



قضايا وآراء

العدد (17691) – السنة الحادية والخمسون – الأحد 17 ربيع الأول 1448هـ – 30 أغسطس 2026م

دور الإعلام في مواجهة الصراعات

وحقا إنسانيا، ومن ثم يمكن أن يفعل من الخيرات الكثير وأن يسهم إسهامات بناءة، وإيجابية، داخل المجتمعات الإنسانية، تذكر له، ولا تنسى، وتشكر له، ولا تنكر. ولما كان الإعلام كذلك وأنه يمكنه أن يؤدي كل هذه الأدوار البناءة، والمتوازنة، فالسؤال الذي يطرح نفسه هو:



بقلم:

د. شعيب الغياشي

ولماذا لا يكون الإعلام في خدمة القضايا المصرية للأمة، ولماذا لا يقوم بالتصدي، للمذاهب الوافدة، وللافكار الهدامة، ويقف في مواجهة التحديات المجتمعية الكبرى؟

ولا شك في أن من أهم القضايا المجتمعية والمشكلات الإنسانية، التي يمكن للإعلام أن يضرب فيها بسهم وافر، هي ظاهرة الخلافات الداخلية وقضية الصراعات الطائفية المعاصرة، بين الملل والنحل والطوائف، داخل الجماعات والمجتمعات، في الدول المختلفة، وحتى تؤدي الجهود الإعلامية أكفها في مواجهة خطر هذه الظواهر المختلفة، لا بد أن تكون هذه الجهود الإعلامية قائمة على تخطيط إعلامي سديد، وأن تقدم وأن تبذل هذه الجهود الإعلامية، وفق رؤية واستراتيجية وفلسفة إعلامية ناجعة، واضحة المعالم، ومحددة الأهداف، ومقسمة المراحل، وموزعة الأدوات، ولا يخفى علينا ما للتخطيط من أهمية، في نجاح أي عمل وإنجاز أي مهمة.

○ أستاذ الإعلام المشارك في جامعة البحرين

لعله من نافلة القول أن نذكر هنا، ما للإعلام من أهمية كبرى في حياة الناس جميعا، اليوم وكل يوم، وإن الإعلام له خطره وأثره في تقدم الأمم ونهضة الشعوب، وإن الإعلام كذلك يمارس دورا مركزيا في التأثير والتغيير في حياة الأفراد والجماعات والهيئات والمؤسسات والمنظمات والحكومات، بل وفي حياة الأمم والدول على حد سواء.

والذي يقف اليوم على حقيقة الدور المهم الذي يقوم به الإعلام، من غرس للقيم أو إشعال للفتن، أو من بناء للنفوس، أو هدم للجسور، أو من تشييد لل عمران، أو من تخريب للبنيان، أو من إشاعة للسكينة، أو من بليلة للفكر أو من الانتصار للباطل، أو من الإزهاق للحق، يدرك تماما، هذه الحقيقة، وهي: أن الإعلام سلاح ذو حدين، فكما أنه يستخدم في أبواب الخير، فإنه أيضا يجند في مناحي الشر، سواء بسواء، وكما أنه يدعو إلى الفضيلة، فإنه يزين للزلية، وكما أنه يساعد الضعفاء والمحترجين، فإنه يساعد الظالمين والمتجربين، وكما أنه يؤيد الحق، فإنه يتغلب الباطل، وكما نراه في صف الشعوب المقهورة، نجده يدعم الحكام المستبدين ويخدم الطغاة والمتجربين.

وهكذا فإن الإعلام ولا شك وهو على هذه الصورة، لا يمكن أن يؤمن جانبه، أو أن تخشى عواقبه، إلا إذا كان لهذا الإعلام، دستور يحكمه، وقانون يردعه، وموانيق شرف يضبط بضوابطها، ويحكم إلى بنودها وموادها، وبيئة ديمقراطية شورية، يحترم فيها الرأي والرأي الآخر، فحينئذ يمكن أن نجد هذا الإعلام يؤدي دورا متوازنا، بل ودورا رساليا واجبا وطنيا،

الأنعام.. ولكنم فيها جمال !

