obeikandl.com

obeikandl.com

عندما كنت أضع اللمسات الأخيرة على هذا الكتاب، ذكرت وسائل الإعلام أن مستخدماً مسلحاً ببندقية نصف أوتوماتيكية، وبندقية خردق، ومسدس أطلق النار على شركة إنترنت في مدينة ويكفيلد، ولاية مساشوستس، فقتل سبعة من زملائه العاملين فيها. الأنباء الأولية ذكرت أن إطلاق النار كان بسبب الضرائب، ولم يكن لذلك ـ كما سيكشف الزمن ـ أية علاقة بالضحايا السبع. والطابع المأساوي للحادث، أن ظلامة الرجل القاتل لدى الشركة ـ سواء أكانت محقة أو من صنع الخيال، لا فرق ـ تسببت في سبع عائلات ثكلى، ونحو ٢٤٠ مستخدماً في حالة من الذهول والغم، وإدارة ستظل في حيرة من أمرها متسائلة هل كان بالإمكان تجنب ما حدث؟! وشركة تترنح في اتجاهات عديدة، محاولة أن تسترد عافيتها بعد ما لحق بها من دمار، وما أصابها من سمعة سيئة، وفقدانها أغلى ما تملك: مستخدمين ذوي كفاءة.

عندما يصل هذا الكتاب إلى يد القارئ تكون الصدمة شيئاً من الماضي، وتكون المأساة قد لفها النسيان، إلا عند الذين تأثرت حياتهم بها. وفي هذه الأثناء يكون مستخدمون أذكياء ومديرو شركات في سائر أنحاء البلد قد تبنوا مبادرات أمان جديدة، ولا ريب في أنهم قد دربوا مراقبين مهمتهم أن يراقبوا أية إشارات تومئ بتوتر المستخدمين. ولعلهم أيضاً أعدوا أسلوباً أو أسلوبين لمواجهة الحالات الطارئة. ولكن مع مرور الزمن، تراخت يقظة حتى الشركات المجاورة في منطقة ويكفيلد، وتراخى أيضاً التزامها بالمحافظة على الحد الأعلى لإجراءات السلامة والأمن. لقد رأيت ذلك يحدث المرة تلو المرة.

لسوء الحظ أن الأمر يستدعي حدوث مأساة أو أزمة لحفز الشركات على إجراء تبديلات في روتين السلامة والمبادرات الرامية إلى الحفاظ على ممتلكاتها الثمينة، وآمل أن يشجعك هذا الكتاب على اتخاذ الإجراءات اللازمة في شركتك قبل أن يصبح اتخاذها ضرورياً.

ولابد من أن أعترف بأن هذا الكتاب يتناول ما هو أكثر من فقدان الحياة البشرية في مكان العمل، مع أني أعالج موضوع العنف في مكان العمل في الفصل الرابع. فالكتاب يتناول أيضاً مواضيع الفيروسات، والفيضانات، والحرائق، وأعطال الكمبيوتر، والعلاقات مع الزبائن، والتحرش الجنسي، والدعاوى أمام القضاء، وانخفاض السيولة النقدية، إلى جانب أمور أخرى كثيرة.

أي أنه يعالج أية حالة من شأنها أن تحرف تركيزك عن خدمة الزبائن وعن تحقيق الربح ـ وهما السببان الرئيسيان لوجودك في عملك. ثم إن هذا الكتاب، إضافة إلى أنه يساعدك على التقليل من أخطار العمل التجاري، وأحياناً في تجنبها، يتضمن أيضاً وسيلة تعليمية تساعدك على تعزيز برنامج التأمين وتوفر لك معرفة كيفية تحديد مواطن الضعف الأكثر إلحاحاً وكيفية معالجتها.

لقد عملت على مدى سنوات مستشارة في مجال إدارة الأزمات، وساعدت شركات من سائر الأحجام على حماية صورتها في نظر الناس والاستعداد لمواجهة الأزمات وإدارتها. ربما أن لي خبرة في مجال العلاقات العامة والتسويق، فقد كان من عادتي تشبيه بيع خدماتي في مجال الأزمات ببيع المادة الأكثر تخويفاً للزبائن، أقصد الأرض للقبور. فما من أحد يحب أن يفكر في هذه الأمور الواقعية الكريهة أو التحدث عنها. ولكنهم يعرفون أنها من الأشياء التي يجب أن يقدموا عليها، وينوون الإقدام عليها، ويعرفون أن عليهم التخطيط لها مسبقاً. إنهم يعرفون أنها مسألة وقت فحسب.

مع ذلك يبدو أن الناس يظنون أن الموت لن يحدث ما لم يقوموا بالتخطيط له. ومديرو الأعمال التجارية يظنون أن الأمور السيئة لن تحدث إذا لم يفكروا بها. وثمة أمر صغير يدعو إلى التعجب: هو أن التخطيط للأزمة يمكن أن يكون غير مشكور، وعملاً مستهلكاً للوقت، أي أنه غير مشكور إلا عندما تدعو الحاجة إليه.

