

الإدارة الناجحة

تستند الإدارة الناجحة لمنهج علمي فعّال قادر على تحقيق الأهداف التي تضعها المؤسسة أو الشركة، والمنهج بطبيعته الحال يأتي وفقاً لخطط مدروسة، ولا بدّ لوضع منهج سليم أن نقرأ تجارب الآخرين وخبراتهم، نضيف إليها ونحسّنها؛ للوصول للإدارة التي نصفها بالناجحة.

وتعتبر العلاقة بين الموظف والمدير من أهم العوامل التي تساعد على نجاح المؤسسة في تأدية دورها بنجاح، ولذلك كان لا بد على مدير المؤسسة أن يتبع عدداً من الأمور كي يتمكن من تشجيع عناصر وأفراد المؤسسة كافة على العمل في تكاتف وترابط، وتحويل المؤسسة من مجرد مكان للعمل إلى أسرة واحدة متعاونة.

الأمور المهمة للنجاح في الإدارة الناجحة (1) تفنن في تقديم النصيحة ولا تجعلها فضيحة.

(2) أبداً الآخرين بالسلام والتحية ففي السلام تهيئة وتطمين للطرف الآخر . (3) للناس أفراح وأتراح فشاركهم في النفوس. (4) ابتسم فالإبتسامة مفعولها سحري وفيها استمالة للقلوب. (5) أظهر الاهتمام والتقدير للطرف الآخر وعامل الناس كما تحب ان يعاملوك

(6) اقض حاجات الآخرين تصل إلى قلوبهم فالنفوس تميل إلى من يقضي حاجاتها .

(7) حدث الآخرين بمجال اهتمامهم فالفرد يميل إلى من يحاوره في مدار اهتمام.

(8) في تفقد الغائب والسؤال عنه ضمان لكسب الود واستجذاب القلوب.

131

تمهيد

(9) لا تبخل بالهدية ولو قلّ سعرها، فقيمتها معنوية أكثر من مادية. (عَبْرِيَّةٌ) (10) اظهر الحب وصرح به فكلمات الود تأسر القلوب . (11) كن إيجابياً متفانلاً وبعث البشري لمن حولك. (12) عليك بالعفو عن الزلات وتغليب نفسية التسامح. الشخصية الجذابة في الإدارة

أولاً - المظهر :

لأن الشكل أول ما يجذب العين، ويكون بمثابة تذكرة المرور إلى القلوب كان لا بد من أن نضعه في أول أولوياتنا، وأن نوليّه القدر الكافي من الاهتمام، وبطبيعة الحال أنا لا أعني هنا الخلقه فليس بمقدورنا تغييرها، لكن أقصد الأناقة وحسن الهنّام، والاهتمام بالنظافة الشخصية كالأظافر والعناية بالشكل، والحرص على وضع عطر هادئ وجميل، لأن أغلب العطور الفواحة تسبب الصداع وتثير عند البعض الحساسية وبالتالي تشعر من تجالسهم بالضيق، إضافة إلى أن العطور الفواحة فضلاً عما ذكر لا تصلح للمجالس والأماكن المغلقة.

ثانياً- آداب الحديث :

حاول أن تكون منصتاً ومستمعاً أكثر من أن تكون متحدثاً، وفكر جيداً في صفة كلامك قبل أن تتطرق به ، وانتق مفرداتك بشكل جيد ، ولا تتحدث فيما لا تفقه به أو ما لا يتوفر لديك معلومات كافية عنه ، ولا ترفع صوتك ، ولكن تحدث بشكل هادئ وطبيعي ، ولا تقاطع محدثك بحديثك حتى وإن كان لديك توضيحاً أو اعتراضاً ما لم يتوجه لك باستيضاح أو سؤال ، ولا تكثر من الاعتراضات حتى وإن كنت على حق، وإن كنت لا بد فاعلاً فحاول أن يكون ذلك بطريقة لطيفة ولبقة.

132

وحاول أن يكون الحديث في نفس المجال الذي حدثك به، ولا تبادر في فتح مجال (عَبْرِيَّةٌ) جديد للحديث حتى تعرف توجهات من تجالس، فقد تتحدث بما لا يناسبه أو يمسه، وإن كان لا بد من أن تبدأ أنت الحديث حاول انتقاء الموضوع الشيق، ولا تحرص على التحدث فيما لا يصدق حتى وإن كان ذلك حقيقياً وحدث بالفعل ، ولا تحرص على الإسهاب بحديثك، وأعط من يجالسك الفرصة في أن يشاركك، وابتعد عن الغيبة والنميمة وكثرة الانتقادات .