القرآن معجزة الإسلام الباقية.. وشريعته الحاكمة، وبيانه الواضح الذي لا عوج فيه ولا أمتسا، وهو الميزان الذي قرنه الله تعالى برفع السماء ثقة في عدله وإنصافه لأنه من حكيم حميد، ولقوله تعالى: «أفلا يتدبرون القرآن ولو كان من عند غير الله لوجدوا فيه اختلافا كثيرا» النساء / 82.

إذًا، وينص القرآن الكريم إنه كتاب محفوظ لا يمسسه إلا المطهرون، وهو تنزيل من حكيم حميد لا يجرؤ عليه أحد من العالمين يسوء نية أو بحسن نية لأنه من عند الله تعالى.

ولهذا لا نجد فيه اختلافا كثيرا، ولقد حسم الحق سبحانه الجدل حوله، وحول قدسيته، وتأبيه على التقليد والمماثلة أو حتى المشابهة مع أي كتاب سماوي آخر لقوله تعالى: «هو الذي أرسل رسوله بالهدى ودين الحق ليظهره على الدين كله ولو كره المشركون» البقرة / 33.

ولقد ضمن له الحق سبحانه أسباب القوة والمنعة، حتى أنه سبحانه تحداهم في أن يأتوا بمثله، ويعشر سور من مثله، وحتى بسورة واحدة، فعجزوا عن مجاراته مع أنه يسر السبيل لهم بالتدرج نزولا حتى بسورة واحدة مفتراة، وأجاز لهم الاستعانة بقوى الشر من الإنس

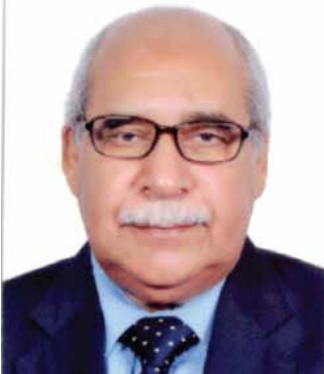
والمسلمون على ثقة تامة بما لديهم من مصادر المعرفة التي علمها الله تعالى للمسلمين بداية من أبيهم آدم (عليه السلام) وإلى أن يرث الله تعالى في يوم الناس، وكل ذلك في بيان واضح لا غش فيه.

بما لا يطبق بعينه بالرخص على ذلك، فالصيام عزيمة يجب على المسلم ألا يفرط فيه لكن حين تتغير أحواله من الصحة إلى المرض، ومن الإقامة إلى السفر، فإن عليه وله أن يؤدي هذه العبادات بالقر الذي يستطيعه، فمثلا له أن يفرط حين يتعذر عليه الصيام وأن يقضي ما فاتته عندما يعود من سفره، أو يشفى من مرضه.

كذلك فإن الصلاة في السفر غيرها في الحضر، فإذا كانت الصلاة في الإقامة لها شروطها وأركانها وتعذر عليه ذلك، فإذا عاد من سفره، أو شفى من مرضه، أقام الصلاة حسب استطاعته عملا بقوله تعالى: «شهر رمضان الذي أنزل فيه القرآن هدي للناس وبيانات من الهدى والفرقان فمن شهد منكم الشهر فليصمه ومن كان مريضا أو على سفر فعدة من أيام أخر يريد الله بكم اليسر ولا يريد بكم العسر ولتكملوا العدة ولتكبروا الله على ما هداكم ولعلكم تشكرون» البقرة 185.

إن الحق سبحانه وتعالى حين يعدد منافع هذه المخلوقات، وبيّن ما خفي من عطاها لكثرة ما يرفد حياتنا بما يجعلها سهلة ميسرة وغير عسيرة.

