التأثير الإيجابي وشخصية المدير

◄يبقى التأثير والإعجاب.. وتزول مؤثرات القوة المجرّدة وإقناع الناس خطوة كبرى لكسبهم.. ولا يتم إقناع بدون تأثير إيجابي. وكلّ منا له تأثير تفرضه شخصيته على الآخرين ولكن إلى حدٍّ معين.. يتوقف حجمه واستمراره على تلك الشخصية الصادر منها هذا التأثير، لأنّه نابع من داخله، والإنسان عموماً يتفرد عن سائر المخلوقات بجانب خفي يقل أو يكثر. في بعضنا جانب عميق وقوي يتغلغل مسافة عميقة، أو يمتد إلى بعد طويل ويغطي مساحة كبيرة.. بينما يقلّ ويتقلص هذا الجانب لدى كثير من البشر.

إنّ كلّ كلمة، أو فكرة، وكلّ قرار يتمّ إصداره من قبل الإنسان يؤدي إلى تأثير معين، يقل أو يكثر، سواء كان سلبياً أو إيجابياً، وعلى هذا الأساس فإنّ هذه الأفكار، والقرارات، والكلمات.. وحتى الأوامر الإدارية اليومية، والحركات والإشارات الصادرة عن المدير تتكاتف مع بعضها.. لتصنع صاحبها.. وتقدم شخصيته للعاملين بالصورة التي كوّنتها أمامهم مجموع هذه النشاطات التي أصدرها أو التصرفات والإيماءات التي يؤدّيها يومياً.. لترسم حاضره ومستقبله أمام العاملين والمرؤوسين المحبطين به.. في المؤسسة، أو المشروع المسؤول عنها أو عنه..

إنّ التأثير الفعّال على المحيطين في إدارتك تجعلهم يقولون أمامك "نعم" بينما كانوا يريدون في البداية أن يقولوا "لا!"..

ولولا التأثير.. لعجزت عن الاستمرار في إصدار الأوامر التي تحظى بالطاعة والتنفيذ.. ولأصبح الإنسان لا فائدة منه ولأصبحت المؤسسة.. مؤسسة أقوال لا أفعال..

وما نقصدُهُ هنا بالتأثير الإيجابي هو التأثير المَبني على سحر الشخصية.. والتعاطف الذي يحظى به المدير من المرؤوسين.. أي العلاقة الودية المبنية على القناعة.. إذ أنّ جوهر النجاح الكبير للمدير يكمن في تأثيره الإيجابي الذي ينجح في كسب الآخرين.. وفي ذات الوقت لا تدع رجلاً أو امرأة من المحيطين بك يتصور بأنك تؤثر ولا تتأثّر..

كما أنّ إبقاء تأثيرات سراً غامضاً يصونه من الإضمحلال.. حيث أنّ تأثيرك سرعان ما يتوقف أو يضعف عندما تتكلم عنه أو تكشفه كأسلوب مخطّط له مسبقاً.. لأنّ التأثير يشبه رصيدك في المصرف..

كلما عملت على تقليل استعماله والسحب منه، كلما تنامى واستمر لمدة أطول..

ويرى البعض إنّ المزاحمة، والمنافسة والخصام.. تُقيّد الشخصية وتمنع تقدّمها.. وتحد من جاذبيتها.. لأنها تؤثر على شعبية المدير وتخلق أمامه المشاكل اليومية.. بينما يرى الكثير من المختصين بعلم النفس وسيكولوجية الإنسان العملية وعناصر النجاح الإداري.. وخاصة ما يتعلق بالتأثير الشخصي على المحيطين. يرى هؤلاء عكس ما يراه الفريق السابق حول تأثير المزاحمة والمنافسة والخصام.. إلخ فيُقرّرون أنّ تلك العوامل لا تُقيّد الشخصية أو تعوقها، ولا تحدّ من قوة جاذبيتها، أو تصدّها عن أهدافها وغاياتها، بل على العكس يَرون ذلك جزءاً من عوامل التحدي.. الآتي من الخارج (خارج الشخصية) وأنّه يرسّخ من قوتها ومضائها، من حزم أمرها وحسم مشاكلها بطريقة أفضل من سابقاتها.. أي أنها تمثل الاستجابة للتحدي. وبذات الوقت تضاعف من الخبرات والتجارب.. المتراكمة.. كرصيد في مسيرة العمل واستمراره.

