب واشتغل مرة ثانية ، لا تياس وتعلم من الذي حدث . التقط عقلي هذه الكلمات بسرعة وصدقها ، فقد كنت مغموماً محتاجاً إلى تلك الكلمات المشجعة بعد تلك الخسارة الموجهة . فعدت إلى البورصة أكثر جرأة ، وأكثر اطمئناناً ، وأكثر فحماً وقراءة لما يدور فيها . وفي فترة وجيزة استطعت أن أعوض خسارتي ، وأن يصبح عندي رصيد كبير تعدى المئة ألف دينار والله الحمد والفضل .

بعد ذلك .. أسست أنا وابن عمي عبدالعزيز الشايع وتاجر آخر من كبار تجار الأسهم مكتباً لبيع الأسهم وشرائها اسميناه (اتحاد المناخ) . فمرت الأيام وهذا المكتب في نمو ملحوظ مطرد ، يكسب كل يوم عملاء كباراً جديداً يثقون بأصحابه وإدارته . وما هي إلا أشهر قليلة حتى تضخم ربحنا ، وصرت أملك رغم صغر سنّي في نهاية عام ١٩٨١ فوق المليون دينار كويتي . شاب بعمر ٢٦ سنة ويملك أكثر من مليون دينار ، هذا ضرب من الخيال . خيال ما سمحتُ لنفسي أن تتخيله أو تسرح بخواطره أبداً .. لكنه تحقق بفضل الله وكرمه . هدمت بيتنا المتواضع في كيفان ، وبنيت مكانه بيتاً جديداً من سرداب وثلاثة أدوار . الدور الأرضي لأبي وأمي وأخواتي ، والأول

شقتين لي ولأخي محمد ، والثالث لشايح وعلي . لقد وسَّع الله الجواد الوهَّاب علينا الرزق والحال والدار .. فله الحمد والشكر على فضله وكرمه وإحسانه . وفي أحد أيام سبتمبر من عام ١٩٨٢ ، وبينما أنا وصديقي خليفة القطامي في الطائرة عائدين من لندن .. حدثت أزمة المناخ التي كنت أحد ضحاياها ! فما هي قصة تلك الأزمة التي حلت بنا ؟

في بداية الثمانينيات من القرن العشرين ومع الارتفاع الكبير في أسعار النفط ، زادت السيولة النقدية لدى كثير من التجار الكويتيين الباحثين عن فرص استثمارية لأموالهم . لكن لضيق الطاقة الاستيعابية للسوق الكويتية لاستثمار كل تلك الأموال الوفيرة ، لجأ التجار إلى تأسيس شركات خليجية تتداول أسهمها في سوق غير رسمية (موازية) في مبنى تملكه إحدى شركات الاستثمار اسمه سوق المناخ . ودخلت في هذا السوق شركات كويتية غير مدرجة في البورصة ، ساعدت على تكاثرها البنوك التجارية وشركات الاستثمار التي سهَّلت الاقتراض الشخصي . فتأسست عدا الشركات الخليجية حوالي مئة شركة كويتية في فترة قصيرة جداً بين يناير ١٩٨١ وأكتوبر ١٩٨٢ . لقد تسابق الجميع إلى سوق المناخ ، وحقق المضاربون والمستثمرون فيه أرباحاً كبيرة أدت إلى ارتفاع أسعار الأسهم .

فبلغ حجم التداول في الفترة من يونيو إلى أغسطس ١٩٨٢ حوالي ملياري سهم .. وهذا حجم كبير من الأسهم قد لا تسعها أو تغطيها السيولة النقدية المتوافرة عند التجار أو البنوك . وفعلاً .. مع التوسع في نظام البيع الآجل والاقتراض من البنوك ، بدأت تعقد صفقات يسد ثمنها بشيكات من دون رصيد . وعندما امتنعت البنوك عن سداد تلك الشيكات ، تراجعت أسعار الأسهم وتدنى حجم التداول إلى ٧٢ مليون سهم بعد أن كان ملياري سهم . لقد توقف الكثيرون عن دفع قيمة شيكاتهم المترتبة على البيع الآجل وعجز المتعاملون عن دفع الالتزامات المالية التي تعهدوا بها ، فتشابكت الحقوق والالتزامات . فخلفت الأزمة وراءها شيكات آجلة لحوالي ٥٥٠٠ شخص وشركة ، بعدد ٢٩ ألف شيك ، وبقيمة ٨٨ مليار دولار . كانت أزمة مالية ونفسية عظيمة على الجميع ، فالبعض مات من هول الصدمة ، وبعضهم أصابه الجنون ، والبعض افترسته العلل النفسية والعضوية ، ومنهم من سافر أو اختفى هرباً وخوفاً من دائنيه . لقد أصبحت أسهمنا جميعها ورقاً لا تساوي شيئاً ، وضاع من بين يدي حوالي مليوني دينار هو جميع ما أملك .. فكانت تلك هي خسارتي الثانية . ومع ذلك أعتقد أن الله يحبني ببركة دعاء أمي لي ! فقد وضعتني الحكومة الكويتية من ضمن صغار المستثمرين وسددوا عني ديوني ، وخرجت بثمانية آلاف دينار هو كل

ما تبقى عندي من مال ، وقلت لنفسي : الحمد لله أنه ليس عليّ ديون ،
الأسهم ليست طريقاً لي سأعمل في عمل آخر .

فكرت بعد زمن من تلك الأزمة بالعمل في البخور ودهن العود ، والسفر
إلى الهند لجلب تلك البضاعة . لم أكن أعرف شيئاً عن الهند ، ورغم ذلك
سافرت إليها وحملت منها أول بضاعة لي . كان لا بدّ لي من محل أبيع فيه
البخور ودهن العود ، لذا فتحت محلاً لي في سوق المسيل . فبارك الله لي
وصار عندي وبسرعة زبائن الخاسين . وتعلمت أن أصدق مع الزبون ، فإذا
كانت البضاعة أصلية أقول له إنها أصلية ، وإذا كانت البضاعة مقلدة أنبههم
على ذلك . الزبون إذا رأى منك صدقاً سيعود إليك من جديد ، وإذا كذبت
عليه مرة فإنك لن تراه مرة أخرى . يقول الله سبحانه وتعالى : (ومن يتق
الله يجعل له مخرجاً ويرزقه من حيث لا يحتسب) . بارك الله لي في رزقي
، فصرت أملك مع بداية عام ١٩٩٠ عشرين محلاً لبيع العطور والبخور .
أصبحت من كبار تجار تلك الصناعة ، وصرت لا أتعامل فقط على مستوى
الأفراد ، بل على مستوى وزارات الدولة ، كما أصبح ديوان مجلس الوزراء
أهم زبائني . وفي صباح يوم .. اتصل بي الديوان ليخبرني بأن هناك وفداً
رسمياً يزور الكويت حالياً يريدون إهداء أعضاء بخوراً وعطوراً ، ويريدون

مني تجهيز ذلك لهم اليوم وإرساله من الغد إلى مكتب العلاقات العامة في ديوان مجلس الوزراء ليختاروا منه ما شاؤوا . فما أن صارت الساعة التاسعة مساءً حتى كنت قد انتهيت من تجهيز كل البخور ودهن العود الذي أملكه للديوان ، ووضعتة في صندوق كبير في متجري الكبير في مجمع المثني لأرسله لهم في صباح اليوم التالي . كانت البضاعة المرسله لهم بحدود ٤٠٠ ألف دينار ، وهي تقريباً كل ثروتي في ذلك اليوم . وفي صباح اليوم الثاني من أغسطس سنة ١٩٩٠ حدث الغزو البعثي الصدامي الغاشم الظالم على دولة الكويت ، وصدم الكويتيون من غدر الجار العربي القريب . لزم البعض بيوتهم غير مصدقين ما يحدث ، وركب البعض سيارتهم ولاذوا بإخوانهم من دول الخليج ، والبعض قد حمل السلاح وأخذ يقاوم هذا الجيش الجرّار الغادر . لقد ساد الهرج والمرج في الدولة ، وأصبحت الأسواق والمتاجر مطمعاً للعابثين والسرّاق ، فإذا بأول متجر يكسر بابه ويسرق في مجمع المثني هو متجرني ، حيث ترقد فيه تلك البضاعة التي هي جميع رأس مالي . لقد عدت لا أملك شيئاً ، لقد أصبحت كما يقولون " على الحديدية " .. وكانت تلك هي خسارتي الثالثة .

تحررت الكويت من الغادر المجرم يوم ٢٦ فبراير ١٩٩١ ، فكانت البضائع والمواد الغذائية شحيحة في السوق الكويتية . الناس قد استهلكت ما

عندها خلال تلك الأشهر الستة العجاف تحت وطأة الاحتلال الآثم ، وهم الآن في حاجة إلى غذاء لهم ولأطفالهم ، وفي حاجة إلى بعض الضرورات والمستلزمات والبضائع لحياتهم اليومية . فبعد أيام قليلة من التحرير .. جاءني أبي رحمه الله بكيس فيه ٢٠ ألف دينار وقال لي : قم وتاجر فيها ، لا تيأس من رحمة الله وفضله . فذهبت أنا وإخوتي إلى الدمام في المملكة العربية السعودية واشترينا منها بضائع ومواد غذائية متنوعة وبعناها في الكويت . لقد رفضنا جميعاً كإخوة أن يتغلب علينا الطمع فنبيع ونريح ١٠٠ % كما يفعل غيرنا ، واتفقنا أن نبيع بضاعتنا بربح لا يزيد عن ١٥ % لئلا نضر بالمحتاجين . ولذلك حلت علينا البركة ، فكبرنا بسرعة وكبرت أموالنا .

كانت أمي رحمها الله قبل أن تموت تقول لي : لا تفترق عن إخوتك ، وابق معهم . وبالفعل لما خصصت لي الدولة أرضاً في منطقة القرين (بمساحة ٤٠٠ م^٢) لأبنيها ، رفضت ذلك التخصيص وبقيت مع إخوتي جميعاً في بيت الوالد . كل واحد منّا له شقة بغرفتين وحمام ، والمطبخ مشترك . وبالرغم أننا كلنا كنا متزوجين ولدينا أبناء ، وعدد من في البيت قد قارب الثلاثين نفساً ، إلا إنني أصريت على ألا أفترق عن إخوتي ، وهم كذلك

مثلي . كبر عملنا ونمت أموالنا ، فاشترينا أرضاً في قرطبة مساحتها ٢٠٠٠ ٢م بمبلغ كبير ، وبنينا عليها أربعة بيوت لنا متلاصقة ، حتى أصبح قريباً من بعضنا ونعيش معاً باستمرار .

أنا وإخوتي حريصون على تعليم تلك المفاهيم الجميلة التي تعلمناها من والدينا رحمهم الله جميعاً إلى أولادنا . أولادنا الذين وثقنا بهم ، وألقينا على عاتقهم بعض المسؤوليات ، وأشركناهم في إدارة بعض أعمالنا ومشاريعنا . لذلك فإن أفراد أسرتنا جميعهم يشعرون ولله الحمد بترابط وانتماء قوي يجمعنا ، وهذا نفعنا كثيراً في حياتنا . لم نفترق ولم نتحاسب يوماً من الأيام ، ولم نترك المادة تكون هي الأساس في حياتنا . لأنك ببساطة إن حاسبت أخاك فإنك ستفترق عنه لا محالة ، لذلك نحن لا نتحاسب مع بعضنا البعض ، وكل منا يثق بالآخر .

أسست مع إخوتي بفضل الله الكثير من الشركات الكبيرة ، منها شركة مشاعر لخدمات الحج والعمرة ، وشركة رواحل للنقل ، ودناتا للسفريات ، ومروة العقارية ، ومروة الحج ، وشركة الكون للتقنيات الطبية ، وشركة الشايح للتجهيزات الطبية ، وشركة قرطبة في جمهورية مصر

العربية ، وشركة الشايح في جمهورية قرقيزستان .. لقد أسسنا أكثر من ٣٦ شركة بفضل الله وكرمه . كما أننا في كل عام في موسم الحج يخرج معنا في حملتنا ٦٠٠ حاج (٥٠٠ حاج باسمي و ١٠٠ حاج VIP باسم أخي محمد) . وحملة الشايح للحج هي فرصتنا الذهبية التي نتشرف بها في خدمة حجاج بيت الله ، والسهر على راحتهم ، وتسهيل أداء المناسك لهم . فنحن في طمع دائم إلى بركة دعاء الحجاج لنا ، فدعاؤهم قريب من استجابة الله له ، بعد أن جاءوه ملبين موحدين تائبين شاكرين فضله ونعمه . وفي غمرة كل ذلك النجاح والتوفيق الذي تفضل الله به عليّ وعلى إخوتي ، لم أنس وصية أبي وهو يعطيني المبلغ الأول (٣٠ ألف دينار) ويقول لي : اجعل ربحك من هذا المال خمسة أخماس : خمساً لك ، وخمساً لأخيك محمد ، وخمساً لشايح ، وخمس لعلي ، وخمساً لأخواتك الثلاث . فبرغم أن أخواتي لم يشتركن معنا في المجهود أو الاستثمار أو تأسيس الشركات ، إلا أن الله أغناهم كثيراً بفضل ، وبفضل وصية أبي المباركة التي التزمناها ونفذناها في أرباحنا جميعها .

يقول أحمد الشايح وهو يوجه نصيحته للشباب بعد تجاربه الكثيرة في عالم الأعمال وبعد قصته الشخصية المثيرة هذه : نصيحتي لكل تاجر ناشئ

هي : طاعة الوالدين ، والمحافظة على الصلاة ، واختيار الصديق الصالح . نصيحتي أن تكون صادقاً أميناً بساماً سمحاً في تعاملك مع الناس ومع الإخوة والأصدقاء حتى يحبوك ويقبلوا عليك وعلى بضاعتك . يقول المثل الصيني : " إنَّ الرجل الذي لا يعرف كيف يبتسم ، لا ينبغي أن يفتح متجرًا " . وروى الإمام البخاري عن النبي صلى الله عليه وسلم قوله : " رحم الله عبداً سمحاً إذا باع ، سمحاً إذا اشترى ، سمحاً إذا اقتضى " . كذلك من الضروري أن تكون أميناً لتعود الزبائن عليك مرة أخرى ، فإذا بعت بالخطأ بعشرة دنانير وسعر البضاعة ثمانية دنانير ، إحق الزبون وقل له : هذان الديناران لك ، أنا آسف سامحني . فإنك إن فعلت ذلك فإن الزبون سوف يعود إليك دائماً بعد أن جربك بهذا الموقف ووثق بك .

قبل أن تذهب لشراء البضائع ، عليك أولاً أن تحدد نوعية البضائع التي تنوي الاتجار بها . فلا تشتري بضائع مشابهة لبضائع زملائك ، اشتر بضائع مختلفة عنهم . وإذا ما أردت أن تشتري كؤوساً زجاجية لنفسك ، لا تجعلها كلها بشكل واحد ، بل عليك بجلب تشكيلة واسعة منها . لذلك فكر جيداً قبل الشراء ، وتشاور بهدوء وروية مع شركائك ومع من تثق به . إذا أردت مثلاً شراء ألعاب أطفال ، عليك أولاً أن تذهب إلى سوق

الألعاب وتتعرف البضائع وأسعارها . عليك أن تتعب نفسك قبل السفر ، لأنك قد تشتري شيئاً أعجبك من الصين بدينار ، ثم ترجع لتتفاجأ أن سعره في بلدك بنصف دينار . لذلك فإن من يتسرع ولا يسأل ولا يتفحص ويسجل الأسعار ، سيخسر وسيفوت على نفسه البضائع الرخيصة المناسبة التي تحقق له ربحه المنشود . هناك بضائع سعرها غامض وبضائع سعرها مكشوف ! فلو أردت أن تشتري مطارات ماء مثلاً ، ستجد أن بيعها راجح ، لكن سعرها مكشوف معروف للزبائن . لذلك نصيحتي أن تشتري بضائع أسعارها ليست مكشوفة سهل عليك بيعها بالسعر الذي تريده ، مثل الساعات والهدايا والكماليات وإكسسوارات النساء . في الصين تحف رائعة وأشياء عجيبة ، والبضاعة النظيفة المنتقاة تبيع نفسها . كما وأنصحك - إن استطعت إلى ذلك سبيلاً - أن تتفحص بضاعتك قبل شرائها ، وتفحصها بعد شرائها ، فتأكد بنفسك من سلامتها وخلوها من العيوب ، وتطمئن إلى سلامة إجراءات الشحن حتى تصلك البضاعة إلى بلدك سليمة كما شاهدتها أول مرة في معارضها . وتذكر دائماً أيها التاجر الناشئ كلمة والدي لي : لو أن التاجر في ربح دائم لصار الناس كلهم تجاراً . لذلك إن أصيبت بضاعتك بتلف وخسرت فيها ، فتذكر أن ترضى بقضاء الله وقدره ولا تجزع من تلك الخسارة ، بل احمد الله على كل حال واسأله

التوفيق في المرات القادمة ، وحاول من جديد ولا تيأس .

على التاجر أن يتخصص في تجارته ولا يتشتت بتنوع أعماله .
 فلقد كان عندي محل ملابس نسائية ، وآخر رجالي ، ومحل عطور ،
 ومطعم ، وورشة تصليح سيارات ، ومصنع كاشي ، ومجموعة أخرى من
 المحلات . وفي يوم من الأيام كنت متواجداً في ديوان العم عبدالعزيز
 الغنام - أطل الله عمره - فقال لي ناصحاً : تخصص يا أحمد بعمل
 واحد ، وقم بتربيته كما تربي ولدك لتتمكن من السيطرة عليه وضبطه
 . لم أقتنع بكلام العم أحمد ، وقلت في نفسي : كل عملي يريح ، فلماذا
 أضيق على نفسي بتجارة واحدة ؟ وبالفعل كان المحل النسائي يحتاج
 مني إلى أن أسافر إلى تركيا كل ١٥ يوماً ، ومحل العطور يحتاج مني
 إلى أن أسافر إلى فرنسا ، والعمال في الورشة والمصنع والمطعم يحتاجون
 إلى متابعة ، المحلات الأخرى تحتاج إلى متابعة .. شعرت بضيق وبتشتت
 كبير في أموالي وذهني . أريد بضاعة وليس لدي سيولة ، أريد أن أرتاح ولا
 أستطيع ، أريد أن أتفرغ لأهلي وأولادي فلا أجد الوقت .. كان كلام العم
 عبدالعزيز الغنام صحيحاً مئة بالمئة ، ولم يقله إلا بعد تجربة ومعرفة .
 فبعت المحلات بخسارة وتخصصت بالعطور فقط .

