8. الإلهام ـ بناء الثقة

حيث يعكس أليكس رؤيته ونفسه

رأى أليكس الوكالة برمتها لمرة واحدة فقط قبل الآن وقد تجمَّعت مع بعضها بعضاً، وكان ذلك قبل ثلاثة أسابيع، عندما قدم نفسه أول مرة للجميع.

ونظر الآن مجدداً إلى بحر الوجوه السبعين المترقبة. وقد استطاع أن يتبين أطياف انفعالاتهم. إذ توقع البعض بعصبيته الإعلان عن الزيادة عن الحاجة. وتوقع الآخرون مسيحاً جديداً سينقذهم، وكان العيابون الساخرون ينتظرون باعتداد أن يرتكب خطأ ما. إلاَّ أن أليكس عزَّز نفسه بفكرة أن كل تلك الانفعالات هي في أعماقها ظلال للون واحد. وهذا اللون هو الأمل.

وكان أليكس قد عمل طيلة الأسبوع لتحسين طريقة التقديم التي ستطرح الرؤية لطرق جديدة للعمل. وعندما بدأ كانت الأضواء بكامل إشعاعاتها.

لقد بدأ قائلاً: «أريد أن أحكي لكم قصة، أو غالباً أريد أن أظهر لكم قصة. . .» أمسك أليكس بأداة التحكم، لتخفيض الأضواء

وتشغيل جهاز الفيديو. حدث همس لهذه المفاجأة بين المشاهدين عندما بدأت الصور السوداء والبيضاء بالظهور. كان هذا بالتأكيد فيديو عائلة، وقديم أيضاً.

لقد أظهرت الصور المعروضة أطفالاً يلعبون، وكانوا في السابعة من العمر تقريباً، وكانوا يستمتعون. ومما لا شك فيه أن بالغاً كان قد نظم لعبة شد الحبل، وكان الأطفال كباراً بما يكفي لتحمل هذه المباراة. وحدث همس جديد بين المشاهدين أظهر أنهم ميَّزوا وجه أليكس عندما كان صغيراً من خلال صورة لصف طويل.

قام الفريقان بشد الحبل، وبدا فريق أليكس في البداية على أنه الفائز. إلاَّ أن واحداً في مؤخرة فريقه انحنى إلى الأمام وضرب أُذن الطفل في المقدمة. وشرعا يتشاجران. وكان فريق أليكس قد نقص اثنين من اللاعبين. ووقع الآخرون الذين كانوا في صفه بسرعة وكان ذلك يعني خسارة اللعبة.

وكان الفيديو كليب الآخر أقصر، وأظهر ببساطة لعبة كرة القدم، تقدم فيها الفريق بسلسلة سريعة من التمريرات. وعلى الرغم من أن أليكس البالغ الخامسة عشرة لم يحرز هدف الفوز، فإن فريقه غطَّى طول الملعب في تسلسل واحد من العمل الجماعي الرشيق والإبداعي.

وتابع أليكس قائلاً: «العمل الجماعي والتعاون والمبادرة، إن العمل الجماعي والتعاون واتخاذ المبادرات الجريئة والبارعة من جانب كل منا ـ من جانب كل منا ـ هي التي ستكون أساس نجاحنا

الجماعي. ولشرح هذه النقطة، أريد أن أريكم بعض الفيديو كليب لما يقوله زبائننا عنا...».

لقد بدأ تسلسل الفيديو بصورة لغرفة اجتماعات، حيث جلس عدة مدراء حسابات وإبداعيين من الوكالة حول طاولة كبيرة مع حفنة من زبائن الوكالة، ومع عدة مدراء تسويق كانوا قد قرَّروا عدم استخدام خدمات الوكالة.

بدأت الانطباعات بالظهور حين راقب أليكس مشاهديه وهم يردون على صراحة الزبائن.

«إن العالم يسير قدماً إلى الأمام، لكن صناعة الإعلانات لم تستطع أن تتماشى مع ذلك...! «كانت الوكالات إبداعية، لكن معظمها الآن يسعى وراء الإعلانات...».

«أجبرت الأسواق معظم وكلائنا على اكتشاف ماذا يعني العمل الإبداعي حقاً. ولسبب ما لم يحدث هذا للوكالات. لذلك أصبح معظم الوكلاء الآن إبداعيين أكثر فعلاً من وكالاتهم...».