ثالثاً - حقوق الصحبة :

بعد أن تخطينا مرحلة التعارف ، لنعرف حقوق وحدود الآخرين ولا نتعدى عليها ، فمن السهل علينا أن نكسب حب الناس ولكن المحافظة على هذا الرصيد هو الصعب . إن من أهم حقوق رفاقك عليك المحافظة على ما يدور بينك وبينهم، وأن تحفظ لهم الود والاحترام ، وأن تبتعد عن المزاح الثقيل والكلام الجارح، والأدب والتهذيب مطلوبان مع جميع الناس حتى الأقارب منك مهما بلغت درجة العلاقة والقرب، فمن

يزرع الحب لا يجني إلا الحب ، ولتعلم أن الناس كالمرآة لا يعكسون إلا ما يقع أمامهم. حاول أن تبتعد عن الأنانية وحب الذات، فهي تجعلك منبوذاً يتجنبك الآخرون، وحتى وإن ابتليت بها حاول أن تتخلص منها بالتدرج، والأمر قد يبدو صعباً لكنه ليس مستحيلاً، ودرب نفسك على ضبط أعصابك والابتعاد عن الغضب، فالحلم مصدر سعادة

لك لأنه يقربك من الناس في الدنيا ومن الله في الآخرة .

لا تكن لواماً، ولا متبرماً كثيراً الحجج، ولا مستكبراً ولا بخيلاً، وإن أخطأت فيادر بالاعتذار، وتعامل مع الآخرين بصراحة ووضوح متمسكاً بالطف واللين فيها ومبتعداً عن الوقاحة وقلة الذوق، وعليك بالحياء والتواضع فإنهما من سمات الأنبياء، وحاول أن تبتعد عن نقل الأخبار السيئة حتى لا يربط الناس بينك وبينها، وتذكر أنه ليس كل ما

133

يعلم يقال.

حاول أن تبدو متعاوناً مع الناس عندما يطلب منك المساعدة، ولا تخرج أحداً في [OBJ:OBJ] قضاء حاجاتك، واحرص على استغلال المناسبات السعيدة في التهنية، ولا تنس المواساة في الأحداث المؤلمة، ففي هاتين الحالتين ترسخ الأفعال والموافق في الأذهان. اختر الأوقات المناسبة دائماً لطلب حاجتك، وإن حدث وإن صادف لك حاجة عند أحد وكان الوقت غير

مناسباً فغض النظر عن طلبها فإن تفقدها خير لك من أن تفقد معها علاقتك بأحد .
إذا كنت واقفاً أو جالساً مع مجموعة وأردت الانصراف فاستأذن ولا تنصرف فجأة حتى وإن لم يكونوا يتحدثون معك، وإذا توقفت عند بائع الصحف وشدك عنوان في أحدها فلا تلتقطها لتقرأ، بل خذها وأدفع ثمنها ثم أقرأها بعيداً، وإذا جلست إلى جوار أحد يقرأ كتاباً أو مجلة أو صحيفة فلا تسترق النظر إليها لتقرأ فهذا السلوكيات غير

مقبولة في كل المجتمعات .

رابعاً - آداب المجالسة :

عندما تجلس مع أحد حاول بقدر الإمكان أن توليه كل اهتمامك ولا تتشاغل بالنظر إلى الأرض، ولا تحرص على الالتصاق به، فقد يكون معك ما ينفره منك، وقلل من الحركة والالتفات فهي دليل الحمق ، وانتبه لكل حركاتك لأنك قد تغفل وتقوم ببعض العادات السيئة، وحاول أن تجعل كل تفكيرك في حديث من يقابلك فقد يسالك عن نقطة ولا تستطيع الإجابة عليها فيأخذ ذلك على أن حديثه مملاً ولا يروق لك.
عند الزيارة حاول بقدر الإمكان أن تكون خفيفاً، وألا تطيل البقاء خاصة إن كنت أنت الزائر الوحيد أو الغريب في مجتمع عائلي أو متجانس ، وعليك أن تختار الأوقات المناسبة للزيارة، وأن تكون قدر الإمكان بدعوة، وحتى ولو رأيت استحسانه لمجالستك لا تكثر من زيارته إلا إن دعاك حتى لا تبدو شخصاً مزعجاً مملاً يندم على أنه تعرف إليك، كما يجب عليك ألا تجلس إلا في المكان الذي يختاره لك .

