

هل ترى رجلاً حكيماً في عينيه؟

رجاء الجاهل أعظم من رجاءه (أمثال ٢٦: ١٢) قصة من تأليف تيد هيلدبراندت وتشاتغبت

دخل ماكسويل غرانت مقر شركة لارسون وشركاه بثقة رجل لم يُخطئ قط - على الأقل، ليس في رأيه. كان من نوع المستشارين الذين لديهم حلول لكل شيء، ويسخرون من الاقتراحات التي تتعارض مع شرائح باوربوينت المصقولة. بالنسبة له، لكل مشكلة حل مباشر، وعادةً ما يكون هذا الحل هو ما قرره مُسبقاً.

واجهت شركة لارسون وشركاه، وهي شركة لوجستية عائلية تجاوزت ثلاث فترات ركود، تحدياً جديداً: التحول الرقمي. بدأ المنافسون يتبنون سلاسل توريد تعتمد على الذكاء الاصطناعي، وبدأ العملاء يتوقعون تسليمًا فوريًا. عُين ماكسويل لقيادة التحول التكنولوجي للشركة.

منذ لحظة وصوله، تجاهل ماكسويل مخاوف الموظفين. وعندما شرحت ماريا تشين، رئيسة عمليات المستودعات، كيف أن مسارات التوصيل الريفية لا تدعم هذا النوع من الأتمتة الذي يقترحه، لَوَّح لها. وقال وهو: "ينقر على جهازه اللوحي: "أنت متمسكة بالماضي. ثقوا بالعملية

لم يطلب رأيًا. لم يعدل نموذجَه عندما تعارضت الحقائق مع مقترحاته. كان يعتقد أن خبرة الشركة الممتدة لأربعين عامًا لا قيمة لها في مواجهة عبقريته التي تخرج بها من جامعة هارفارد

أطلق النظام الجديد خلال ثمانية أسابيع. نظريًا، كان مثاليًا. أما عمليًا، فكان كارثيًا

لم يتمكن السائقون من اتباع تعليمات التوجيه المعقدة للذكاء الاصطناعي، وخاصةً في المناطق الريفية. أخطأ نظام الجرد الآلي في تصنيف البضائع بسبب عدم توافق صيغ التصنيف، مما أدى إلى فقدان الشحنات وتأخير الطلبات. بدأ العملاء القدامى، الذين استاءوا، بالاتصال هاتفياً في حالة من الإحباط. غادروا واحدًا تلو الآخر

،انزعج مجلس الإدارة من انخفاض الإيرادات، فعقد اجتماعًا طارئًا. قدّم ماكسويل، الذي لا يزال واثقًا من نفسه عرضًا تقديميًا مبهرًا ألقى فيه باللوم على "قلة تعاطف" الموظفين في الفشل. وأصرّ على أن "النظام سليم: الموظفون المناهضون للتقنيات الحديثة هم المشكلة". وكان حله طرد ماريا وآخرين اعتبرهم يماطلون. وكان ردّه: "عليك أن تكسر بعض البيض لثُحصّر عجة"

جلست ماريا بهدوء في الخلف، ثم نهضت أخيرًا. سألت: "هل لي أن أتحدث؟" ساد الصمت المكان. أوما الرئيس برأسه.

قالت بهدوء: "لم يسأل ماكسويل الناس على أرض الواقع ولو لمرة واحدة عما يحتاجونه. لم تكن ضد التغيير، بل أردنا حلاً عمليًا. الحكمة لا تكمن فقط في معرفة الحيل التكنولوجية، بل في معرفة كيفية تطبيق الرؤية وتدريب موظفينا الحاليين في شركتنا

ساد الصمت الغرفة. ثم خاطب الرئيس ماكسويل قائلاً: "لقد وظفناك لخبرتك. لكنك أتيت هنا للتدريس، لا . للتعلم. أعتقد أن هناك مثلًا ينطبق هنا: هل ترى رجلاً حكيماً في عينيه؟ الأمل في الجاهل أكبر منه في نفسه

أنهى مجلس الإدارة عقد ماكسويل في ذلك اليوم. عُيِّنت ماريا رئيسةً مؤقتةً لمبادرة التحول. شكَّلت فريقًا ضمَّ عمال مستودعات، وموظفي تكنولوجيا معلومات، وسائقي خطوط. قادوا تغييرات تدريجية، واستمعوا إلى الملاحظات وقيّموها، ثم وسَّعوا نطاق ما نجح، وألغوا ما لم ينجح

.في غضون ستة أشهر، بدأت شركة لارسون وشركاه بالتعافي. عاد عملاؤها، وتحسنت كفاءتها

وفي هذه الأثناء، انتقل ماكسويل إلى شركة أخرى، مسلحًا بعرض شرائح مبهر آخر وكأنه لم يتعلم شيئًا من فشله في شركة لارسون أند كو

:وبالنسبة للعاملين في لارسون، كان الدرس واضحًا: عند توظيف مستشارين خارجيين، استمعوا إلى المثل القديم. هل ترى رجالاً حكيمًا في عينيه؟ الأمل في الجاهل أعظم منه (أمثال ٢٦: ١٢)