يقول ليندر كاهني في كتابه (رحلة داخل عقل ستيف جوبز) تأكيداً
 لنصيحة العم الغنام لأحمد الشايح بأهمية التخصص : عندما عاد ستيف
 جوبز عام ١٩٩٧ إلى شركة أبل بعد أن غادرها مطروداً عام ١٩٨٥ ، وجد
 أبل خاسرة وعلى حافة الإفلاس .. فقط ستة أشهر وستنهار الشركة .
 لقد خسرت أبل ١,٦ بليون دولار ، وهبطت حصتها في السوق من ١٠ إلى
 ٣ ٪ ، وانهارت أسعار أسهمها ، وسُرحَ منها آلاف العمال . لقد وجد جوبز
 أن الشركة تبيع حوالي ٤٠ منتجاً مختلفاً : طابعات ، جهاز نيوتن ، باور
 ماك ، باور بوك ، برفورما ... ومنتجات أخرى كثيرة . فأعدَّ جوبز ورش
 عمل واستدعى فرق الإنتاج واحدة تلو الأخرى ، وطلب إلى المهندسين
 والمبرمجين شرحاً تفصيلياً عن كل ما يعملون عليه . وبعد تلك الورش
 المكثفة والاستماع المنصت إلى أعضاء تلك الفرق قال جوبز : إذا كانت
 أبل ترغب في الاستمرار ، فإنَّ عليها التخلي عن الكثير من منتجاتها .
 فبسَّطَ جوبز منتجات أبل تبسيطاً جذرياً ، ورسم على اللوح الأبيض أمام
 المهندسين شبكة بسيطة مؤلفة من خطين أفقيين وخطين عموديين
 ، وكتب في الأعلى مستهلك ومحترف ، وكتب في الأسفل محمول ومكتبي
 . فكانت استراتيجية أبل الجديدة التركيز على أربعة منتجات فقط :

جهازان محمولان وجهازان مكتبيان لزيائنها المستهلكين والمحترفين .
وبهذا التركيز أنقذ جوبز شركة أبل من شفير الإفلاس وجعلها أكبر وأكثر
ازدهاراً ، فتضاعفت المبيعات السنوية للشركة ثلاث مرات ، وارتفع سعر
سهمها بنسبة ١٣٠٠ % .

يقول السيد بدر حمود الروضان (أحد التجار الستة ومن كبار ملاك
الضنادق والعقارات في العالم) : " كثير من التجار الأذكياء يفشلون ، لأنه
يبدأ بعمل ثم الثاني ثم الثالث وفي النهاية ينهار ويفشل ، وهناك
في العالم تجارب عديدة خاسرة بالبلالين . الشخص في بداية تجارته لا
يعرف من أين تؤكل الكتف ، فيدخل في أعمال تجارية كثيرة (صغيرة
وكبيرة) ، وبعد فترة ربما سنة أو سنتين أو أكثر يجبره ويعلمه التشتت
وربما الخسائر أن يحدد المضمار الذي يمكنه النجاح فيه ، فينظم ذلك
المجال ويكبر به . من يصبر يفز ، ومن ينتقل من عمل إلى عمل لن ينجح
، بل إنه ينتقل من فشل إلى فشل .. فرحم الله امرءاً عمل عملاً فأتقنه
" . ويقول الإعلامي البارز الدكتور زهير المزيدي في كتابه (قوة العلامات
التجارية) : لا أعلم ما يحققه مطعم Subway من عوائد ، لكني أعلم مما
أظهرته مضابط المحاكم أن المالك Fred Deluca حقق له في عام ١٩٩٠ نحو ٢٧

مليون دولار، وعام ٩١ حقق ٣٢ مليون دولار، وفي ٩٢ حقق ٤٠ مليون دولار ، وارتفع إلى ٥٤ مليون دولار عام ٩٣، ثم إلى ٦٠ مليون دولار عام ١٩٩٤ .. وكل هذا النمو في الأرباح من تقديم مطعمه لصنف واحد من The Submarine Sandwiches ، لذا فالقاعدة هنا تتمثل في الآتي : ١- حاول أن تقلل الأصناف ، وتركز الأداء في صنف محدد تنتجه ٢- استحوذ على القطاع الذي أنت بارز ومشهور فيه ، ولا تضم إليك قطاعات أخرى جديدة عليك .

يقول الشايع في ختام قصته موجهاً كلامه إلى شباب قافلة التجار : تعلمت في حياتي أنه لا يوجد أحد يدير تجارتك مثلما تديرها أنت بنفسك . فما الذي يمنعك من الوقوف وراء (الكاونتر) وبيع بضاعتك ؟! ربما تشعر بالحرج لكونها أول مرة تبيع فيها ، لكنني أؤكد لك أنك لو قمت بذلك بنفسك لفرح أهلك ، ولأتوك الناس وتعاطفوا معك وتهافتوا على بضاعتك . لا تقل من العيب أن أبيع فأنا ابن فلان والناس تخدمني ، التجارة ليست عيباً وعليك أن تشق طريقك بنفسك ، وعندما تكبر وتنمو أعمالك استخدم عندئذ العمال والموظفين . أرجو الله لكم التوفيق والربح الوفير الجزيل ، وأن تعودوا إلينا سالمين غانمين .

عزيزي القارئ .. انتهت قصة السيد أحمد الشايع عند هذا الحد ، لكنهم يقولون في الأمثال : " الشيء بالشيء يذكر " ، وقد ذكرتني هذه القصة بقصة رجل من أمريكا ذاق المرُّ والأمرين وهو يبحث عن النجاح لحياته . لم أشأ أن أجعل قصة هذا الرجل الأمريكي منفصلة وحدها ، حيث أرى فيها تشابهاً في المضمون مع قصة الشايع التي تتحدث عن العصامية والعمل الحر ومبادئه ، فاخترت أن ألحقها لكم هنا في هذا الموضوع .

ولد ري كروك (Ray Kroc) عام ١٩٠٢ في حي أوك بارك (غرب مدينة شيكاغو الأمريكية) . قضى في هذا الحي كل أيام طفولته ، ومعظم أيام شبابه ، وبدايات قصته . كان تلميذاً عادياً في مدرسته ، لا طموحات كبيرة تشغله ولا أهداف للتفوق تدفعه . يغدو إلى مدرسته ويروح بجسد لا روح فيه ولا حماسة .. وهو حال معظم طلاب مدرسته . لم يتوقع له مدرسوهُ مستقبلاً واعدأ أو إنجازاً دراسياً مميزاً ، ولا حتى توقعوا له أن يدخل المدرسة الثانوية . فمضت أيامه في مدرسته المتوسطة ثقيلة بأثمة ، فقرر وهو في الصف الثامن ترك الدراسة ، والبحث عن عمل يعتاش منه . عارضه أهله لتركه لدراسته ، لكنه أقنعهم بأن النجاح له أبواب وطرق كثيرة ، وليس بالضرورة أن يكون من طريق المدارس والشهادات العالية . اقتنع

والداه بعد حين برأيه ، وتركوه يجرب حظه في عالم العمل . عمل في بدايته ببيع حبوب القهوة على جيرانه وعلى بيوت الحي الذي يسكنه ، فاستمر سنة كاملة حاملاً حقيبته على ظهره يمشي ببيع القهوة على زبائنه . عام ١٩١٧ وخلال السنة الثالثة من الحرب العالمية الأولى (١٩١٤ - ١٩١٨) ، ولما بلغ من العمر ١٥ عاماً ، زعم لمنظمة الصليب الأحمر أن عمره كبير ويود المشاركة في العمل التطوعي في الحرب من خلال قيادة سيارة إسعاف . فوافقت المنظمة على طلبه وبدأت تدريبه على قيادة الإسعاف ، لكن سرعان ما انتهت الحرب ، ولم تُتَح له الفرصة أن يختبر نتيجة تدريبه على قيادة سيارة الإسعاف في الشوارع الحقيقية .

عاد من الحرب ومعه مئة دولار ليؤسس هو واثنان من زملائه محلاً لبيع الآلات الموسيقية . فكان الشركاء يغنون ويعزفون أكثر من الاهتمام بالبيع والأرباح ، فخسر المشروع بعد أشهر معدودة وباعوا الآلات بثمن بخس ، وقسموا المال بينهم . كان ري أكثر زملائه ولعاً وشغفاً بالغناء والعزف على آلة البيانو ، فلم يستطع الابتعاد عن هوايته تلك ، فعمل في نادٍ ليلي بأجر عادي ، يغني فيه ويعزف . كسب ري الكثير من المعجبين ، وفي عام ١٩٢٢ تزوج وهو في العشرين من عمره من الأنسة (إيثل فلمنج)

التي أحبته وأحبت غناؤه وعزفه . أصبح ري عازفاً لآلة الجاز ، ثم عضواً في فرقة موسيقية محلية ، ثم منسقاً لأغاني محطة أوك بارك الإذاعية في شيكاغو . ورغم ذلك النمو المهني المطرد في عالم الموسيقى ، إلا أن ري كان غير راض عن وضعه ومستوى طموحاته تلك . فوضعه المالي الحالي لن يحقق له ولزوجته ولطفلته الوضع المعيشي الذي يريد ، ولن يحقق له ولأسرته الحياة الرغيدة الهانئة التي يبحث عنها ، لذا فإن عقله كان دائم البحث والتطلع إلى فرص أكبر ومهن أرفع .. كان ري يرى لنفسه مكاناً أعلى مقاماً من العزف وتنسيق الأغاني .

أداري لعالم الموسيقى ظهره ، وقرر تركه إلى الأبد . فعمل عند إحدى شركات صناعة الورق مسوقاً للكؤوس الورقية . يأخذ الكؤوس الورقية من مصنعها في شيكاغو ليروجها في معظم الولايات الأمريكية المتباعدة . مهنة ليست بالمريحة ، يحتاج فيه المرء إلى التنقل المستمر بين مئات المدن التي يغطي أكثر طرقها الثلوج في فصل الشتاء .. ثلوج أمريكا وما أدراك ما ثلوج أمريكا . عمل يحتاج إلى حماسة مستمرة ، ومهارات ليست بالعاادية في الإقناع والتعامل مع عدد كبير متنوع من الناس ومحلات التجزئة . عمل ري في هذه المهنة ١٦ عاماً ، ورغم ذلك لم تحقق له تلك

المهنة شيئاً من أحلامه ، أو حتى شيئاً من الثروة التي يحلم بها . عمرٌ ليس بالقصير من العمل الجاد في تسويق تلك الكؤوس الورقية ولم يتغير شيئٌ ، ظل ري هوري .. كادح في عمله متواضع في دخله . عام ١٩٤٠ ، وبعد أعوام ثقال من السفر والعمل المضني وشح الأرباح ، عرضت على ري آلة تستطيع خلط خمسة أنواع من حليب الفواكه في آن واحد تسمى (milkshake machine Multimixer) . فوقع في نفس ري أن هذه الآلة ربما تكون فرصته الذهبية إلى الثروة والسعادة التي يحلم بها ، وفرصته ليكون حراً في أعماله يديرها كيفما شاء . قد تكون فرصتك يا ري التي ظلمت تبحث عنها منذ زمن ، فرصتك إلى أحلامك الكبيرة والمقام الرفيع الذي تبحث عنه . لم تمنحك الكؤوس الورقية أي فرصة للتقدم في حياتك ، فلماذا أنت متشبث بها إلى هذه الدرجة ؟ لا تضيع من سنوات عمرك أكثر مما ضعيت ، عمرك الآن ٣٨ سنة ، والفرص التي تأتيك اليوم ربما لا تعود إليك أبداً .. كان حديثاً مصيرياً طويلاً يدور في رأسه . كان حديثاً يحتاج إلى قرار سريع مدروس ، ومغامر شجاع لا يهاب المحاولة ومخاوف النفوس . وقد قيل في الأمثال : " الربان الذي يخشى على سفينته العواصف ، لن تغادر سفينته الميناء " . وقيل : " من يخش حفيف الأشجار لا يدخل الغابة " . وقيل : " البحر الهادئ لا يصنع بحاراً ماهراً " . يقول السيد بدر الروضان (أحد

التجار الستة) لشباب قافلة التجار : التاجر الجريء في تجارته هو الذي ينجح ، ومن يخف لا ينجح . وقال لهم أيضاً : أكثر تجارة رابحة تكون في المغامرة ، ولذلك قيل : قد فاز باللذات من كان جسورا . يقول الشيخ محمد بن راشد في كتابه رؤيتي : أكبر مخاطرة هي ألا يأخذ الإنسان أي مخاطرة .

يقول زيغ زيجلر في كتابه (خطوات نحو القمة) : " الطريق إلى النجاح مملوء بالفاشلين عبارة تبدو متناقضة ! أليس كذلك ؟ ولكنها صحيحة تماماً !! فالأشخاص الذين يحققون النجاح في النهاية هم أولئك الذين لا يخشون المحاولة ، هم أولئك الذين يعرفون أن الفشل محتمل دائماً في أي محاولة ، هم لا يحبون الفشل ، وحتى إنهم يمقتونه بشدة ، لكنهم في الوقت نفسه لا يهابونه . فأحد المقومات التي لاحظتها في شخصية كل من أعرفهم من الناجحين تقريباً ، هو شجاعة المخاطرة للتعرض للفشل . إن المحاولة هي بالتأكيد مخاطرة بالوقوع في الفشل ، ولكن ما البديل عن ذلك ؟ البديل ألا تفعل أي شيء وألا تملك أي شيء . فعندما لا تفعل أي شيء على الإطلاق تكون بذلك قد تجنبت الفشل ، ولكنك تكون قد تجنبت النجاح أيضاً " . وقال زيجلر في كتابه الآخر (أراك على القمة) : " إنك إن

حاولت وخسرت تستطيع التعلم من الخسارة ، وهذا التعلم يقلل من حجم الخسارة إلى حد هائل ، ومن الواضح أنه ليس هناك شيء يمكنك تعلمه من عدم القيام بأي شيء أو أي محاولة " . قال فيلسوف وشاعر القرن التاسع عشر رالف والدو إمرسون مشجعاً الشباب على الإقدام والمغامرة : " اعمل الشيء الذي تخشاه ، وسيصبح موت الخوف مؤكداً " .

لذا سرعان ما استقال ري من عمله ، ليوقع عقداً مع الشركة المصنعة لهذه الآلة ، ويصبح الموزع المعتمد لها في الولايات الأمريكية جميعها . يقول ري : هذا ثاني عمل أتركه بعد تنسيق الأغاني ، فصعقت زوجتي من تركي العمل في تسويق الأكواب ، وتشككت من نجاحي في تسويق آلة خلط حليب الفواكه . فرددت عليها بغضب وقلت : يجب أن تثقي بحدسي ، أنا واثق من نجاح هذا المشروع ، أعلم أن المرأة تستقر نفسها بالأمان الذي يوفره لها زوجها ، لكنني ما تركت تسويق الأكواب ووثبتُ لهذه الفرصة إلا لأمنحك أماناً أكبر وسعادة أكثر .. فأرجوك أن تهديني ، وتباركي اختياري هذا . ري يملك ١٦ عاماً في مجال التسويق جعلته خبيراً في تفاصيل هذه المهنة وأسرارها ، وجعلته واثقاً من نجاحه في تسويق هذه الآلة . وكما توقع ري .. سرعان ما لاقت آلتة الجديدة نجاحاً واسعاً في أرجاء الولايات الأمريكية

، فراح يسوقها متنقلاً بين مدنها الكثيرة بسعادة وحماسة . استمرري في تسويق هذه الآلة أكثر من ١٤ عاماً ، وارتفع دخله السنوي إلى ١٢ ألف دولار .. وهو مبلغ ليس بالقليل في عام ١٩٥٤ . ورغم بلوغه ٥٢ عاماً ومعاناته من داء السكري وانسداد الأوعية الدموية ، إلا أن حماسه لآلته الجديدة وتطلعه إلى النجاح قد تجاهلت كل ذلك ، وتحاملت وتسامت رغبتة في النجاح على أمراضه وأوجاعه وأناته جميعها . لقد كان يُذكر نفسه دائماً بأنَّ النجاح لا يعرف عمراً معيناً ، فهو ليس حكراً على الشباب ، وإنما هو خاص بمن يطلبه ويؤمن به ويتلقاه بخياله قبل واقعه .. أليس ذلك ما يؤكدُه قانون الجذب الكوني ، وتؤكدُه روندا بايرن في كتابها (السر) الذي شاركها في تأليفه نخبة من الخبراء الناجحين .

يقول زيغ زيجلر في كتابه (خطوات نحو القمة) : " لعلك سمعت مرات ومرات كثيرة من يقولون : إنَّ هذا العالم هو عالم الشباب ^(١٧) . فبنظرة سريعة في كتب التاريخ يمكنك أن تتأكد من صحة هذه المقولة إلى حد كبير . فعلى سبيل المثال : كان ليندبرج وهو في سن ٢٥ سنة أول إنسان يطير من دون توقف فوق المحيط الأطلنطي إلى باريس ، وكان نابليون

(١٧) يقول مالك حسين في كتابه (الإبداع في رحلة الفائدة والإمتاع) : درس جورج بيرد سنة ١٨٧٤ أسيرة ما يزيد عن ألف من المشاهير كي يرى إذا ما كان هناك علاقة بين أعمالهم وإسهاماتهم الكبيرة وبين أعمارهم . فوجد أن ٧٠ ٪ من الأعمال الرائعة العالمية قد أنجزها أشخاص تقل أعمارهم عن ٤٥ عاماً .

قائداً لسلاح المدفعية وهو في سن ٢٣ عاماً ، وغزا الاسكندر الأكبر العالم وهو في الـ ٢٦ عاماً . ورغم ذلك أقول إن العالم عالمك أنت ، بغض النظر عن عمرك . فلقد اكتشف باستور علاجاً لداء الكلب وهو في الستين من عمره ، وكولومبس اكتشف أمريكا وهو فوق الخمسين عاماً ، واكتشف جاليليو ، وأوجه القمر في الـ ٧٣ من عمره " . إذاً العمر ليس مهماً يا ري ، المهم إيمانك بنفسك وبأفكارك وبنجاحك يوماً ما .. هذا هو المهم . يقول هادي المدرسي في كتابه (أنت أيضاً يمكنك أن تنجح) : ليس مهماً في صيد الأسماك من الذي يرمي الشباك أطفل هو أم شيخ ، فالشباك الجيد يصيد السمك بغض النظر عن صاحبه .. وكذلك الأمر مع النجاح .