إنّ قوة التأثير أو النفوذ عامل ينقص أو يزيد بتفاوت واضح بين شخصية وأخرى، ولا يمكن أن يتساوى في مداه وقوته، وهذا أمر معروف. فهناك مدير ذو شخصية لها تأثير عظيم، وآخر ذو تأثير متوسط، أو شخصية يكون تأثيرها وبالتالي نفوذها بدرجة ذات نطاق ضيق، محدود.. والسؤال الذي يضع نفسه هنا:

هل في وسع المدير كإنسان أن يُوسّع أو ينمّي قوة تأثيره على محيطه؟

تتفق النظريات والآراء المبنية على التجارب بأنّ هذا ممكن، وأنّ ذلك متوقف على الإرادة.. التي هي العنصر الأساس للنجاح في تنمية التأثير والنجاح في الجوانب الأخرى المطلوبة لعناصر الشخصية الناجحة للمدير، ونقول:

أنّه متى أراد الإنسان وعَزَمَ على دعم نفوذه وتأثيره بالعمل والنشاط والتصرف العاقل المدروس.. تسنى له تقويمة نفوذه الشخصي. والمدير هذا الإنسان المرتبط ببرنامج عمله اليومي القريب – وبرنامج عمله الإستراتيجي البعيد المدى – لابد له أن يسأل نفسه:

- ما مدى تأثير شخصيتي على زملائي، مَرؤوسين كانوا أم رؤساء؟
- هل أنّ التأثير يتفاوت ويتباين؟ ولماذا؟
- هل أنجح في الإقناع بسهولة؟ على مَن؟ متى، ولماذا؟

عناصر التأثير.. الاستقرار والتحوّل.. متى، ولماذا؟

يؤكد بعض المختصين في علم النفس أنّ النفوذ الفردي مستقرّ في الكيان الحيوي، على أساس أنّ الجسم الذي يمتلك القوة والحيوية، والحالة النفسية والصحّية الممتازة، يجهز حاملها بطاقة إضافية لا يمتلكها فاقد هذه الصفات. إنّ هذه المقولة، أو النظرية ليست خطأ، أو بعيدة عن الواقع. فأكثر الناس ينجذبون إلى الشخصية القوية، الممتلئة بالطاقة.. ومن هنا لا يشعر بالراحة والاطمئنان نحو القوي؟

إنّ هناك انطباعان مهمّان، عن هذه الشخصية وتأثيرها، الانطباع الأوّل ظاهري، يمكن إدراكه بالمشاهدة الأولى، والانطباع الثاني، الأكثر، يعرف بالمعايشة اليومية.. على المدى الأطول.

- الأوّل: هو المظهر الخارجي، الهندام، الملامح، الحركة، الصوت وحسن الإلقاء.. الابتسامة... إلخ.
- الثاني: المجال الداخلي الحيوي للتأثير.. النشاط النفسي المسؤول عن القوة الجاذبة.

والمؤثر في الملامح والسلوك الخارجي بغالبيته إن لم يكن بأجمَعِهِ.. إنّه اشتعال الإدارة والحيوية السيكولوجية المبنية على العمق الداخلي المتراكم.. روحياً ونفسياً.. بغض النظر عن المكانة الاجتماعية. ومنهم مَن يعطي هذا العامل الثاني الأهمية المطلقة، مهما كان شكل الإنسان ومظهره.. إذ يبنون ذلك على أمثلة شخصيات نجحت ولم يكن في مظهرها ما يلفت الانتباه.. وأنهم وصلوا الذروة وجذبوا إليهم آلاف الناس.. بقوة وسحر تأثيرهم السيكولوجي الشخصي وليس بشكلهم أو وسامتهم.. وإنّ منهم مَن سحر الملايين أثناء حياتهم..

وهذا الرأي الأخير يؤيد النظرية القائلة: إنّ سحر الشخصية كامن في الشخص ذاته، في نفسه..

ونحاول تعداد عناصر التأثير التي تتطلبها شخصية المدير ليكون مديراً ناجحاً، مع التأكيد بأنّ كلّ مدير (وكلّ إنسان أيضاً) يستطيع إن هو بذل جهداً واعياً وإرادياً.. أن يكون نشيط النفس، نشيط الجاذبية بغض النظر عن المكان والزمان.. وعن مكانته الاجتماعية.

