كيف يدير مدراؤنا مرؤوسيهم؟

منظمات الأعمال والمؤسسات تتجه للإدارة «بالحب»!!

،، كان في الإبتسامة التي يقابل بها كافة منتسبي مؤسسته على كافة مستوياتهم الوظيفية.. نجاحه كذلك أخذ رأي الإدارة بالكامل في كافة القرارات المتعلقة بالسياسة العامة للمؤسسة تطبيقاً لمبدأ الشورى وليس هذا فحسب بل بات مكتب المدير العام مفتوحاً طيلة مواعيد الدوام لأي شخص لديه شكوى، أو سؤال أو فكرة أو إقتراح.. ناهيك عن سعة صدره للجميع كذلك ضرب مثلاً رائعاً في الإدارة بالحب وذلك من خلال إلقاء الضوء على كل صاحب فكرة أو إنجاز في العمل وتوفير كافة الإمكانيات لكل صاحب فكرة يرى أن فيها تحقيقاً لنجاح مؤسسته وتذليل كافة العقبات لإنجازها وعدم الاعتماد على المركزية في اتخاذ القرارات وبلا مبالغة فقد وصل الأمر إلى الإهتمام بالجوانب الشخصية للموظفين مما ساعدهم على حل مشكلاتهم حتى وإن كانت لا تتعلق بالعمل.. لقد استخدم المدير «الحب» كمحرك أساسي في إداراته لمثل هذه المؤسسة فملك قلوب الموظفين وبالتالي تضمن روح الإنتماء والوفاء بداخلهم وزاد معدل الأداء بشكل ملحوظ وأثبت هذا المدير بأن الإدارة بالحب ليست كلمات بل واقعاً ملموساً..!!

تحقيق/انجلاء علي الشيباني

- استياء من قبل المرؤوسين لعدم تفهم رؤسائهم.
- التوسع في الفكر والصبر والهدوء... سمات الإداري الناجح
- علم الإدارة قابل للتطبيق.. ومواكبة التطورات ضرورة حتمية

رويدا السامعي التي تعمل في إحدى الشركات الخاصة.. تضيق ذرعاً من مديرها الذي يتعصب عليها ويصرخ في وجهها هي وزملائها منذ الصباح الباكر وحتى الساعة الحادية عشرة قبل الظهر وعندما ينفذ جزء من طاقته يهدء.. ولا تعرف سبباً معيناً لهذا الاستياء الدائم حتى أنها قررت ترك العمل والبحث عن وظيفة أخرى في مكان يكون فيه المدير هادئاً ومتفهماً لتتمكن من العمل.

أما زميلتها سعاد الجبل التي ترتسم ملامح اليأس على وجهها تسأل: ماذا نعمل ؟ وتجيب قائلة: علينا بالصبر والتحمل فهذا العمل يعني لقمة العيش لي ولأسرتي وسوف أصبر حتى يتغير المدير أو يجعل الله لي مخرجاً.. سعاد دائماً انطوائية وتحاول الابتعاد عن مديرها الثائر حتى لا يتسبب في إحراجها أمام زملائها أو إخراجها من العمل تقول سعاد: بأن هذا الأمر قد خلق لديها إستياءً من الأوضاع الراهنة في العمل وأن هذا الأمر أثر على مستوى أدائها فكل همها هو أن لا يصرخ المدير في وجهها ويطردها كونها تعمل في شركة خاصة .

خيل الرميم موظف في إحدى الدوائر الحكومية لا يتواجد في مكتبه إلا ساعات قليلة للغاية حين سألناه عن السبب أرجع الأمر لمديره الذي لا يتفهم لظروف موظفيه ويتعالى عليهم رغم أن المدير كان زميله وأقرب إنسان إليه قبل أن يعتلي المنصب الإداري.. خليل يؤكد بأنه لا يستطيع العمل أو الإنتاج مع زميله الذي حالفه الحظ وأصبح مديراً متعالياً على موظفيه وزملائه القدامى وقال: إنه يخشى من ضياع الدرجة الوظيفية منه وإلا كان قد ترك العمل منذ فترة.

بالمقابل تبدي فاتن العزعزي ارتياحها الكبير كون مديرها متفهماً لظروفها وظروف زميلاتها ويبدي اهتماماً بكل صغيرة وكبيرة فيما يخص موظفيه ويساعدهم على حل مشاكلهم داخل العمل وخارجه.. فاتن تعتبر مديرها الأب والأخ والصديق وتحاول إرضاءه بشتى الطرق هي وزملائها ووجدت بأن الطريق المثل لكسب رضاء مديرها هو أن تزيد في العمل والإنتاج وتحقيق النجاح الذي سوف يسعد مديرها ويجعله فخوراً بها أمام الآخرين..