اكتسب ري خبرة كبيرة في مجال المطاعم وإدارتها من تنقله بين المدن الأمريكية العديدة ، وملاحظته للعديد من إدارات المقاهي والمطاعم وخدماتها خلال ٣٠ سنة من عمره قضاها في تسويق الأكواب الورقية وآلة خلط حليب الفواكه . فأصبح ري خبيراً في الصناعة الغذائية ، يتنبأ بسهولة من نجاح بعض المطاعم أو فشلها ، ويقدم نصائحه المجانية بإخلاص وشفافية لإدارات المطاعم الكاسدة . في أواخر عام ١٩٥٤ اندهش ري من طلب غير مسبوق لأحد مطاعم الهامبورجر الصغيرة لشراء عدد

ثمانى آلات من آلة خلط حليب الفواكه دفعة واحدة . معظم المطاعم والمقاهى ومحلات الآيس كريم التى تعامل معها لم يتجاوز طلبها أكثر من آلتين فى أحسن الاحوال ، وهذا المطعم الصغير يطلب إليه ثمانى آلات ! ما الذى يحصل فى ذلك المطعم ؟ فحمله الفضول للسفر إلى ذلك المطعم الذى اسمه ماكدونالدز فى مدينة سان بيرناردينو جنوب كاليفورنيا ليعرف سر هذا الطلب . لقد أصبح هذا المطعم بهذه الصففة الكبيرة من أكبر زبائن ري ، ولا بد له من السفر إليه والتعرف إلى ملاكه . التقى ري ملاك هذا المطعم اللذين كانا قد أسسا هذا المطعم عام ١٩٤٠ ، وهما شقيقان ، الأول اسمه ريتشارد ماكدونالد والثانى اسمه موريس ماكدونالد .

ما شاهده ري فى هذا المطعم الصغير قد تسبب فى تغيير حياته التجارية تغييراً جذرياً كبيراً !! لقد شاهد مطعماً صغيراً لكنه ناجح جداً . مطعم نظيف يتكون معظم جدرانه من زجاج ، طاقمه الرجالي يلبسون البياض ويرتدون القبعات البيضاء الورقية ، ويقدمون قائمة أكل مختصرة تتركز على بنود قليلة : الهامبورجر ، البطاطس المقلية ، المشروبات الغازية ، وحليب الفواكه . وهو تركيز سمح للأخوين ماكدونالد تقديم الجودة فى الأكل والخدمة . لقد شاهد ري الزبائن وهم يتلقون طلباتهم فى أقل من

دقيقة .. أقل من دقيقة ! شاهد الناس وهم يدفعون ١٥ سنت للهامبورجر و ١٠ سنتات للبطاط المقلي .. وجبة مشبعة وبسرعة عالية وخدمة ممتازة ب ٢٥ سنت فقط ! يا للروعة . يقول ري : في هذه اللحظات أحسست كأني السيد نيوتن الذي وقعت على رأسه التفاحة ، فما شاهدته اليوم في هذا المطعم الصغير يحتاج مني إلى تأمل وتفكير عميق ، فأنا لم أشاهد هذا النجاح وهذه الخدمة المتفردة من قبل . عدت إلى غرفتي في (الموتيل) الصغير ولم أنم في تلك الليلة ، لقد بدأ عقلي يضع نقاطاً منتشرة على خريطة أمريكا ، تمثل فروعاً ممتدة لسلسلة مطعم الأخوين ماكدونالد في مدنها جميعها .. كانت تلك هي رؤيتي لنجاحي التي تخيلتها في ذلك المساء . أصبح ري من ليلته تلك وكله يقين بسهولة نشر مطعم الأخوين ماكدونالد في كل أرجاء أمريكا ، بل يقيناً يستطيع به هو والأخوان بناء أكبر سلسلة مطاعم ناجحة للوجبات السريعة حول العالم . كان ري متحفزاً للقاء الأخوين في ذلك الصباح ، فالتقى بهما في تمام الساعة الثامنة وقبل أن يفتح المطعم أبوابه للزبائن بساعة ، ليحدثهما بما وقر في نفسه . أبدى ري للأخوين ماكدونالد إعجابه بقائمة طعامهما المتميزة الرخيصة ، وبالخدمة الراقية السريعة التي شاهدها . ثم تحدث معهم بكل شفافية وحماسة حول إمكان نجاح افتتاح سلسلة من مطعمهما في كل أرجاء البلاد

، وتقديم قائمة الطعام والخدمة نفسها في هذه السلسلة . كما أن كل مطعم يفتح تحت اسم ماكدونالد سيحتاج بلا شك إلى آلة أو آلتين لخلط حليب الفواكه .. وهذا يعني أننا سنستفيد جميعاً من افتتاح الفروع الجديدة .

قال ري للأخوين : أريد أن أشارككم بيع حقوق العمل تحت اسمكم (الفرنشايز) على الراغبين فيه . الفروع الجديدة جميعها سيكون لها مستوى خدمتكم نفسه ، وقائمة طعامكم ، ومذاقكم .. سيكون مذاق سندويشة الهامبرجر في ألاسكا هو نفسه في كولورادو هو نفسه في فلوريدا . سنقنع المستثمرين والموردين بأنهم لا يعملون لأجل ماكدونالد ، بل لأجل أنفسهم مع ماكدونالد . يجب أن يقتنعوا بأن الاستثمار لهم ، لكنه ليس بواسطة وطريقتهم ومذاقهم . معايير الشراكة والاستمرار في العمل معنا أربعة : الجودة ، الخدمة ، النظافة ، والقيمة الغذائية .. فمن لا يستطيع أن يلتزم بها ، سينزل من قاربنا .

يكمل ري حديثه للأخوين فيقول : لدي ٣٠ سنة خبرة في مجال التسويق ، وأنا مقتنع تماماً من نجاح تسويق مطعمكم . الناس لا يعجبهم الانتظار الطويل لطعامهم ، بل يعجبهم أن يحصلوا عليه بسرعة وبمذاق جيد وسعر رخيص .. وهذا هو بالضبط ما يميز طعامكم وخدمتكم . سنشجع

المستثمر على استثمار فكرتنا ببيعه الفرنشايز بمبلغ يسير جداً قدره ٩٥٠ دولار ، يدفعه المستثمر مرة واحدة فقط ، وسيكون كله لكم لا حق لي فيه . كما سنأخذ أيضاً من المستثمر ما نسبته ١,٩ ٪ من قيمة مبيعات مطعمه ، لكم منها ٠,٥ ٪ ، ولي منها ١,٤ ٪ نظير تسويقي لكل الفكرة .

اقتنع الأخوان ماكدونالد بعد عدة اجتماعات معدودة فقط من توظيف ري مسؤولاً عن بيع حق استثمار مطعمهما (بأكله وآلاته وشكله وخدمته) . فقد كان ري محترفاً في تسويقه لفكرته متفانلاً متحمساً لها ، مما جعلهما يقتنعان بسهولة من نجاح المشروع الجديد وانتشاره في البلاد كلها . التحق ري بعمله بداية عام ١٩٥٥ ، فأخذ يعمل مع الأخوين ماكدونالد بجد ونشاط تسويق سندويشتهما وطريقة طبخهما في مختلف مدن أمريكا وولاياتها . فنجح في العام نفسه - يوم ١٥ إبريل ١٩٥٥ - من افتتاح أول فرع لماكدونالد في مدينة دس بليز في ولاية إلينوي . يقول ري : كنت حريصاً أن يقدم هذا المطعم وكل مطعم يعمل تحت اسم ماكدونالد خدمة مطعمنا الأصلي نفسها ، الجودة نفسها ، حجم السندويشة نفسه ، والمدة القصيرة التي يأخذها الطعام في الإعداد والتحضير نفسها .. أعلم أن الكمال يصعب تحقيقه ، لكنه ظل الشيء الذي أريده لماكدونالد . عام ١٩٥٦

كانت قد مرت على محاولات ري في تسويق الفرنشايز لمطعم ماكدونالد سنة كاملة ، ولم يستطع فيها إقناع غير عدد محدود من المستثمرين . فطلت أرباح الشركاء الثالث من نسبة البيع (١,٩ %) متواضعة لا ترضي طموح ري الذي عقد آمالاً كبيرة على تلك السنديوشة الصغيرة . كان مبلغ شراء الفرنشايز (٩٥٠ دولار) قليلاً جداً ويذهب جميعه للأخوين وليس لري منه نصيب .. فما العمل ؟ وكيف يرفع ري أرباحه ؟ لا بد من التفكير بطريقة أكثر احترافية لجني مزيد من الأرباح . اشترى ري مجموعة أراضٍ في ولايات مختلفة يقيم عليها أفرع ماكدونالد الجديدة . كانت فكرة ري هي شراء أراضٍ بمواقع ممتازة يؤجرها للمستثمر الجديد بهامش ربح معقول يرفع به دخله ودخل شركائه معه ، ويضمن بها كمالك للأرض مراعاة وتقيد المستثمرين الجدد بشكل المبني ، وساحاته ، وألوانه ، و مذاق الطعام الذي يقدمونه .

ورغم تلك الفكرة الرائدة ، مرت سنتان بطيئتان ثقيلتان على ري لم ينجح فيهما إلا بافتتاح عدد قليل من المطاعم . فضل ري متفائلاً مؤمناً بنجاح فكرة الوجبة السريعة وفكرة تأجير الأرض ، وأنه سيأتي اليوم الذي سيجني من تلك الأفكار المال الكثير . لم يلتفت إلى كلام المحبطين

والمتبطين لفكرته ، وأغلق أذنيه عنهم مستمراً في سعيه وجهوده . كانت له رؤية واضحة لنجاحه ، أشعلت نشاطه وحماسه ، ودفعته للاستمرار في طرق كل الأبواب الممكنة لتحقيقها . يقول الإداريون : يمكن أن يعمل الناس ٨ ساعات يومياً من أجل الراتب ، و ١٠ ساعات من أجل المدير الجيد ، و ٢٤ ساعة من أجل فكرة يؤمنون بها . يقول سكالي (المدير التنفيذي لأبل الذي اختاره ستيف جوبز لإدارة أبل عام ١٩٨٣) : عندما خرجت النسخة الأولى من كمبيوتر ماك عام ١٩٨٤ ، كان مهندسو هذا الكمبيوتر ومصمموه في أبل قد عملوا كالعبيد مدة ثلاث سنوات لإنتاج ماك بشكله الأخير ، ولقد كان السبب الرئيس الذي دفعهم لبذل كل ذلك الجهد والسهر والعمل المتواصل وتحمل صراخ جوبز في وجوههم هو ستيف جوبز نفسه ! جوبز الذي أقنعهم بأنهم يبتكرون شيئاً ثورياً سيغير وجه العمل الكمبيوترى .. إذا إنها الرؤية الواضحة والمؤثرة إيجاباً على دافعية الإنسان وسلوكه واستمراره . يقول ستيفن كوفي في كتابه العادات السبع للإقدام على التغيير بشجاعة : أسلوب الإدارة عن طريق السيطرة لا يستخرج أبداً الطاقات ومشاعر الولاء والقدرات الإبداعية لدى الناس ، لكن الرؤية المشتركة ومن ورائها القيم وتفويض السلطة قادرة على إطلاق الطاقات والإبداعات .. فهي قوة لا يمكن التغلب عليها .

بعد سنوات الكساد تلك ، وبعد صبري الطويل .. أقلعت الشركة بأعداد فروعها وأرباحها ، وراج أكلها واسمها في طول البلاد وعرضها . لقد انتشرت مطاعم ماكدونالد في وسط أمريكا وغربها انتشار الأعشاب البرية بعد أمطار الربيع . فوصلت إلى ٣٤ مطعم عام ١٩٥٨ ، ثم إلى ١٠١ عام ١٩٥٩ ، ثم إلى ٢٠٠ مطعم عام ١٩٦٠ . عام ١٩٦١ .. كان هناك انتشار ونمو جيد لمطاعم ماكدونالد ، لكن كانت هناك في الوقت نفسه علاقة متوترة بين الشركاء ! فالأخوان ماكدونالد لم يكونا يهتمان كثيراً بتطبيق المستثمرين الجدد للمعايير الأربعة ، التي دوماً ما يؤكدونها ويشترونها ويتابع تنفيذها . كان ري يهتم قبل اهتمامه بالأرباح ، بتطبيق المطاعم الجديدة لمعايير الجودة ، والخدمة ، والنظافة ، والقيمة الغذائية للوجبة . لذلك وقبل أن تنفجر أزمة بين الشركاء ، اقترح ري على الأخوين ماكدونالد شراء الشركة منهم . فاشترى ري الشركة بمبلغ ٢,٧ مليون دولار .. لم يتردد الأخوان كثيراً في قبوله . كان عرضاً سخياً مغرباً من ري بسبب رؤية طموحة في نجاح يريده ، قد رسمت له تصدر مطعمه مبيعات الوجبات السريعة في البلاد .. فلا عجب أن تكون تلك الصفقة الجريئة .

كان مبلغ ٢,٧ مليون دولار في تلك السنوات ثروة يصعب تدبيرها على رجل تسويق كري كروك .. فما العمل ؟ قام ري ببيع ملكية حقوقه لبيع آلة خلط الحليب على أحد التجار ، ورهن ٢٢ % من أسهم شركة ماكدونالد عند شركتين من شركات التأمين نظير حصوله منهما على قرض بقيمة ١,٥ مليون دولار ، كما لجأ إلى بنوك عدة لاستكمال المبلغ المتبقي عليه للأخوين . وبعد أن تمت عملية الشراء ، لم يغير ري اسم المطعم ، بل أبقاه على اسمه (ماكدونالد) . لقد أدرك ري قيمة شهرة هوية مطعمه (حرف الميم الذهبي) التي ساهم بنشرها أكثر من ٢٠٠ فرع تحت اسم ماكدونالد ، وليس من الحكمة الآن ابتكار شعار جديد أو تغيير الاسم إلى همبورجر ري . يقول ستيف جوبز في كتاب آلان كين (حكمة ستيف جوبز التجارية) : " في العادة يتطلب ربط رمز مع اسم شركة عشر سنوات ومئة مليون دينار " . وهذا يفسر كما يقول الدكتور زهير المزيدي في كتابه (قوة العلامات التجارية) سبب إنفاق شركة فولد ستار الكورية مئات الملايين من الدولارات بعد تغيير اسم الشركة وشعارها إلى " إل جي " ، وسبب إنفاق شركة ناشيونال اليابانية مئات الملايين من الدولارات للإعلان عن تغيير الشركة إلى " باناسونيك " . ويقول المزيدي أيضاً : تُعد الميزانية الإعلانية الخاصة بالعلامة التجارية بمثابة الميزانية المخصصة للدفاع عن الدولة ، فهي لا

تدفع بزيادة مبيعات السلعة ، ولكنها تبقىها صامدة ومأمونة من ضياع أية حصة لها في الأسواق أمام السلع في الأسواق التنافسية الكبيرة . فكل تلك الآليات والمعدات من الصواريخ والدبابات والأسلحة تهدف إلى أن تبقى الدولة في أمان ، فتأمن الدولة القدر التشغيلي الكامل لأجهزتها كافة في ظل هذا السلام .

يا للمغامرة يا ري ! قارب عمرك الستين وما زلت بتلك الروح الشابة الطموحة ! ديون بأكثر من مليوني دولار ، متى ستسددها ؟ هل تبقى من عمرك شيء حتى تبدأ مشروعاً جديداً ؟! كانت تلك عزيزي القارئ بعضاً من الجمل الساخرة التي أطلقتها زوجته المصدومة من مخاطرته الجديدة تلك . فلم تكن زوجته إيثل تشاركه مشاعر النجاح الذي يحسه من مشروع الجديد ، فكانت له في لوم مستمر حين شرع يؤسس عمله الجديد .. كانت ترى ما يقوم به ري نوع من المراهنات الخاسرة والقمار الطائش . لذلك .. وتحت وطأة الغضب واللوم المستمر ، حصل طلاقهما عام ١٩٦١ ، بعد زواج استمر لـ ٣٩ سنة (١٨) .

الرئيس التنفيذي السابق لشركة زين للاتصالات الدكتور سعد

البراك^(١٩) الذي كان السبب الرئيس في شهرة زين وانتشارها الإقليمي) فنقلها من شركة تعمل في بلد واحد لديها ٦٠٠ ألف عميل ، إلى شركة تعمل في ٢٢ دولة ولديها ٧٢ مليون عميل (سمعته يقول في أحد لقاءاته : " النجاح المتفرد الطموح يحتاج إلى قلب أسد " . فأفهمت التجارب ري كروك ذلك .. فكانت تلك المجازفة ، وحجب الركون إلى الأمان القصير عن زوجته ذلك .. فكانت تلك النهاية .

عندما بدأ ري عمله في ماكدونالد عام ١٩٥٥ كانت مطاعم مثل (A & D) و (Dairy Queen) و (Big Boy) قد تأسست وانتشرت سلاسلها في البلاد ، وهي السنة نفسها التي افتتح فيها أول مطعم لـ (Burger King) في ميامي . وفي بداية عام ١٩٦٥ كان في أمريكا ألف مطعم لكنتاكي فرايد جيكن ، ٣٢٥ مطعم لبرجر جيفس ، ومئة مطعم لبرجر كينج . هذا يعني أن هناك تنافساً على تقديم الوجبات السريعة في البلاد ، وأن مطعم ماكدونالد ليس الوحيد في الساحة الذي يقدم هذه الخدمة . وفي هذا النوع من البيئات التنافسية .. إن لم تقدم شيئاً مضافاً على خدماتك ، وتتمايز أكثر في مذاق سندويشاتك ، وتصرف أكثر على دعاياتك ، ستتقلص ويلتهمك

(١٨) تزوج بعدها مرتين ، تزوج السيدة جين قرين عام ١٩٦٣ ثم طلقها عام ١٩٦٨ ، ثم تزوج عام ١٩٦٩ السيدة جوان سميت التي استمر زواجه بها حتى وافته عام ١٩٨٤ .