134

حاول عدم استخدام هاتفك المحمول بإجراء اتصالاتك أثناء اجتماعك، وألا تستخدمه [OBJ:OBJ] إلا لضرورة أو للرد على اتصال بهدوء وصوت منخفض وأن يكون الرد بشكل مقتضب، ولا تمد يدك لتستخدم هاتفه إلا لضرورة وبعد استئذان. لا تقاطعه لتستأذن بالانصراف أثناء حديثه معك، وإذا استأذنت لا تتحدث بأي شيء سوى الإطراء لجميل ضيافته لك، وعليك ألا تتحدث أمامه عن أحد بما يكره، ولا تظهر أخطائه أو هفواته أمام أحد فهذا سيغطي انطباعاً عنك بأنك غير جدير بأن يدعوك أحد لمنزله .

الفريق الفعال

من المهارات المنهجية للإدارة الناجحة، تكوين فريق عمل فعال، ولتكوين هذا الفريق ينبغي البحث عن الأشخاص الذين يعملون بطريقة إيجابية مع الآخرين أثناء اختيار العاملين، فالمدبر الناجح بحاجة إلى موظفين يمكنهم العمل في جماعات، وينبغي أن يكون الإداري الناجح مثلاً حسناً لفريق العمل التابع له أو كما يصفها ديننا الإسلامي "قدوة حسنة".

وعند البدء في تكوين فريق عمل يجب أن يكون للرئيس وجود ظاهر في أول اجتماع لفريق العمل، وأن يعرب عن تقديره لمشاركاتهم، وبمجرد الوصول إلى نتائج حتى ولو كانت مؤقتة فالتقدير والتشجيع يصبح أمراً لازماً. وحتى نحصل على الفاعلية المطلوبة من فريق العمل في مؤسسة، فعلى الإداري الناجح أن يشجع المناقشات المنفصلة المباشرة بين العاملين معه أكثر من الاجتماعات المنظمة؛ فلا شك أن العلاقات الشخصية تبني الثقة، وتنظيم لقاءات واحتفالات ودية لتشجيع الاتصال ووضع الأهداف بيني الفاعلية المطلوبة، ولا ينتهي الأمر عند هذا الحد، فمع نهاية مهمة الفريق وتقديراً للفريق يمكن أن يرسل خطاب لكل فرد من أفراد الفريق لشكره على إسهامه العظيم فيه، وفي النجاح الذي حققه الفريق.

135

النقاط التي تجعل الناس يحبونك من خلال أول لقاء [OBJ:OBJ] 1) تعود أن تنظر إلى أعين الناس مباشرة .

2) يجب أن تعرف وتحدد ما الذي تريده من الآخرين بالضبط ليتم تحديد

رسالتك التي تود إيصالها إلى الناس .

3) جسدك لا يعرف كيف يكذب فبطريقة غير واعية يقوم جسدك بنقل أفكارك ومشاعرك من خلال الحركات التي تقوم بها .

4) عندما تقابل شخصاً لأول مرة لا تبذل مجهوداً فوق المعتاد. ففي دراسة قام بها الباحثون في جامعة بريستون تم سؤال الطلبة عن الطرق التي يستحوذون بها على اهتمام الناس الذين يقابلونهم أول مرة كانت المبالغة في الحماس أحد أسباب الفشل .

5) لا تحاول أن تبتسم رغماً عنك ولا تحاول أن تتذاكى أو أن تكون مؤدباً أكثر من اللازم و أن تتعامل مع الطرف الآخر باحترام زائد يكون على حساب احترامك لنفسك .

- 6) من خلال بحث قام به البروفيسور البرت مبهديان بعنوان (حل شفرة التفاعل غير المنسجم) وجد أن الرسائل التي نعتبر عنها في حياتنا تمثل بالنسب التالية : 55 % لغة الجسد 38 % نبرة الصوت . 7 % كلمات .
- 7) أن القدرة على إجراء اتصال بالعينين تعني أنك واثق من نفسك أما خفض العين فيبدو مذعناً حسب السياق .
- 8) الابتسامه تعكس الدفء وتظهر الثقة وتنشئ الألفة لكن حذار الابتسامه في الوقت غير الملائم فإنها تعكس الضعف وفقدان الثقة .
- 9) رفع الحاجبين للأعلى مدة ثانية هو علامة للصدقة . 10) المظهر المثالي للثياب أن تكون :
أ- جذابة . ب- مريحة .

