

الفصل الخامس



تخطيط قابيل الحذر

يميل الناس عموماً إلى عدم تغيير العمل الذي اعتادوا ممارسته وألفوه. لذلك تراهم يقاومون الأفكار الجديدة أو اتباع سبل لم يألفوها في ممارسة وظائفهم. وهذا يقودنا إلى المبدأ القائل بأن الناس يميلون بطبعهم إلى ممارسة أعمالهم بالطرق التي ألفوها.

إن قابيل يفهم هذا المبدأ ويعتمده في سلوكه. لذلك يتصيد المهمات التقليدية التي لا تحتاج إلى عناء لتنفيذها.

أما هابيل وأمثاله، فغالباً ما يسعون وراء المهام التي يتطلب تنفيذها إيجاد حلول مبتكرة. ويتتھزون الفرص لوضع أفكارهم موضع التنفيذ، وأحياناً قد تؤدي إلى إقلاق راحة رؤسائهم.

نموذج حي 10

يعمل كين مهندساً وممثلاً لشركة تصنع خراطيم مرنة تستعمل في المصانع، وقد اكتشف من خلال الزيارات التي قام بها للعديد من المصانع أن أغلب الزبائن يودون شراء جهاز ذي مواصفات معينة لضخ الهواء.

عاد كين إلى شركته وأطلع رؤسائه على المعلومات التي توصل إليها، لعل الشركة تستغل هذه الفرصة لمصلحتها.

لكن الجواب أتاه من الأعلى بأن الشركة تختص ببيع الخراطيم حصراً، وعلاوة على ذلك لا يوجد من يصنع مثل هذه المضخات التي يتحدث عنها كين.

عاد كين إلى مزاوله عمله المعتاد، ولكنه لم يفقد الأمل بعد أن تأكد له وجود حاجة ماسة في السوق لهذه المضخات.

حاول كين مراراً وتكراراً إقناع شركته بتصنيع المضخات المطلوبة لكنه كان يجابه دائماً بالرفض.

وأخيراً، بعد بضع سنوات، ضاق كين ذرعاً بالرفض المتكرر لاقتراحه، وعزم على اتخاذ خطوة جريئة: توجه إلى رؤسائه وقال لهم صراحة: «إذا كنتم لا تنوون صناعة هذه المضخات فلا بأس. أما بالنسبة لي فالفرصة يجب ألا تفوت. لذلك سأستقيل وسأجد وسيلة لصناعة هذه المضخات». وبالفعل استقال كين من الشركة التي اعتبرت تصرفه هذا ضرباً من الحمافة.

لجأ كين إلى زوجته وأخبرها أنه ترك عمله لأنه واثق بفكرته وبقدرته على تنفيذها. وأسر إليها بأنه يريد استثمار ما ادخره من المال واقتراض ما يمكن من الأقارب والأصحاب لإنشاء ورشة خراطة machine shop في كراج منزله لصناعة مضخة بالموصفات المطلوبة. عمل كين ليلاً نهاراً لمدة سنتين في كراج منزله، إلى أن تكملت جهوده بالنجاح.

بعد أن حصل كين على براءة اختراع أسس شركة لصناعة المضخات بناء على النموذج الذي صممه وصنعه، والجدير بالذكر أن كين في نهاية المطاف حقق إيراداً يزيد على المئة مليون دولار؛ في حين أن شركته السابقة لم يحالفها النجاح واضطرت إلى الانسحاب من السوق.

إن مجرد اقتناعك بفكرة جيدة لا يضمن لك النجاح بالضرورة؛ فهناك العديد من أصحاب المشاريع غير الناجحة. ولكن كين كان يتمتع بنظرة ثاقبة إلى جانب معرفته الفنية. وفوق ذلك كله كان يتمتع بمهارة فائقة، لا يتمتع بها أغلب الناس. والواقع أن هابيل وأشباهه لو فكروا بمشروع كهذا لأخفق أغلبهم. أما قابيل فيتجنب المخاطرة بطبيعة الحال، ويفضل البقاء في عمله ليتصيد الفرص السانحة للارتقاء في عمله مطمئناً إلى أن رؤساءه قانعون بالوضع الراهن، شأنهم في ذلك شأن رؤساء كين.

إن أكثر ما يزعج هابيل ويثير حفيظته هو انعدام الكفاءة وسوء الإدارة والتدبير الذي يؤدي إلى إضاعة العديد من الفرص. في حين أن قابيل لا يكثرث لمثل هذه الأمور إلا إذا كان فيها مصلحة له.