(١٩) للدكتور سعد البراك كتاب يتحدث فيه عن تجربته ورؤيته وفلسفته في القيادة والتغيير صدر عام ٢٠١٢

الكبار لا محالة . انتبه ري إلى ذلك ، فخصص للإعلانات ميزانية خاصة ، وبدأ يكثف حملاته الإعلانية في كل مكان .. إنه اختار لماكدونالد أن يظهر حتى في مباراة السوبر بول النهائية رغم الكلفة الباهظة لثواني الإعلان فيها . لقد أنفق بسخاء على الإعلانات ، فأنفق ٢,٣ مليون دولار في حملته الإعلامية تلك قائلاً : إن ما تدفعه اليوم على الدعاية ، يرجع إليك مضاعفاً في الغد . وهذا ما حصل لماكدونالد بعد فترة قصيرة .

ففي نهاية عام ١٩٦٥ كانت القفزة النوعية لماكدونالد بانتشار ٧١٠ فرع موزعة على ٤٤ ولاية أمريكية ، ومبيعات سنوية بلغت ١٧١ مليون دولار . كما طرح ري في سنة النجاح هذه نفسها ٣٠٠ ألف سهم للاكتتاب العام بسعر ٢٢,٥ دولار للسهم الواحد ، قفز إلى ٣٠ دولار في اليوم نفسه ، ثم إلى ٤٩ دولار في الأيام القليلة التالية . لقد حصل ما كان ينتظره ري وراجت فكرته ، وأقبل الناس على سندويشته الرخيصة واقفين في طوابير طويلة من أجل الحصول عليها .. سندويشته التي فعل كل شيء يمكن فعله من أجل أصحاب الدخول المنخفضة للمحافظة على سعرها رخيصاً يمكن تحمله . افتتح ري ألف مطعم عام ١٩٦٨ ، ثم عشرة آلاف عام ١٩٨٣ ، ثم عشرين ألف مطعم عام ١٩٩٦ ، ثم أصبح يفتتح ألفين مطعم كل سنة ،

بمعدل مطعم كل خمس ساعات . في عام ١٩٨٧ كان الفطور الصباحي لكل واحد من أربعة موظفين أمريكيين يأتي من مطاعم ماكدونالد . كما أصبح كل فرع لماكدونالد يوفر وظيفة واحدة من أصل ٥٠ وظيفة يوفرها سوق العمل الأمريكي للشباب .

عام ١٩٧٠ أصبح ماكدونالد صاحب أكبر سلسلة غذائية للوجبات السريعة في أمريكا ، وأصبح شعاره الميم الذهبية أشهر علامات المطاعم على الإطلاق . لكن ري لم يقتنع بهذا الانتشار المحلي ، فالشركة بحاجة إلى أن تتوسع أكثر في السوق العالمية إذا ما أرادت البقاء والمنافسة .. كان هذا ما يؤمن به ري ويردده . فنجح عام ١٩٧١ بعد عمر شارف السبعين من الدخول إلى السوق اليابانية والألمانية ، ثم أمريكا الجنوبية وآسيا ومعظم أوروبا . كان عدد أفرعه في لندن وحدها ٣٠٠٠ الآف فرع .. هل تصدق هذا ؟ هل تصدق أن ابن السبعين عاماً يحمل كل تلك الحماسة والروح التنافسية ؟! لقد أصبحت شركة ماكدونالد من تلك السنة أكبر شركة للمطاعم في العالم . قابله الرئيس الأمريكي ريتشارد نيكسون عام ١٩٧٢ فسأله مازحاً : ما حجم مبيعاتكم الآن .. ثمانية بلايين أم تسعة ؟ فرد ري قائلاً : بل ١٢ بليون يا سيادة الرئيس .

أخيراً .. وفي سنة ١٩٨٤ وبعد أن بلغ ري كروك من العمر ٨٢ سنة ، مات في سان ديغو بهبوط قلبي تاركاً وراءه شركته وهي تحقق شهرة عالمية لم تبلغها شركة مطاعم من قبل في العالم أجمع .. شركة تجاوزت مطاعمها أكثر من ٣٣ ألف مطعمًا حول العالم ، مليون ونصف موظف ، وجبات يومية لحوالي ٧٤ مليون زبون في ١١٩ دولة ، ومبيعات وصلت إلى ٣٤ بليون دولار عام ٢٠١١ . في بداية عام ٢٠١٢ وفي بلد صغير مثل الكويت تقطعه بالسيارة من شماله إلى جنوبه بساعتين فقط ، يوجد فيها ٧٠ فرعاً لماكدونالد . وأذكر عزيزي القارئ في أثناء تسوقي في شارع (نان تشن لو) في مدينة شنغهاي الصينية عام ٢٠٠٣ بصحبة شباب قافلة التجار الشباب ، أني عدت خمسة أفرع لمطعم ماكدونالد ، خمسة أفرع في شارع واحد .. أي نجاح هذا يا ري قد خلفته وراءك !

قارئ الحبيب .. هذه القصة ليست دعاية لماكدونالد ، فأنا لم أكن يوماً من الأيام عاشقاً لمطاعم الوجبات السريعة ، فلقد عشت في أمريكا خمس سنوات أيام دراساتي العليا ، ولم أزر مطعم ماكدونالد إلا ست مرات أو سبع فقط . أنا من عشاق أكل البيت اللذيذ ، ومن عشاق مطبخ زوجتي الغالية أم يوسف حفظها الله وأكلاتها الشهية ، مثل : مرقة الريبان ، النقرور المشوي

، محروق صبعه ، ومجبوس الدجاج العجيب . لكني هنا أحببت أن أقدم لك ري كروك نموذجاً ناجحاً في العمل الحر ، ونموذجاً مدهشاً في الشغف إلى النجاح وتصيد الفرص الثمينة . فكان بحق مثلاً رائعاً في علو الهمة والطموح ، ومثالاً بارزاً في المثابرة والصبر والتفاؤل ، ومثالاً ملهماً لكبار المتقاعدين الذين يرددون قولتهم المشهورة المبتورة " الله لا يغير علينا " . يقول الإداريون والمحترفون في عالم الأعمال والتجارة الذين سبروا حياة ري كروك وتجربته : إن نجاح ري كروك في صناعة امبراطورية مطاعم ماكدونالد يرجع إلى تسعة مبادئ أو صفات آمن وعاش ملتزماً بها . وهذه الصفات والمبادئ هي :

١- الرؤية Vision :

إن الرؤية والبصيرة النافذة هي العلامة الفارقة لأي رائد عظيم في مجال الأعمال ، لذلك لم تكن رؤية ري كروك قاصرة على فرعين أو ثلاثة ، بل وصلت إلى افتتاح المئات في أنحاء الولايات المتحدة . كان لديه من الخيال الواسع والرؤية لكي يرى فرعاً لماكدونالد في كل مدينة وبلدة في الولايات المتحدة ، واليوم تمتد الرؤية لتشمل العالم بأسره . إن فكرت في تأسيس عمل صغير فذلك ما ستحققه ، لكنك إن استطعت أن تصل بخيالك إلى تأسيس مؤسسة عملاقة ، فتأكد أنك ستحقق ذلك

أيضاً . يقول الدكتور بشير في كتابه (تحرر من قيودك) : " إنَّ علو توقعاتك يقودك إلى علو دوافعك وإصرارك ، فإنَّ عالمك ومحيطك من صناعة ذهنك وأفكارك . لا تنسَ أنَّ نفسك عالية ، فلا ترضَ لها المكان المتدني . ارفع رأسك ترَ موقعك ، اخفض رأسك ينحدر واقعك . لقد تعلمت من الحياة أنَّ الأحلام طريق الواقع " . سئلت تشارلي كيترنج قبل أن يصبح رئيساً لشركة جنرال إلكتريك موتورز : لماذا تقضي وقتاً طويلاً في التخطيط والتفكير في المستقبل ؟ فأجاب : ينصب اهتمامي على المستقبل لسبب بسيط ، وهو أنني سأقضي بقية حياتي فيه .

مؤلفو كتاب التدريب للقيادة سميث ولاين وفريس يقولون : إنَّ القائد العظيم هو من لديه رؤية واضحة تجعله متحمساً لها ، فتجده في الغالب يكرر رؤيته على مسامعه وعلى مسامع الآخرين حتى لا تخمد حماسته تلك . ويقول جون ماكسويل في كتابه (اختبر حلمك) : الناس لا تواصل العمل نحو شيء لا يمكنهم رؤيته ، ولا يوجد شخص يشعر بالتحفيز لتحقيق شيء لا يراه بوضوح ، فرحلة النجاح تستغرق وقتاً أكثر مما تتوقع ، والعقبات والإحباطات ستكون أكثر مما تعتقد ، والثمن والألم سيكونان أكثر مما تظن .. فبدون رؤية لن تصمد ويصمد فريقك كثيراً .

يقول ستيفن كوفي في كتابه (العادة الثامنة) : قامت مؤسسة هاريس إنتر أكثيف (مبتكرة استطلاع هاريس) بدراسة شملت ٢٣ ألف موظف أمريكي بدوام كامل - منهم مديرون تنفيذيون - خلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية : ٣٧ ٪ فقط قالوا إن لديهم فهماً واضحاً لأهداف مؤسساتهم ، ٢٠ ٪ من قال إنه متحمس لأهداف مؤسسته ، ١٥ ٪ هم من شعروا أنهم يعملون في جو مليء بالثقة .

يؤكد هذا المعنى كله شاهد جميل ذكره زيجلر في كتابه (أراك على القمة) ، فيقول : هناك ظاهرة مثيرة تحدث في المصحات ودور رعاية المسنين في أرجاء الولايات المتحدة ، حيث ينخفض معدل الوفيات انخفاضاً كبيراً قبل مواسم الأعياد مثل أعياد الزواج والميلاد . فتجد أن العديد من المسنين يرغبون في أن يستمروا في الحياة حتى العيد القومي القادم أو عيد الميلاد القادم . وبعد الحدث مباشرة وبعد أن تكون هذه الرغبة قد تحققت ، تنخفض إرادة الحياة وترتفع معدلات الوفيات مرة أخرى .. إنك لن تسعد بالحياة إلا برؤية أو هدف يستحق العناء .

في إبريل ٢٠٠٣ وقبل أن تنطلق رحلة قافلة التجار الشباب إلى الصين

بثلاثة أشهر، كنت قد رتبت زيارة إلى سعادة السفير الصيني في الكويت، الذي ذهل من فكرة القافلة الإبداعية وسعد بها كثيراً، وأبدى استعداداته التام لتذليل إجراءات السفر كافة من أمر الفيزا وغيرها، ووعد بأن يصور التلفزيون المحلي في مدينة (إيو) الصينية زيارتنا التجارية لها، وأن يجري بعضاً من المقابلات مع شبابنا .. وقد فعل وبرّبوعده . كما تفاجاناً لاحقاً بحضور القنصل التجاري الصيني وبعض أركان سفارته إلى مطار الكويت لتوديعنا وأخذ بعض الصور معنا . وفي أثناء ذلك الوداع .. سألت القنصل التجاري هذا السؤال : ما الرؤية الاقتصادية التي تراها الصين لنفسها ؟ فأجاب مباشرة : نحن الآن في سنة ٢٠٠٣ نعدُّ القوة الاقتصادية السادسة بعد أمريكا واليابان وألمانيا وبريطانيا وفرنسا ، بناتج محلي إجمالي بلغ ١,٤ تريليون دولار، لكننا سنكون عام ٢٠٥٠ القوة الاقتصادية الثانية في العالم .. هذه هي رؤيتنا للخمسين سنة القادمة . في البداية استنكرت هذا الطموح المتواضع ! بعد ٤٧ سنة ، بعد خمسة عقود ، رغم حشدكم البشري الهائل وثورتكم الصناعية الماردة تريدون للصين المركز الثاني !! لماذا لا تكون الصين في المركز الأول ؟ فأعدت السؤال مرة أخرى محدثاً نفسي : لعل سيادة القنصل يقصد ٢٠١٥ ، لكني لم أسمع جيداً . فأعاد عليّ التاريخ نفسه : ٢٠٥٠ . تعجبت من هذه الرؤية، ولكن بعد السؤال والقراءة

، عرفت أن رؤيتهم كانت طموحة ، وطموحة جداً !

لقد حافظت اليابان على مدى ٤٠ عاماً ومنذ عام ١٩٧٠ على المركز الثاني كأكبر اقتصاد في العالم بعد الولايات المتحدة الأمريكية ، وهو ما سُمِّيَ " بالمعجزة اليابانية " التي حدثت بعد الحرب العالمية الثانية ، كما ذكرت طرفاً من تلك المعجزة في كتابي " كيف أصبحوا عظماء " . ٤٠ سنة واليابان متشبثة بالمركز الثاني ، فكيف للصين أن تتخطى اليابان ؟ وما الوقت الذي تحتاج إليه لتتخطى ألمانيا وبريطانيا وفرنسا ؟ إذاً ستحتاج الصين إلى أكثر من مئة سنة حتى تزيح هؤلاء الثلاثة من طريقها قبل أن تفكر بالتقدم على اليابان . لذلك قلت : كانت رؤية الصين طموحة جداً .

وبسبب هذه الرؤية الواضحة لها منذ سنوات مضت .. عدّ الاقتصاديون الصين أسرع البلدان نمواً في الاقتصاد بمعدل ٨ إلى ١٠ ٪ . عزيزي القارئ .. قلت في كتاب العظماء أن أصحاب الأهداف الواضحة يحققون أهدافهم وزيادة ، وسقت على ذلك الأمثلة العديدة . وهأنذا أضيف في هذا الموضوع شاهداً آخر . في نهاية عام ٢٠١٠ كان الاقتصاد الياباني يساوي ٥,٤ تريليون دولار ، بينما بلغ الاقتصاد الصيني في السنة نفسها ٥,٨ تريليون دولار ! كانوا يريدون تحقيق رؤيتهم بعد ٤٧ سنة ، فحققوها بعد ٧ سنوات فقط !

أسحر هذا ، أم هو أثر الرؤية الواضحة على صاحبها ؟ ليس هذا فقط .. يقول الخبراء الاقتصاديون (مثل توم ميلر) : الاقتصاد الأمريكي حتى نهاية عام ٢٠١١ هو ثلاثة أضعاف الاقتصاد الصيني ، لكن عام ٢٠٢٢ - وعلى أكثر تقدير عام ٢٠٢٥ - سيشهد العالم كله تربع الاقتصاد الصيني بلا منافس على عرش المركز الاقتصادي العالمي الأول . بوضوح رؤيتك يبدأ العد التنازلي لتحقيق بغيتك .

قيل إن الرؤية صورة ملهمة للمستقبل تبت النشاط في عقلك وفي إرادتك ومشاعرك ، بحيث إنها تدفعك لفعل كل ما يمكنك عمله لتحقيقها ، فهي بذرة الممكن المغروسة في روحك ، التي تتطلب طريقاً محدداً وفي الغالب وعراً لتحقيقها . قارئتي الكريم .. إن أجمل ما سمعت عن الحلم والرؤية هو قول زيغ زيجلر : أفقر الناس من ليس لديه حلم . وقوله : يجب ألا يكون لطموح الإنسان حدود ، وإلا لماذا خلقت السماء ؟ وقيل : حقائق اليوم هي أحلام الأمس . والأجمل من ذلك كله قول الله سبحانه وتعالى :

(أفمن يمشي مكباً على وجهه أهدى أم)

من يمشي سوياً على صراط مستقيم) (٢٠)

٢- التصميم والكفاح Conviction & Perseverance :

ليس هناك ما يستحيل تحقيقه إذا صمم الإنسان على تحقيق شيء ما .. هذا ما كان يقوله ري دائماً . كان يؤكد على ضرورة أن يبقى كل من يعمل في ماكدونالد من إداريين وعمال وممولين مؤمنين بنجاحهم

، مثابرين على تحقيقه بتقديم مستويات عالية من الجودة والخدمة . يقول ري : استمر دائماً ، لا يوجد في العالم شيء يمكنه أن يحل محل الإصرار ، الموهبة وحدها لا تكفي ، فهناك كم كبير من الفاشلين من ذوي المواهب . والذكاء وحده لا يكفي ، فكثير من الأذكاء لم ينجحوا شيئاً من وراء ذكائهم . والتعليم وحده لا يكفي ، فالعالم مليء بالمتعلمين عديمي الجدوى ، ولكن الإصرار والتصميم قادران على كل شيء .

يقول السيد بدر الروضان (أحد التجار الستة) لشباب القافلة : " أصل التجارة جد واجتهاد ومثابرة وصبر على الظروف المحيطة . فما من تاجر - في الغالب - إلا وابتدأ عمله صغيراً ، لكنه بعد سهر وتعب وسنوات طوال من الخبرة والخسارات سيعرف من أين تؤكل الكتف ، ولن تجد تاجراً ناجحاً إلا وقد مرَّ بهذا كله . وعليكم أن تعلموا يا أبنائي أن الذكاء ليس

هو كل شيء ، فقد رأيت أشخاصاً عاديين في ذكائهم لكنهم ناجحون جداً في أعمالهم ، ورأيت أشخاصاً على مستوى عالٍ من الذكاء لكنهم فاشلون جداً في تجارتهم . والسبب كان في مستوى المثابرة والنشاط والتصميم العالي الذي تميز به الفريق الأول " . كان ري يقول : الحظ مصدره العرق .. فكلما عرقت أكثر ، كنت محظوظاً أكثر . يؤيد هذا زيغ زيجلر في كتابه (خطوات نحو القمة) فيقول : " كثيرون يبحرون في بحر الحياة وهم يؤمنون بفكرة خاطئة ، وهي أن الإنسان إذا لم يكن سعيد الحظ فإنه لن يتمكن من تحقيق النجاح ، غير أنني قد لاحظت أن ٩٩ ٪ من الأشخاص المحظوظين يصنعون حظوظهم بأيديهم ، وقد قال جيبون منذ سنوات كثيرة : إن الرياح والأمواج دائماً ما تكون إلى جانب الملاحين الأقوى . إذاً إن أفضل طريقة للفوز في السباق هي الاستعداد للفوز ، وأفضل طريقة للوصول إلى القمة هي أن تستعد لذلك وتجتهد بإخلاص " .

يقول ستيف جوبز لمجلة عالم الحاسوب (١٩٩٥) : أنا مقتنع بأن نصف الفوارق بين رجال الأعمال المغامرين الناجحين والفاشلين يكمن في الدأب والمثابرة والتصميم ، فالنجاح صعب جداً ويتطلب التضحية بجزء كبير من حياتك . ويقول خبير النجاح بيتر لوي الذي جمع أسرار النجاح من مئات الأشخاص ممن يحتلون مكانة القمة في مجال عملهم : الصفة

الأعم التي وجدتها في كل الناجحين هي أنهم قهروا إغراء الاستسلام .
ويقولون : لا تولد الإنجازات إلا من رحم الصعوبات .

