الإدارة .. فن الممكن

القواعد العشر

إعداد

أ.د/ خالد محمود محمد عرفان

عميد كلية التربية بنين بالقاهرة

جامعة الأزهر

الإدارة.. فن الممكن

القواعد العشر

الإدارة علم وفن.. علم له فلسفته ومداخله ونظرياته وممارساته الموجهة علميا، وفن يحتاج إلى خبرة وحنكة وذكاء في قراءة وفهم الآخر، وحسن تصرف مع الأشخاص والمواقف والموضوعات بما يقتضي الحال ، وما يتطلبه من مقال، وكل هذا في أطار شخصية مؤثرة لها وقع في نفوس الآخرين (كاريزما) التي لا نعرف طبيعتها؛ فهل يا ترى هي سر أودعه الله في بعض خلقه، أم هي سمة مكتسبة من التفاعلات الاجتماعية وتراكمات الخبرة؟!

إن غياب أحد جناحي الإدارة السابقين يعني فشلا إداريا محتملا إذ لم يكن مؤكدا.. فإذا غاب الفن تحول المدير إلى آلة تنفذ القوانين واللوائح كما وردت، وكأنها كتاب من السماء؛ ويترتب على ذلك سحق الجوانب الإنسانية التي لا تعرفها القوانين واللوائح ولا تعمل فق طبيعتها، فهي متغيرة من شخص لآخر وفردية الطبع، مما يعني تجرد المدير من الحس الإنساني الذي يفقده الكثير من الحب في قلوب المرؤسين، وينسى المدير حينها أن هذه اللوائح صنعت كي تمكن المؤسسة وتسهل الطريق أمامها لتحقق أهدافها، وإذا كانت هذه اللوائح عقبة أمام نجاح المؤسسة فليبحث المدير عن حل ابداعي مبتكر، فالمدير المتميز هو القادر على اختراق اللوائح باللوائح والقوانين بالقوانين ليتمكن من انجاح المؤسسة، وأولى خطوات نجاحه هو النجاح الإنساني؛ فالمؤسسة لا قيمة لها بدون قوة بشرية فاعلة يضفي عليها البعد الإنساني المزيد من النجاح، إن وجود المدير العالم فقط دون مراعاة لفن الإدارة يجعل المؤسسة على شفا الفشل والإخفاق، ويحيل المؤسسة إلى صراعات إدارية محتدمة..

وعلى الجانب الأخر إذا غاب العلم أصبحت الإدارة عملية ارتجالية، تعتمد على المحاولة والخطأ، ومن ثم قد يجرب المدير العديد من الاستراتيجيات والممارسات والمحاولات حتى يصل إلى الصواب، وسوف يصل لكن بعد أن بذل الكثير من الجهد والوقت ، وربما أحدث الكثير من الخراب الإداري كي ينجح، فالعلم يجعلك تصل إلى ما تريد في أقل وقت وجهد ، وباقل عدد من الأخطاء.

وإذا أردنا نموذجا إداريا نستقي منه علم وفن الإدارة فلن نجد مديرا أرقي ولا أفضل من رسول الله - صلى الله عليه وسلم- فقد علمه الله الإدارة بمختلف أبعادها بشكل إجرائي لن يجود الزمان بمثله.

لقد ورد في كتاب الله عز وجل القواعد الأساسية للإدارة الناجحة، وما عليك إلا أن تتأمل قوله: " فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ " (آل عمران: ١٥٩).

إن المتأمل للآية السابقة يمكن أن ذستنبط من الآية القواعد العشر للإدارة الناجحة:

القاعدة الأولى: "الاتصال الوجداني مع الآخرين، قال تعالى معلما نبيه: "فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنتَ لَهُمْ " باللين والرفق تمتلك القلوب ومن ثم توظف الجهود، وهذا يتطلب منك أن تكون لينا بلا ضعف، وتعرف متى تقف وتضع حدودا وتحاسب الآخرين.

