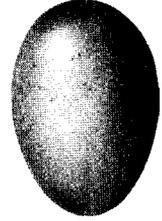


## الفصل الرابع

### الخطوة الثالثة



## عليك بتغيير القواعد ... واسلك سبيل الاختلاف

تحصّلت ثقّتي من خلال العمر والخبرة، ومن الطبيعي ألا يكون لدى الشاب ثقة بالنفس، لكننا ندرك مع تقدمنا في العمر أننا قد لا نهتم كثيراً بما يراه الآخرون فينا وأن أحكامنا اليومية يجب أن تكون موضع ثقّتنا. ومن الواضح أن مستوى ثقّتنا يزيد من الخبرة في أداء مهامنا.

ساندرا ديه أو كونور

قاضية المحكمة العليا في الولايات المتحدة الأمريكية

نشر أحد أصدقائي قبل سنوات كتاباً تحت عنوان إن لم يخالف القاعدة أحد قبلك، فخالفها أنت!، وقد أبلغ المؤلف بوب كريغل Bob Kriegel الشركات الأمريكية متحمساً بضرورة التخلي عن تماثل عاداتها، فقد فات أوان عبادة البقرة المقدسة في شركاتهم، وهو مُحقٌّ في ذلك إذ حان الوقت تماماً لكي يتم اجتثاث الأثم، فالتغيير خَلِقَ ليبقى وليتسارع فقط، ويتزايد الوضع حسناً بالنسبة إلينا مع سرعة إسقاط القديم.

كريغل مثال على مخالفة القواعد وإنجاز الأمور بشكل مختلف حتى ولو كانت تسير في ظواهرها دون عوائق، والسلاسة في مسيرة الأمور دون موجات من التغيير في المستقبل المنظور للشركة تؤدي إلى تفشي عدم الاكتراث والرضا الذاتي في داخلها. وحين تنتشر اللامبالاة ضمن مكان العمل، فقليل هم الذين يدركون ضرورة التحرك نحو البدء بالتغيير الذي يؤدي إلى تغيير جذري لبعض القواعد الراسخة.

سألنا المشاركين في المسح عما يحدث حين يقول الآخرون: إنهم لا يستطيعون القيام بشيء أو إنهم لا يتوجب عليهم ذلك، فكانت الإجابة تجاهل هذا الأمر عند النساء ٣٥٪ أكثر منه عند الرجال ٢٨٪، لكن الغالبية قالوا: يحاولون شرح السبب والمسبب لما يفعلون، وكانت نسبتهم بين الرجال ٧٠٪ مقابل ٦٢٪ بين النساء، وعندما وصل الأمر إلى الوعيد أجابت ٣٪ من النساء بالرفض مقابل ٢٪ من الرجال.

### تايغر بمبلغ مليار دولار

في تسعينيات القرن العشرين قام طالب يدرس في جامعة ستانفورد Stanford بتغيير لعبة الغولف على صعيدي اللاعبين والمشاهدين معاً. عندما اختار تايغر وودس Tiger Woods عدم العودة إلى الجامعة لمتابعة سنته النهائية لكي يحترف الرياضة، هُللَ عالمُ الغولف لهذا الولد .. إلى أن فاز ببطولة الماسترز Masters الأمريكية بعد ذلك ببضعة أشهر، فابتعد بذلك عن ميدان المحترفين الموسميّين.

كان تايغر وودس مختلفاً، صحيح أنه في ريعان الشباب فقد بلغ عشرينيات عمره فقط، وأنه من العرق الخليط، ومارس رياضة الغولف



منذ نعومة أظفاره، فذلك كله يكفي لجعله مختلفاً فيخالف القواعد قليلاً وليس ليصل إلى الأمور الرئيسية. هناك الكثيرون من رعاية الأطفال والرياضيين الموهوبين والنساء الملونات، ولكن الاختلاف في أمر وودس هو انضباطه، فقد خالف القواعد عندما انطلق للتدريب، فضلاً عن سلوكياته قبل وأثناء وبعد المباريات.

