کسب و کار

مدیران بومرنگ
راه‌حل یا چالش بیشتر؟

در رقیه ۲۰۰۸، شرکت استان‌یاکس خبر شوک‌کننده‌ای اعلام کرد: پنوان گذار و مدیرعامل سابقش «هوارد شولتز» که ۷ سال قبل از آن از جایگاهش کناره‌گیری کرده بود، قرار بود دوباره به شرکت برگردد. ارزش سهام شرکت در سال ۲۰۰۷ حدود ۲۴ درصد کاهش یافته بود، رشدش به طور چشمگیری کند شده بود و مشتریان راه را فیسبلی می‌باخت که کسی فکرش را نمی‌کرد یک روز رقیب استان‌یاکس شوند. مثل سکوخداند و دلکن دونات. شولتز وقتی به مسئولی برگشت تواست در عرض چند سال شرکت را دوباره به مسیر خود برگرداند. شاید پرسیدن سوال بگذد که چطور؟ او استان‌یاکس را به اصل خود بازگرداند به اصول و ریشه‌هایش در سال ۲۰۰۹، ارزش سهام شرکت ۱۴۳ درصد افزایش یافت و تا زمان کناره‌گیری مجدد شولتز در سال ۲۰۱۷ حدود ۲۴ درصد بیشتر از سه برابر شد. همین اتفاق در دیزی هو افتاد. سال ۲۰۲۰، طیب ایگر، مدیرعامل محبوب شرکت، بازنشسته شد و طیب چیلکه جایش را گرفت. دیزنی در آن دوران، درست مثل سایر رسانه‌های سنتی، در گیر مسائل مربوط به پخش آنلاین بود و از سوی دیگر، هنوز نتوانسته بود پیامدهای کرونا را کاملاً پشت سر بگذارد و همه اینها در عملکرد مالی شرکت تأثیر گذاشته بود. سود و درآمد شرکت کاهش یافت و صدای سرمایه‌گذاران درآمد بسیاری از نظارن. مشکلات پیش آمده را از چشم چیلکه می‌دیدند که چیزه شرایط نیز در بحران دیزنی نبی‌تنهی شود و با وجود این، همانند مدیر دیگری که توانستند و تصمیم گرفتند او را برگردانند و او نیز قبول کند و چه کسی جایگزینش شد؟ درست حدس زدید، بابِ ایگر، مدیر فیلی به مدیرانی مثل شولتز و ایگر، «مدیران بومرنگ» می‌گویند؛ مدیرانی که مدتی پس از کناره‌گیری، با بازنشستگی خود، به جایگاه خود می‌گردند. علت این عمدتا مشکلات و بحران‌هایی است که برای شرکت پیش می‌آید و همانند مدیر تصور می‌کنند که مدیر سابق می‌تواند آن مشکلات را حل کند. دانستن‌های بسیاری از این رهبران سازمانی در به‌دست‌آمدن روایت شده که همگی پس از بازگشت عملکرد درخشانی از خود نشان داده‌اند و شرکت را از مرحله سقوط نجات داده‌اند یکی از موفق‌ترین موارد مربوط به استیو جابز است که پس از مدتی خودرا به اپل برگشت. اما سوال اینجاست که آیا این دیزنه همه رهبران سازمانی صدق می‌کند؟ در سال ۲۰۰۷، تحقیقاتی درباره این مدیران انجام شد. بیشتر آنها پس از بازگشت، عقیم خیانه‌مدیره تنزل شده بودند. این تحقیقات نشان داده که چرا جز موارد معروف، بسیاری از این رهبران سازمانی عملکرد چندان چشمگیری از خود نشان نداده‌اند. در واقع، عملکرد سازمانشان پس از بازگشت آنها، تفاوت چندانی با سایر شرکت‌های مشابه نداشت. تحقیقات دیگری که در سال ۲۰۲۰ در مجله مدیریت استون منتشر شد، نشان می‌داد که مدیران بومرنگ در یک بازه زمانی دوساله، عملکردی پایین‌تر از میانگین بازار داشته‌اند. حتی نام مدیران بومرنگ معروف وجود دارد که پس از بازگشت، عملکرد جهتی نداشته‌اند. جلب اینجاست که چند دقیقه پیش، «هوارد شولتز» برای بار سوم به استان‌یاکس برگشت و در برخورد با کارکنان که قصد تشکیل اتحادیه داشتند، با عملکرداتی مواجه شد. با وجود این، چرا همانند مدیرعامل‌ها مورد تقدیر می‌کنند این رویکرد جواب می‌دهد؟ چرا بعضی از مدیران بومرنگ موفق می‌شوند و بعضی شکست می‌خورند؟ طبق تحقیقات، این مدیران زمانی عملکرد بهتری دارند که شرکتی که در آن قرار گرفته‌اند با چالش‌هایی که قبلا داشته‌اند، دست‌کم تا حدی به‌هم‌شبیه باشد. اگر فقط دوسال از دیزنی رفته بودند و برگشت می‌کردند، مشکلاتی مواجه نمی‌شدند. چرا همانند مدیرعامل‌ها مورد تقدیر می‌کنند این رویکرد جواب می‌دهد؟ چرا بعضی از مدیران بومرنگ موفق می‌شوند و بعضی شکست می‌خورند؟ طبق تحقیقات، این مدیران زمانی عملکرد بهتری دارند که شرکتی که در آن قرار گرفته‌اند با چالش‌هایی که قبلا داشته‌اند، دست‌کم تا حدی به‌هم‌شبیه باشد. اگر فقط دوسال از دیزنی رفته بودند و برگشت می‌کردند، مشکلاتی مواجه نمی‌شدند. چرا بعضی از مدیران بومرنگ موفق می‌شوند و بعضی شکست می‌خورند؟ طبق تحقیقات، این مدیران زمانی عملکرد بهتری دارند که شرکتی که در آن قرار گرفته‌اند با چالش‌های جدید دیزنی، مثل اثرات کرونا، با مشکلات سابق شرکت قرق داشت ادامه پایه و اساس کسب‌وکار قرق نکرده بود. در حقیقت، بسیاری از چالش‌های فعلی دیزنی، از جمله گذار به یک رسانه دیجیتال، مسائلی بود که اگر سال‌ها نادیده آنها سحبت می‌کرد به‌تلاوه او دارایی مهارت‌های ترمی است که می‌توانند دیزنی را از بحران نجات دهند. مهارت‌هایی مثل مدیریت استعدادها و پرورش نوآوری و البته توانایی ایجاد در عقد قرارداد و چانه هیچ‌کدام از این مهارت‌ها را نداشت. بنابراین، موفقیت یک مدیر بومرنگ تا حدی به‌مهارت‌هایی و نوع مشکلات شرکت نیز بستگی دارد. چانه در زمان بدی به جایگاه مدیریت رسید. بحران‌ها از قدرهای هم پیچیده‌تر نبودند اما دست به‌دست هم دادند تا ثمر نیابد کنار بماند. این نتیجه می‌رسند که او برای مدیریت دیزنی آنچه مناسبی نیست. مدیرعامل بودن، فقط تصمیم‌گیری نیست، بلکه به‌توانی کارکنان و سرمایه‌گذاران را متقاعد کنی که شرکت چشم‌اندازهای بلندمدت دارد و استخدام آیگر در دیزنی این پیام را به آنها می‌دهد.