إذ أنّ العوامل المطلوبة ليست مستحيلة وليست مفقودة.. وهذه العوامل نلحظها على النحو التالي:

- العنصر النفسي.. المتمثل بالنشاط الروحي في المجالات الحياتية العقلية والمعنوية والعاطفية.

- العنصر الحيوي للنشاط الجسماني.

- المظهر الخارجي: كالملبس، البدن، النظر والصوت..

- الأخلاق الإنسانية الطيبة، المبنية على التوازن والانسجام.

وسندع عامل – المظهر الخارجي بداية، لأنّه عامل تعرف متطلباته عزيزي المدير ولم يعد شيئاً يستوجب التفكير الطويل.. والكثير من متطلباته تمتلئ بها الأسواق في كلّ مكان وزمان.. ولنركّز على العامل الحيوي الذي أسميناه:

العنصر النفسي الخفي المتمثل بالنشاط الروحي في مجالات الحياة العقلية والمعنوية والعاطفية..

لقد وهب الله سبحانه وتعالى الإنسان عند خلقه لآدم (ع) هبات لا تُحصى.. لم تَقتَصِر على الهيئة الجسمانية وحسن الخلقة.. وإنما تعدّتها إلى المواهب النفسية الداخلية.. الروح الشفافة.. الرائعة (قُلِ الرُّوحُ مِنْ أَمْرِ رَبِّي وَمَا أُوتِيتُمْ مِنَ الْعِلْمِ إِلا قَلِيلا) (الإسراء/ 85).. ذلك الشعاع الخالد.. الجميل.. الساحر.. الذي يشعّ إلى الخارج.. من خلال العيون.. الوجه.. الابتسامة.. هذا العالم الروحي.. هو العمق الذي يتحكم بنشاطنا.. وحياتنا.. والذي جعل للعين تأثيرها.. وللصوت عمقه ونفوذه.. والحركة الموزونة الرشيقة سحرها وتأثيرها.. إنّه يتحكم بكلّ العوامل الخارجية.. وهو الذي يرسّخ باستمرار حب العالم أو كرههم (لا سمح الله) فإن أحبّوك عزيزي المدير.. لم يعودوا ليلتفتوا إلى تقاطيعك أو لونك، عمرك، قصيراً كنت أم طويلاً.. غنياً أو محدود الرزق.. إنّه العنصر المؤثر الفعّال الذي يجعل نفوذك لا يُقاوم.. وصورتك المحبوبة لا تتغير إلّا نحو الأحسن.. وباستمرار.. طالما حافظت على يَنبوعَك الداخلي.. ذلك الثراء الكبير.. الرقيق بلا ضعف.. والقويّ بلا عنف.

إنّ العنصر النفسي الخفي – ولنسمّيه العنصر الروحي – هو أساس سحر الشخصية المؤثرة.. لأنّه كالهواء الطلق، وهو أساس التفوق.. إنّ العنصر الروحي الخفي له من التأثير القوي على الآخرين كالإشعاعات النافذة الجميلة التي تطوي المسافات وتقرب الأبعاد.. وتفعل فعلها المغناطيسي الجاذب الذي يَسبِي العقول.. ومن الطبيعي أن يكون هذا الداخل المعنوي الخفي.. مبني على أرضية طيبة ومتينة تكفل لها الاستقرار والثبات.. الاستقرار النفساني، أو الروحي الداخلي، أمر أساسي ومطلوب لنجاح شخصية المدير هذا التأثير وحمايته من التحول.. فتأثير ظاهري مهزوز، يلحقه تحوّل وتغيّر من جذوره – لا سمح الله – ويضعه في خبر كان، إن لم يكن هناك.. استقرار.. وكثير من المدراء الذين بدأوا بداية حسنة مصحوبة بسحر وتأثير مؤقت أو "تكتيكي" تبعه إنقال وتلاشي للهيئة الجميلة التي لم تكن مبنية على عمق يدعمها أو أخلاق جميلة أو سلوك هادئ مستقر.. بما يسمى "إنقلاب السحر على الساحر" فأصبحت نهايتهم بسبب سلوكهم وطغيانهم – كنهاية أي طاغية – ولم يبق من ذكراهم سوى تلك السيرة

الشرسة المتقلّبة السيئة الذكر..