حقق وودس الإنجازات في المجالين الفكري والبدني، فكثير من المحترفين لم يفكروا أبداً باستخدام مدرب شخصي والعمل بأمانة قبل وأثناء وبعد مبارياتهم. لكنه ابتعد عن الفوضى وراح يتدرب ساعات عديدة بعد جولة أثناء المباريات. يحقق زملاء وودس اللاعبون الضربة التي توصل الكرة في نهاية المطاف إلى الحفرة التاسعة عشرة ثم يتوقفون، لكنه - منذ أن احترف - ترك بصمته في كل أنحاء العالم في مجال تدريب لاعبي الغولف الجسدي من خلال مخالفة القواعد القديمة.

وقع تايفر عام ٢٠٠٠ عقداً بمائة مليون دولار مع نايك Nike انطلاقة من عقد عام ١٩٩٦ بالأربعين مليون دولار، وبما أنه لاعب الغولف الأول في العالم فإن التنبؤات تتوقع أن يصبح أول رجل بمليار دولار في ميدان الرياضة، ذلك أنه خالف القواعد وأوجد قواعد جديدة.

### الخارج عن الجماعة أصبح في داخلها

منذ أن سمعتُ كلمتي هيليت باكار Hewlett Packard عام ١٩٧٢ تعلمتُ أن أربط هذه الشركة مع مصطلح «إعادة التنظيم»، فالمئات من عملائي الذين عملت معهم والذين استخدمتهم الشركة دأبوا على إبلاغي أنها تدخل مرة ثانية في إعادة التنظيم. ولقد توقعتُ أن

يكون هذا الأمر أول الأولويات مرة أخرى عندما استقدمت الشركة مديراً تنفيذياً جديداً في أواخر تسعينيات القرن العشرين.

كان هذا المدير مختلفاً عن سابقه في أنه لايرتدي البذة التقليدية، إذ كان امرأة لم تكن قد عملت قط في صناعة الحاسب. كارلي فيورينا Carly Fiorina هي أول من جاء من خارج الصناعة لتتسلم زمام الأمور في شركة هيولت باكار.

لقد كشفت كارلي خلال مقابلة أجرتها معها مجلة فورشن -FOR TUNE في تشرين الأول/ أكتوبر ١٩٩٩ عما قالته لمجلس الإدارة:

أنظروا، إن نقص الخبرة في مجال الحاسب ليست مشكلة هيوليت باكار، ففيها آلاف من الأشخاص الذين يقدمونها، ولكني أعرض عليكم القدرة على التعامل على وجه السرعة بجوهر الأمور الهامة، فأنا أعرف الأمور التي أجهلها، وأعرف أن مصادر قوتنا تكتمل ببعضنا البعض، وأن لديكم دراية هندسية كبيرة، ولكني أتيت ومعني الرؤية الاستراتيجية التي تحتاجها شركة هيوليت باكار.

كشفت فيورينا بعد استلام الشركة عن خططها من أجل إعادة التنظيم، فردّ كبار المدراء فيها بأن تنفيذها سيتطلب عاماً على الأقل، فقالت إن ذلك لن يستغرق تلك المدة الطويلة، بل إن عليهم أن ينجزوه خلال ثلاثة أشهر؛ وقد فعلوه.

ترسّخت شركة هيوليت باكار و«طريقة هيوليت باكار» في وادي سيليكون منذ عقود طويلة من الزمان فكانت تقليداً محترماً فيها واشتمل على دعم المستخدمين والتجديد. عندما تأسست الشركة في

مرآب على يد ويليام هيوليت William Hewlett وديفيد باكار Da-vid Packard كانت لها بضع صفات؛ معاملة المستخدمين باحترام، والتخطيط لأرباح طويلة الأمد، وفصل أجزاء الشركة التي توسعت إلى حد كبير عن جسم الشركة الأم، كما أن اعتناء الشركة بمستخدميها أمر معروف جيداً في الوادي.

اشتكى المدراء من أن فيورينا لاتفهم طريقة الشركة، وهذا واقع ... إذ اشتغلت أمينة سر عند الكبار لبعض الوقت قبل التحاقها بكلية الحقوق، ولم يناسبها ذلك، ثم حصلت على الماجستير بإدارة الأعمال وارتفعت إلى مصاف كبار المدراء في شركة لوسينت تكنولوجيز Lu-cent Technologies.