كان غرضنا من عرض النموذج الأخير إبراز الجانب الرومانسي القوي للطموح الفردي المتمثل في بناء شركتك بنفسك وجمع ثروة بجهدك الخاص. إنه حلم رائع يراود الكثيرين ويتحقق في أغلب الأحيان في أميركا. ولكننا نرى أيضاً وبصورة تكاد تكون يومية، أمثلة على عدم نجاحه. لذلك يمكن القول بأنه يبقى مجرد حلم للعديد من الناس ويتحقق أيضاً للعديد منهم. إن هابيل لا يستطيع تحقيق حلم كهذا إلا إذا كان يتمتع بمقدرة استثنائية.

نعود إلى النموذج الآخر - أي قابيل. ليس قابيل من النوع الذي يحلم بتحقيق فكرة أو مشروع معين. إنه بطبعه حذر ولا يميل إلى المخاطرة. إنه يعيش الواقع الذي يحبه، ويسعى للتقرب من مراكز النفوذ والمال. ولا يرى بأساً في استغلال نجاح الأفراد الذين يجازفون، بعد أن تؤتي مجازفتهم ثمارها. كما أنه لا يميل إلى الخروج عن الإجماع العام، بل يفضل أن يلعب لعبته في إطار القواعد المألوفة. ومن أبرز هذه القواعد، القاعدة التالية: دع الأمور على حالها داخل الشركة ولا تطالب بإجراء تغييرات في أساليب العمل المتبعة من قبل الغالبية، إلا إذا كنت صاحب القرار أو مالك الشركة.

مثال حي 11

أندي وبتي موظفان كبيران يعملان في إحدى الدوائر الحكومية الهامة. وهما شاب وشابة توفرت لهما أسباب النجاح والعيش الرغيد والإحساس بأنهما «أسياد أميركا». وكان لهما زميل مشترك يعمل بصفة مستشار في الوزارة.

دخل جيم ذات صباح مكتب أندي فوجد أندي وبتي يضحكان بصورة هستيرية. وبعد أن توقفا قضا عليه القصة التالية: يبدو أن أحد مناوئهم السياسيين وهو رئيس الدائرة كان قد وقع في ورطة لا يحسد عليها. كان مكتب التحقيق الفدرالي FBI قد استدعاه للتحقيق في عملية اختلاس تتعلق بعقد شراء وقعته الدائرة الحكومية المعنية. ويبدو أن أحد موظفي الدائرة كان قد أدلى بإفادة للمحقق تتناقض مع ما قاله رئيس الدائرة. وبالطبع اتصل رئيس الدائرة بالموظف المذكور وحذره وهو يستشيط غضباً: «اسمع أيها الغبي، يا ابن كذا. عندما تتكلم مع أولئك المحققين في المرة القادمة فكر جيداً فيما يجب أن تقول! وإلا فلا تلومن إلا نفسك».

كانت الشماتة واضحة في أسلوب روايتهما للقصة، ولم يلحظا الامتعاض الذي شعر به جيم لدى سماعه الحكاية:

«هل تدركان مدى خطورة ما حصل؟ إن غريمكم بفعلته هذه يحاول تغيير مجرى العدالة بالضغط على أحد موظفيه لتغيير إفادته التي أدلى بها تحت القسم».

«وما شأننا نحن. إنها مشكلته». أجابت بتي.

لكن جيم أردف قائلاً: «لقد أصبحت الآن مشكلتكم أيضاً. أولاً لأن الموضوع لم يغد خافياً عليكم، وثانياً لأن غريمكم مدير

الدائرة، هو أحد مرؤوسيكُم وكان من المفترض أن تتدخل لمنعه من القيام بأي عمل غير مشروع. كان عليكُم أن تتحركا كي لا يُفسر تصرفكُم بأنكُم متورطان في الموضوع. إنني أنصحكُم بالتحرك الآن لحماية نفسيكُم قبل فوات الأوان». خلاصة الأمر أن جيم تصرف بإصرار واستطاع إقناعهما بضرورة التحرك. وعلى ذلك أصدر جيم وبتي أمراً إدارياً إلى رئيس الدائرة يقضي بالاعتذار إلى الموظف والإيعاز له بقول الحقيقة إلى مكتب التحقيق الفدرالي.

بقي أن نشير إلى أن بتي وجيم بعد هذه الحادثة بقيا على قناعة بأن جيم يقلق أكثر من اللزوم في مثل هذه المواقف، وأنه بالغ في تقديره لخطورة الموضوع.

كان من السهل على بتي وأندي أن يقولوا ما قالاه لأن الموضوع لحسن حظهما بقي في طي الكتمان، وبعد أن اطمئنا إلى أنه لم يصبهما أي ضرر. إذ كان من المحتمل أن يصل الموضوع إلى الصحافة ويؤدي الأمر إلى فضيحة علنية لا تحمد عقباه.