شكاوى المدراء

■ هذا هو حال الموظفين في القطاع الخاص والعام يشكون من المدراء في المؤسسات ويقولون أنهم لا يدركون طرق وأساسيات الإدارة السليمة التي تحفزهم على العمل وبذل مزيد من الجهد لكن كيف يرى المدراء الإداري الناجح؟

لكي تكون إدارياً ناجحاً يجب أن تدرك مهمة عملك واستقبال العاملين بكل لطف واحترام وإنجاز معاملاتهم بالإبتسامة الدائمة والتواضع والإطلاع على علوم الإدارة بصفة مستمرة وجعل الآخرين يقيمون عملك والأخذ بنصائحهم.. ويقول إنه يعاني من موظفيه الذين لا يستمعون إليه ولا يأخذون بالملاحظات التي يراها قيمة وعدم إمكانيات التطوير للأجهزة والمعدات في مكاتب موظفيه مما يدفعهم للإبداع.

أما منصور الرداعي/مدير العلاقات العامة في المؤسسة العامة للاتصالات فيرى أنه يجب على الإداري الناجح أن يكون قدوة في الإدارة التي يعمل بها من ناحية المعاملة مع الآخرين سواء الموظفين داخل الإدارة أو خارجها وأن يكون ملتزماً بالدوام حتى لا يتسنى للموظفين إيجاد العذر في الغياب وأن يتحلى بالنزاهة وعدم عرقلة معاملة الآخرين حتى لا تؤخذ عنه نظرة سيئة عن موظفي الإدارة واحترام النفس فالإدارة تحتاج إلى مقدار من الضبط الذي يلازم الهيئة والشخصية بعيداً عن التكبر والترفع وكذا العناية بكبارها ومراعاة نفسية الموظفين في الإدارة وزرع روح التعاون وحب الجماعة والانتماء فيما بينهم وللعمل الذي يعملون فيه.

فيما تحدث الدكتور/أحمد شمسان رئيس قسم الأطفال في مستشفى السبعين قائلاً: الإداري المتميز هو الذي يتمكن من إدارك نفسية العاملين لديه فهو أولاً وأخيراً يتعامل مع بشر لديهم أحاسيس ويجب أن يكون الإداري متخصصاً وقادراً على تحمل المسئولية بجدارة وقدرات وإمكانيات عالية.

وقارئاً جيداً في مجال الإدارة وتخصصه على الأقل حتى يتمكن من السيطرة وتسيير الأمور نحو الطرق السليمة والصائبة بالتفاهم والحب وليس بالتهديد والوعيد الذي لا ينتج عنه شيئاً.

إدارة بالحب

الإدارة التقليدية مثل الإدارة بالأهداف والإدارة بالوقت هذا ما اثبتته الدراسات الأكاديمية الحديثة فالإدارة ليست مجرد أساليب موضوعة وخطط ومناهج فقط لكن الإدارة لا بد وأن تعتمد على محرك شخصي وإنساني فالنفس البشرية خصها المولى عز وجل عن بقية المخلومات بأن جعل للتأثير الحسي والحالة المزاجية والنفسية عاملاً مؤثراً فيها بشكل كبير قد يكون سبباً في تحقيق النجاحات أو في الاخفاق في شيء ما فالموظف إن لم يستطع أن يشعر بالحب للمؤسسة التي يعمل بها أو الانتماء إليها فإنه لا يستطيع أن يقوم بأداء عمله بشكل مثالي لهذا فإن أغلب المنظمات كما أشارت الدراسة في العالم المتقدم اليوم بدأت تتجه إلى نوع جديد من الإدارة وهي الإدارة بالحب والتي تعتمد في جزء كبير منها على رفع درجة الإنتماء والحب للمنظمة والمؤسسة والقائمين عليها داخل من المرؤسين وتهيئة أجواء الإبداع في العمل للوصول إلى أفضل أداء يمكنهم الوصول إليه عن طريق الإهتمام بالموظفين وغرس روح الحب والانتماء بداخلهم.

الإداري الناجح

الإداري الناجح يجب أن يواكب متطلبات وتطورات العصر والتقدم التكنولوجي ومستجداته خاصة ونحن نمر بمرحلة تطور في كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والتربوية والتنموية فالمدير الناجح هو الذي يستطيع أن يتوقع المشكلة ويضع حلولها وماذا يحب أن يفعله من حيث تغير الوضع الاقتصادي والمالي هذا ما نوه إليه الدكتور/صائب سلام/ أستاذ الإدارة جامعة صنعاء قائلاً.