يرى الناظر إلى الشركة من خارجها أن طريقته قديمة، إذ أن لديه نظرات مختلفة لما يجب أن تكون عليه هذه الطريقة، وقد أنهت فيورينا العمل ببرنامج أرباح الشركة خلال ثلاثة أشهر من استلامها، وأقامت برنامجاً جديداً على أساس الأداء كأمر واقع ... فإذا اشتغلت فيها كانت مشاركتك على أساس التساوي المناسب، ولا شيء أكثر، وأصبح البرنامج نظام مكافأة قائم على الأداء.

عندما تسلمت فيورينا الشركة كان عدد الشركات التي تبسط هيوليت باكار سيطرتها عليها قد تجاوز الثمانين، وكانت خطتها تقضي باختصارها إلى اثنتي عشرة فقط إضافة إلى تقليص عدد الأقسام فيها. لكن ذلك لم يكن السبيل الذي اتخذته الشركة، فأصيب مدراؤها



ومستخدموها بالصدمة، وقال الكثيرون منهم: إن المستخدمين عجزوا عن تنفيذ هذه الدرجة من التغيير فضلاً عن كونهم غير مستعدين لها. هل حصلت نقمة؟ أنتم ترون! ساد التذمر فيما حولها؛ «إنها لاتفهم العمل ولا طريقتنا.» والكثيرون ظنوا أنها ستقع على وجهها ولن يطول بها ذلك. يفترض أن يكون المدراء التنفيذيون قادة يسيرون بشركاتهم نحو الجيل القادم الذي لا يتسم في كثير من الأحيان بوضوح ماهيته أو منتهاه، لكن التحاق كارلي فيورينا بالشركة أدخل اختلافاً، إذ تزايد نموها ولم تعد أسهمها «سيدة عجوزاً» بل مستنسخة أجريت لها عملية زرع قلب، فإن تزايد أرباح الشركة اليوم تكون فيورينا قد حققت ضربة المعلم.

#### الخاطرة السادسة

عندما تتابع تنفيذ القديم بذاته على ذات الصورة ينتهي بك الأمر كمن يستنشق الهواء الخارج من أنبوب الغاز العادم في سيارته، وبذلك يتعرض لخطر الاختناق بسبب انقطاع الهواء أو الشلل أو القضاء على وجوده

#### بطلات السنّة

عاما ٢٠٠١ و ٢٠٠٢ هما العامان اللذان سيتعيّن خلالهما على كل شخص أن يجيب حين يطرح عليه السؤال: أين كنت عندما وقعت



أحداث الحادي عشر من أيلول / سبتمبر؟ أو التفجر الذاتي لشركات إنرون Enron و وورلدكوم WorldCom و مارت Kmart؟ أو الخيبة التي أصابت أسهم مارتا ستيوارت Martha Stewart ؟

ثلاث من بوسائل النساء صنعن الأنباء على المستوى القومي، شيرون ووتكينز Sherron Watkins التي سَطَّرت رسالة إلى كينيث ليه Kenneth Lay من شركة إنرون حول الطرق المحاسبية الملتوية في الشركة، و كولين رولي Coleen Rowley التي كتبت إلى مدير مكتب التحقيقات الفدرالي - روبرت مولر Robert Mueller - حول التفاوضي عن توسلات عملاء المكتب في مينيسوتا Minnesota؛ بل وتجاهلها، للتحقيق مع زاكارياس موسوي Zacarias Moussaoui - أحد متآمري الحادي عشر من أيلول - و الإنذار الذي وجهته سينثيا كوبر Cynthia Cooper إلى مجلس إدارة شركة وورلدكوم بأن الشركة كانت تخفي خسائر بمليارات الدولارات من خلال طرقٍ لتنظيم الدفاتر المحاسبية ظاهرها يخفي باطنها .

لقد اعتبرت مجلة تايم Time هؤلاء النسوة عام ٢٠٠٢ بطلات السنة، ولم تكن أياً منهن قد اختارت أن تسلط الأضواء عليها... لكن ذلك الاعتبار وقع، والأمر الذي اختارته كل منهن هو مخالفة قواعد الصمت، فأنتهى بهن المطاف إلى أن أصبحن رموزاً عامة بعد تسرب الأنباء عن مذكراتهن ورسائلهن، و لم يجرِ أحد مع أي منهن مقابلة عامة قبل أن تقوم المجلة بتكريمهن؛ إذ لم يكن هدفهن الشهرة أبداً.