بدأ العم والملياردير السعودي سليمان عبدالعزیز الراجحي صاحب الشهادة الابتدائية رحلة نجاحه حملاً بريال واحد شهرياً ، ثم رمّاداً بعشرة ريالاً شهرياً ، يجلب الرماد من المنازل لاستعماله في أعمال البناء ، ثم طباخاً ، ثم موظفاً عام ١٩٦٥ في صرافة أخيه صالح . يقول حفظه الله : كنت أول من يأتي من الموظفين إلى العمل وآخر من يخرج منه ، وبعد أن أسست شركة الراجحي ، كنت أخرج من المنزل قبل الفجر - والسندويشة في جيبى - لأدخل إلى مكثبي قبل الموظفين بساعتين . هكذا كنت جاداً مثابراً حتى كبرت واتسعت أعمالى ومشاريعى .

عزيزى القارئ .. هذا الملياردير عندما تزوره في مجلسه ، ستلاحظ حبلاً معلقاً على حائط صدر المجلس ! لا تستغرب من ذلك المنظر ، فهذا حبله الذي استعمله في شد الأمتعة لما كان حملاً يوجب الشوارع في الحر والبرد ليجمع ريالاً الواحد آخر الشهر . يقول الراجحي متعناً الله بحياته : علقته في مجلسى حتى يرى الشباب من كان وراء ثروتى ونجاحى ، فلم يكن

حظاً ولا إرثاً ، بل كان بتوفيق الله الكريم أولاً ، ثم بالكد والكبح والمثابرة التي كفلت ارتفاع الصغار إلى مصاف الكبار والعظماء .

يقول ستيفن كوفي في كتاب (نجاحات عظيمة يومية) : " إن أعظم عقبتين تعوقان الناس عن التغلب على مصاعب الحياة هما الفشل والشعور بالإرهاق ، فبمجرد أن يبدأ الشخص بالعمل ويواجه أول العقبات ، حتى يدرك أن العمل الواجب إنجازه هو أكبر بكثير مما كان يتوقعه ، وعندها تفتقر حماسته . ولو علم هذا الشخص أن المثابرة قارب آمن ضد الشدائد والعواصف لركبه منذ زمن وتغلب على فشله وإرهاقه " . ولا حظ ما لاحظته كوفي أيضاً متزعم القيادة الراحل بيتر دراكر الذي ذكر أن المشكلة في الأفكار المبتكرة أنها تتدهور سريعاً إلى عمل شاق يجعل الكثيرين يستسلمون قبل بلوغ خط النهاية بمسافة قصيرة للغاية ، حتى وإن كانت تلك الأفكار أهدافاً مهمة للغاية ... إن المثابرة ليست عملاً تعمله ليوم واحد ، بل هي جزء مهم في النجاح وعادة للناجحين تتطلب ممارسة يومية لها .

لذلك عزيزي القارئ حتى تكون المثابرة خفيفة على نفسك ، يقول ستيف جوبز كما نقله عنه آلان كين في كتابه (حكمة ستيف جوبز التجارية

(: " يجب أن تكون حذراً ومتأنياً عند اختيار ما تفعله ، لأنك إن نجحت في اختيار العمل الذي يناسبك ويشبع رغباتك ، ستنسى كدك وتعبك ، وسيأتي الإخلاص والمثابرة إتياناً طبيعياً " . يقول كونفوشيوس : اختر عملاً تحبه ، وسوف لن تجبر أبداً على أداء يوم عمل في حياتك .

وقل في الناس من جد في أمر يحاوله ولازم الصبر إلا فاز بالظفر

٣- الحماسة Enthusiasm :

أحب ري كروك العمل في مجال الهامبورجر وكان يستمتع بالحديث عن شؤون هذا المجال ، فكان عشقه وشغله الشاغل . حماسته عززتها الأيام لديه عندما كان موزعاً تجارياً يقف بثقة يدافع عن السلع التي يرفض بعض عملائه شراءها منه ، فكان يتحلى بحماسة كبيرة جعلته يكسب العديد

من رجال الأعمال الناجحين . كان يمتلك حماسة أصحاب البصيرة التي استطاع بها الصبر على خسارة استمرت ثماني سنوات ، والصبر على كلام الساخرين الذين حذروه أن يلقي بماله وجهده على سندويشة لا تساوي إلا خمسة عشر سنتاً . وحتى بعد أن جلس على كرسيه المتحرك ، كان دائم التواجد في مكتبه الرئيس في سان ديغو يتابع أعماله وفروعه وآخر

توسعاته وانتشاراته . مات في ١٤ يناير ١٩٨٤ ولم يتوقف أبداً قبيل ذلك اليوم عن عمله أبداً .

أقول .. إن الحماسة هي شعلة النشاط بداخلك التي تستعبر بوقود حاجاتك وأهدافك ، والتي ترفع من درجة تيقظك وقدراتك ، وتزيد من عطائك وإنتاجك . الحماسة درجة عالية جداً من النشاط الذهني النفسي الجسدي يدفعك إلى أن تكون جزءاً من الحل بدلاً عن أن تكون جزءاً من الشعور باليأس والكسل . جرب أيها القائد أو المدير أن تفعل هذه الأمور الأربعة إن كنت تريد أن ترى الحماسة تشتعل في موظفيك : ١- أشرك موظفيك في رؤيتك وأطلعهم على تفاصيلها . ٢- أعطهم الثقة وقل لهم إنك تعتمد عليهم . ٣- أعطهم السلطة وفوضهم في أمور كثيرة . ٤- كن مرناً جداً مع طلباتهم واقتراحاتهم . أقول هذا عن دراية لا عن رواية ، وعن مشاهدة لا عن مشافهة . عشت الحماسة عام ١٩٩٥ في ثانوية يوسف بن عيسى القناعي عندما طبق مدير المدرسة الأستاذ إسماعيل عبدالله الفيكاوي ومن بعده الأستاذ عبدالله محمد الصقر تلك الأمور الأربعة معي ومع زملائي . كانت الثانوية تستقبل أول دفعة لها من طلبة المقررات ، ويريدها المدير أن تكون الأبرز من بين جميع المدارس الحكومية والأهلية

. عينني مدير المدرسة مديراً للتوجيه والإرشاد ، وأطلق يدي في العمل والتغيير . شكلت فريقتي الرائع من التربويين الذي ضم الدكتور إسماعيل الشطي والأستاذ حمد القطان والأستاذ عبدالله الشيخ والأستاذ معاذ التورة والأستاذ عثمان اليحيى (رحمه الله) ، وانطلقنا كالسهام ننفذ أروع الأعمال . لقد جمعنا للمدرسة وفي أقل من أربع سنوات ربع مليون دينار من المتبرعين الكرماء ، أنشأنا فيها مجمع اللغات الكبير ، وصالة الخرايف للعروض ، وصالة جديدة وكبيرة لمكتب التوجيه والإرشاد . نفذنا الكثير من الأنشطة المدرسية ، والرحلات الداخلية والخارجية ، وأصدرنا أربع مجلات رائعة سنوية توثق أعمال المدرسة ونجاحات طلابها . أتذكر زوجتي أم يوسف حفظها الله وهي تنتظر عودتي من المدرسة لتستمع إليّ وأنا أتحدث بحماسة عن أعمالنا ، وعن الحب والتقدير الذي نراه في أعين الطلاب وآبائهم لنا .

كانت حماسة غير عادية صنعت جيلاً غير عادي من الطلاب المتميزين منهم : الطبيب فهد عبدالعزيز الفليج وأخوه حامد ، والطبيب فيصل حامد الشلفان وأخوه عبدالعزيز ، والطبيب فيصل عبدالعزيز الرومي ، وطبيب الإخصاب المتميز عبدالرحمن أياد السري ، والجراح خالد مسلم الزامل ، والجراح عيسى مرزوق الغنيم وأخوه محمد ، والمهندس رياض

عبدالله المزيّني ، والمهندس عبدالرحمن سعود البرجس وأخوه عبدالله ،
 والمهندس فهد عبدالرزاق النصف واخوه مشاري ، والمهندس خالد محمد
 الحميدي ، والمهندس ناصر محمد البدر ، والمخرج المبدع أحمد سمير
 العوضي ، والدكتور الجامعي يعقوب أحمد باقر ، والدكتور الجامعي فهد
 وليد المصنف ، وكلُّ من المدراء حمد صلاح آل بن علي ، وعبدالله محمد
 الشطي ، وقتيبة عدنان الوزان ، وعبدالعزیز سلمان الحميدان ، وكلُّ من
 الضباط محمد عبدالرحمن الدويسان ، وعلي عبدالله الأنبي ، وحمد
 ضاري العثمان . أقول لك أيها المدير ، أيها القائد ، أيها الرئيس طبق تلك
 المبادئ الأربع في مؤسستك لترى كيف تشتعل الحماسة في قلوب مرؤوسيك
 ، وكيف تستمتع بعدها بإنتاجهم وإبداعهم !؟

اتصل ميث رومني (رئيس اللجنة المنظمة للألعاب الأولمبية الشتوية في
 مدينة سولت ليك في ولاية يوتا الأمريكية - ٢٠٠٢) على ستيفن كوفي يطلب
 الإذن باستخدام شعار " أوقد الشعلة في داخلك " الذي استخدمه كوفي في
 كتابه (الأمور المهمة أولاً) ليكون الشعار الأساسي للدورة الأولمبية . فوافق
 كوفي من دون تردد ، فالشعار ملهم ومحفز بحق ، ويصف رغم قلة كلماته

الإمكانات والطاقات العظيمة التي تحملها وتخبئها روح الإنسان . وبعد عدة أسابيع على انتهاء الدورة ، اتصل رومني على كوفي ليخبره أنه لأول مرة في تاريخ الألعاب الأولمبية ينجح المنظمون في اختيار شعار يظل أثره طويلاً في قلوب الرياضيين والمتطوعين والمشاهدين وعقولهم في كل أنحاء العالم .

يقول الكاتب والفيلسوف الأمريكي رالف إميرسون : لا شيء عظيم تحقق على الإطلاق من دون حماسة . ويقول الكاتب والصحفي نورمان كازنز : ليس الموت أكبر خسارة في الحياة ، بل الخسارة فيما يموت بداخلنا من حماسة وطموح ونحن ما زلنا أحياء . يقول الدكتور بشير الرشيد في كتابه (كيف تحقق أهدافك) : لم أجد خلال خبرتي المهنية أشد فتكاً بالإنسان من العوامل النفسية ، ولا سيما اليأس والملل والكلل والتشاؤم وحسد الآخرين وذهاب النفس حسرات على تخلفه مقارنة بالآخرين .. إنها فيروسات قاتلة لعنى التمتع بالحياة والحماسة لها . جون ماكسويل في كتابه (الموهبة لا تكفي أبداً) يقول : قد قرأت عن ٢٠٠ مدير تنفيذي سُئلوا عما يقود الناس إلى النجاح ؟ فكانت الصفة الأولى التي ذكروها هي الحماسة وليست الموهبة ، وقد أدرك ٨٠ ٪ منهم أنه كان يجب أن توجد بداخلهم تلك الجذوة المتأججة من أجل تحقيق النجاح . يقول كوفي في

كتابه (العادة الثامنة) : إذا وظفت أشخاصاً متحمسين للعمل الذي يقومون به ، فإنهم لن يحتاجوا إلى مراقبة أو إشراف ، وسوف يديرون أنفسهم بشكل أفضل من أي شخص آخر .

يقول ديل كارنجي : تصرف بحماسة ، وسوف تشعر بالحماسة .

٤- المرونة Flexibility :

كان ري يُبقي ذهنه مفتوحاً للاقتراحات والتوصيات كلها ، ولا سيما ممن يديرون له مشروعه . فلقد أدخلت أطعمة مثل (Big Mac) و (Egg MC Muffin) نتيجة اقتراحات قدمها عماله و مستثمرو مطعمه وحتى زبائنه ساهموا بريادة ماكدونالد ونجاحه المذهل في مجال الوجبات السريعة . كان ري يتمتع بذكاء يجعله يطبق كل فكرة ذكية مهما كان مصدرها ووظيفة قائلها ، فكان بحق مستمعا جيداً ، والحوار معه لا يُمل .

يقول السيد بدر الروضان : " يجب أن ترخي أذنيك لموظفيك مهما كانت مراتب وظائفهم ، فمرة كنت في البحرين لتأسيس شركة رياضية لم أعرف بعد ماذا أسميها ، وكان عندي فراش يأتيني بالشاي والقهوة قد عرف

حيرتي بالتسمية ، فقال لي : عمّي لماذا لا تسمي الشركة أرض الرياضة ؟
وفعلاً أسمينها بهذا الاسم ، فلا تكن عنيداً واسمع من حولك ، فالذي
يسمع ينجح . لدي معارف أذكياء لكنهم فاشلون ، ولدي معارف أغبياء
لكنهم ناجحون ، والفرق بينهما هو في الاستماع للآخرين وقبول النصح
والاستشارة " . يقول الدكتور عادل عيسى اليوسفي (أحد التجار الستة
ووكيل بناسونيك في الكويت) : في يوم من الأيام اختلفت مع أحد المديرين
عندي ، قد أحضر بكميات كبيرة من الصين نوعاً من الإضاءة كلها جلد .
كيف طواعك ذوقك أن تشتري هذه البضاعة للشركة ؟ أنا لا يمكن أن أضعها
بمنزلي ولو بالمجان . فقال لي : هذه البضاعة أتينا بها قبل أسبوع ، وقبل
يومين نفدت جميعها من المخازن . فسكت وانصرفت بهدوء قائلاً لنفسني :
حقاً إن أذواق الناس مختلفة ، وصدق من قال " لو اتفقت الأذواق لبارت
السلع " . يقول بل ماريوت (الرئيس والمدير التنفيذي لشركة فنادق ماريوت
العالمية) : أكبر درس تعلمته عبر السنوات هو أن تصغي إلى موظفيك ،
لأنك إن جلست معهم حول الطاولة لاحقاً ستتخذ بلا شك قرارات أفضل
بكثير ، وإن سؤال (مارأيك ؟) لعمالك ، الذي يدل على احترامهم واحترام
تجربتهم ، سيحوّلهم من عمال يدويين إلى عمال معرفة .

إنك لا تكاد ترى مؤسسة خدمية ناجحة اليوم إلا وقد اتخذت المرونة مبدأً أساسياً في عملها ، فلم تعد إنجازاتها وخدماتها تتعلق بإرضاء مديريها ، بل لإرضاء عملائها ، وهو منهج مؤسسي اسمه (Customer Oriented Organization) يكون فيه أفكار واقتراحات وحاجة العملاء الشريان الأكبر النابض في جسم المؤسسة ، والأولوية الأولى في رؤيتها وخطتها ، وليست حاجة مجلس إدارتها وموظفيها .. وهذا مستوى عالٍ من المرونة يمكنك به القفز بأرياحك والتقدم كثيراً على منافسيك . يقول بيتر دراكر : إنَّ مركز الربح الوحيد هو العميل . ويقول جاك ويلش (رئيس مجلس الإدارة والمدير التنفيذي في شركة جنرال إلكتريك منذ ١٩٨١ حتى ٢٠٠١) في كتابه الفوز : إياك أن تسمح للمشكلات المتعلقة بالربح أن تعوقك عن عمل ما يستحقه العميل ... امنح العملاء منتجاً ممتازاً واجعلهم يشعرون بأنهم هم الرباحون ، فالعلاقة الوثيقة بين المنتج والمستهلك تتطلب وقتاً طويلاً ، فلا تحاول الحصول على ربح سريع على حساب بناء تلك العلاقة المتينة . ويقول فيليب كوتلر في كتابه (كيف تنشئ الأسواق وتغزوها وتسيطر عليها) : " هناك نقص في العملاء وليس في المنتجات . لقد تم تقدير قدرة مصانع السيارات الأوروبية على إنتاج ٧٥ مليون سيارة سنوياً ، ولكن الطلب سيكون ٤٥ مليون سيارة فقط . إذاً فمن الواضح أنَّ شركات السيارات وغيرها من

الشركات الأخرى يجب أن تحارب بقوة لجذب العميل " . ثم يقول كوتلر في نفس الكتاب : لم تعد الفنادق تضع لافتة كتب عليها " نقبل الشكاوي بين التاسعة والعاشره يومياً " ، بل أصبحت الشركات كشركة بروكتور وجامبل ، وويربول ، وجنرال إلكتريك تزود عملائها برقم هاتف بالمجان لمنتجاتهم ، ليتمكن العملاء من الاتصال بالشركة ليقدموا لها الشكاوي أو الاستفسارات أو المقترحات . شركة بيتزا هت تطبع رقمها المجاني على كل صناديق التوصيل ، وعندما يشتكي أحد العملاء ، ترسل الشركة بريداً صوتياً إلى مدير المحل الذي يجب عليه أن يتصل بالعميل خلال ٤٨ ساعة ويعالج مشكلته .

أقول وربما هذا النوع من المرونة العالية التي اتجهت إلى إرضاء العميل وسماعه ، هو ما يشرح لك ريادة الخطوط الجوية الإماراتية وسبقها لخطوط الطيران الأخرى في الحجز الإلكتروني لرحلتك ومكان مقعدك ، وهو أيضاً ما يشرح لك إمكان إجراء ٧٥ ٪ من المعاملات الخاصة ببلدية أبوظبي عبر الإنترنت ، وهو أيضاً السبب الرئيس نفسه الذي لوى أذرع بعض البنوك التقليدية في الكويت لتتحول إلى بنوك إسلامية في معاملاتها ، محاولة

أن تحذو حذو بيت التمويل الكويتي رائد العمل المصرفي الإسلامي في الكويت والعالم الإسلامي الذي سبقها في قراءة المجتمع وثقافته ، فسبقها في المرونة والنجاح .