«أنتم أيها الشباب، تسمُّون أنفسكم مبدعين، لكن ليس لديكم في الحقيقة فكرة عما تقومون به. فيدكم اليسرى لا تعرف ما تفعله اليمنى ـ وتبدو طواقم العمل المنطقية «ومبدعوكم» العاطفيون في حالة تماس في معظم الوقت. ولستم وحدكم في ذلك ـ فمعظم الوكالات هي كذلك. لكن من يستطيع حل هذه المشكلة فسيكسبني على الأقل كزبون محتمل...».

«على المستوى الفردي، لديكم أفكار عظيمة أيها الشباب في

DKNU، ولكن على المستوى الجماعي ليس لديكم تعاون مع بعضكم بعضاً. . وتبدون وكأنكم مجموعة من نجوم الأفلام الحائزين على الأوسكار الذين لا يمكنهم حتى إنتاج فيلم من الدرجة الثانية. فكِّروا بذلك، أيها الشباب أنتم تملكون تعاوناً سلبياً، إذا كان هنالك شيء من هذا. . .».

توقف أليكس وهو ينتظر أن تُفهم الرسائل جيداً.

لقد ذكَّر أليكس مستمعيه: «لقد أشار المتحدِّث الأخير إلى النجوم، وأنا أريد منكم أن تفكِّروا بتلك النجوم». واستمر قائلاً: «لأننا جميعاً نجوم في أعماقنا. لكننا وقعنا في اللحظة الحالية في حقل الجاذبية لنوع آخر من النجوم. الهوة السوداء لمحنة الأموال».

«ومن أجل النجاة بحياتنا، ومن ثم التحضير لمستقبلنا الخاص في مشروع فيلم يحصل على الأوسكار على صعيد الأداء، وليس مجرَّد فيلم من الدرجة الثانية، فإننا سنحتاج إلى قوة الأداء الجماعي. والعمل الجماعي والمبادرة. ومن خلال هذا التعاون فقط يمكن لمشروعنا أن يتقدَّم على قاعدة سريعة وكاملة. ومن خلال هذا التعاون فقط يمكننا إلقاء هذا الحدث وراءنا ثم التقدم بجرأة لاكتشاف زبائن جدد. . .».

وانتقل أليكس إلى الفيديو كليب الثاني الخاص به دون أن يتوقف ليشرح: حدث مختار لستار تريك Star Trek(*) وكان قد قرر أن الرؤية القائمة على حرب النجوم لن تؤتي ثمارها.

(*) ستار تريك هي علامة تجارية مسجلة لشركة بارامونت.

تلك هي رحلات سفينة النجوم انتربرايز Starship Enterprise ومهمتها المستمرة: اكتشاف عوالم جديدة والسعي وراء حياة جديدة وحضارات جديدة والسير بجرأة إلى حيث لم يسر إنسان من قبل.

لقد أظهرت المشاهد الأولية الانتربرايز وهي في مهمة للاتصال مع العرق السبراني الذي يتمتع بقوة الاتصال عن طريق التخاطر. لكن الخان Khan الشرير استطاع أخيراً اللحاق به، من كارثة سابقة، وسجنه في حقل ـ قوة. وحقل القوة هذا يقوم الآن بصلابة بتوجيه الانتربرايز وطاقمها نحو الهوة السوداء Black Hole، حيث لا نجاة من هناك.

ومع فقدان القوة برمتها، فإن السبوك Spock المنطقي هو الوحيد الذي يمكنه إنقاذ الطاقم. وبما أنه إله النار Vulcan، فإن مقاومته للإشعاع تسمح له بالبقاء مدة تكفي فقط للدخول إلى وسط غرفة الدفع، ومن ثم إعادة تحميل بلورات الليثيوم الثنائية (المضاعفة) التي من شأنها تشغيل السفينة. وهذا ما فعله ونجت الانتربرايز بسرعة انعطافية.

لكن سبوك كان قد أخذ جرعة عالية جداً من الإشعاع...

واستمرَّت القصة حيث أنقذ المهندس سكوت Engineer Scott والدكتور ماكوي Doctor Mecoy سبوك في النهاية. وهكذا تم التغلب على الخان الشرير. وقامت الانتربرايز بالاتصال بالعرق السبراني... وكان هذا لفائدة الطرفين.