شاركت شارون ووتكينز في قسمة كانت تراها كل يوم:



كانت شركة إنرون تقدم مقتطفات تبعث في النفس الإلهام، إحداها من مارتن لوثر كينغ الابن: Martin Luther King, Jr. وهي تبدأ حياتنا بالانتهاء حينما نبدأ بالسكوت عن الأشياء ذات الشأن».

لا تسكتوا أكثر من ذلك. لقد اختارت كل منهن مخالفة القواعد، وكان المتأثرون بذلك يعدّون بالملايين. هل تعرضن للمقاطعة من قبل أحد؟ نعم. هل فعلن الشيء الصحيح؟ بالتأكيد.

### نادي النساء الجديد

ليست هناك مجموعة تعبّر عن وجود النسوة الخارجيات عن الجماعة وكذلك عضوات مجلس الشيوخ الأمريكي. هناك ولايتان تشغل النساء مقاعدهما في مجلس الشيوخ: كاليفورنيا : California ديان فاينشتاين Dianne Feinstein و باربارا بوكسر Barabara Boxer، و مين: Maine سوزان كولينز Susan Collins وأوليمبيا سنو Olympia Snowe . ولم تكن حتى عام ١٩٨٩ قد انتخبت لعضوية كاملة في مجلس الشيوخ طوال التاريخ الأمريكي سوى ست نساء وذلك باستثناء من خلفن أزواجهن في العضوية بعد وفاتهم.

اتصلت بربارة ميكولسكي Barbar Mikulski عضوة مجلس الشيوخ الديمقراطية عن ولاية ميريلاند عام ١٩٩٦ بعضوة مجلس الشيوخ الجمهوري عن ولاية تكساس كيه بيلى هتشينسون-Kay Bai ley Hutchinson وقالت لها {بربارة} مامعناه « دعينا نلتقي» واقترحت أن يتم بذل جهودهما المشتركة من أجل إيجاد علاقة بين السيدات التسع اللاتي كن حينذاك عضوات في مجلس الشيوخ، وذلك

دون النظر إلى الانتماء الجمهوري أو الديمقراطي. تزايد عدد النساء اللاتي انتخبن لعضوية مجلس الشيوخ منذ عام ٢٠٠٠ إلى أربع عشرة؛ السيدة الأولى السابقة هيلاري رودهام كلينتون Hillary Rodham Clinton من نيويورك و ديبورا ستينونو Deborah Stabenow من ميتشيغان و ماريا كانتويل Maria Cantwell من واشنطن و ليزا موركووسكي Lisa Murkowski من ألاسكا و إيليزابيت دول -Eliza beth Dole من كارولينا الشمالية، وقد أمضت جين كارناهان Jean Carnahan من ميزوري عامي ٢٠٠١ - ٢٠٠٢ من ولاية زوجها المتوفى.

زادت عضوات مجلس الشيوخ من عددهن، وكن يجتمعن بصورة منتظمة على العشاء حيث يدعين زميلاتهن من قادة النساء مثل القاضية ساندراديه أو كونور للانضمام إليهن. القواعد غير المكتوبة لديهن بسيطة إلى حد ما، لاشيء يجري نشره خارج العشاء ولا يتم القيام أثناء العشاء بأي عمل؛ وتلك هي مخالفة أخرى للقواعد. هؤلاء النسوة عاليات المقام خالفن قواعد الشراكة المفترضة ضمن قاعات مجلس الشيوخ، وقد تعاونن فيما بينهن وتعلمن أنه لا ينبغي على أحد أن يعمل أربعاً وعشرين ساعة على امتداد سبعة أيام.