ذلك هو القرآن العظيم وما فيه من خلال تدبر سورة وآياته التي حفظها الله تعالى نصا مكتوبا في الكتاب، وقرآنا يتلى في مصحف، قال تعالى: «إِنَّهُ لَكِتَابٌ عَزِيزٌ (41) لَا يَأْتِيهِ الْبَاطِلُ مِنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَلا مِنْ خَلْفِهِ تَنْزِيلٌ مِنْ حَكِيمٍ حَمِيدٍ (42)» فصلت. إذن، فهو كتاب مثاب على التقليد والتبديل بالإضافة أو الحذف.. إنه



بقلم:

عبدالرحمن علي البنزhal

أن يستجيب، وأن يصبر ويصابر، بل وأن يرضى لأن الرضا مادة تحليلية إذا مزجها العبد بالبلاء تجاوز المحنة وليعلم العبد أنه ليس له أن يرد القضاء، ولكن له أن يسأل مولاه سبحانه اللطف فيه ذلك لأن البلاء نازل لا محالة، وعليه أن يصبر ويسأل مولاه سبحانه اللطف فيه يصبر.

ومن القواعد الفقهية والتي يجب الله تعالى من العبد أن يأتيها ولا يتكبر عليها ألا يرد عطاء الله لأن الله تعالى يجب أن تؤتي رخصه كما يجب أن تؤتي عزائم، ومن القواعد الفقهية أيضا أن المشقة توجب التيسير، وأن المسلم حين يعز عليه طلب الحل من الطعام والشراب، فإن الحق سبحانه قد أباح له ما حرم عليه في حد الضرورة، ومعلوم أنه عند الضرورات تباح المحذورات، وأنه يرفع الحرج عن العبد حين يضطر إلى أكل شيء من الحرام استثناء لحياته، وحين يكلفه الشارع الحكيم

يقول تعالى: (ولكم فيها جمال حين تريحون وحين تسرحون (6) وتحمل أثقالكم إلى بلد لم تكونوا بالغيه إلا بشق الأنفس إن ربكم لرؤوف رحيم (7) والخيل والبغال والحمير لتركبوها وزيتة ويخلق ما لا تعلمون (8) وعلى الله قصد السبيل ومنها جائز ولو شاء لهداكم أجمعين (9) النحل.

هذه الآيات الجليلات حين نتدبرها ونستخيرها الخبر اليقين سوف نجد أنها تتحدث عن صلة الإنسان بهذه المخلوقات، والتي خلقها الله تعالى وسخرها لخدمة للإنسان تيسر حياته المليئة بالعقبات والصعاب، وهذا من كرم الله تعالى على عباده، فهو سبحانه خلق الإنسان من عذم، وأمد من عذم، ويسر له سبيل المعاش ليستعين بكل ذلك للمهمة التي خلق من أجلها، وانتدبه الله تعالى وهي الخلافة في الأرض تحقيقا لقوله سبحانه وتعالى: «وإذ قال ربك للملائكة إني جاعل في الأرض خليفة قالوا اتجعل فيها من يفسد فيها ويسفك الدماء ونحن نسبح بحمدك ونقدس لك قال إني أعلم ما لا تعلمون» البقرة / 30.

هذا الحوار العجيب الذي أنشأه الحق سبحانه وتعالى مع الملائكة يكشف لنا من خلاله عن الحرية الكبيرة في المناقشة والجدل من أجل إخراج الحكمة البالغة فيما يجريه الله جل جلاله على مخلوقاته، وبيان موقف الإنسان المؤمن حين يستقبل قدر الله تعالى بالتسليم المطلق وليس له أن يعترض عليه أن يطلب من مولاه اللطف في القضاء، وما دام قدر الله واقع لا محالة، فعلى العبد الطائع

آثار سلبية للظواهر الاستهلاكية الجديدة

الحركة والخروج والتسوق والطبخ وكلها تعطي الحياة نوعا من التنوع ونوعا من الحركة والرياضة وهذا كله اخفي تقريبا وأصبح أفراد العائلة جالسين قابعين في البيت وتصلهم طلبياتهم من الخارج.