ومع ذلك كله .. ليست المرونة مقصورة على الاستماع للآخرين وتقبل آرائهم الجيدة وتنفيذها ، بل هي أعمق من ذلك بكثير . هي اليوم منهج واستراتيجية لا بد من سلوكها إذا ما أردت لنفسك أو لمؤسستك البقاء والصمود . تقول الخبيرة المتميزة في التفكير الاستراتيجي والقيادة مارسيا ستيل (Marcia Steele) : هناك أوضاع ثلاثة (Postures) لحال الشركات والمؤسسات التجارية في السوق ، وكل مؤسسة أو شركة اختارت في الغالب أحدها . الوضع الأول : الجبل . وهذا الوضع يعني أن الشركة اختارت التركيز فقط على بقائها حية تتنافس في سوق العمل ، لا تنافس الآخرين في منتجاتهم وخدماتهم ولا تراقبهم ، هي فقط تركز على وجود اسمها وسلعها أو خدماتها في السوق ، وتعمل في أحسن أحوالها على تطوير منتجاتها أو خدماتها تطويراً يوازي مثيلاتها من الشركات التي اختارت وضع الجبل .. وأعتقد أن الخطوط الجوية الكويتية خير مثال على ذلك . الوضع الثاني : النار . وهي الشركات التي تستهدف موقع

الصدارة ، والتفرد بالمنتجات والخدمات فائقة الجودة ، واكتساح الضعفاء من المنافسين . فهي لا تبحث عن البقاء فقط ، بل عن السيطرة على السوق وسبق من يباريها أو يجاريها ، فهي دائمة الترقب والترصد للمنافسين ، ترصد بلايين الدولارات للبحث والتطوير لضمان الصدارة والتفوق . أما الوضع الثالث والأخير : فالماء أو الرياح . وهو وضع المرونة الذي لا يستطيع به منافسوك الصدام معك أو تحجيمك ، أنت لهم كالهواء أو الماء يصعب مسكه أو إيقافه ، لا تستلم أبداً . أنت مبدع متجدد في أفكارك ، حلقت عالياً بإنتاجك وخدماتك ، لا تقبل السباق ممن يمشون على الأرض وراءك .

فعندما طُرد ستيف جوبز من أبل عام ١٩٨٥ لم يستسلم ولم يتوقف ، ولم يشغله الانتقام ممن طردوه كثيراً ، بل قرر أن يتخذ الوضع الثالث ليستثمر في أفكاره وإبداعاته ، ويشترى بمبلغ ١٠ ملايين دولار شركة متعثرة لرسوم الكمبيوتر اسمها بيكسار ، باعها لديزني عام ١٩٩٥ لقاء ٧,٤ بليون دولار ، بعد أن أنتج من خلالها أعمالاً ناجحة منها : حياة بقعة ، قصة لعبة ، والعثور على نيمو . وعندما أعاد مجلس إدارة أبل ستيف جوبز إلى الإدارة التنفيذية مرة أخرى عام ١٩٩٧ ، اختار جوبز الوضع الثالث من جديد ليهزم شركات الكمبيوتر والاتصالات معاً بالآي ماك ، والآي بوك ،

والآي بود ، والآي تونز ، والآي باد ، والآي فون . الآي فون الذي باعت منه أبل عام ٢٠١١ (في سنة واحدة فقط) أكثر من ٧٢ مليون جهاز ، بدخل بلغ ٤٧ بليون دولار يمثل أكثر من ٤٠ ٪ من الدخل الإجمالي لأبل عام ٢٠١١ . الآي فون الذي باعت منه أبل في الربع الأول فقط من عام ٢٠١٢ (من ١ / ١ - ٣١ / ٣ / ٢٠١٢) أكثر من ٤٧ مليون جهاز .. يا له من نجاح يا جوبز .

يقول سيدنا معاوية بن أبي سفيان رضي الله عنهما : " أنا لا أضع سيفي حيث يكفيني سوطي ، ولا أضع سوطي حيث يكفيني لساني ، ولو أن بيني وبين الناس شعرة ما انقطعت ، فإذا شدوا أرخيت وإذا أرخو شدت " ... يا سلام على المرونة .

٥- التعاون Cooperation :

بنى ري نجاحاته على مبدأ يقول : " إما أن يستفيد الجميع وإما لا أحد يستفيد " . فرغم ما تكبده من كلفة في بداية الأمر ، إلا أن هذا المبدأ استطاع أن يعطيه بسخاء . كان ري لا ينظر إلى المستثمر الجديد لمطعمه نظرة زبون فقط ، أو نظرة شريك يقاسمه الأرباح ، بل نظرة ابن يعلمه ويرعاه ليصبح عضيدته وشريك نجاحه . كان ري يقول : أنا مؤمن بواجب مساعدتي بكل وسيلة أستطيعها للمستثمر الجديد حتى ينجح ، لأن

نجاحه سيؤكد نجاحي ويعززه ويضمنه . يقول مؤلفو كتاب (التدريب للقيادة) : لقد سألنا ١٢٠ رئيس تنفيذي يتولون قيادة أكبر الشركات التقنية الرائدة في العالم السؤال التالي : هل يمكن للقائد الموهوب الذي يعمل لديكم أن يترككم ويحصل على وظيفة ومرتب أعلى خلال أسبوع واحد ؟ فكانت إجابة الرؤساء جميعهم : نعم ، فالأفراد المتميزون إذا لم يشعروا بأنهم يعاملون كشركاء مهمون وذوي قيمة في أعمال شركاتهم ، فإنهم يتركونها ويحققون في الغالب مناصباً وراتباً أعلى .

يقول زيجلر في كتابه (أراك على القمة) : اكتشف العلماء أن سرب الأوز يستطيع أن يطير لمسافة أطول بمقدار ٧٢ ٪ من المسافة التي تستطيع أوزة منفردة أن تطيرها ، فتشكيلها في الجو للرقم (٧) يجعلها تطير بسرعة ضعفي الطائر الذي يطير منفرداً بسبب التيارات الهوائية الصاعدة التي تنتج عن رفرقة أجنحتها . ويقول في إحدى محاضراته : يستطيع الحصان البلجيكي العملاق أن يجر بمفرده ٤٠٠٠ كجم ، وإذا ضُمَّ إليه حصان بلجيكي آخر فيمكن للثنتين أن يجرا ٩٠٠٠ كجم ، لكن إن أرسلنا إلى مدرسة تدريب وعُلِّمًا الجر بانسجام ، فإنهما حينئذ يستطيعان كضيق أن يجرا ما يزيد على ١٢٠٠٠ كجم . ويقول ستيفن كوفي في كتابه

(العادات السبع للناس الأكثر فعالية) : التكاثر موجود في كل شيء في الطبيعة ، فإذا ما زرعت نباتين بالقرب من بعضهما البعض ، فستتحد الجذور معاً وتحسن جودة التربة ، ومن ثم ينمو النباتان نمواً أفضل مما لو زرعت كل واحد بمفرده . أشجار الخشب الأحمر تتشابك جذورها ، لتقف جذوعها قوية في وجه الرياح ، وتنمو إلى ارتفاعات مذهلة . كما إنك لو وضعت قطعتي خشب بجوار بعضهما ، فإنهما ستتحملان وزناً أكبر من ذلك الذي قد تحمله كل واحدة منهما منفصلة .. إذاً عمل الكل أفضل من عمل الأجزاء . يقول ستيفن كوفي في كتابه (العادة الثامنة) : إن أعظم الإنجازات التي حققها متسلقو الجبال عبر التاريخ لم تكن قصصاً عن إنجازات شخصية ، وإنما قصص عن القوة الخارقة التي يمتلكها الفريق عندما يكون موحداً وموهوراً ومستعداً ، وعندما يظل كل فرد في الفريق ملتزماً حتى النهاية بالولاء لزملائه وللرؤية التي يشتركون فيها جميعاً .

يقول السيد عادل اليوسفي لشباب القافلة : إذا كانت لديك ميزانية محدودة ، فلا تنافس الكبار بل ساعدهم وتعاون معهم ، وراقب شركاتهم واعرف حاجتهم . ربما يحتاجون إلى أعواد بلاستيكية ، استورد نوعية أجود وأرخص مما لديهم ، وسوّقها عليهم . ابحث عن الثغرات التي ترهق وتكلف

هؤلاء التجار الكثير، وحاول أن تحلها لهم . يقال إن أغلى ما في البيبسي الذي يبيعه ماكدونالد هو الثلج ، وليس السكر أو الكوب الورقي . فصناعة الثلج وما تحتاج إليه من كهرباء ومكائن هي أغلى ما في شراب البيبسي . فأنت إن استطعت أن تؤمن لهم الثلج بتكلفة أرخص ، فإن ماكدونالد وغيره من المطاعم سيتعاونون معك ، فبدلاً من أن تكون منافساً لهم ، أصبحت شريكاً وخير عون لهم .

لقد أبدع ستيفن كوفي في كتابه (العادات السبع للناس الأكثر فعالية) في وصف فلسفة جميلة للتعاون أسماها (أكسبُ / وتكسب) أساسها الفائدة والربح المشترك ، وتفهم المصالح والاحتياجات والمشاعر للأطراف الأخرى . فنحن لسنا في مباراة نهائية لا بد أن يكون فيها منتصراً ومهزوماً ، بل في علاقة تفاعلية صادقة تحتاج إلى أن نضع فيها أنفسنا بعض الوقت مكان الطرف الآخر لنفهم حاجاته ومخاوفه ، ونكون في ذلك الوقت متجردين من مصالحننا وطموحتنا . (أكسبُ / وتكسب) قاعدة ليس من اليسير الالتزام بها - لاسيما في بدايات مشاريعك ، وعلى من تعود من الأشخاص على قاعدة (أكسبُ / وتخسر) - لكنها على المدى البعيد ستعطيك : السمعة ، والعلاقات ، والصداقات ، والفرص ، والريح الوفير المضاعف . يقول كوفي : ستحقق من هذه

القاعدة نصراً عاماً مع شركائك ، فستعملون معاً وتتواصلون معاً وتحققون الأشياء معاً .. تلك الأشياء التي لا يستطيع هؤلاء الشركاء نفسهم تحقيقها لو عمل كل واحد منهم مستقلاً .

يقول جون ماكسويل في كتابه (الفوز مع الناس) : يمتلك كل شخص واحداً من توجيهين عقليين اثنين : الندرة أو الوفرة . أصحاب توجه الندرة يؤمنون بأن هناك قدراً محدوداً من الخير يمكن الحصول عليه ، والحياة عبارة عن منافسة فيها رابح واحد فقط ، لذلك فهم في صراع دائم للحصول على كل ما يمكنه الحصول عليه ... مهما كانت الخسارة في الأصدقاء والعلاقات . هم يحددون هويتهم اعتماداً على المقارنة مع الآخرين ، معتقدين أن نجاح الآخرين يهددهم ، لذلك فهم دائماً ما يشعرون بغصة في قلوبهم عند نجاح منافسيهم . وابتسامتهم المتكلفة دليل على ما خفي في قلوبهم من حسد وغل . أما أصحاب توجه الوفرة فيؤمنون بأن هناك دائماً خيراً يكفي الجميع ، فالحياة مصدر خصب متجدد غير ناضب بالفرص والمصادر والثروات ، فهم قد يعطون منافسيهم منها ، أو يدلونهم عليها ، أو يتعاونون معهم للشراكة فيها ، أو على أقل تقدير يزودونهم بالمهارات اللازمة لجلبها واقتناصها . لذلك لا تعجب أن يعتبر أصحاب

عقلية الوفرة منافسيهم أهم أساتذة لهم .

حتى يكون تعاونك مثمراً وناجحاً ، فتذكر أن ترى بالزاوية التي يراها شريكك وليست بزوايتك . يقول ماكسويل في الكتاب نفسه : من السهل أن ترى وجهة نظر الآخرين في قضية لا تعنيك ، لكن الأمر يصبح صعباً جداً عندما تكون صاحب مصلحة في تلك القضية . فصاحب المصلحة في العادة سيكون مهتماً بفرض رأيه والسعي وراء مكاسبه أكثر من اهتمامه بالارتباط مع الآخرين ومكاسبهم . ففي الثلاثينيات من القرن العشرين ، كانت شركة أمريكيان إيرلاينز تواجه مشكلة ضخمة في فقد المسافرين أمتعتهم ، حاول (لاموت كوهن) مدير عام الخطوط الجوية في ذلك الوقت أن يجعل مديري المحطات يتغلبون على تلك المشكلة ، لكنه لم يحقق معهم أي نجاح يذكر . أخيراً توصل إلى فكرة لمساعدة الموظفين على رؤية الأمور من وجهة نظر العملاء . فقد طلب كوهن من مديري المحطات جميعهم في جميع أنحاء البلاد الطيران إلى المقر الرئيس للشركة لحضور اجتماع هام ، ودبر في أثناء سفرهم إلى الاجتماع عملية فقد متعمدة لأمتعتهم جميعاً . وبعد مكيدة كوهن تلك .. حققت الشركة قفزة كبيرة جداً في ضمان وصول أمتعة المسافرين وسلامتها .

قال صلى الله عليه وسلم : " لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه " (٢١)

٦- الرقابة Monitoring :

كان ري كروك يتمتع بعين نسر حادة لكل المواهب من حوله ، فاختار شخصاً حاد الذكاء وعظيم الموهبة اسمه فريد تيرنر ، وعينه العقل المدبر والمنظم الذي يدير نظام شركة ماكدونالد وإدارتها . لقد اختاره من صفوف العمال فور تعرفه على المواهب التي يتمتع بها تيرنر ، ولم يكن تيرنر الوحيد الذي اختاره ري ليقدمه إلى الصفوف القيادية في العمل ، بل عمل الشيء ذاته مع الكثيرين الذين اختارهم .. كل في اللحظة المناسبة ، ولعمل مناسب يقومون به .

يقول الشيخ محمد بن راشد في كتابه (رؤيتي) : من مهام القائد الناجح العثور على الأشخاص الذين يحققون رؤيته وأهدافه من مبدعين وطموحين ومتفائلين . ولن تكتمل مهمته حتى يبحث أيضاً عن المحبطين المتعبين الكسالى ويذكي نارهم الخامدة ، ويغير الأوضاع التي أدت إلى

تشاؤمهم وتكاسلهم وهبوط معنوياتهم .. هكذا ينقذهم من أنفسهم . ويقول في موضع آخر من الكتاب : لا شيء عندي أهم من البشر على الإطلاق ، فهم رأس المال الأكبر في أي مشروع . ويقول أيضاً : أحب صحة المبدعين الذين يقودون العمل وينهضون بالمسؤوليات ويشاركون في تقديم الاقتراحات لتحسين الأداء والإنتاجية ومتابعتها .. فأنا لا أحب الروتين وأهله من أعداء التطوير .

ويقول ليندر كاهني في كتابه (رحلة داخل عقل ستيف جوبز) : عند عودة ستيف جوبز لشركة أبل عام ١٩٩٧ ألغى الكثير من المشاريع والمنتجات ، لكنه احتفظ بأفضل الأشخاص . وكان يعتقد أنه لا علاقة للابتكار بكمية الدولارات التي تخصصها الشركات لعمليات البحث والتطوير ، بل بالأشخاص الذين يعملون معك . كانت (آي بي أم) تنفق على عمليات البحث والتطوير مئة ضعف ما تنفقه أبل ، ومايكروسوفت تنفق عليها ٦ بلايين دولار عام ٢٠٠٦ بمقابل نصف بليون لأبل ، لكن أبل تصدرت القمة ليس بالدولارات بل بالموهوبين الذين يعملون فيها . كان جوبز ينتقي أفضل المهندسين والتقنيين ويُمكنهم من الحصول على أسهم الشركة والاتجار بها ليكسب ولاءهم ، فقد كان كريماً جداً مع هؤلاء المهرة ، لكنه كان شرساً

يطرد المتقاعسين وعديمي الإنتاج من الموظفين .

لكن عليك كرئيس أن تتذكر الاحترام وأنت تراقب وتستثير وتحاسب مرؤوسيك . تيري ليفين في كتابه (توقف عن الإدارة وابدأ القيادة) يقول : " لقد أثبتت الدراسات أن هناك علاقة طردية مباشرة بين الروح المعنوية للعاملين ومعدلات الربح . فالشركات التي تعتمد على الحوافز المالية فقط ، أظهرت استطلاعات الرأي فيها أن هناك ما يزيد على الثلثين من موظفيها يعملون عملاً بشكل أقل بكثير من المطلوب . بينما الشركات التي يسود الاحترام والتقدير لموظفيها وعدم تصيد الأخطاء عليهم ، يسعى موظفوها لبذل كامل طاقاتهم وتقديم أعمال عالية الجودة ، فضلاً عن شعور عالٍ بالاعتداد بالانفس وتحمل المسؤولية " .

شر الوري بعيوب الناس مشتغل مثل الذباب يراعي موطن العلل

٧- التفاؤل Optimism :

لعل من أبرز صفاته كونه متفائلاً في أحلك الظروف وأشد الأوقات عسراً ، متفائل بطبعه ، حتى أنه ليأمل بوجود ألوان الطيف الجميل وسط

عاصفة عاتية . ولقد كان يردد دائماً " إنني أعتقد أن كلاً منا يصنع سعادته بنفسه ، وهو ذاته المسئول عن مشكلاته " . كان لفلسفته هذه أثر عظيم على نجاحاته التي غالباً ما كان يخرج ظافراً بها من وسط ركام المشكلات والمصائب ، فنجح نجاحاً فاق حدود تصوراته وتوقعاته جميعها .

قلة من الناس هم المتفائلون ، يقول نابليون هيل ودابليو ستون في كتابهما (النجاح من خلال التوجه الذهني الإيجابي) : " اعتماداً على الأشخاص الذين قابلناهم في دورة التوجه الذهني الإيجابي ، نحن نقدر أن ٩٨ من بين كل ١٠٠ شخص غير راضين عن عالمهم ، كما أنهم لا يملكون صورة واضحة في عقولهم عن العالم الذي يريدونه لأنفسهم " . ورغم ذلك يمكنك من خلال التدريب أن يصبح التفاؤل من إحدى صفاتك ، فتجني منه لك ولن حولك الخير الكثير . يقول الدكتور مأمون المبيض في كتابه (الذكاء العاطفي والصحة النفسية) : وجدت الدراسات أن البائعين الجدد المتفائلين كانوا أكثر مبيعاً بنسبة ٣٧ ٪ من زملائهم المتشائمين . ويقول ونستون تشرشل (رئيس وزراء بريطانيا الأسبق) : المتشائم يرى صعوبة في كل فرصة ، والمتفائل يرى فرصة في كل صعوبة . ويقول سلمان العودة في كتابه (شكراً أيها الأعداء) : بمقدورك ألا تحب الظروف الصعبة ، لكن

ليس عليك أبدأ أن ترفض التعامل الإيجابي معها . يقول عائض القرني في كتابه إشراقات : كن إيجابياً واعلم بأن مع العسر يسراً ، وأن الفرج مع الكرب ، وأنه لا يدوم الحال ، وأن الأيام دول . ويقول دايل كارنجي : كن متفائلاً واعلم أن أكثر من ٩٣ ٪ في احتمالية حدوث أمور سيئة لا تحدث إطلاقاً ، وأن ٧ ٪ أو أقل هي خارجة عن سيطرتنا مثل المناخ .