القيادات الناجحة لديها طموح وتنظر إلى المستقبل ومتفهمة للأوضاع الحالية وعلم الإدارة حسب قوله علم قابل للتطبيق فكافة الأمور تجري من قبل الإداريين ليس في بلادنا فحسب وإنما في كافة انحاء العالم.. وأن يكون متخصصاً ويكون واسع المدارك والأطلاع فالمدير يتعامل مع شرائح مختلفة في المنظمة الإدارية التي يعمل بها ويجب أن يضيف إلى تخصصه السابق دراسة ودارية عن علم الإدارة وكيفية تسيير الإدارة عن طريق زرع حب العمل والإنتماء في نفوس موظفيهم لتحقيق النجاح ويتطلب منه أن يكون على مستوى الإدارة الجديدة والمنصب الذي أوكل إليه.

التطور النوعي

يجمع اخصائيو الإدارة وعلماء النفس الإجتماعي والاقتصادي على تحديد نقاط معينة للإداري والإدارة الناجحة والتي بموجبها تتفوق الإدارة وتحقق أهداف الهيئة أو المؤسسة التي ينتمي إليها فيما تتواكب هذه الصفات مع متطلبات الإدارة الحديثة والناجحة وتأتي في قمة هذه الصفات الصبر على المكارة سواء من الرؤساء والزملاء أو المرؤوسين فغالباً الرؤساء يتوقعون من الإنسان أشياء ليس بإمكانه الأتيان بها فإذا صبر على توقعاتهم ولم يظهر الضجر تتلاشى طلبات الرؤساء ويبقى هو ممدوحاً لحسن إدارته كما أن الغالب كون الزملاء من صدر الحسد وحساب الزلة وتكبير العثرة فإن صبر عليهم تتلاشى القابهم أمام حلمه والمرؤوسون كثيراً لا يطيعون الإنسان فيما يأمر وينهى مما يسبب تأثر أعصابه وانحراف بعض الأعمال فإن صبر عليهم خرج منتصراً وناجحاً وألا سقطت إدارته ووصم بضعف الإدارة.. وترى العديد من الدراسات السكوت في مواقف معينة فلا يفتح الإنسان فاه بانتقاد إنسان مربوط بالعمل أو غير مربوط به فإن تثاءب الإنسان المرتبط بالعمل وإن كان حقاً يثيره مما يسبب التقليل من نشاطه وانتقاد غير المربوط بالعمل يسبب آثارته بما لا داعي له فيؤثر كلام ذلك المنتقد في أعصاب هذا المنتقد وينتقص منه وكلا الأمرين موجب لضعف الإدارة والتحدث لإنجاز مهمة بقدر الضرورة فإن الكلام في مثل هذه المواقع ضروري لمعرفة الشمولية تحتاج إلى مزيد من العلم والتجربة والوعي والاستشارة وكثيراً ما يكون هناك أسباب وحلول فاللازم على الإنسان أن يرى أفضلها وإلا فلن يتسم بحسن الإدارة بحسن التجربة ومن الأمور المهمة في حسن الإدارة كما توضحها الدراسة الادارية الإستمرار في مطالعة أحوال العظماء المديرين فإن حياتهم تنير للإنسان كيفية الإدارة والحلول الصحيحة لكافة المواقف التي يمكن أن يتعرض لها الإداري وغالباً ما يكون بعض المدراء بين حالتين حالة التردد وحالة سرعة الحكم الاعتباطي فالتوسط في الفكر من أهم مقومات الإدارة الناجحة وعدم التبجح بالعمل فالناس بنظرتهم يحبون العامل الساكت ويكرهون العامل المتبجح وأنه إذا سكت الإنسان عن عمله ذمه الناس وأن مدح عمله ذمه الناس والتبجح ليس باللسان الصريح فقط بل بالكتابة والإشارة والتلميح فإذا تثاءب وتمطي وغير سحنة وجهه بعد عمل قام به متبجحاً لفعله ذلك فعلى المدير أن يتجنب التبجح.. ويرى المختصون أيضا بأن النظرة الثاقبة أساس نجاح الإداري بمعاينه أمور مرتبطة ببعضها البعض وكثيراً ما تنتج أمور كثيرة عاقبة جيدة أوردية فإذا نظر الإداري إلى الشيء مجرداً عن ظروفه وملابساته ظن عاقبة رديئة بينما يلزم أن ينظر الإنسان إلى الشيء من جميع جوانبه ومحتملاته وكون المدير آذناً يسمع بدون مناقشة فيما لا يهمه فإن كثيراً من الناس يحبون الثرثرة وابداء الآراء ونقد الأمور بينما لايهتم الإداري بكلام واحد من ألف كلام.. وينصح أن يكون الإداري طيب العشرة ليسلم المدير من العداوات وأن يكون ذا شخصية متوازنة.