ولهذا السبب اخترت، أنا والعاملون في مطبعة بلومبرغ، أن تكون هيكلة هذا الكتاب مختلفة عن هيكلة أي كتاب سابق يعالج إدارة الأزمات. فتلك الكتب الأخرى ضرورية وعميقة المحتوى وموضحة بتفصيل كامل تكوين فريق عمل وتوفير المعدات لمنشأة ما، ولكنها ليست عملية بالنسبة لعمل تجاري صغير. فهل يُمضي عمل تجاري صغير، يعاني من محدودية الزمن، والموارد، والسيولة النقدية، أياماً أو أسابيع في إعداد خطة لضمان الجودة في مقبل الأيام عندما يكون همه الأول هو الحفاظ على سلامة حده الأدنى في الوقت الراهن؟ وما هي النظرة الثاقبة التي يمكن أن تحظى بها فيما يخص شركتك عن طريق الإفادة من أخطاء الآخرين، إذ إنه لا يمكن قط أن تتشابه شركتان تشابهاً كاملاً؟ لهذه الأسباب أوجدنا هذه الخزانة الصغيرة لأدوية الأعمال التجارية الصغيرة وملأناها بأدوية وقائية سريعة المفعول لتساعدك على النوم في الليل نوماً هانئاً.

هذا الكتاب: خزانتك الصغيرة الملأى بالأدوية

افتح أية خزانة أدوية نموذجية في معظم المنازل تجد فيها أدوية وقائية لأكثر الآلام والأوجاع شيوعاً، ستجد فيها مثلاً زجاجة من الأقراص الملونة لمعالجة الحرقة الناجمة عن سوء الهضم، وأخرى مملوءة بسائل لمعالجة الإسهال. وزجاجة ثالثة فيها قطرات لالتهاب العين، وثمة زجاجات أخرى فيها دواء لمعالجة الآلام في العضلات... وبطبيعة الحال، عندما يلتبس الأمر عليك فلا تعرف ما هي علتك ولكنك تعرف أنك تحتاج إلى إسعاف، فإنك تجد أمامك زجاجة أقراص الأسبرين.

إن القسم (آ) (الفصلان الأول والثاني) من هذا الكتاب هو زجاجة الأسبرين التي تحتاجها. ذلك أنك ستجد في هذا القسم الحافل بالتخطيط الأساسي ما ينفعك عندما يحدث أن تشعر شركتك بأنها مهددة، دون أن تعرف سبب التهديد وما ينبغي لك أن تفعل بشأنه. إن هذا القسم هو الدواء الشافي من كل العلل الذي يجب

عليك أن تتناوله فوراً، وهو الذي سيخفف آلامك لاحقاً، تاركاً لك حرية التركيز على ما يجب أن تفعله لمكافحة المرض عندما تتعرف إلى ماهيته.

أما القسم (ب) (الفصول من ٣ إلى ٦) فإنه يوفر أدوية للآلام والأوجاع الأكثر شيوعاً التي تصيب الأعمال التجارية الصغيرة. وهذه الأدوية تغطي كامل سلسلة المعالجات الضرورية: التخطيط لمواجهة الأزمات، الاتصالات الخاصة بالأخطاء، السيطرة على الأضرار، الإدارة الحكيمة، التأمين، التفاوض المبدع، الإرشاد العملي للمستقبل، تقنيات التجارة عند التعرض لهجمات وتشوهات، بل إنها تغطي الخطوات الهادفة إلى توفير الوقت. ولكن ماذا عن توفير الوقت؟ السبب هو أن بعض الأعمال التجارية الصغيرة تكاد تصاب بمأساة إذا تعطل لديها جهاز كمبيوتر خلال موعد قاطع لزبون ذي أهمية.

القسم (ج) (الفصل السابع) يعالج موضوع المشكلات الثانوية التي ينبغي لك أن تتعامل معها عندما ينتشر نبأ أزمتك. هذه المعلومات جديرة بأن يكون لها فصل خاص بها لأن رد فعل الرأي العام على الأزمة كثيراً ما يكون أكبر من الأزمة ذاتها. لقد تعلمت شركة إكسون هذا الدرس الصعب عقب حادثة فالديز Valdez.

ما الذي يجعل هذا الكتاب ضرورياً

إن إعداد عملك التجاري الصغير مسبقاً لمواجهة أي نوع من الأزمات هو الآن أشد حسماً منه في أي وقت سابق. ما السبب؟ إن السبب هو أنك تواجه مزيداً من المنافسة، وأن التكنولوجية مكنت الأخبار السيئة من الانتقال بسرعة أكبر وإلى مسافة أبعد وبأشكال مختلفة، وخاصة عبر شبكة الإنترنت. ففي هذا الزمن الذي صارت فيه كلمات من نوع، تهديد، وهجوم، وجدول أعمال خفي، وظلم، و(Seam) و(hacker) و(modem) شائعة في أوساط الأعمال التجارية الصغيرة، وقد ازدادت أكثر من أي وقت مضى أهمية إعداد خطة لمواجهة الأحداث السلبية وغير المتوقعة.

إن الاستجابة الوافيه والصادقة هي السبيل الوحيد للمحافظة على سمعتك الطيبة لدى زبائنك. ولذلك حالما تشعر في المرة القادمة بصداع قد يصيب عملك التجاري، بادر إلى خزانة الأدوية من أجل إعادة العافية إلى شركتك بأقصى سرعة وبأقل ألم لتعود إلى سريرك لتنعم بنوم ليل هانئ.

obeikandl.com