جولمان وبوياتزيس وماكي في كتابهم المتميز (القادة الجدد) ذكروا أن الحالة النفسية الجيدة تجعل الشخص يبذل جهداً أكبر ، يفهم أسرع ، يفكر بمرونة وكفاءة أعلى ، ويتخذ قرارات أحكم وأذكى . فالإيجابية والتفاؤل تعزز قدرة الشخص على الإبداع والاتصال ، وترفع من إحساسه بالترابط والثقة ، وتزيد مثابرتة على البيع ، وبذلك يحقق من فوائد التفاؤل تلك مبيعات أكثر من نظيره المتشائم . ثم ذكر المؤلفون في الكتاب نفسه نتائج دراسة حول الإيجابية طُبقت على عدد من الرؤساء التنفيذيين وفرقهم الإدارية العليا ، توصلت تلك الدراسة إلى أنه كلما كانت الأمزجة العامة للأفراد في فريق الإدارة العليا أكثر إيجابية ، كان التعاون بينهم أكثر ونتائج أعمال شركاتهم أفضل .

يقول جون ماكسويل في كتابه (الفشل البناء) : العامل الأول للفوز في المعركة الداخلية ضد الفشل هو التفاؤل ، وقد علّق أستاذ علم النفس بجامعة بنسلفانيا مارتن سليجمان - الذي درس نفسيات الموظفين في ٣٠ صناعة مختلفة - قائلاً : لا يتعافى من ألم الفشل إلا الشخص المتفائل . فكل أصحاب المشاريع تقريباً لا ينجحون في أول مشاريعهم ، وحتى الثاني والثالث . فهذه ليزا أموس أستاذة الأعمال بجامعة تولين تشير إلى أنّ أصحاب المشاريع يفشلون في المتوسط ٣,٨ مرات قبل أن يدركوا النجاح في أعمالهم . هم نجحوا بعد هذا الفشل لأنهم لم ييأسوا أبداً من تحقيق النجاح ، هم متفائلون ويدركون أنّ ثلاث خطوات للأمام وخطوتين للخلف لا تزال تساوي خطوة للأمام . هم يؤمنون أنّ الشخص الذي يتعثر في تجارته هو الشخص الوحيد القادر فعلاً على تسمية ما يلاقيه .. سواء سمّاه فشلاً أو تجربة . هم إيجابيون ويتذكرون دائماً أنّ توجيههم الذهني هو الذي يحدد نظرتهم للأمر ، فمعركتهم ضد الفشل تدور داخل أنفسهم وليس في خارجها . وهم أيضاً يرددون دائماً : " ليس المهم ما يحدث لك ، لكن المهم هو ما يحدث بداخلك " ، ويقولون : " لا يهم حجم المشكلة ، بل المهم كيف نتعامل معها " ، كما وإنهم يتذكرون قول الجنرال الجنوب إفريقي جان سمتس : لا يُهزم الإنسان من خصومه ، لكن يُهزم من نفسه .

يقول ماكسويل في الفشل البناء : لما حدث الفيضان الكبير في مدينة سينثيانا في ولاية كنتاكي ، وجد جريج هورن صاحب (Payless Food Center) مطعمه وقد غطته المياه ولم يبرز منه إلا السقف ولوحة اسم المطعم . فاتجه إلى منزله محبطاً مصدوماً من هول ما رأى ، فوجد بيته لم يكن بأحسن حال من مطعمه ، فقد غمرته المياه هو الآخر . اتصل جريج بشركة التأمين ليكتشف أن التأمين الذي لديه على مطعمه وبيته لم يكن يشمل الفيضانات ، فهو تأمين يشمل كل أنواع المخاطر إلا الفيضانات .. إذاً لا يوجد سبيل لإغاثة مالية . بعد خمسة أيام استطاع جريج دخول مطعمه ، ليتيقن بنفسه أن سلعاً بقيمة نصف مليون دولار قد تلفت ، وأن الثلاجات وبعض الأجهزة قد دُمرت وسبحت بعيداً مع الفيضان . كان ما رآه نوعاً من الفوضى المحطمة للمعنويات ، التي تدفع المرء للانسحاب وغلق الأبواب والرحيل للأبد عن التجارة ومخاطرها ، فالمنظر يدعو بحق للاستسلام وإشهار الإفلاس التام .

ورغم كل ذلك الشعور المُحبط ، حافظ جريج على تفائله ، فاستدعى ٢٢ شاحنة لإزالة أنقاض المطعم ، واستبدل الأجهزة التالفة بأجهزة

جديدة ، وغير بلاط الأرضيات ، وطلّى الجدران والأسقف .. لقد أنفق حوالي المليون دولار ليتم العمل بسرعة ويستقبل زبائنه من جديد . لقد أغلق المطعم فقط ٢١ يوماً بعد الفيضان ، وذلك بسبب تفاؤّل جريج وعمله الجاد هو وموظفوه الثمانين خلال فترة الاصلاحات . انتشرت قصة جريج في الآفاق وحصل على العديد من الجوائز ، وكُرّم كتجاري العام من قبل الغرفة التجارية المحلية ، كما أصبح متحدثاً تحفيزياً يلهم الآخرين التفاؤّل والمثابرة وعدم اليأس .

يقول سام جلين في كتابه (دفعة للتوجه) : بعد دراسة أجريت على ٣٠٠٠ شخص من أصحاب الإنجازات ، وجد الباحثون أن ٨٥ ٪ من المشاركين في الدراسة عزوا نجاحهم إلى تفاؤّلهم ، بينما عزوا ال ١٥ ٪ الباقيون نجاحهم إلى قدراتهم . إنّ التوجه الإيجابي في جذبه للفرص يشبه تنفس الهواء المنعش الذي يجذب إلى جسمك النشاط والطاقة ، كما أنّ التوجه السلبي في طرده للفرص يشبه الرائحة الكريهة التي يمكنها أن تُفرغ حجرة من ساكنيها بلمح البصر .

ويقول جلين في الكتاب نفسه : دخل زوجان عجوزان إلى محطة وقود ، فسأل العامل قائد السيارة المسن إن كان يريد تنظيف زجاج السيارة ، فأجاب : بنعم . فلما انتهى العامل من عمله ، نظر الرجل إلى الزجاج الأمامي وقال لزوجته : لا يزال الزجاج متسخاً ، سأطلب إلى العامل تنظيفه مرة أخرى . وفي هذه اللحظة .. جذبت الزوجة نظارة زوجها إليها وبدأت تنظفها له ، ثم ألبسته إياها مرة أخرى ليقول : أه هذا الزجاج نظيف جداً ، يا للروعة . عزيزي القارئ .. إنَّ التوجه الذهني هي نظارتك التي ترى العالم من خلالها ، فإن كانت نظيفة ستري العالم من حولك نظيفاً جميلاً ، وإن كانت متسخة فستري العالم من حولك متسخاً كئيباً . لذلك فتذكر دائماً أنَّ التوجه السلبي سَمُّ ينتزع منك ومن موظفيك الحيوية والنشاط ، وشلل يدمر الإبداع والتجديد ، وثقل يعيق القيام والتقدم . لا تحتاج إلى أن تشرب من السم برميلاً حتى ترى تأثيره ، فقط يكفيك منه ملعقة صغيرة جداً .

أعجبتني كلمات روبرت أنتوني في كتابه (ما وراء التفكير الإيجابي) عندما قال : الكون مثل النهر في استمرار تدفقه ، لا يبالي إن جلست بجانبه حزينا أو سعيداً ، ولا يبالي حتى لو اخترت الغرق فيه ، فهو مستمر

في جريانه بغض النظر عن حالة من هم فيه أو حوله من الأشخاص .
 فبعض الناس يتوجه إلى نهر الحياة بملعقة صغيرة ، وبعضهم بفضجان ،
 وبعض بدلو ، ومنهم من يتوجه إليه ببرميل . ففيض خيرات نهر الحياة
 غزير جداً ، ويعطيك بقدر اتساع الإناء الذي جئت إليه به . فكلما اتسع
 تفاعلك عظمت غنائمك ، وكلما ضاق تفاعلك حقرت مكاسبك .

قال الله تعالى في الحديث القدسي : " أنا عند ظن عبدي بي ، إن ظنَّ
 خيراً فله ، وإن ظنَّ شراً فله " . (٢٢)

٨- الأخلاق Ethics :

لا شك أن التواضع والطيبة والأخلاق العالية التي تحلى بها ري كروك
 ساعدته كثيراً في تقبل الناس له ولأفكاره وما يسوق له . كان صادقاً في
 نصحه ، يقدمه بكل شفافية ووضوح لشركائه وعملائه ، ولذلك وثقوا به
 وقبلوا عروضه وعقوده . فمنذ أن كان مسوقاً للأكواب الورقية ومن بعدها
 آلات الخلط على المطاعم ، وهو يبدي لأصحابها ملاحظاته الدقيقة
 الصادقة على أعمالهم ، وكأنها مشاريعه وليست مشاريعهم . ولربما
 أخلاقه تلك تكشف جزءاً من سر نجاحه والانتشار السريع لمطاعمه في

(٢٢) رواه أحمد وابن حبان ، وقال الشيخ الألباني رحمه الله عنه : صحيح . وهو في صحيح الجامع برقم (٤٣١٥) . وفي
 السلسلة الصحيحة برقم (١٦٦٢) .

أمريكا والعالم من حولها . يقول أينشتاين : لا تحاولوا أن تكونوا أصحاب نجاحات ، بل حاولوا أن تكونوا أصحاب قيم . ويقول تيم ساندروز في كتابه (الإنسان الودود) : استنتجت دراسة بأن معظم القادة الناجحين من رؤساء ومدراء تنفيذيين يعاملون مرؤوسيهـم بكل احترام ، ويحاولون بإخلاص أن يكونوا محبوبين ، ونهـجهم هذا أمّن لهم الدعم وقادهم إلى نجاحات أكبر . ويقول الرئيس الأمريكي السابق ثيودور روزفلت : إن الأخلاق على المدى الطويل هي العامل الحاسم في حياة الأفراد والأمم على حدّ سواء .

قابلنا في قافلة التجار الشباب ستة من تجار الكويت ، ولم نجد فيهم إلا البساطة ، واللين ، والكرم ، والابتسامة ، وسعة الصدر ، وصدق الترحيب والنصح . فعندما عرضت فكرة القافلة عليهم لم يعتذر أحد منهم البتة ، بل إنهم بادروا جميعاً باستضافة القافلة في مجالسهم للتعرف إلى شبابها والحديث معهم . جرب أنت مثلاً أن تذهب يوم الاثنين إلى ديوان العم عبدالعزيز الغنام (أحد التجار الستة) لترى بنفسك الأخلاق التي أتحدث عنها ، سترى العم وقد قام إليك مبتسماً مرحباً بك ، وقام لك معه أبناءه وأحفاده الذين لن يقعدوا حتى تقعد أولاً أنت في مكانك . هم لا

يعرفونك ، لكن ذلك هو خلقهم مع الناس جميعاً ، قد تعلموه من حديث رواه الإمام مسلم عن النبي صلى الله عليه وسلم عندما قال : " ما تواضع أحد لله إلا رفعه الله " . فلا عجب أن يجنوا من تلك الأخلاق : العلاقات ، والشراكات ، والنجاحات ، وكسب قلوب الناس وثقتهم .

العم عبدالعزيز سعود البابطين هو أحد التجار الستة الذين قابلتهم القافلة ، وهو شاعر كبير أنسنا حديثه ، وأب كريم أسرتنا قصصه ، قال لشباب القافلة : عندما تخرج ابني سعود من جامعة الكويت متخصصاً بإدارة الأعمال ، غادر الكويت ولمدة سنتين إلى أمريكا للعمل مندوباً لشركة غذائية ، يوزع منتجاتها بسيارته الفان على بيوت الناس هنا وهناك . ثم رحل بعد ذلك إلى مدينة لوزان السويسرية ليعمل فيها ستة أشهر موزعاً لبعض المنتجات الغذائية في أحيائها . ثم يعود إلى الكويت ليعمل في البنك الوطني لمدة ثلاث سنوات ونصف ، متجولاً ومطلعاً وموظفاً في أقسامه وإداراته جميعها . بعد ذلك .. وبعد أن عمل مع غيري مدة ست سنوات (مجموع عمله في أمريكا وسويسرا والبنك الوطني) وظفته في شركتي . فكانت أول وظيفة له عندي هي وظيفة مراسل ، يأخذ البريد ويأتي بالبريد مشياً على قدميه بين المكاتب والشوارع والعمارات . ثم

عينته فراشاً يوزع الشاي والقهوة على الموظفين ، ثم سكرتير ، ثم نائباً لمدير مكتبي ، ثم مديراً لمكتبي ، وبعد شهور كثيرة صار نائباً لي .

قارئي الكريم لم يكن العم بوسعود محتاجاً إلى راتب ابنه ، أو عاجزاً ليتكفل براتبه ، فقد بنى المدارس والكلليات في الهند ، وباكستان ، وكازخستان ، وأذربيجان ، وأوزبكستان ، والمغرب ، والجزائر ، ولبنان ، ومصر ، والعراق ... ويرسل على حسابه مئات المبتعثين سنوياً من الدول الإسلامية في الاتحاد السوفيتي السابق ، ومن الدول الإفريقية ، ومن فلسطين إلى جامعة الأزهر وغيرها من الجامعات ، ويدفع لكل واحد منهم راتباً شهرياً حتى تخرجه . كما بنى الكثير من المراكز الطبية ، والمكتبات العملاقة ، وأسس لجوائز ثقافية كبيرة . إذاً لم يكن بخلاً على ابنه سعود .. فما سبب تلك اللفة الطويلة التي مشاها سعود إذن ؟ دعوا العم عبدالعزيز البابطين يكشف لكم السر !! يقول البابطين لشباب القافلة : أتدرون يا شباب ما هدي في من تلك الرحلة التي قضاه ابن سعود يدور على تلك الوظائف ؟ هدي في هو .. ألا (يرفع خشمه) على أحد أبداً ، فيعرف للفرأش قدره ، وللمراسل تعبته ، وللسكرتير دوره ، فيقدر آدميتهم ، ويتفهم مشاعرهم ، ويحسن التعامل معهم . وسعود الآن ويشهادة من يعمل معه ، رجل محبوب

من معارفه وموظفيه وعماله .. وهذا من توفيق الله وفضله عليه وعلينا .

يقول ستيفن كوفي في كتابه (العادة الثامنة) : إنَّ أسمى صفة يتحلَّى بها القائد هي الاستقامة ، فمن دونها لا يمكن تحقيق أي نجاح حقيقي ، سواء كنت تقود الناس في عمل أو في جيش أو حتى في ملعب كرة ... إنَّ ٩٠ ٪ من فشل القادة سببه فشل في الأخلاق . ثم يقول : أجرينا دراسة على ٥٤ ألف شخص سألناهم فيها عن الصفات الأساسية في القائد ، فكانت الاستقامة على رأس هذه الصفات . ويقول في الكتاب نفسه : لقد تبين لي بالتجربة الشخصية أنَّ الذين يحتلون المناصب العليا في المؤسسات العظيمة هم قادة خادمون ، فهم أكثر الناس استعداداً للتعلم ، وأكثرهم تواضعاً وتقديراً للآخرين ، وأكثرهم احتراماً ورعاية لهم . فالناس يتأثرون كثيراً باستخدام القائد للصبر واللطف والتعاطف والإقناع اللبق ، فهذا يوقظ ضمائرهم ، ويجعلهم يميلون عاطفياً مع القائد ومع قضاياهم ومبادئه التي يعمل من أجلها . فإذا وصل الناس إلى هذه الدرجة من الميل ، فإن استخدام القائد أو المدير التنفيذي لسلطته الرسمية التي يمنحها له منصبه ، لن يغير من شعورهم تجاهه بشيء ، وسيتبعونه بدافع الالتزام الحقيقي وليس بدافع الخوف .

عام ١٩٩٩ تلقت مدرسة إيه بي كومز الابتدائية (الواقعة في مدينة رالي بولاية نورث كارولاينا) إنذاراً نهائياً من الإدارة التعليمية بغلاقها بعد أن أصبحت بيئة طاردة للمتعلمين . فالمدرسة سعتها أكثر من ٨٠٠ طالب والمقيدون فيها ٣٥٠ طالب فقط . نسب النجاح منخفضة ، الصفوف قذرة ، معنويات المدرسين والآباء منخفضة ، والظروف الاقتصادية للمدرسة سيئة . أدركت المديرية الجديدة " موريل سمرز " التي انضمت إلى المدرسة في العام نفسه أنها أمام تحدٍّ عظيم لا بدَّ من اجتيازه ، وإلا فالإغلاق النهائي ينتظر المدرسة . يقول ستيفن كوفي الذي يروي هذه القصة في كتابه الجديد (البديل الثالث) : أرسلت سمرز على وجه السرعة خطابات للتلاميذ ، والآباء ، والمدرسين ، وقادة الشركات والمجتمع تسألهم فيها سؤالاً واحداً فقط هو : إذا استطعتم إيجاد مدرسة مثالية ، فكيف سيكون شكل هذه المدرسة ؟

تقول سمرز : أرسلت لهم ذلك السؤال لأنه لا يوجد عندي أي تصور واضح أنقذ به المدرسة ، فأحبيت أن تتدفق عليَّ الأفكار بسرعة ومن كل الاتجاهات . فكان جواب الطلبة أنهم يريدون مدرسين محبين لهم رفقاء بهم ، يعرفون أمالهم وأحلامهم ، ويعرفونهم بذواتهم . وكان المدرسون

يريدون تلاميذ محترمين ملتزمين جادين . والآباء يريدون أبناءً يتحلون بالمسؤولية ومدربين على حل المشكلات . أما جواب قادة الشركات فهو المفاجأة الكبرى التي لم أتوقعها أبداً ، والرد الذي لم أتصوره مطلقاً . فكنت أتوقع أنهم يريدون أن يتعلم الطلاب مهارات عمل ملموسة ، أو يتعلموا مهارات التعامل مع التكنولوجيا ، أو شيئاً من هذا القبيل ، لكنهم كانوا يريدون أن يتعلم الطلاب النزاهة ، وأخلاقيات العمل ، واستقامة الشخصية ، ومهارات التعامل مع الناس .. وجاءت مهارات التعامل مع التكنولوجيا في أدنى قائمة طلباتهم . لقد احتلت الأخلاق المقام الأول في اهتمام هؤلاء القادة .