بقلم:

د. نبيل العسومي

رابعاً: إن إحدى أبرز المشكلات التي أصبح يواجهها مجتمعنا إضافة إلى ما أشرنا إليه أن هذه الطلبيات خاصة في مجال الطعام والأغذية والتي يتناولها أفراد العائلة لا أحد يدري كيف تم إعدادها ولا ما المواد المستخدمة في إعدادها وما المدة التي أمضتها هذه الطلبات حتى تصل إلى بيوتهم في ظل الحر الشديد والرطوبة يضاف إلى ذلك ما هي أشد خطورة ما القيمة الغذائية الحقيقية لهذه الأطعمة التي تطلب ومدى انسجامها مع الشروط الصحية بما في ذلك أنواع الزيوت التي تستخدم في إعداد الطعام وأثارها على الصحة من جراء استخدامها أكثر من مرة ولفترة طويلة.

لقد أدت الطلبيات المتزايدة على الأكلات السريعة والأطعمة المختلفة إلى استهلاك هائل ومتزايد للمواد البلاستيكية ومخلفات التخلف مما يؤثر سلبا في المنظومة البيئية وعلى كمية القمامة التي تزداد يوما بعد يوم، فقد يقول قائل في هذا السياق «الطلبيات» إن هي إلا حل سليم ومفيد لانشغال الأسرة بالعمل خارج البيت وهي أيضا لتوفير المزيد من الراحة لأفراد الأسرة بدلا من الإشكالات الطويلة التي تقضيها المرأة في إعداد الطعام ولما يترتب على ذلك من مشكلات ومن إرهاق فالتطلبيات وفرت حياة أفضل للأسرة.

قد يكون جانب من هذا الكلام صحيحا ولكن يتجاهل المخاطر الجسيمة التي ذكرنا بعضا منها في ثانيا هذا المقال ولا تخفى عن القارئ الكريم ولذلك يمكننا القول بشكل موضوعي إن الطلبيات الخارجية سلاح ذو حدين فهي من ناحية توفر المزيد من الراحة والمرونة والاستفادة من الوقت ولكن من ناحية ثانية تؤثر سلبا وبشكل مؤكد في العلاقات داخل الأسرة وعلى الجوانب النفسية ونمط العيش الذي يتأثر تدريجيا سنة بعد أخرى في ظل التزايد الكبير وغير المسبوق في ظاهرة اللجوء إلى الاعتماد على الطلبيات الخارجية بشكل كامل. ولذلك يكاد يخفي نمط عيشتنا الذي طالما تربينا عليه.

أصبح بالإمكان اليوم في ظل ما يمكن أن نسميه «مجتمع الأوردرات» أن نتحدث عن تحول غريب في نمط حياتنا العائلي بشكل غير مسبوق بل يمكن الحديث عن تحول عميق في نوعية الاستهلاك الأسري ويمكن أن نرصد هنا 4 ملاحظات مهمة ترتبط بهذه الظاهرة المستجدة في حياتنا:

الأولى: بدايات تخلص الأسرة من جانب مهم من مسؤولياتها وهو الجانب المرتبط بالاستهلاك ونوعية الطعام والطبخ وما قد يترتب على ذلك من نتائج أخرى تبدي لي خطرة جدا وهي أن نظام الطلب عبر مختلف وسائل الاتصال الذي يسيطر على قطاع واسع من المجتمع قد خلق لنا مشكلة الفردية وأنهت ثقافة السفر البحرية الأصلية وقد ينتج عن ذلك ما هو أخطر وهو عدم جلوس الأسرة حول مائدة الطعام وهي الفرصة التي تتكرر مرتين أو ثلاث في اليوم كاجتماع عائلي يكون له أثر نفسي وقيمي وعاطفي بالنسبة إلى أفراد الأسرة كافة فاختفاء هذا العنصر الحيوي المهم يعني غرق الأسر في الفردية حيث يتوارى كل فرد في المنزل بطلباته الخاصة ويتناول ما يطلبه من طعام أمام التلفزيون أو على مكتبه أو حتى على السرير فتضيع فرصة اللقاء والاجتماع بين أفراد الأسرة هذا الاجتماع الذي له دور كبير في حياتنا وهذه أول خسارة التي جاء بها نظام «الأوردرات» إن صح التعبير وقضى على ركن أساس من أركان الأسرة.

