ثقب القارب للقادة

تروي حكايةٌ قديمة أن مجموعةً من الناس كانوا يتشاركون قارباً صغيراً واحداً. فأخذ أحد الركاب أداةً وبدأ يحفر ثقباً تحت مقعده. وعندما اعترض الآخرون، أجاب بأنه يحفر في جانبه من القارب فقط. لكن الماء لا يبقى في جانبٍ واحد؛ بل يرتفع على الجميع، فيغرق القارب كله. ويستخدم القادة هذه القصة لتعليم حقيقةٍ بسيطة: في الفريق، أي ثقبٍ في أي مكان هو مشكلةٌ للجميع.

1. كلنا في القارب نفسه

الفريق أو القسم أو الشركة يشبه قارباً واحداً له مستقبلٌ مشترك. ولكل شخصٍ مقعدٌ مختلف ومهمةٌ مختلفة، لكن النتائج ملكٌ للجميع. فالتأخير في قسمٍ واحد يصبح مشكلةً للقسم التالي، والخطأ مع عميلٍ واحد قد يسيء إلى سمعة الشركة كلها. ويساعد القادة الناس على رؤية هذه الروابط، حتى لا يعمل أحدٌ كأنه جزيرةٌ صغيرة. وعندما يفهم الناس القارب كله، يتخذون قراراتٍ أفضل في مقاعدهم.

مثال: في الأسرة، إذا ترك أحد أفرادها الصنبور مفتوحاً، تدفع الأسرة كلها فاتورة الماء.

في العمل: تقود نادية فريقاً في شركةٍ للخدمات اللوجستية. وهي توضح لفريقها كيف يؤخر طلبٌ واحد متأخر المستودع والسائقين، ثم العميل في النهاية.

2. لا يوجد جانب ليس لي

أخطر جملةٍ في الفريق هي: هذه ليست مشكلتي. ويقولها الناس عندما يقع خطأٌ في فريقٍ آخر، أو عندما لا تكون المهمة ضمن وصفهم الوظيفي. لكن الماء لا يحترم المسميات الوظيفية، والثقب في الجانب الآخر سيصل إلى أقدامنا أيضاً. والمسؤولية المشتركة لا تعني القيام بعمل الجميع؛ بل تعني الاهتمام بالنتيجة والمساعدة حيث نستطيع. ويكون القادة قدوةً عندما يقولون لنصلحه معاً، بدلاً من السؤال عمن فعل هذا.

مثال: في مباراة كرة القدم، لا ينتظر المدافع الذي يرى مساحةً مفتوحة لاعباً آخر ليغطيها.

في العمل: عندما يرسل المستودع شحنةً خاطئة، لا تلوم نادية فريقه. بل تعرض اثنين من فريقها للمساعدة في تصحيح الطلب.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)

3. الإبلاغ المبكر عن الثقوب الصغيرة

كثيرٌ من القوارب لا تغرق بسبب ثقبٍ كبير واحد، بل لأن تسرباً صغيراً أُهمل مدةً طويلة. وفي الفرق، غالباً ما يرى الأشخاص الأقرب إلى العمل المشكلات الصغيرة أولاً. فإذا خافوا من اللوم، صمتوا، واستمر التسرب في الازدياد. ويجعل القادة قول «أرى مشكلة» أمراً آمناً وطبيعياً. ويشكرون من يحملون الأخبار السيئة مبكراً، لأن الخبر المبكر رخيص الإصلاح، أما الخبر المتأخر فمكلف.

مثال: الشرخ الصغير في زجاج السيارة الأمامي رخيص الإصلاح اليوم، لكنه قد يتسع لاحقاً ويتطلب زجاجاً جديداً.

في العمل: تبدأ نادية كل اجتماعٍ يوم الاثنين بسؤالٍ واحد: أين نرى تسرباً صغيراً؟ فيذكر موظفٌ جديد خطأً في الملصقات، ويصلحه الفريق قبل أن يصل إلى مئات الطرود.

4. مبدأ خط الماء

وقد أضافت شركة غور الأمريكية، التي أسسها بيل وفيف غور عام 1958، درساً ثانياً إلى صورة القارب. لنتخيل خطاً على جانب السفينة: خط الماء. فالثقب فوق خط الماء خطأٌ يمكننا إصلاحه والتعلم منه. أما الثقب تحت خط الماء فقد يغرق السفينة. لذلك يتمتع الناس بحرية اتخاذ القرار في عملهم، لكنهم يستشيرون الزملاء المناسبين قبل أي قرارٍ قد يسبب ضرراً جسيماً تحت خط الماء.

مثال: يستطيع الطاهي أن يقرر وحده شكل الطبق، لكنه يسأل رئيس الطهاة قبل تغيير مكونٍ قد يسبب الحساسية.

في العمل: تترك نادية لفريقها حرية اختيار طريقتهم في تخطيط المسارات اليومية. لكنها قبل توقيع عقدٍ مع شريك نقلٍ جديد تستشير الإدارة المالية والقانونية، لأن هذا القرار يقع تحت خط الماء.

الخاتمة

وخلاصة القول، إن درس ثقب القارب يعلم القادة التفكير في القارب كله، لا في مقاعدهم فقط. فنحن نتشارك مستقبلاً واحداً، لذلك لا يوجد ثقبٌ في جانب غيرنا وحده. وينبغي الإبلاغ عن التسربات الصغيرة مبكراً وإصلاحها دون لوم. وحرية القرار تنجح أكثر مع قاعدةٍ واضحة واحدة: الاستشارة قبل أي قرارٍ تحت خط الماء. والقادة الذين يعيشون هذه الدروس يبقون الفريق كله طافياً.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)