في عام ١٨٩٣ وبمجرد نزول الطبعة الأولى من كتاب (اندفع للمقدمة) لأوريسون ماردين إلى المكتبات ، حتى حظى الكتاب بإعجاب الصفوة من رجال التعليم ورجال الدولة وأعضاء الهيئات الدينية والتجار والمدراء ، واستخدم في المدارس الحكومية كأحد الكتب المقررة ، ووزعته الشركات على موظفيها ، وترجم إلى ٢٥ لغة ، وبيع منه ملايين النسخ . كيف حدث هذا النجاح السريع بهذا الوقت القياسي القصير ؟! ذلك لأن كلمات أوريسون في هذا الكتاب تؤكد أن أعلى الإنجازات وأعظمها إنما يحققها الأشخاص النبلاء ، وأن تحلي المرء بشخصية نزيهة صالحة هو نجاح في حد ذاته . لقد علم أوريسون الناس أسرار النجاح المالي والعملي ، لكنه في المقابل أظهر معارضته التامة للهات وراء المال

والطمع فيما في يد الآخرين ، ويبن أن من يضحى بأسرته وسمعته وصحته في سبيل المال هو إنسان فاشل ، بغض النظر عما يملك من مال .

إن ترك الصفات الذميمة من التكبر والظلم والكذب والفحش سموً للنفس عما يشوهها ، وعلوً وشرفاً في الدنيا والآخرة ، وجنيً لمنافع وصدقات وعلاقات حقيقية صادقة قواعدها الحب والاحترام والصدق والإيثار . يقول العم عبدالعزيز البابطين : في أواخر الخمسينيات وفي السنة التي ذهب والدي إلى ألمانيا للعلاج وتوفي هناك فيها ، قال لي قبيل ذهابه : يا عبدالعزيز وجهك وجه خير ، وستأتيك الأموال ، لكن لا يكن عقلك وهمك في جمع المال ، لتكن الأخلاق والسمعة هي هدفك وبغيتك ، لأن الأموال إذا ذهبت تعود ، لكن الأخلاق والسمعة إذا ذهبت فإنها لن تعود .

قال النبي صلى الله عليه وسلم : البيعان بالخيار ما لم يتفرقا ، فإن صدقا وبنينا بورك لهما في بيعهما ، وإن كذبا وكتما محقت بركة بيعهما (٢٣) .

٩- العطاء Giving :

كان ري معطاءً في كل شيء ، كريماً في نصحه يقدمه بسخاء لكل من

يطلبه ، كريماً في ماله يمنحه لكل من يحتاج إليه . عندما وصلت ملايينه المئات ، أسس مؤسسة مستقلة باسمه لدعم العمل الخيري ، وحتى قبل أن يصل إلى الثروة كان قد منح أموالاً كثيرة للمؤسسات الخيرية . أسس ١٠٠ دار للأيتام والأطفال المشردين منتشرة في ولايات أمريكا جميعها ، ودعمت مؤسسته الخيرية جامعات طبية ، وأبحاثاً في علاجات إدمان الكحول والسكري وغيرها من الأمراض . ورغم كون تلك الأعطيات في بادئ الأمر كانت ذات هدف دعائي ، إلا أنها ما لبثت أن تحولت إلى حب للعطاء وإلى أسلوب ما زال مستمراً حتى اليوم . كان يهدف إلى نشر عادة العطاء في نفسه وترسيخها ، وفي مجتمعه ، وفي قلب كل من يتعامل معه . هذا ما آمن به ، وهذا ما حققه على أرض الواقع من خلاله شخصياً ، أو من خلال قياداته التي تعاونته في العمل .

تقول أوبرا وينفري : ما أنا متأكدة منه هو أن ما تعطيه يعود إليك . ويقول زيغ زيجلر في كتابه (أراك على القمة) : أذكرك باستمرار أنك تستطيع الحصول على كل شيء تريده في الحياة ، إذا ساعدت فقط عدداً كافياً من الآخرين على الحصول على ما يريدونه . يقول القائد الروحي دالاي لاما (القائد الديني لشعب التبت في الصين) : إن كنت تريد إسعاد

غيرك ، فأظهر الرحمة والرفقة والعطف للآخرين ، وإن كنت تريد إسعاد نفسك ، فأظهر الرحمة والرفقة والعطف للآخرين أيضاً . ويقول ريتشارد شيبلي الرئيس التنفيذي لشركة (Shipley Associates) : اعمل جاهداً مع الآخرين ليحققوا انتصاراتهم الخاصة ، وسوف تتبعها بعد ذلك انتصاراتك . ويقول ديل كارنجي : تستطيع اكتساب أصدقاء أكثر خلال شهرين ، عندما تبدي اهتماماً أكثر بهم .

يقول العم عبدالعزيز أحمد الغنام : اسم تاجر مشتق من أربعة حروف : تاء وتعني التقوى ، وألف وتعني الأمانة ، وجيم وتعني الجسارة ، وراء وتعني الرحمة . وقد رأيت أخي القارئ تلك الرحمة في عطاء العم عبدالعزيز وهو يفتح بيته كل يوم في رمضان لـ ٥٠٠ عامل كادح يتناولون الفطور فيه ، بإشراف شخصي منه ومن أولاده وأحفاده .. منظر مهيب فاضل يتكرر مع غروب كل يوم من رمضان ، يدعوكم لزيارة بيته في الكويت في ضاحية عبدالله السالم لتُمتّع عينيك به . ليس هذا فقط ، بل هناك مئات من وجبات إفطار الصائم يرسلها العم الغنام هنا وهناك ، بعد أن ضاق سرداب بيته بذلك العدد الكبير من العمال .

بعد أن حدث الغزو البعثي الظالم على الكويت ، سمع بعض الثقات بعض الأفارقة وهم يقولون : والله إن الكويت ستتحرق قريباً ، فلا يمكن لبلد عمّت عطاياه الأرض كلها أن تغتصب أرضه أبداً ، فلا يكاد بلد في إفريقيا إلا وللكويت فيه مدرسة ، أو دار أيتام ، أو مسجد ، أو مستشفى ، أو بئر ماء حضرته بتبرعاتها . وفعلاً كان كما اعتقدوا .. رجعت الكويت لأهلها الخيرين في سبعة أشهر فقط ، ببركة عطائهم وإحساسهم بحاجة من حولهم من الفقراء والمساكين والأيتام . يقول الدكتور عبدالرحمن السميطة حفظه الله : حدد لي الديوان الأميري ١٥ دقيقة أقابل فيها الأمير الراحل جابر الأحمد رحمه الله ، وأشرح له فيها أعمال جمعية العون المباشر في إفريقيا . فحصلت المقابلة وامتدت إلى ساعة ونصف ، ثم قال الأمير لي : متى ستسافر إلى إفريقيا ؟ قلت : الأسبوع المقبل . وقبل موعد سفري بيومين ، أخذ موظفو الديوان الأميري مني تذكرتي ذات الدرجة السياحية ، وقالوا لي : تعال إلى المطار غداً في الساعة العاشرة صباحاً ، وسنرتب أمور سفرك كله . وصلت في الموعد المحدد وإذ بطائرة أميرية في انتظاري وبداخلها ستة أشخاص ، وعندما هممت أن أجلس معهم قالوا : مكانك في الأمام . فلما ذهبت حيث أشاروا ، وجدت الأمير رحمه الله وقد لبس

ثوباً كويتياً عادياً وليس عليه بثت ، ولم تصحبه صحافة ولا كاميرات . فلما وصلنا إلى وجهتنا .. دخل الأمير إلى البلد الإفريقي بجواز عادي باسم مستعار ، فلم يعرفه أحد في المطار ، ولم يدخل إلى قاعة تشريفات . كانت جولة سريعة استمرت ليوم واحد ، اطلع فيها رحمه الله بنفسه على بعض مشاريعنا الخيرية في تلك الدولة الإفريقية ، ثم غادرها مساءً إلى الكويت . فلما وصلت إلى الكويت بعده بأيام ، علمت من مدير حسابات جمعيتنا أن الأمير رحمه الله قد أودع في حسابنا ٢٣ مليون دينار كويتي تبرعاً منه لجمعيتنا . أقول عزيزي القارئ : بلد هذا عطاء حاكمه ، وهذا عطاء شعبه ، فأنا له أن يُظلم أو يُضيع أرضه .

تأسس بنك غرامين لغاية واحدة : زيادة عدد القروض الصغيرة التي يمكن إعطاؤها إلى أفقر الفقراء في بنغلادش .. كانت هذه غاية مؤسس البنك الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد عام ٢٠٠٦ الدكتور البنغلاديشي محمد يونس . يقول محمد يونس لسitifن كوفي (الذي روى القصة في كتابه العادة الثامنة) : قبل ٢٥ سنة وبعد ما حصلت على الدكتوراه في الاقتصاد من أمريكا ، وبدأت تدريس مادة الاقتصاد في جامعة بنغلادش ، كنت أشعر أحياناً كثيرة بحالة من الأسى والحزن تنتابني ! أدرس النظريات

الاقتصادية المحترمة في الجامعة ، وعندما أخرج من أسوارها أرى أشباحاً وهياكل عظمية لفقراء ينتظرون الموت . لقد شعرت بأن كل ما تعلمته عبارة عن قصص ملفقة لا أثر لها على حياة الناس . لذلك بدأت أحاول أن اكتشف كيف يعيش الناس في القرية المجاورة لحرم الجامعة ، لعلمي أواخر الموت عنهم لأشهر أو أيام . قابلت امرأة كانت تصنع كراسي من الخيزران ، اكتشفت منها أنها تكسب سنتين أمريكيتين كل يوم ، فلم أصدق أن شخصاً يعمل بكل هذا الجهد ويصنع كراسي بهذه الجمال والجودة يحصل في النهاية على قدر ضئيل من الربح . لقد بينت لي تلك المرأة أنها لا تملك المال الكافي لشراء الخيزران ، لذلك فهي تقترضه من التاجر الذي يشترط عليها أن تبعه الكراسي بالسعر الذي يحدده .. وهذا يفسر السنتين اللذين تكسبهما . سألتها وكم يكلف شراء الخيزران ؟ قالت : عشرين سنتاً .

فكرت حينها هل من المعقول أن يعاني الناس بسبب عشرين سنتاً ؟ فخرجت بفكرة كتابة قائمة بالناس الذين يحتاجون إلى هذا النوع من المال . اصطحبت تلميذاً لي وتجوئنا في القرية لعدة أيام ، فخرجنا بقائمة تتضمن ٤٢ اسماً . وعندما حسبت المبلغ الذين يحتاجون إليه جميعهم ، فوجئت بأكبر صدمة في حياتي .. لقد كان المبلغ الإجمالي لا يتجاوز ٢٧ دولاراً . فشعرت

بالعار لكوني أنتمى إلى مجتمع لا يستطيع تأمين ٢٧ دولار لاثنتين وأربعين من العمال الجادين المهرة . أخرجت المبلغ من جيبي وأعطيته لتلميذي وقلت له : خذ هذا المبلغ وأعطه لهم ، وأخبرهم أنه سلفة ويمكنهم إعادته عندما يتمكنون من ذلك ، وقل لهم أن يبيعوا منتجاتهم في المكان الذي يحصلون منه على أعلى سعر . فعندما رأيت فرحتهم والسعادة الكبيرة التي حلت عليهم ، فكرت في أن أقابل مدير البنك الذي يقع في الجامعة ، وأقنعه بضرورة إقراض المال للفقراء الذين قابلتهم في القرية .

ذهل المدير وقال : هل أنت مجنون ؟ هذا مستحيل ، كيف يمكننا أن نقرض المال للفقراء ؟ إنهم غير جادين بالسداد . فتوسلت إلى المدير وقلت : دعنا نحاول ، إن ذلك لن يكلف البنك شيئاً ، إنه مبلغ تافه . رفض المدير بشدة واقترح عليّ مقابلة موظفين أعلى منه في المركز الرئيس في العاصمة . فذهبت إليهم ، لكنني تلقيت منهم الرد نفسه . فقلت لهم : سأوقع على أي شيء تريدهونه ضماناً لسدادهم . حذروني عدة مرات ، لكنني قلت لهم : دعوني أُجرب . فكانت المفاجأة أن أعاد هؤلاء العمال الفقراء كل سنت أخذوه من البنك . شعرت بالإثارة وذهبت إلى المدير وقلت : انظر لقد أعادوا المال . قال : إنهم يخدعونك ، ينتظرون منك دفعة أكبر ليأخذوها ولن يعيدها لك أبداً . فأعطيتهم أكثر وأكثر وأكثر ، وأعادوها كاملة . فقال المدير ومن

هم أعلى منه من المديرين في المكتب الرئيس : ربما ينجح في قرية واحدة ، لكنه لا ينجح في قرية أخرى ، سيفشل مشروعك بلا شك . فجربته في قرية أخرى فنجح . فاستمروا بالقول إن المشروع لن ينجح بقري أخرى .. لقد تدرب هؤلاء المدراء على الاعتقاد بأن الفقراء لا يمكن الوثوق بهم . فنجح المشروع في خمس قري ، في عشر ، في خمسين ، ثم في مئة قرية . فلما رأيت كل هذا النجاح ، كتبت خطة مشروع كاملة لتأسيس مصرف وقدمته للحكومة ، فاستمر الأمر عامين حتى استطعت إقناعهم به . عام ١٩٨٣ صار عندنا مصرفنا الذي نستطيع به التوسع في البلاد كما نشاء .. وهذا ما حصل بالضبط . فبنك غرامين اليوم يعمل في أكثر من ٤٦ ألف قرية في بنغلادش من خلال ١٢٦٧ فرعاً ، لديه أكثر من ١٢ ألف موظف ، أقرض أكثر من ٤,٥ بليون دولار على شكل قروض تتراوح من ١٢ إلى ١٥ دولار ، وبمعدل لا يزيد عن ٢٠٠ دولار . إن البنك يقرض ٥٠٠ مليون دولار كل عام لـ ٣,٧ مليون إنسان ، ٩٦ ٪ منهم من النساء .

أقول عزيزي القارئ : عطاء زهيد جداً بـ ٢٧ دولار فقط ، لكنه رجع إلى محمد يونس بالشهرة ، والمكانة الاجتماعية ، وجائزة نوبل ، وأضعاف مضاعفة من المال وحب الناس وقبولهم .. ما أجمل العطاء ! وما أكثر

خيراته وبركاته !

يقول جون ماكسويل في كتابه (لليوم أهميته) : " لا يقاس المرء بعدد الذين يخدمونه ، ولا بحجم المال الذي يجمعه ، بل بعدد الأشخاص الذين يخدمهم ، فكلما زاد عطاؤك طالت حياتك . وما من أحد يبرز في رحلة الصعود للنجاح سوى الذي ينحني لمساعدة الآخرين . ففي العقد الثاني من عمري وجدت في أخي وغيره مثلاً للسخاء ، وفي العقد الثالث من عمري صار السخاء إحدى أولويات حياتي ، وفي العقد الرابع من عمري صار السخاء متعة في حياتي ، وفي العقد الخامس من عمري بدأ سخائي يعود عليّ بفائدة تقدر بعشرة أضعاف ما بذلت " .

أخي القارئ الكريم تعلم العطاء من سيد العطاء ، فقد كان الحبيب [أجود في عطائه حتى من الريح المرسله ، وكانت الأعراب والمؤلفة قلوبهم يذهلون من سخائه ، فيقولون لأقوامهم : أسلموا يا قوم ، فإنّ محمداً يعطي عطاء من لا يخشى الفقر . وإلى جانب عطاء المال ، كان [جواداً في عفوه وصفحه ، جواداً في وقته وتعليمه ونصحه ، حتى صلى صلواته الأخيرة عليه أفضل الصلاة والتسليم جالساً على الأرض لكثرة ما حطمه الناس . فلا

يقتصر العطاء على بذل المال فقط ، بل يشمل بذل النصيحة والتعليم والتدريب والوقت والتعاطف والأحاسيس . يقول العلماء : زكاة العلم إنفاقه . وهذا يعني أن بركة علمك وفهمك مقرونة بمقدار التعليم الذي تبذله للآخرين . يقول بيت بدرولت كبير موظفي التشغيل في مطاعم هارد روك كافييه : " تصل نسبة تغيير العاملين في مجال المطاعم حوالي ٧٥ ٪ للوظائف الإدارية وأكثر من ١٠٠ ٪ للعاملين بنظام الساعة ، أما في شركة هارد روك فإن النسبة تقل عن ٣٠ ٪ للوظائف الإدارية وحوالي ٦٠ ٪ للعاملين بالساعة . وسبب ذلك أن هارد روك تطلب من المشرفين وضع إيداعات يومية في رصيد بنك الأحاسيس الخاص بموظفيهم ، وتتولى أيضاً روح المبادرة في سد حاجة العاملين المحتاجين والمجتمع الذي تخدمه " . فلا تحتقر عطاءك ولو كان قليلاً أو محدوداً غير مادي ، فقد تكون النجاة والبركة فيه . روى البخاري ومسلم عن النبي [قوله : اتقوا النار ولو بشق تمرة ، فإن لم تجدوا فبكلمة طيبة . وروى الإمام مسلم عن النبي [قوله : لا تحقرن من المعروف شيئاً ، ولو أن تلقى أخاك بوجه طلق .

قال الله سبحانه تعالى وهو أصدق القائلين في بركة العطاء :

(مثل الذين ينفقون أموالهم في سبيل الله كمثل حبة أنبتت سبع سنابل في

كل سنبلة مئة حبة والله يضاعف لمن يشاء والله واسع عليم ، الذين ينفقون أموالهم في سبيل الله ثم لا يُتبعون ما أنفقوا متاً ولا أذى لهم أجرهم عند ربهم ولا خوف عليهم ولا هم يحزنون } (٢٤) .

