

الحكومات وُجدت لخدمة الناس



د. مايا الهواري

الإنسان اجتماعي بطبعه، لا يستطيع العيش منعزلاً عن أبناء جنسه، وقد وُجد على وجه الأرض ليس لخدمة نفسه فحسب، وهذا أمر طبيعي، ولكن لا بدّ من خدمة الآخرين، فالمثل الشعبي يقول: «الجنة دون ناس لا تُداس»، وهذا دليل واضح على ضرورة تعايش البشر مع بعضهم.

يقول صاحب السموّ الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، رعاه الله: «الحكومة ليست سلطة على الناس، ولكنّ الحكومة وجدت لخدمة الناس»، وهذا برهان على أنّ نجاح أيّ حكومة أو مؤسسة ينتج عن النجاح في رضا المتعاملين، ذلك أنّ على مدير كلّ مؤسسة أن يضع نصب عينيه أنّ هناك نوعين من المتعاملين، متعامل داخليّ ومتعامل خارجيّ، فالمتعامل الداخليّ هو الموظّف الذي على عاتقه حمل كبير، وبالمقابل لا بدّ أن يشعر بالرّاحة الداخليّة ليستطيع أن يقدّم طاقته الفائقة لخدمة المتعامل الخارجيّ والذي هو الجمهور، وفي هذا المضمار يتوجّب امتلاك مهارات الذكاء العاطفيّ لدى كلّ من المدير وموظّفيه وكلّ شخص في المؤسسة، وقد يمتلك كثيرون مهارات الذكاء العاطفيّ، بينما لم يقوموا بتوظيفها في المكان الصّحيح والشّكل المناسب، أو أنّهم لا يقومون

بتجديدها بين الحين والآخر، وهناك آخرون يعتقدون أنه كلما ارتفع المدير القائد في المنصب والمكانة، زادت الفجوة بينه وبين الجمهور.

وتقول الإحصائيات إن ارتفاع المديرين والقادة بمناصبهم يشعروهم بالوحدة، بسبب ابتعادهم عن الجمهور، فمنهم من تعجبه هذه الفجوة ويشعر من خلالها بالتمييز والاختلاف، وآخرون يرونها عبئاً عليهم، لأنها تقف حاجزاً يفصلهم عن الجمهور، فيبدؤون بردم هذه الفجوة، محاولين الاقتراب والتعايش معهم، وهذه من صفات القائد والمدير الناجح الذي يتعامل مع موظفيه كأنه فرد منهم، لا كرئيس ومرؤوس، وأن لكل شخص في المؤسسة بصمته الخاصة، ومع تكاتف هذه البصمات ينتج العمل المتكامل، واندماج المدير مع موظفيه يجعله على مقربة منهم ومعرفة مشاكلهم وسماع أخبارهم بشفافية، بعيداً عن تناقلها من شخص لآخر، وقد تصل ناقصة أو مبالغاً فيها. وهذا ما تعلمناه من شيوخنا في دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث إنهم دائماً مع الناس وبجانبيهم، لأنّ تطوّر الدولة مرهون بأفرادها، فلو كان القائد في برجه المشيد وعامة الناس يعانون الفقر والتعب، فإن شعور الإنجاز لدى القائد سيزول، والعكس صحيح عندما يضع القائد بصمته وبصمة موظفيه في خدمة المجتمع، محتلاً قلوبهم ببصمته العالمية في العطاء الإنسانيّ.

نستنتج من ذلك أن امتلاك القائد والمرؤوسين الذكاء العاطفيّ ومهاراته، سيكون بوصلة النجاح لخدمة المجتمع.