متى ولماذا يحدث هذا التحوّل في التأثير؟

قلنا إنّ العمق الروحي أساس التأثير إن أُحسِنَ استخدامه وذكرنا أنّ الثبات في التأثير.. أساسه الثبات الداخلي في داخل النفس البشرية. وذكرنا أهمية الجانب الأخلاقي في السلوك الخارجي وقبل الدخول في مظاهر السلوك الخارجي للمدير.. الإنسان الذي سنتناوله لاحقاً، لابدّ لنا أن نبدأ أوّلاً في المرور على ملامح أو عناصر هذا الجانب.

ما أهمية الجانب السلوكي في شخصية المدير وتعامله؟!

لا نركّز هنا على الأخلاق العامة المعروفة لدى الجميع.. رغم أهميتها وأساسياتها والتي أوصت بها جميع الكتب الإلهية.. كالصدق وعمل الخير والمحبة والأمانة.. والعفاف.. التي تعني بمجملها الاستقامة والإنسانية الحقّة – فهذه متطلبات بديهية لكلّ إنسان خيّر، ولكن ما نقصده بالأخلاقيات – هو السلوك الذي يرتبط بالإدارة النفسية الداخلية – أو بعبارة أدق – الجانب الذي يُعزّز القوّة الداخلية النفسية أو كما أسميناه: العنصر النفسي الذي يُعزّز السلوك ويوفر عوامل استقراره، وبالطبع أنّ العناصر الأخلاقية السلوكية لا يمكن فصلها عن الأخلاقيات الإنسانية الخيّرة الظاهرة وبعبارة موجزة ودقيقة فإنّ ما نعنيه هنا هو: ذاك الجانب أو الجوانب المركزية التي تتعلق بالبناء الشخصي الداخلي المتين لشخصية المدير. فهو الذي يُشكّل الرافد والمعين الدائم للتحكم بالسلوك الخارجي وإعطاء الإطار العام للشخصية المؤثرة.

لنأخذ عنصراً من هذا الجانب الأخلاقي في السلوك الشخصي للمدير:

- الهدوء: الهدوء في شخصية الإنسان – عموماً – قوّة خير.. وهو المعين على التفكير الجيد الذي يدعم إنتاج القرار الجيّد. والهدوء خلق، والخلق سلوك.. ومعاملة..

- الهدوء: يُبعِد القلق ويَحمي من التسرّع.

- الهدوء: من أهم العوامل الإيجابية، والعناصر التي يحتاجها المدير لتزيد في رباطة جأشه وتحميه من العصاب والهياج.. والهدوء هنا ليس الهدوء السطحي المفتعل أو المتصنّع إنّه أعمق من ذلك، الهدوء هنا هو التماسك، الكظّم والكتّم، الصفاء الداخلي الذهني والروحي المبني على فلسفة فهم الحياة، البيئة، قدرات الذات الهائلة، القدر والمصير.. المستقر في القلب والوجدان.

ولما كان الهدوء رباطة جأش، وعالم من الاستقرار الداخلي، فإنّ العصاب ثورة وهياج! هناك أمزجة تُبطِن ما لا تُظهر.. فهي في ظاهرها مقال للهدوء والمزاج الساكن، وفي داخلها عالم من الغليان والانفجار المكتوم.. وما يَهمُنا هنا هل يستطيع المدير العصبي الطّبع أن يكون متزناً؟

يستطيع ذلك إذا قرر مقتنعاً راغباً.. ثم عزم.. فالسيطرة على الإحساس والشعور ممكنة متى قرر أن يحقق ذلك، مهما كان الجهد المبذول شاقاً وطويلاً وعلى المدير بوجه الخصوص أن لا يدخر جهداً في الوصول إلى ذلك.