### الرؤية تستحق العناء

المغامرة التجارية والكاتبة سوزان شتاوتبيرغ Susan Stautberg واحدة من جيل المدراء التنفيذيين هذه الأيام، وقد عملت في أوائل سبعينيات القرن العشرين مراسلة لمحطة تلفاز في فيلاديلفيا تمتلكها

شركة ويستغهاوس. يومذاك تقدمت بطلب إليها لافتتاح مكتب في واشنطن دي سي فرفضته الإدارة، فتركت الوظيفة وافتتحت لنفسها مكتباً تلفازياً حراً في نفس العام بواشنطن، ونظراً لموقعه وبسبب ثباتها حقق المكتب عدداً من حالات السَّبْق الصحفي عن بقية المحطات في أرجاء البلاد لدرجة جعلت ويستغهاوس تلاحقها بشدة وتعيد توظيفها بعد عام واحد... كرئيسة لأول مكتب لها في واشنطن.

بعد سنوات قررت أن الوقت قد حان لكي تطلّع على الحكومة من الداخل فالتحقت بالبيت الأبيض بين عامي ١٩٧٤ و ١٩٧٥ وبذلك تسنت لها فرصة العمل مع نائب الرئيس في ذلك الحين نلسون آ. روكفلر، ومع وزير الخارجية هنري كيسينجر، وأصبحت بعد ذلك رئيسة الاتصالات في هيئة سلامة المنتجات الأمريكية وقطعت أشواطاً إلى أن حطت رحالها في منصب مدير الاتصالات في توش روس Touche Ross بنيويورك والذي أدى في نهاية المطاف إلى إنشاء دار جديدة للنشر، وهي اليوم مديرة تنفيذية لشركة بارتركوم PartnerCom في نيويورك، وهي شركة تتشئ وتدير هيئات استشارية لمؤسسات وشركات عالمية.

ونظراً لحبها للكلمة المكتوبة والصحافة فقد بدأت بكتابة المقالات التي وصلت بها أخيراً إلى الكتب. وفي تلك الأثناء مرت بتجربة المؤلفين الذين ينزلون إلى الشوارع للترويج لكتبهم قبل أن تعرض في دور الكتب. وبعد ذلك راحت تفكر: «لماذا لا يكون لي شركة للنشر... وبدأت الفكرة تأخذ طريقها إلى تفكيري. جمعت مبلغاً وصل إلى ٧٥٠٠٠٠ دولار من مستثمرين وأسست شركة ماستر ميديا MasterMedia في نيويورك».



قررت شتاوتبيرغ - بعد عشرة أعوام و ١٢٥ كتاباً منشوراً وعدة كتب حققت أكبر المبيعات - أن تشد الهمة مرة أخرى وتخالف القواعد في المسيرة. إنها تؤمن إيماناً عميقاً باختبار النفس وتحاول التغيير حتى ولو لم ينجح.

عليك بمتابعة اختبار نفسك، فإن تغيير المسيرة المهنية تربي الثقة بالنفس، والطريق إلى الثقة هي الإيمان بأن الأمور تحت سيطرتك، وإنه لأمر مصيري لك أن تتعلم أنه حتى حينما تغلق الأبواب هنا فإن نافذة مفتوحة هناك في المكان الآخر.

تعرضت شتاوتبيرغ لسلسلة من الأزمات في حياتها الشخصية والمهنية، فعندما قررت الإقلاع بشركة ماسترميديا كانت تبدو في الأربعين من عمرها، ورأت أنها إن فشلت في مثل هذا العمر فربما تتمكن من البدء من جديد، وتلتحق بالجامعة مرة أخرى وتخرج من الباب أو النافذة ربما مرة ثانية. وعندما انطلقت بموقع شركتها الجديدة على شبكة المعطيات العالمية كانت الدلائل تشير إلى عدم وجود سبيل لإتمام الطريق مع وجود دور النشر الكثيرة القائمة.

هناك أسباب عديدة وراء لهفتي إلى جمع الأموال من أجل الانطلاقة بدار النشر الخاص بي، ومن المؤكد أنني جربت عدداً من الأشياء التي لم يفعلها الناشرون مع مؤلفيهم، وشعرت أنني إن فشلت في تحقيق النجاح أستطيع أن أملك نفسي، فليس هناك ربح دون مغامرة، وشعرت أيضاً أن النساء على وجه العموم لم تخلق لتطلب المال، ولسوف تكون تجربة جيدة ولذلك علي أن أخوضها، فالرؤية تستحق العناء.