الثانية: خلق هذا المجتمع الجديد تغيرات كبيرة في نمط حياتنا اليومي وأولها أصبحت ثقافة التسوق الغذائي تقارب الصفر في بعض العائلات لأن ما تطلبه يصل إليها مباشرة من المحلات والمطاعم وضاعت معها قيم الطبخ في المنزل وأجهزة الطبخ التي لم تعد تستخدم حتى في إعداد القهوة والشاي لأن ما تطلبه يشمل كل شيء بما في ذلك القهوة والشاي والماء فقتضت هذه الظاهرة الغريبة على ما يمكن أن نسميه بالإقتصاد التشاركي في حين وفر في المقابل فرص عمل للذين يوصلون احتياجات الأسر من إن الأغلبية الساحقة هم من الوافدين إن لم يكن جميعهم. الثالثة: إن تراجع الحياة الأسرية الروتينية بما في ذلك انخفاض معدلات التسوق التقليدي والطبخ المنزلي لصالح الطلبيات الخارجية خلق نوعا من الكسل وعدم الاهتمام بأهمية

أنواع الإدارة الحديثة.. الإدارة بالنتائج

عبر لوحة المتابعة الإلكترونية، مع اجتماع قصير (15 دقيقة) كل يوم اثنين لمراجعة أرقام الأسبوع السابق وتبذل أي عقبة فوزًا، بدلا من انتظار تراكم المشكلات.

5 – ربط النتائج بالتقدير لا بالعقاب فقط:

○ الموظفون الذين تحسّن أدائهم بشكل ملموس خلال شهر حصلوا على تقدير رسمي وإشارة إيجابية في تقييمهم السنوي.

○ الموظفون الذين استمر تأخرهم على الرغم من التدريب والدعم، خضعوا لمراجعة فردية أعمق لتحديد ما إذا كانت المشكلة تتعلق بالكفاءة أو بعوامل أخرى تستدعي معالجة مختلفة (كإعادة توزيع الأدوار).

6 – تقييم النتيجة النهائية واستخلاص الدروس، بعد شهرين من التدخل:

○ انخفض متوسط زمن إنجاز المعاملة من 7 أيام إلى يومين ونصف، قريبا من المستهدف.

○ انخفضت الشكاوى بنسبة كبيرة.

○ تم توفير ثلثي الدرس المستفاد رسميًا، ضرورة إجراء تدريب استباقي إلزامي قبل أي تحديث مستقبلي على الأنظمة الإلكترونية، وربط توزيع المعاملات بنظام آلي يوازن الحمل بين الموظفين تلقائيًا لتفادي تكرار المشكلة.

○ القياس قبل الحكم: لم يُنْهَم الجميع بالتقصير، بل حُدِدت المشكلة بدقة عند مصدرها الفعلي.

○ معالجة السبب لا العرض: التدخل استهدف السبب الجذري (نقص تدريب، توزيع غير عادل) لا مجرد (التحذير من ضعف الأداء).

○ المتابعة المستمرة بالأرقام: لم يُترك الحل للصدف، بل تمت متابعته أسبوعيًا حتى تحققت النتيجة المرجوة فعليًا.

○ الموضوعية في المحاسبة والتقدير: التمييز بين من تحسّن نتيجة الدعم المقدم، ومن استمرت مشكلته وتطلبت معالجة أعمق ينسجم مع مبدأ المساءلة العادلة القائمة على الأدلة لا الانطباع.

الخلاصة ولكن من المهم أن نُفهّم أنه على الرغم من كل هذه الإيجابيات حقًا هناك بعض السلبيات، ولكن دعونا قبل ذلك نكمل التعرف على بقية الأنواع الأخرى من الإدارة الحديثة.



