عليك أن تعرف!

تعتبر مؤسسة ماوكلي أن التوجيه هو "ما يُقال لك من قبل أحد الأشخاص وليس بالضرورة ما تُريد أن تسمعه إنما ما تحتاج أن تعرفه". على أساس المبادرات الواسعة لمؤسسة ماوكلي في منطقة الشرق الأوسط، تطلعنا كاثلين بيري، مديرة الأعمال التجارية لدول مجلس التعاون الخليجي وشمال أفريقيا لدى مؤسسة ماوكلي على أهميّة وقدرة التوجيه.

يبلغ معدل البطالة بين الشباب في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا حالياً، ٪27 (الذين تتراوح أعمارهم بين 35-18 سنة) وهو الأعلى عالمياً، و للأسف، يزداد هذا الوضع سوءاً. لا بدّ من تأمين 50 - 80 مليون فرصة عمل خلال العشر سنوات المقبلة للحفاظ على المستويات الحاليّة للبطالة. وهذا يتطلّب زيادة نسبة فرص العمل المتاحة ٪40 (مراقب السعوديّة، البنك الدولي 2012)، الأمر الذي يصعب تحقيقه.

كاثلين بيري هي مديرة الأعمال التجاريّة لدول مجلس التعاون الخليجي وشمال أفريقيا ومديرة التسويق والاتصالات لدى مؤسسة ماوكلي. حازت كاثلين على شهادة البكالوريوس في إدارة الأعمال والجودة من جامعة نوتنغهام ترنت للأعمال. وشاركت في العديد من دورات التعليميّة في كلية وارتون لإدارة الأعمال، كلية كولومبيا للأعمال، وكلية ستيرن للأعمال بجامعة نيويورك وجامعة INSEAD. بعد أن عملت ضمن مؤسسات وشركات مبتدئة، أصبحت تعي بقوّة تفاصيل قطاع الشركات الصغيرة والمتوسّطة والتحديات التي يواجهها كلّ من هذه الشركات وروّاد الأعمال اليوم لدى إعداد وتطوير أعمالهم. وكذلك لديها معرفة واسعة عن ضرورة التوجيه وفوائده. يمكنكم التواصل مع كاثلين عبر بريدها الإلكتروني: kathleen.bury@mowgli.org.uk.

هناك طريقة رئيسيّة لمواجهة هذا التحدي الكبير وهي من خلال حضانة، تطوير ودعم ريادة الأعمال المستدامة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

العوامل الأساسيّة من أجل تهيئة بيئة مؤاتية لتنمية المشاريع الخاصة، هي التالية:

- تعزيز الأطر التنظيميّة
- الوصول إلى البنية التحتيّة
- الحصول على رأس المال
- الحصول على مهارات التدريب والتوجيه المناسبة

ومن هذا المنطلق، تأسست ماوكلي في عام 2008.

مؤسسة ماوكلي الحائزة على عدّة جوائز، هي منظمة للإرشاد مقرّها في المملكة المتّحدة، تسعى إلى تعزيز الإرشاد بهدف دعم ريادة الأعمال وتنمية المهارات القياديّة. وبتركيز خاص على منطقة الشرق الأوسط، تؤمن ماوكلي مجموعة من المرشدين المدرّبين على إلهام ودعم أصحاب المشاريع وتمكينهم من تحقيق أعمالهم وجهودهم الشخصيّة. ويتم ذلك على امتداد السنة، عبر التوظيف، التدريب، وربط المرشدين برواد الأعمال في علاقات توجيهيّة جاريّة، من خلال الأعمال الفريدة وبرامج الإرشاد التي لا مثيل لها. تسعى مؤسسة ماوكلي من خلال هذه العلاقات التوجيهيّة إلى تشجيع النمو الدائم للأعمال التجاريّة فضلاً عن التنميّة الاجتماعيّة والاقتصاديّة.