شيء واحد لم أدركه هو مدى الجهد المبذول، فقد بذلت كثير من الشركات جهوداً استمرت سنوات عديدة حتى تمكنت من الانطلاق، كذلك لم يكن عدد المستخدمين في كثير من الشركات حتى بعد أربع سنوات قد تجاوز عدد أصابع اليد. إنني من الأشخاص الذين يكرهون عبارة «لو أن»، لو أنني فعلت كذا وكذا، وأعتقد أن المحاولة هي الأفضل، ولم آسف على ما يحصل بسبب عدم المحاولة.

سررتُ لأنني واحدة من المؤلفين الذين تعاملوا مع شتاوتبيرغ إذ أنجزنا معاً ثلاث كتب. لقد خالفت قواعد النشر التقليدية وشجعها مؤلفوها في تلك السبيل، وفهمت كيف تتعامل مع وسائل الإعلام، وعرفت أيضاً قيمة الربط بين النشر وبين المؤلفين الذين كانوا محدثين. إنها فهمت أن سر النجاح يكمن في تأسيس شركة مع المؤسسات والمؤلفين، وقد حلت الخسارة بالجميع - شتاوتبيرغ ومؤلفيها والناس - عندما توقفت دار ماسترميديا عن النشر.

### حلّق مع النسور

لأتذكر التاريخ الذي يعود إليه القول المأثور «إن أردت أن تكون نسرًا فعليك أن تطير مع النسور». كثيرون منا اليوم يتلقون أخبارهم من التلفاز والإذاعة. ورغم أن العديدين منا قللوا من اهتمامهم بمحطات التلفاز الثلاث: إن بي سي NBC وإيه بي سي ABC وسي بي إس CBS، إلا أن عشرات المحطات الأخرى: سي إن إن CNN وإي إس بي إن ESPN وسي إن بي سي CNBC وسي إن إن إف إن CNNFN وفوكس FOX وإتش بي أو HBO وأوكسيجن-OXY

GEN وغيرها ظهرت كبراعم منذ بضع سنين وبدأت تحصد المشاهدين وتحقق قدراً كبيراً من العائدات من خلال الإعلان على الملأ وليس البرامج العامة، وكل منها خالفت القواعد عندما قررت أن تتجاوز المعتاد، وسار المشاهدون على إثرها أيضاً، فلم تعد هناك الثلاثة الكبار بمثابة المصدر الوحيد الموثوق من الناحيتين الإخبارية والترفيهية.

كانت لوسيل بول Lucille Ball أول سيدة تلفازية ظهرت على الشاشة ووراءها، ثم جاء من دُكر بقوة المرأة في وسائل الإعلام وعززها مع قدوم أوبرا وينفري *Oprah Winfrey*، وهاهي اليوم ببرنامجها اليومي عالي الدرجة - هاريو برودكشنز *Harpo Productions* - تطرح ناديها للكتاب الذي رَفَع إلى المراتب العليا عشرات من المؤلفات، وتنتج مشاريع من أمثال أوبرا وينفري تقدم أيام الثلاثاء مع موري *Oprah Winfrey Presents Tuesdays Vriith Morrie* وتطلق أوه : مجلة أوبرا *The Oprah Magazine*، والتي نفذت في اليوم الأول في محلات المنشورات الإخبارية وأكثر المجالات انطلاقة في التاريخ، وهي محبة للخير من خلال شبكتها الملائكية *Angel Net-work* التي تجمع ملايين الدولارات على شكل مُنح، وقيامها بدور مركزي في مساعدة آل غور وجورج دبليو بوش في مسعيهما نحو الرئاسة عام ٢٠٠٠، فهي تتميز بقوة الإعصار في كل أرض تحل فيها .