لقد تناسى بتي وأندي بأن الفضل في كل ذلك يعود إلى جيم، الذي استطاع بحكمته أن يستبق الأحداث ويدفع بهما لتصحيح الوضع واتخاذ القرار الصائب. وهذا التجاهل أو التناسي لدور جيم، مرده رفض بتي وأندي الإقرار بسوء التقدير الذي أبدياه.

في ظروف كهذه، يبرز دور «البطل المثالي» الذي قلما يلقي تقدير زملائه ورؤسائه. فأغلب الناس يركزون في عملهم على القضايا الآنية

والواجبات الروتينية، ونادراً ما يفكرون بالأخطار المحتملة لهذا التصرف أو ذلك. لذا تجدهم يتجاهلون تحذيرات هابيل لا سيما عندما يقتضي تجنب تلك الأخطار جهداً إضافياً. لكن هابيل يغار على مصلحة المؤسسة ومستقبلها ويسعى لتفادي المشكلات قبل أن تستفحل، حتى وإن كانت هذه المشكلات بعيدة الاحتمال ولكن ممكنة من الوجهة النظرية.

ومن جهة أخرى يصور قابيل زميله هابيل بأنه يهوى تضخيم المشكلات والتنبؤ بكموارث وهمية لا تتحقق في نهاية المطاف. ولكنه ينسى أن هذه الكموارث نادراً ما تحصل لأن هابيل يسهم بحكمته في منع حدوثها.

وهنا يتبادر إلى الذهن السؤال التالي: كيف يستطيع هابيل أن يبرهن على أن الفضل يعود إليه في تفادي مشكلة لم تحصل أصلاً؟

الجواب بسيط: عموماً لا يستطيع لأسباب واضحة.

نخلص الآن إلى النتيجة التالية:

إن الفرد الذي يحل مشكلة ما في المؤسسة يحظى بتقدير وامتنان أكثر من ذلك الذي يجنب المؤسسة هذه المشكلة.

من المعروف أن السياسي الذي يقود حملة سياسية أو انتخابية عليه أن يكون حذراً فيما يتفوه به. إذ يمكن لزلّة لسان أن تجعل إنفاق مليون دولار يذهب هدراً.

وقد انهارت الحملة الانتخابية للمرشح الرئاسي جورج زمين في سنة 1968 بعد قوله بأنه تعرض «لغسيل دماغ» فيما يتعلق بقضية الحرب في فيتنام. وقد نتساءل: ماذا كان سيحدث لو خطر لأحد مستشاريه أن يحذره من التفوه بمثل هذه العبارة؟ وهل كان المرشح سيقدر هذه النصيحة حق قدرها في حينها؟

ثم هل يمكن التصور بأن المستشار كان سيحظى بالشكر والتقدير على النصيحة القيمة التي أسداها؟ بالطبع لا.

إن قابيل يرى بأنه من الأفضل له أن يدع «المرشح» يؤذي نفسه قليلاً قبل أن يهرع (أي قابيل) لإنفاذه. وهذا منطقي في الأزمات للاعتبارات الآتية:

أولاً، يشعر الناس في الأزمات بأن أوضاعهم مهددة، بمعنى أنهم قد يفقدون وظائفهم ومن ثم دخلهم. والأزمة في السياق الذي نتحدث فيه غالباً ما تعني تدهور الوضع المادي للفرد أو الوضع الاقتصادي عموماً.

ثانياً، يخلق هذا التهديد المباشر جواً مشحوناً بالعواطف والمشاعر الجياشة، كالخوف والغضب والحسد بالإضافة إلى عواطف غريزية أخرى.

ثالثاً، إن أي فرد ينجح في حل الأزمة أو يوحى بأن مساعيه أنقذت الموقف، سيصبح بطلاً في أعين الناس أو من يعملون معه.

كيف يتصرف قابيل في الأزمات؟ يرى قابيل في الأزمات فرصة سانحة للصيد في الماء العكر، مستخدماً لهذا الغرض جميع الوسائل المتاحة له، بدءاً بإلقاء اللوم على الآخرين، وإيهام من حوله بأنه يساهم في إيجاد الحل للخروج من الأزمة، حتى وإن لم يطرح فكرة مفيدة واحدة. وفي الوقت نفسه يتجنب اتخاذ موقف محدد بانتظار ما سستمخض عنه الأحداث كي يتسنى له في النهاية القول بأنه ساهم مساهمة كبيرة في حل الأزمة.

في هذه الأثناء يعمل هاويل جاداً لحل المشكلة....