رفت و آمد تبدیل به یک تردد نشده

همه ما داستان‌های بازگشت قهرمانها را دوست داریم و مدیران نیز از آن مستثنی نیستند. مثل بازگشت قهرمانانه استیو جابز به اپل، به نظر می‌رسد که مثل سال‌های اخیر، جک دورسی که سال ۲۰۰۸ از توییتر، شرکتی که خودش تاسیس کرده بود، اخراج شد، در سال ۲۰۱۵ دوباره به عنوان مدیرعامل به شرکت برگشت. مایکل دل، بنیان‌گذار و مدیرعامل شرکت دل نیز که سال ۲۰۰۴ از مدیرعاملی کناره‌گیری کرده بود، سال ۲۰۰۷ به دلیل افت سهم دل، دوباره به این شرکت بازگشت. نمونه‌هایی از این قبیل بسیارند. برخی موفق بودند و برخی شکست خوردند. وبسایت انجمن مدیریت منابع انسانی (SHRM) می‌نویسد «دلایل مختلفی وجود دارد که همان مدیرها تصمیم به بازگرداندن مدیران سابق می‌گیرند. برخی از این مدیران چهره‌های نمادینی هستند که شرکتشان را به جایگاه مالی درخشان رسانده‌اند، یا توانسته‌اند با ابقام و اکتشابات بزرگ، شرکت را به طرز چشمگیری گسترش دهند. آنها با سیاست‌های شرکت آشنا هستند. برای همانند مدیرها تصمیم به بازگرداندن مدیران سابق می‌گیرند،