ليس في ذهني غير وينفري ممن تملك الوسائل المادية والمعنوية وتستطيع أن تجاريها في الدراية والهمة والبسالة، فهل تحول كل شيء تلمسه إلى ذهب؟ كلا! فهي تشير إلى أن فشل فيلمها الحبيب *Beloved* كان مؤلماً، وأظن أن الألم الذي شعرت به من خلال هذا الفيلم كان خطباً

جللاً في نظرها. وهاهي ذي ملكة المساعدة الذاتية تقدم النصح للآخرين لكي يلمموا أنفسهم وينهضوا من كبوتهم، وتعاني في نفس الوقت من الكثير من الرفض العام، فتقول إن الناس يحبون برنامجي فلماذا لم يحبوا فيلم *Beloved* الحبيب

جاءها الفرَج من خلال الشركات، إذ أنشأت شركة مع هارست ماغازينز *Hearst Magazines* فولدت مجلة *أوه O* التي حققت نجاحاً تحسدها عليه مارتا ستيوارد *Martha Steward*.

إذا قدر لك أن ترى أو رفا في برنامجها وعملها في العديد من إنتاجها رأيت أنها تحيط نفسها بأشخاص طيبين حقاً وصدقاً ابتداء من المنتج الرئيسي إلى الموظفين، فهي تريد الأفضل، وهي راغبة بالخروج عن القواعد ومخالفتها في مسيرتها نحو الأفضل.

### طريقة فريب

ولدت باتريشيا فريب *Patricia Fripp* في انكلترا ووصلت إلى الولايات المتحدة في سبعينيات القرن العشرين مع قصص الشعر التي أبدعتها، والمال القليل الذي بين يديها، والقدْر الكبير من الطاقة والعزم، وكان مقدراً لها أن تصبح واحدة من أنجح مصنفات شعر الرجال في سان فرانسيسكو وأن تفتتح في نهاية المطاف صالونها الخاص.

في الثمانيات باعت باتريشيا صالونها لكي تتطلق في مسيرتها المهنية التالية التي استغرقت كامل وقتها في عالم الحديث المهني، وهي اليوم معروفة بأنها أكثر الفاعلين في الصناعة وفي الاجتماعات والمؤتمرات العالمية، كما أنها تقوم على تعليم الآخرين إنجاز العمل الذي

أتقنته. ومع بزوغ فجر الألفية الجديدة انطلقت بمهنة جديدة هي تدريب المتحدثين وكبار المدراء الملتهمين إلى الشهرة في مختلف أنحاء العالم.

تعتقد قريب أنك حتى تكون الأفضل عليك أن تسعى إلى ذلك، وهذا يتطلب أن تحيط نفسك بالفائزين في الحياة وأن ترغب في أن تكون مختلفاً عما يُعتبر الطريقة القياسية لإنجاز الأمور.

عندما انخرطت بمهنة الحلاقة الرجالية دخلتها لأعمل كل شيء على أكمل وجوهه، فكنت أعمل اثنتي عشرة ساعة في اليوم على مدار ستة أيام في الأسبوع، وأمضي الأمسيات في توزيع بطاقات العمل الدالة علي.

تدرّبتُ على يدي جيه سيبرينغ Jay Sebring وتعلمتُ منه أن المهم ليس مدى الجودة التي تتمتع بها في أي شيء بل أن يعرف العالم بذلك. تحدثتُ في برامج إذاعية وطلبت كتابة مقالات إعلانية في جميع الصحف المحلية عن عملي وعني باعتباري صاحبة مهنة ناجحة. ثم أتينا بعد عامين بامرأة تعمل معنا بعد أن تحقق لي كل هذا النجاح، ولقد أدركتُ أن ذلك مزعجاً لها لأنني كنت النجمة في الصالون.

ولكي أعينها على بناء الثقة بنفسها حاولتُ أن أشركها فيما أنا فيه وأن أعطيها الطريقة التي أسلسل فيها عملي مع الزبائن. وذات يوم جاء رجل من إحدى محطات الإذاعة المحلية ليجري مقابلة معي وليعرف إن كنت أستطيع أن أتحدث في ذلك البرنامج مدة ساعة كاملة، فقلت لها: «جودي، هيا تحدثي إليه وأبلغيه بوجهة نظرك».



بعد أن تحدثنا بعض الوقت قال لي: «باتريشيا، إنك ناجحة جداً، فهل هناك في مهنتك من يسوؤه نجاحك؟» فقلت دونما تردد: "بالطبع لا، لماذا يسوء نجاحي أحداً في الوقت الذي يرى الجميع مدى الجهد الذي أبذله؟ وعلى الفور ودونما تردد أيضاً قالت جودي: "بالطبع هناك من يسوؤهم نجاحها لأنهم لا يهتمون بما تفعل لكي تحققة».

