

تخيل انك مدير عام مصنع سيارات ويوم من الأيام قرئت رسالة شكوى على إحدى السيارات : مشكلة سيارتي إنها إذا اشترت ايس كريم فانيلا ما تشتغل السيارة  
!!!!

كيف تتصرف ؟ هل بتعصب ؟ هل بتسبه ؟ هل بطنشه

اقرأ القصة تحت بتعرف الموضوع كامل

هذه قصة حقيقية حدثت بين عميل لجنرال موتورز وقسم خدمة العملاء بالشركة  
وبداية القصة شكوى تلقتها شعبه بونتياك بشركة جنرال موتورز نصها كما يلي :

" هذه هي المرة الثانية التي أكتب فيها إليكم ، وأنا لا ألوكم لعدم الرد ولكن الواقع هو ان لدينا تقليدا في أسرتنا وهو تناول الأيس كريم للتحلية بعد العشاء كل ليلة. لكن نوع الأيس كريم يختلف كل ليلة حيث يحدث تصويت بين أفراد الأسرة يوميا على نوع الأيس كريم الذي سنتناوله هذه الليلة وهنا مكن المشكلة .. فقد قمت مؤخرا بشراء سيارة بونتياك جديدة من شركتكم ومنذ ذلك الحين أصبحت رحلاتي اليومية إلى السوبر ماركت لشراء الأيس كريم تمثل مشكلة . فقد لاحظت أنني عندما أشتري ايس كريم فانيلا وأعود للسيارة لايعمل المحرك معي ولا تدور السيارة .. أما إذا اشترت أي نوع ايس كريم آخر تدور السيارة بصورة عادية .. جداً وصدقوني أنا جاد فيما اقول."

وعندما قرأ رئيس شركة بونتياك هذه الرسالة أرسل أحد مهندسي الصيانة لمنزل صاحب السيارة .. فأراد صاحب السيارة أن يثبت للمهندس صدق روايته .. فأخذه لشراء الأيس كريم واشترى ايس كريم فانيلا وعندما عادا للسيارة لم يدور محركها تعجب مهندس الصيانة وقرر تكرار هذه التجربة ٣ ليال وفي كل ليلة كان يختار نوع ايس كريم مختلف وبالفعل كانت السيارة تدور بصورة عادية بعد شراء أي نوع من الأيس كريم إلا نوع الفانيلا.

تعجب مهندس الصيانة من ذلك ورفض تصديق مايراه لأنه منافي للمنطق بأي حال من الأحوال .. وبدأ في تكرار الرحلة للسوبر ماركت يوميا مع تسجيل ملاحظات دقيقة للمسافة التي يقطعها يوميا والزمن الذي يقطعه والشوارع التي يمر منها وكمية الوقود بالسيارة والسرعة التي تسير بها وكل معلومة تتعلق بالرحلة إلى السوبر ماركت.

وبعد تحليل البيانات التي جمعها وجد أن شراء آيس كريم الفانيليا يستغرق وقتاً أقل من شراء أى نوع آخر من الآيس كريم وذلك لأن قسم بيع آيس كريم الفانيليا فى السوبر ماركت يقع فى مقدمة السوبر ماركت كما توجد كميات كبيرة منه لأن الفانيليا هى النوع الشعبى والمفضل للزبائن .. أما باقى أنواع الآيس كريم الأخرى فتقع فى الجهة الخلفية من السوبر ماركت وبالتالي تستغرق وقتاً أطول فى شرائها .. اقترب مهندس الصيانة من حل المشكلة وهى أن السيارة لا تدور مرة أخرى بعد وقف محركها لفترة قصيرة وهو ما يحدث عند شراء آيس كريم الفانيليا ( أى أن الموضوع متعلق بالمدة التى يستريح فيها المحرك وليس بنوع الآيس كريم ) .. وتوصل المهندس للمشكلة وحلها وهى أن محرك السيارة يحتاج لوقت ليبرد لكى يستطيع أن يودى عمله مرة أخرى عند إعادة تشغيل السيارة وهو ما لا يحدث عند شراء آيس كريم الفانيليا نظراً لقصر الوقت.

لكن الوقت الإضافى الذى يستغرقه صاحب السيارة للحصول على نكهات أخرى من الآيس كريم سمحت لتبريد المحرك فترة كافية للبدء .

تصور أنك رئيس شركة وجاءتك شكوى بهذا المضمون ماذا سيكون رد فعلك؟؟  
.. أو تصور أنك مهندس الصيانة الذى أرسلته الشركة لفحص مشكلة السيارة التى لا تدور إذا اشترى صاحبها آيس كريم بنكهة الفانيليا بينما تدور إذا اشتراه بأى نكهة أخرى.

من هنا تتحدد كيفية نظرتك للأمور .. هل تأخذها بجدية مهما كانت مرفوضة منطقياً .. أم تهزأ من الأمر وتنظر له نظرة جنونية لمجرد أنه منافى للمنطق.

أحيانا قد ننظر نظرة جنونية لمشاكل حقيقية وتصبح هذه المشاكل بسيطة فقط عندما نجد الحل مع التفكير المتروى .. فلا تقول "مستحيل" دون أن تبذل جهداً صادقاً