136

- ج- تعطيل الثقة بالنفس [OBI/OBI] د- تعكس القانون الاجتماعي للثياب . هـ- تعكس الشخصية . و- تدعم الرسالة التي تريد إيصالها للناس .
- فن التعامل الناجح
- حاول أن تنتقي كلماتك، فكل مصطلح تجد له الكثير من المرادفات فاختر أجملها، كما عليك أن تختار موضوعاً محبباً للحديث، وأن تبتعد عما ينفّر الناس من المواضيع، فحديثك دليل شخصيتك
 - كما ترغب أن تكون متحدثاً جيداً، فعليك بالمقابل أن تجيد فن الإصغاء لمن يحدثك، فمقاطعتك له تضع أفكاره وتفقد السيطرة على حديثه، وبالتالي تجعله يفقد احترامه لك، لأن إصغائك له يحسسه بأهميته عندك.
 - حاول أن تركز على الأشياء الجميلة فيمن تتعامل معه، وتبرزها فلكل منا عيوب ومزايا، وإن أردت التحدث عن عيوب شخص فلا تجابهه بها ولكن حاول أن تعرضها له بطريقة لبقه وغير مباشرة كأن تتحدث عنها في إنسان آخر من خيالك، وسيفيسها هو على نفسه وسيتجنبها معك.
 - حاول أن تبدو مبتسماً هاشماً باشاً دائماً، فهذا يجعلك مقبولاً لدى الناس حتى ممن لم يعرفوك جيداً، فالابتسامه تعرف طريقها إلى القلب.
 - حاول أن تكون متعاوناً مع الآخرين في حدود مقدرتك، ولكن عندما يطلب منك ذلك حتى تبتعد عن الفضول، وعليك أن تبتعد عن إعطاء الأوامر للآخرين فهو سلوك منفر.
 - حاول أن تقلل من المزاح، فهو ليس مقبولاً عند كل الناس، وقد يكون مزاحك ثقيلاً فتفقد من خلاله من تحب، وعليك اختيار الوقت المناسب لذلك.

137

- حاول أن تكون واضحاً في تعاملك، وابتعد عن التلون والظهور بأكثر من [OBI/OBI] وجه، فهما بلغ نجاحك فسيأتي عليك يوم وتكتشف أفعتك، وتصيح حينئذ كمن بيني بيناً يعلم أنه سيهدم .
- ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات، ودعك على طبيعتك مع الحرص على عدم فقدان الاتزان، وفكر بما تقوله قبل أن تنطق به.
- لا تحاول الادعاء بما ليس لديك، فقد توضع في موقف لا تحسد عليه، ولا تخجل من وضعك حتى لو لم يكن بمستوى وضع غيرك فهذا ليس عيباً، ولكن العيب عندما تلبس ثوباً ليس ثوبك ولا يناسبك.
- اختر الأوقات المناسبة للزيارة، ولا تكثرها، وحاول أن تكون بدعوة، وإن قمت بزيارة أحد فحاول أن تكون خفيفاً لطيفاً، فقد يكون لدى مضيفك أعمال وواجبات يخجل أن يصرح لك بها، ووجودك يمنعه من إنجازها فيجعلك تبدو في نظره ثقيلاً.
- لا تكن لحوحاً في طلب حاجتك، لا تحاول إحراج من تطلب إليه قضاؤها، وحاول أن تبدي له أنك تعذره في حالة عدم تنفيذها وأنها لن تؤثر على العلاقة بينكما، كما يجب عليك أن تحرص على تواصلك مع من قضاوا حاجتك حتى لا تجعلهم يعتقدون أن مصاحبتك لهم لأجل مصلحة .
- حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها، فاحترامك لها معهم، سيكون من احترامك لهم، وبالتالي سيبادلونك الاحترام ذاته.
- ابتعد عن الثرثرة، فهو سلوك بغيض ينفّر الناس منك ويحط من قدرك لديهم .
- ابتعد أيضاً عن الغيبة فهو سيجعل من تغتاب أمامه يأخذ انطباعاً سيئاً عنك وأنت من هواة هذا المسلك المشين حتى وإن بدا مستحسناً لحديثك، وابتعد عن النميمة.

13