قد تعيش في بيئة هادئة، وظروف هادئة، وبالممارسة يصبح طبعك مُتّجهاً نحو الهدوء.. أما الهدوء الذي سيكون هدفك وتجهد للوصول إليه وبلوغه، فهو ذاك الهدوء الذي يجب أن يستقر في قلبك ووجدانك، في أفكارك وآرائك، في مواجهتك للمشاكل والمعضلات، ومضاعفاتها، وصمودك أمام النكبات. ذلك التماسك دون إهتزاز أو إصدار ردود أفعال متسرعة.. هو هدوء كالثروة أو المعدن النفيس. الذي لا تناله إلّا بشقّ الأنفس، وانتزاع الأشواك السامة من نفسك بكلّ تأثيراتها السلبية لإلقائها في سلة الماضي الذي لا يعود.. الهدوء الذي يوصلك إلى تنفيذ برامج إدارتك المرسومة بكلّ نجاح ودقة دون انفعالات وعصاب

وغضب قد لا ينتج عنه سوى الندم بسبب إنفلات زمام السيطرة على النفس. فما هي الإرادة التي يتمّ بها تحقيق هذا الهدوء الإيجابي الفعّال؟

ولكن قبل مناقشة الإرادة لابدّ لنا أن نَستَكملَ مواصفات المدير الهادئ، ونوعية هدوئه.. بلمحة أو باختصار..

- المدير الهادئ يتميّز بـ:

- الأعصاب القوية اللدنة، المتوازنة القادرة على الاعتدال والاسترخاء ليقوم بتأدية واجباته الإدارية المطلوبة..

- التفكير الرصين المدروس غير المبني على ردود الأفعال.

- المدير الهادئ لا يتبرّم ولا يكثر من التأفّف مهما كان القول الذي يسمعه سقيماً أو تافهاً.. ولا يبدي سُخطاً شديداً مبالغاً فيه، أو رضى شديداً (يتّصف بالاعتدال في انفعالاته).

- يَزنُ كلامه قبل الكلام.

- المدير الهادئ لا تُزَعزعُهُ الأحداث اليومية في إدارته مهما بلغت شدتها.

- لا يرثي نفسه أو يتشكّى أمام موظفيه أو مرؤوسيه.. ولا يتراجع عن قراراته المدروسة الصائبة، إن لم يظهر عكس ذلك..

- والآن عزيزي المدير، إذا كان الهدوء الذي تكلمنا عنه من صفاتك فاحمد الله وتوكل عليه.. وابدأ يوم عملك مُستبشِراً.. بروح مليئة.. واثقة.. ولا تخشى شيئاً.. لأنك تتقدم بثبات.. نحو عمل كلّه إنجاز.. وسيكون تأثيرك بكلّ مَن يحيط بك قوياً..

أما لو كان قارئنا العزيز، ممن يشعرون، أو يعانون من الاضطراب.. أو القلق المضاد للوضع الهادئ.. لابدّ أن نُورد هذه النقاط التي تعكس حالة المدير الذي لم يصل وضعية المدير الهادئ.. نوردها لنُذكره دوماً بأنّه يجب أن يتغلّب عليها ويلغيها بقوّة وعيه وإرادته.

- المدير القلق:

- مُنفعِل.. متوتر الأعصاب.. ثائر الطبع.. يشكو من الأسقام المعوية والهضمية.

- مضطرب.. قلق.. في حالة غير مستقرة..

- رغم أنّه ذكي.. ولكن عصبيته تُعطّل فائدة ذكائه!

- يشعر بالتعب بسرعة.. ويجبر نفسه متحاملاً على العمل.

- مُتقلّب المزاج.. سريع الغضب.. مما يجعله فظاً في تعامله مع الموظفين أو المحيطين به.. بينما ينتظر من الآخرين أن يفهموه بسرعة.. حتى لو ابتلع نصف كلامه.

- لا يرتاح الناس إلى عشرته، ويَتهرّبون من العلاقة معه..

- يمكن أن يتعرض لأزمة عقلية أو قلبية في أية لحظة يفقد صوابه فيها إذا ألـّمت به نوبة غضب شديدة.. وقد يفقد حياته في أية لحظة تصيبه مثل هذه النوبة.. ومهما كان المدير المضطرب، القلق، ذكياً.. فإنـّه يُفسد ذكاءه وقد لا يستفيد منه شيئاً يذكر إذا بقي على هذه الحال.

- إنـّه يعرِفُ ذلك.. ولا يتلافاه.. هذا من أغرب الغرائب أن يستمر إنسان يحفر قبره بيده.. بلا إكراه.. وبمحضّ إرادته.. لأنّ مَن يعرف علته بنفسه.. ويملك دواءها.. ولا يداويها.. فكأنه سارع إلى قبره بظلفه! ومَن يترحـّم على مَن يقتل نفسه مختاراً؟!►

المصدر: كتاب المدير الناجح والتخطيط الإداري الفعـّال