بقلم:

د. زكريا الخنجي

النتيجة: تبيّن أن التراجع لم يكن عامًا على جميع الموظفين، بل مركزًا لدى 6 موظفين من أصل 20، بينما كان أداء البقية ضمن المعدل الطبيعي أو أعلى حالة.

2 – تحليل الأسباب الجذرية بمشاركة الموظفين، بدلًا من افتراض أن السبب التقصير مباشرة، عقد المسؤول لقاءات فردية وجماعية مع الموظفين المتأثرين لفهم العائق الحقيقي. تبيّن أن الأسباب متعددة:

○ تحديث في نظام إصدار التراخيص الإلكتروني لم يُدرّب عليه بعض الموظفين تدريبًا كافياً.

○ زيادة حجم المعاملات الواردة لهؤلاء الموظفين تحديًا بسبب توزيع غير متوازن للمهام بين الفرق.

○ غياب مؤشرات أداء فردية واضحة سابقة، بحيث لم يكن الموظف نفسه يدرك مدى تأخره الفعلي مقارنة بزملائه.

3 – وضع خطة تصحيحية مرتبطة بنتائج مصددة لا بأوامر عامة، بدلًا من تعميم (يجب تحسين الأداء)، وضع المسؤول أهدافًا محددة وقابلة للقياس لكل حالة:

○ إعادة توزيع عبء المعاملات بالتساوي بين جميع الموظفين خلال أسبوع واحد.

○ برنامج تدريبي مكثف مدته 3 أيام على النظام الإلكتروني الجديد للموظفين المتأثرين، مع مرافقة موظف خبير لهم أسبوعين إضافيين.

○ تحديد مستهدف أسبوعي واضح لكل موظف، زمن إنجاز لا يتجاوز يومين للمعاملة، مع لوحة متابعة تُحدّث يوميًا يراها كل موظف بنفسه.

○ آلية تصيد فورية لأي معاملة تتجاوز يومين، بحيث يتدخل المشرف المباشر قبل تراكم المشكلة لا بعدها.

4 – المتابعة الدورية بمؤشرات لا بانتظار نهاية الفترة، بدلًا من مراجعة الأداء في نهاية الربع فقط، اعتمد المسؤول متابعة أسبوعية لكل موظف

1. صياغة الأهداف الواحدة من الطرق العديدة، ومنها طريقة الأهداف الذكية.

2. استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)، من أجل تحديد معايير واضحة يُقاس بها الأداء الفعلي مقابل الأهداف الموضوعية.

3. اعتماد أنظمة مثل (OKRs Objectives and Key Results)، وهي أداة عملية منتشرة في الشركات الحديثة (مثل جوجل) لربط الأهداف الكبرى بنتائج قابلة للقياس على مستوى الفرق والأفراد.

4. تفويض الصلاحيات، إذ يمنح الموظف حرية اتخاذ القرار في كيفية أداء العمل، مع بقاء المسؤولية عن النتيجة عليهم.

5. اجتماعات دورية لـأداء اجتماعات أسبوعية أو شهرية لمتابعة التقدم وتعديل الخطط بناءً على النتائج الفعلية.

6. ربط النتائج بنظام الحوافز، مكافآت مالية أو معنوية مرتبطة مباشرة بتحقيق النتائج، مما يرفع الدافعية.

7. الاستفادة من التكنولوجيا، استخدام أنظمة تتبّع الأداء الرقمية ولوحات المعلومات لمراقبة النتائج في الوقت الفعلي.

كيف يتعامل مع المشكلات؟ لنفترض أن إدارة خدمات المواطنين في إحدى الجهات الحكومية لاحظت خلال الربع الأول من العام تراجعًا ملحوظًا في الأداء:

○ ارتفاع متوسط زمن إنجاز المعاملة من 3 أيام إلى 7 أيام.

○ زيادة شكاوى المراجعين بنسبة 40%.