القاعدة الثانية: عدم الفظاظة معهم بالقول والفعل: "وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ".

القاعدة الثالثة: التجاوز عنهم إذا أخطأوا، فلا يوجد بيننا ملائكة ولا معصومون بعد الانبياء والرسل، قال تعالى:" فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ".

القاعدة الرابعة: مشاورتهم في الأمر قال تعالى: "وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ" فصناعة القرار من الأدنى للأعلى بينما اتخاذ القرار من الأعلى للأدني، فيأتي القرار متسقا مع المؤسسة والعاملين فيها ، ملائما لميولهم واتجاهاتهم، فاعلا في تحقيق أهداف المؤسسة.

القاعدة الخامسة: اكتشاف القدرات واحترامها لدى الآخرين:" فها هو رسول الله يقول لأصحابه عندما سخروا من دقة قدم ابن مسعود قائلا لهم: "والذي نفسي بيده لهما أثقل عند الله من جبل أحد".

القاعدة السادسة: حسن التوظيف: فقد كان رسول الله يضع الرجل المناسب في المكان المناسب بغض النظر عن لونه وسنه وقبيلته، قال – صلى الله عليه وسلم:" وإن أُمِّر عليكم عبدٌ مجدعٌ يقودكم بكتاب الله فاسمعوا له وأطيعوا» (صحيح مسلم:١٢٩٨)

القاعدة السابعة: توزيع المهام وحسن المتابعة:" قال رسول الله – صلى الله عليه وسلم- (أَلَا كُلُّكُمْ رَاعٍ، وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، فَالْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ، وَهُوَ مَسْئُولٌ

عَنْ رَعِيَّتِهِ، وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ، وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ، وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ بَعْلِهَا وَوَلَدِهِ، وَهِيَ مَسْئُولَةٌ عَنْهُمْ، وَالْعَبْدُ رَاعٍ عَلَى مَالِ سَيِّدِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُ، أَلَا فَكُلُّكُمْ رَاعٍ، وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ} (متفق عليه).

القاعدة الثامنة: التقويم: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "المؤمن مرآة أخيه المؤمن، المؤمن أخو المؤمن حيث لَقِيَه يكُفُّ عنه ضَيْعَتَه ويَحوطه من ورائه" انتهى. رواه الطبراني.

القاعدة التاسعة: التعزيز:" قال رسول الله – صلى الله عليه وسلم-: "انصُر أخاكَ ظالمًا أو مَظلومًا قيلَ: يا رسولَ اللَّهِ هذا نَصرتُهُ مظلومًا فَكَيفَ أنصرُهُ إذا كانَ ظالمًا؟ قال : تحجِزُهُ وتمنعُهُ من الظُّلمِ ، فذاك نصرُهُ" رواه البخاري.

القاعدة العاشرة: صناعة القادة؛ فالإداري الجيد هو الذي يصنع وراءه مائة إداري قائد يمكن أن يقودوا المؤسسة بدقة واحترافية عالية، فلا مستقبل لمؤسسة الرجل الواحد الذي إذا غاب تعطلت المؤسسة وأصبحت مشلولة تماما عن العمل واتخاذ القرار.

وفي نهاية المقال يمكننا القول أن الإدارة خلطة سحرية بين العلم والفن، الشخصية والخبرة والمثالي والمتاح، وما عليك إلا أن تقرأ الموقف، وتكتشف المواهب، وتستثمر الطاقات، وتتيح الفرص، وتوزع المهام وتنسق الجهود وتحدد العقبات وتتغلب عليها، وتعرف كيف تعد الخلطة المناسبة للموقف مما يساعد على الوصول للنتائج المرجوة مع مراعاة البعدين اللوائحي والإنساني.

وعليك أن تتذكر دائما "إن الإدارة فن الممكن"

أ.د/ خالد محمود محمد عرفان

عميد كلية التربية بنين بالقاهرة

جامعة الأزهر