كان ذلك أعظم شيء أدركته في حياتي كلها، فقد كنت أؤمن على الدوام بعالم وولت ديزني الذي يسير فيه كل شيء وفق الطريقة التي أظن أن يسير عليها كما هو مفروض. ولم يخطر لي على بال أن يكون هناك حاسد أو أن يرفع أحد عائقاً في وجهي أو يسوؤه ما فعلت أو يحاول أن يطعنني في ظهري، وكانت تلك المقولة هي اللحظة التي اتخذت فيها قراراً بوجوب الحذر الشديد بشأن الأشخاص الذين يعملون معي، وإني أحرص منذ ذلك الحين على ألا أختار سوى الفائزين في مهنتي وفي المهن الأخرى.

كثير من ذلك نتج عن فترة تقديمي في العمر، فأخي كان ذكياً جداً وحقق أعلى الدرجات في صفه وكان الكثيرون يعتبرونه عبقرياً في مهنة الموسيقى. ورغم أن الناس لم يتوقعوا الكثير من الفتيات في تلك الأيام إلا أنني كنت ذكية مثل بقية الناس فلم أتخلف عن المدرسة، وحصلت طوال سنوات على شهادات حضور الدوام بكامله، ولم أحظ بأي شيء سوى بشهادة هي أنني أحضر المدرسة كل يوم.

ذلك الحضور اليومي في المدرسة خلق لدي عادات عمل جيدة،



وعندما بدأت العمل أجيّرة حلاق كان علينا أن نتدرب على رؤوس الدُّمى فكانت الفتيات ينجزن رأساً أو رأسين، وكنت أنجز خمساً ثم أعود إلى البيت وأتدرب بشعر الجيران. يظن جميع الحلاقين أن ساعات الغداء هي لتناول طعام الغداء، لكنها في نظري من أجل أن يُحشَر فيها ثلاثة من الزبائن الإضافيين، وقد أخبرني رب عملي أنني حققت دخلاً إضافياً بلغ ٣٠٪ زيادة عن الآخرين رغم أنهم في الواقع أكثر خبرة وأفضل عملاً. وعندما جنّت إلى أمريكا لم أكن أصدق أن أبدأ عملي بعمولة بلغت خمسين في المائة، وقد اعتاد رب عملي على أن يقول لي: "إن تذهبي إلى انكلترا وتعودي بثمان وعشرين من صديقاتك أصبح مليونيراً،" فكنت أجيّبه: "تشارلز إني لأعرف ثمان وعشرين بنتاً في انكلترا يعملن كما أعمل."

خالفت باتريشيا فريب القواعد في بداية ممارستها لمهنة الحلاقة من خلال القيام بعمل أكثر بكثير من غيرها، وخالفت القواعد في رابطة مهنتها حين أصبحت أول امرأة تترأس رابطة المحاضرين على مستوى الوطن والتي كان الرجال على الدوام يترأسونها، وخالفت القواعد في مهنة إلقاء الأحاديث بأن أصبحت واحدة من أكثر المتحدثين الذين تسعى المكاتب وراءهم في مجال كان الرجال هم المسيطرون فيه لفترة طويلة من الزمن، وخالفت القواعد عندما أبرزت مهاراتها في الحديث لكي تعلّم المدراء كيف يسيطرون على محادثتهم وعمالهم ويؤثرون عليهم ويحفظونهم. وما كان لباتريشيا فريب أن تبلغ الشأن الذي وصلت إليه اليوم لو أنها اتبعت القواعد.

### الخاطرة السابعة

نظراً لأنك مخائف للقواعد، من المهم لك أن تتأكد من معرفة بعض الأشخاص الذين يتحلون بالثقة التي تتحلى بها أو يتفوقون عليك في ذلك، لأنهم سيكونون إلى جانبك ليقدموا لك المساعدة ويزودوك أيضاً بالتمط السلوكي الواثق، وسوف يشجعونك أيضاً خلال اختراقك لمختلف الحواجز أثناء رحلتك.