○ تراكم المعاملات المتأخرة لدى عدد من الموظفين دون وضوح سبب محدد.

في ظل النمط الإداري التقليدي، غالبًا ما يُكتفى بتوجيه لوم عام أو تعميم تحذيري لجميع الموظفين، أما في ظل الإدارة بالنتائج، فتُعالج المشكلة بشكل مختلف تمامًا، كالآتي:

خطوات الحل تحت مظلة الإدارة بالنتائج

1 – تحديد الفجوة بدقة رقمية لا انطباعية، بدلًا من (الأداء ضعيف بشكل عام)، استخراج المسؤول بيانات دقيقة من نظام إدارة المعاملات:

○ متوسط زمن الإنجاز الفعلي لكل موظف مقارنة بالمستهدف (يومان كحد أقصى للمعاملة الواحدة).

○ عدد المعاملات المنجزة لكل موظف أسبوعيًا مقارنة بالمعدل المطلوب.

○ توزيع الشكاوى حسب نوع المعاملة والموظف المسؤول.

التطور الذي يحدث في هذا العصر لم يتوقف على التقنيات فحسب، بل امتد ليغطي جوانب الإدارة المختلفة، وهذا الموضوع من الموضوعات التي كثيرًا ما يتم مناقشتها والاستفسار عنها في الملتيكات والدورات التدريبية، وخاصة من الإدارات العليا في المؤسسات.

وكلمًا تحدثنا وناقشنا أكثر، اكتشفنا أكثر، وكان السؤال المطروح: كيف أعرف أي نوع من الإدارات أسلك؟ وأيها الأفضل؟ ومن هذه الأسئلة وغيرها الكثير.

لناول من خلال سلسلة من هذه المقالات أن نوضح بعض أنواع الإدارات وخاصة الحديثة منها، حتى نعرف عليها وكيف يمكن استخدامها وتطويرها في حياتنا المهنية.

أولاً: الإدارة بالنتائج (Manage-ment by Results)

الإدارة بالنتائج هي أسلوب إداري حديث يركّز على تحديد النتائج المرجوة أولاً، بقياس أداء الأفراد والإدارات بناءً على مدى تحقيقها لتلك النتائج، بدلًا من التركيز على الأنشطة والإجراءات والوقت المبذول في العمل. بمعنى آخر: (لا يهم كيف عملت بل ماذا حققت).

هذا الأسلوب يُعد امتدادًا وتطويرًا لمفهوم (الإدارة بالأهداف) الذي طرحه بيتري دراكر، لكنه يذهب خطوة أبعد بالتركيز على النتائج النهائية القابلة للقياس بدقة، وليس فقط الأهداف العامة.

المفاهيم الأساسية

1. تحديد النتائج بوضوح ودقة: إذ يجب أن تكون النتائج المستهدفة محددة وقابلة للقياس والتحقق (مبيعات، نسبة رضا عملاء، معدل إنتاجية وما إلى ذلك) بدلًا من الأهداف الفضفاضة.

2. التركيز على المخرجات لا المدخلات: لا يُحاسب الموظف على عدد ساعات العمل أو الجهد المبذول، بل على النتيجة الفعلية التي حققها.

3. المساءلة والمسؤولية الفردية: ومن الجدير بالذكر أن كل فرد أو فريق يتحمل مسؤولية مباشرة عن نتائجه، مما يعزز روح الالتزام.

4. المرونة في أسلوب العمل: طالما أن النتيجة تحقق، يُترك للموظف حرية اختيار الطريقة والوسائل المناسبة لإنجاز المهمة.

5. القياس المستمر والتغذية الراجعة: متابعة دورية لدى التقدم نحو النتائج المستهدفة، مع تصحيح المسار عند الحاجة.

6. ربط النتائج بالحوافز والتقييم: تكون المكافآت والترقيات مرتبطة مباشرة بما تحقق من نتائج فعلية وليس بالجهد الظاهري. كيفية تطبيقها في الإدارة الحديثة؟

Zkhunji@hotmail.com