وقال أليكس عندما انتهى الفيديو وسطعت الأضواء: «نعم، يمكن للحياة أن تكون كذلك في الواقع وستقوم ساندرا ودوغ

بإبلاغكم ذلك خلال دقيقة. لكن دعوني أتقاسم معكم أولاً أفكاري بخصوص هذه القصة.

«في البداية، حكم على الانتربرايز بالإخفاق، على يدي الخان الشرير. لكن من هو هذا الخان، الشرير الذي التحق بالطاقم؟ من هو ذلك الذي عاد إلى ملازمتهم؟ توقف أليكس. «أليس الخان هو الجانب المظلم من أنفسنا ـ والذي يجلب ـ من خلال جنون الغرور ـ الكارثة عبر رؤية ضيقة وحقول قوة قمعية (على شكل قمع).

«وماذا عن بلورات الليتيوم الثنائية ـ التي يمكنها ضمنياً دفع الانتربرايز في سرعات تفوق الضوء، للنجاة من الكارثة ثم لاكتشاف عوالم جديدة؟ أليست تلك البلورات هي روح الإبداع؟ أليست ردود الفعل الانشطارية هي القوة الحفازة للعملية الإبداعية التي نعمل أو يجب أن نعمل من خلالها كل يوم؟

«وماذا عن التضحية الذاتية لسبوك؟ والتضحية الذاتية لأعضاء الطاقم الآخرين عندما يعرِّضون أنفسهم للخطر لإحياء سبوك الذي تعرَّض للإشعاع؟ وتوقف أليكس من جديد، ولكن لفترة أطول في هذه المرة». ربما تعتقدون أن تلك هي تصرفات غيرية ـ (مقدماً ذاتك أو جزءاً من ذلك على الأقل) من أجل قضية أكبر؟ لا أعتقد ذلك. فأنا أفضِّل الاعتقاد بتلك على أنها تصرفات نحدد أنفسنا من خلالها كأشخاص حقيقيين. ومن خلال تصرفات كهذه فقط يمكن لسبوك أن يكون سبوك، ولبونز Bones أن يكون بونز ـ وأنتم يمكنكم أن تكونوا أنفسكم، وأنا نفسي...».

استمر أليكس، مطوِّراً مواضيع العمل الجماعي، التعاون والمبادرة. وأكَّد أن العمل الجماعي ليس عن حجب الهوية الذاتية، بل كطريقة ـ وربما كطريقة وحيدة ـ للتعبير عنها بشكل بناء. وقال أليكس: «وخشية من أن يعتقد أحد منكم أنني لست ملتزماً كلياً بذلك الموقف الجديد، فإنني أريدكم أن تعلموا أنني قبلت دعوة خاصة جداً. «لقد دعاني دوغ بلطف» (وأعتقد أنها ليست دعوة تماماً) لإيصال إعلاناتنا إلى سيرف ـ ايرن. كوم.

وعلى الرغم من أن إعلاناتنا ستكون حدثاً جماعياً، وعلى الرغم من أننا سنُمتدح جميعاً للنجاح إذا حققناه، فإنني أحمل المسؤولية بأكملها للطريقة الجديدة التي سنستخدمها عندما نلتقي مع الزبون المطلوب خلال بضعة أيام.

وقال أليكس: «سنكون في حالة حركة خلال الأشهر القليلة المقبلة. وستكون طريقاً يوصل إلى النجوم... ومن أجل النجوم... ومن قبل النجوم... ولن يكون ذلك سهلاً. لكن بإمكاننا تحقيق ذلك. أريدكم أن تشاركوني». وتوقف أليكس ونظر إلى أعين الوكالة.

واختتم بقوله: «والآن أريد تسليمكم إلى دوغ وساندرا، اللذين سيحملاننا عبر مبادرات طريق النجوم الجديد. الذي سنشرع به، حيث يمكننا الانطلاق بجرأة...».

ومما أثار مفاجأة المستمعين أن مدير خدمات الزبائن، ومدير الإبداع صعدا معاً إلى المسرح...».

الإلهام

توجد لدى القائد رؤية يعتقد أنها ستلهم الآخرين؛ ولقد اختبرها مع العديد من الأشخاص، وهو مستعد الآن لإطلاقها بشكل أوسع. وهو يخاطب المظهر الثاني من مظاهر القيادة وهو: الإلهام.