منذ إطلاقها، أجرت ماوكلي 30 برنامجاً "لتجربة ماوكلي للإرشاد" في كلّ من الأردن، لبنان، سوريا، فلسطين، الجزائر، والمملكة المتحدة. في نوفمبر 2012، أطلقت ماوكلي أول برنامج لها في قطر، بالتعاون مع شريكتها المحليّة "مؤسسة قطر". وقد شهد هذا البرنامج الذي كان برعاية برودبنت نورمان ومركز التنمية الاجتماعيّة (SDC)، شراكة بين ثمانية رجال أعمال معظمهم قطريون وثمانية مرشدين من قطر، الأردن، مصر، الهند، انجلترا وايرلندا، يتمتعون بكفاءات عالية ولديهم خبرة في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا.

في محاولة لزيادة النموّ ومعدل نجاح أصحاب المشاريع الصغيرة في الشركات الصغيرة والمتوسطة، أجرت ماوكلي ثلاثة برامج تركّز على إرشاد أصحاب المشاريع الصغيرة، من بينها برنامج في مصر بالتعاون مع صلتك وجمعيّة رجال الأعمال في الإسكندرية، وفي الأردن بالتعاون مع شركة الأهلي للتأجير التمويلي، التابعة للبنك الأهلي الأردني. تمكّنت ماوكلي من خلال كل البرامج التي أجرتها على ربط أكثر من 250 مرشداً مع 220 مسؤولاً عن المشاريع الجديدة وتلك التي تنمو تدريجياً و 30 مسؤولاً عن المشاريع الصغيرة. وفي عام 2012 تضاعف حجم خريجي ماوكلي، وهو يتجاوز الآن 540.

كنتيجة لهذا التقدّم، نالت ماوكلي جائزة محمد بن راشد لدعم مشاريع الشباب عن أفضل شبكة توجيه في العالم العربي، في ديسمبر 2012.

ما هو التوجيه؟

تشير كاثلين بيري، مديرة الأعمال التجارية لدول مجلس التعاون الخليجي وشمال أفريقيا لدى مؤسسة ماوكلي إلى أن "المرشد هو الشخص الذي يقف قربك في علاقة وطيدة ويعمل معك بهدف أن يمكّنك من تطوير قدراتك القياديّة، آخذاً بعين الإعتبار قابليّة صنع العمليّات والقرارات، يقوم بذلك من خلال العمل كمستمع، وصديق لا يقول لك ما عليك القيام به إنما يزوّدك بالطموح والأمل ويعطيك دافعاً للاستمرار".

لماذا هو بالغ الأهميّة؟

في كل مسيرة ريادية يخوضها رجل الأعمال، ينمو فيها عمله لدى الحياة من خلال الإشراف والتوجيه الذي يناله، كما تكون تجربة يسترشد بها رجل الأعمال نفسه. وكنتيجة لذلك، غالباً ما يتطلّب إتقان ريادة الأعمال المرور بمراحل متميّزة للنمو والتطوّر.

إن المراحل الثلاث الأكثر صعوبة، والتي بحسب ماوكلي يحتاج رائد الأعمال خلالها إلى اللجوء إلى مرشد بارع، هي التاليّة:

- مرحلة الإنطلاق، هي المرحلة التي ينتقل فيها العمل من التصوّر إلى مرحلة الإنطلاق التي تُعرف أيضاً بـ"عصاء الهوكي". يتطلّب الوصول إلى هذه المرحلة الإستعانة بعوامل غير ملموسة مثل قدرة رائد الأعمال، مركزه ومهاراته الإجتماعيّة. هذا يلخّص ما يدعوه العلماء "رأس المال البشري". الذي يتساوى لدى تطبيقه على ريادة الأعمال، مع القدرة الرئيسيّة لتقييم المخاطر بدقّة ولاتخاذ القرارات بناء على هذا التقييم. لذلك، فلا بدّ من وجود عناصر مثل الثقة، الوعي والحكم الذاتي باعتبارها مهارات أساسيّة. كما يساهم تواجد صاحب عمل ذي خبرة أو خبير مدّرب إلى جانبكم بتوجيه وتطوير هذه القدرات ويساعدكم على مواجهة التحديات بشكل مختلف.
- مرحلة النمو، هي المرحلة التي ينتقل فيها العمل من حيّز التحقيق إلى التطوّر المستمر. تُعتبر مرحلة نمو الأعمال كظاهرة موثقة لكنها ليست علماً دقيقاً. ومع نماذج الأعمال واتجاهات الصناعة الجديدة التي تغيّر حالة نموذج النمو التقليدية، فإن الشيء الوحيد المؤكّد هو أن هذه المرحلة تجلب لرجال الأعمال المكافآت والتحديات على حدّ سواء في ظل تغيّر أعمالهم. يفشل العديد من أصحاب المشاريع في أخذ ذلك في الإعتبار، وبمجرد أن يبدأوا بجني الأرباح، فتختلف المهارات المطلوبة لتطوير الأعمال اختلافا جوهرياً عن تلك المطلوبة في مرحلة الإنطلاق. يمكن للمرشد أن يساعد رائد الأعمال على معرفة نقاط القوة والضعف التي يتمتّع بها وعلى تحديد القيود التالية التي يجوز فرضها على الأعمال التجاريّة، لكنه يصعب على المرء أن يقوم بهذا التقييم الذاتي بمفرده. وقد يساعده المرشد أيضاً على معرفة أنه قد لا يكون الشخص الأنسب لقيادة الشركة.
- مرحلة النجاح، وهي مرحلة يصعب الوصول إليها بحيث أنه بعدما ينجح رائد الأعمال في إتمام المرحلتين السابقتين، يصل إلى مرحلة من "الغطرسة" أو "التكبر". عند هذه النقطة، يصبح كل ما يطمح إليه روّاد الأعمال معرّضاً للخطر، لأنهم يفقدون القدرة

على التشكيك في دوافع نجاحهم. ويعتبرون أن النجاح مضمون فيقومون بإهمال أعمالهم، ويرفضون مثلاً التجديد. يتجاهلون المخاطر ويصبحون شرسين في السّعي لتحقيق المزيد من الأمور. هناك العديد من روّاد الأعمال الناجحين الذين تجنبوا الغطرسة والملل، من بينهم ريتشارد برانسون وديفيد باكارد، الذين اختارا أن يحيطا أنفسهما بالناس، واعترفا بشكل مستمر بجهود الآخرين وبأهمية الفريق والعمل الجماعي. يمكن للمرشد أن يقدّم إنتقادات بناءة أو حتى أن يبقى على حياد حيث لا يحتاج رائد الأعمال أن يدّعي أنه لا يقهر كما يمكنه أيضاً مساعدته لإيجاد فرص جديدة للتعلم، أم يوفّر له علاجاً للراحة الفكريّة.

نظراً لحداثة ريادة الأعمال في المنطقة نسبياً، فإن معظم روّاد الأعمال، ضمن مجموعة ماوكلي، يعملون في مرحلتي الانطلاق والنمو.

بعد إنهاء البرنامج، أشارت بيانات مؤسسة ماوكلي إلى ما يلي:

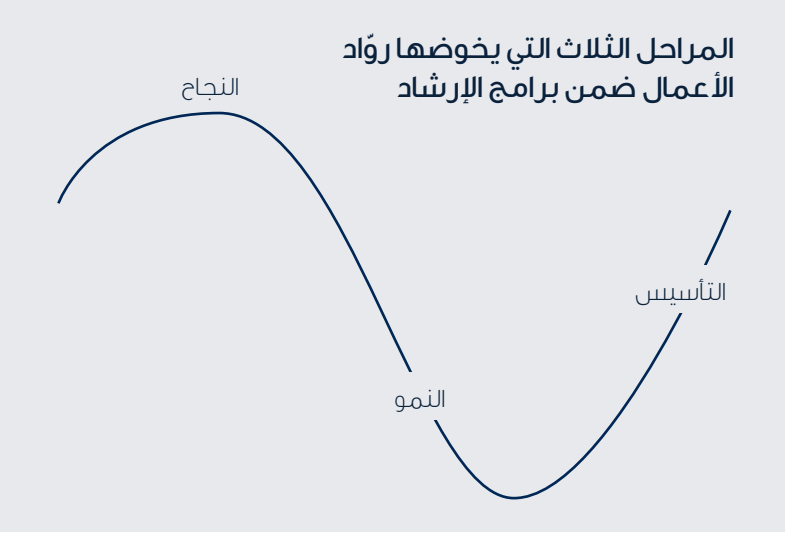
- ينتج كل رائد أعمال يتلقى التوجيه من ماوكلي معدل 2 – 3 أعمال خلال السنة الأولى، ويبدو أن هذا الإتجاه سيواصل مساره.
- ينصح 90% من روّاد الأعمال الروّاد الآخرين باختبار تجربة ماوكلي للإرشاد
- يقول 80% من الروّاد إن التوجيه ساعدهم على زيادة الثقة في صنع القرارات لإدارة أعمالهم
- يشير 80% من الروّاد إلى أنهم يرغبون في مواصلة علاقة التوجيه مع ماوكلي بعد إنتهاء برنامج الإرشاد الذي استمر على مدار السنة
- يقول 75٪ من الروّاد إن مرشدهم الخاص قد ساعدهم في تصدي الشكوك الشخصيّة في إدارة أعمالهم كما ساعدهم على فهم كيفية نقل أعمالهم إلى مرحلة النمو المقبلة
- يقول 70% من الروّاد إنهم يرغبون في أن يصبحوا مرشدين لدى مؤسسة ماوكلي أو أن يرشدوا الآخرين في مجتمعهم كنتيجة لتجربتهم مع ماوكلي
- يشير 50% من الروّاد إلى أنهم وسّعوا نطاق تقديم منتجاتهم وقائمة عملائهم كما أبرموا المزيد من العقود تحت إشراف الإرشاد المقدّم من ماوكلي وهم يتوقّعون ارتفاعاً بالأرباح في نهاية السنة الماليّة المقبلة، مقارنة بالعام السابق.

ومع ذلك، لا يستفيد روّاد الأعمال وحدهم من برامج الإرشاد هذه، إنما يستفيد المرشدون أيضاً من خلال تنمية مهاراتهم القياديّة وتطويرها.

تُعتبر عملية التعلم أيضاً فترة من الوعي والإكتشاف الذاتي بالنسبة للمرشدين، وهي تنتج في تطوير الكفاءات الجديدة التي يمكن تطبيقها في كافة المجالات ضمن حياتهم الشخصيّة والمهنيّة.

بعد الانتهاء من البرنامج:

- قال 90% من الروّاد إنهم يسعون لنيل مزيد من فرص الإرشاد في المستقبل



مع تركيز خاص على منطقة الشرق الأوسط، تؤمن ماوكلي مجموعة من المرشدين المدرّبين على إلهام ودعم أصحاب المشاريع وتمكينهم من تحقيق أعمالهم وجهودهم الشخصيّة

- قال 80٪ من الروّاد إن تجربتهم كانت مفيدة جداً، وأنهم ينصحون المعنيين الآخرين بخوض هذه التجربة
- قال 80٪ من الروّاد إن مشاركتهم في البرنامج ساهمت في تحسين مهاراتهم في الاستماع للاخرين وتفهمهم
- قال 55% من الروّاد إن المهارات التي اكتسبوها، مفيدة في محيطهم المهني، من حيث التعامل مع كلّ من الزملاء والموظفين والعملاء.

من الواضح أن فرص النمو والنجاح تزداد من خلال توفير التوجيه اللازم والمتين لروّاد الأعمال.

ومع ذلك، فإن الفوائد تتجاوز دعم روح المبادرة، في حين يسمح الإرشاد بتطوير مختلف النماذج القياديّة وبسهّل تطبيقها.

يُعرّف توني بيري، مؤسس ماوكلي وعضو مجلس الأمناء، مفهوم القيادة بالقول: "تقديم الخدمات هو قيادة بحدّ ذاتها". ويضيف، "حين أقدّم لك الخدمات وتتبعني، فعندها أصبح قائداً. إن أروع هديّة يمكن للمرء أن يقدّمها للآخرين هي تكريس وقته لهم بهدف إرشادهم. ومن لا يمكنه إرشاد الآخرين، لن يستطيع القيادة".