الثقة والجاذبية

لماذا يزعج الناس أنفسهم حتى بمجرد الاستماع إلى قائد ـ فكيف باتباعه؟ ولماذا يقدمون احترامهم وجهودهم إلى قائد، عندما يمكنه في المدى القصير تقديم «الدم، الكدح، الدموع، والعرق»؟

الجواب هو: نحن نسير وراء القادة لأننا نثق بهم. وكما يظهر المخطط في الصفحة المقابلة، فإن الناس يركزون اهتماماً على ما إذا كانوا يثقون بالمتحدث أكثر بكثير من محتوى ما يقوله هذا المتحدث.

ولذلك فإن القائد يعتبر فعالاً فقط إذا ما ولّد الثقة في أعضاء فريقه. كأساس لإلهامهم. وهو يهدف إلى بناء نوعين من الثقة ـ الثقة بنواياه ـ والثقة بإمكانياته.

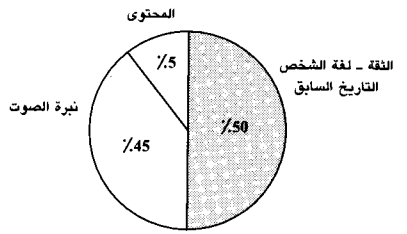
- **النوايا**. ربما تعتبر الصراحة وإظهار ما هو عليه بالذات أقوى طريقة يستطيع القائد من خلالها خلق الثقة بنواياه. فإذا كان القائد عبارة عن «كتاب مغلق»، وإذا كان الناس لا يستطيعون «قراءته» فإنهم لن يسيروا وراءه بمحض إرادتهم مهما كانت أفكاره ذكية. فالناس لا يمكن قيادتهم بصوت محرر من الجسد. والصراحة والقناعة المعبر عنهما بعمق تتوفر لهما فرصة أفضل.

  وعندما يكون القائد منفتحاً يميل الناس إلى أن يكونوا أكثر انفتاحاً معه، ويحترمون الاهتمام الحقيقي الذي يمكنه إظهاره آنذاك بخصوص الأشياء التي تهمهم.

- **الإمكانيات**: إن إظهار تفاؤل له أساس جيد، وثقة حقيقية وإيمان بطولي بالطريقة المقترحة يساعد الناس على الثقة بإمكانيات القائد. ويحتاج القائد إلى القليل على الأقل من الجاذبية الحقيقية من أجل إلهام الآخرين. وتساعد أيضاً القصص والحكايا عن النجاحات السابقة للقائد بالطبع ـ لكن يجب أن يحذر الحملة التي تخدمه شخصياً بشكل علني.

أهمية الثقة

تعتبر الثقة هي الأساس عما لا يقل عن نصف السبب الداعي إلى تصديق ما يقوله شخص ما:



بناء الثقة بنواياك

ـ كن صريحاً ـ تجرأ على أن تظهر للآخرين ما تؤمن به حقاً.

ـ كن ثابتاً متمسكاً في تفاعلك مع الأفراد، وإزاء المنظمة بشكل عام. وتجنب الاستفزاز «ليست المشكلة أنني لا أثق به، إنها مجرد كوني لا أعرف من أين أتى».

ـ أظهر العدل بشكل مرئي في اتخاذ القرارات المثيرة للجدل، «حكمة سليمان».

ـ اعترف بنقاط ضعفك أو سمات شخصية مزعجة، وحاول معالجتها. راجع كتاب ديل كارنيجي Dale Carnegie ـ كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر على الناس How to win Friends and Influence People. (مقطع من الملحق رقم 5)

ـ أظهر أنك تخدم الآخرين (و/أو هدفاً أسمى)، ولا تخدم نفسك.

بناء الثقة بإمكانياتك:

ـ انشر الثقة والتفاؤل المناسبَيْن.

ـ اضمن أن إنجازاتك يتم الاعتراف بها بشكل ملائم.

تمرين:
احصل على نظرة استرجاعية حول كيف ينظر الناس إليك. قرر ما إذا كانت لغتهم الشخصية توحي بأنهم يثقون بما تقوله.

قبل السقوط في قفص الأسود مباشرة، يعود الغوندالغو الطائر Flying Gondalg بذاكرته إلى الوراء ليرفع من مستوى مهاراته في العمل الجماعي.