إتيكيت التصرف في إجتماعات العمل



وأخيراً حصلتَ على فرصة الإجتماع الموعود زبونٍ مهمٍّ مرتَقب. وصلتَ إلى قاعة الإجتماعات لتأخذ مكانك فيها، وانتظرت إلى أن جلس ضيفُك، ثمّ جلست في مقعدك.

سؤال: أين تضع يديك؟ على الطاولة أم على حِجْرك؟ وهل هذا أمرٌ مهمٌّ؟

الجواب: أبقِ يديك على الطاولة بحيث يمكن رؤيتهما. ففي العصور القديمة كان إخفاء اليدين يعني إخفاءً للسلاح. أمّا اليوم، فإن إحتمال أن يتوقّعَ الشخصُ الذي تقابله أنك تحمل سلاحاً وأنك مصدر خطر هو إحتمال مستبعد، ولكن إبقاء يديك ظاهرتين يدلّ بوضوح على أنك صريح، وليس لديك ما تُخفيه. إضافة إلى أنّه يُظهر إحترافية أكثر.

عندما يحين وقت الإجتماع لا تفترض أي شيءٍ على أنّه من المسلّمات. هذه هي فرصتك، وأنت بحاجة إلى جميع آداب السلوك لتتألّقَ، وتَبزّ منافسيك، وتُقيم الإتصال وتكسب الثقة. والإجتماعات تحدث باستمرار في دنيا الأعمال لدرجة أننا غالباً ما نميل بالغريزة إلى إهمال ضبط الجوانب الدقيقة، ونندفع ببساطة دون الإلتفات إلى الأمور الصغيرة التي تقتضيها أصول البروتوكول اللائق. لذا يرجى أن تأخذ بالحسبان أنك بذلت الوقت والجهد لضمان حصول الإجتماع في المقام الأوّل، وقمتَ بلقاءات عمل جماعية، وبحوث، وعروض ومناورات إبتغاء أن تكون هناك. من المنطقي أنك ترغب في إستعمال أيِّ أداةٍ

تتوفّر لديك لتجعل هذا الإجتماع ناجحاً، وأن تَستغل هذه الفرصة لتكون متميّزاً. وهناك الكثير من الوسائل التي تجعل هذا ممكناً باستعمال آداب السلوك اللائقة.

- تحصيل الإجتماع:

إنّ الفرصة الأولى التي ينبغي أن تُظهِر فيها براعتك في اتّباع قواعد آداب السلوك هي في كيفية تحصيل هذا الإجتماع المهم. سيقول لك الكثيرون إنّ هذا الأمر يحتاج إلى إستعمال الحيلة أو اللجوء إلى الرشوة. والواقع أنك قد تحُصّل بهذه الوسائل الإجتماع أو لا؛ غير أنّها لن تساعدك على بناء الثقة في علاقتك مع هذه المؤسسة. وحالما تلجأ إلى الرشوة أو التزوير أو الذرائع الكاذبة، تكون عرّضتَ عاملَ الثقة للخطر، وألحقت الضّرر بالإتصال الذي سعيتَ جاهداً لتحقيقه.

وقد يقول لك آخرون: إنّ تحصيل إجتماع متعذّرٍ مع زبونٍ صعب المنال يتطلب تصرّفاً مثيراً للإعجاب والإنتباه. سمعتُ مرةً مديرة متجرٍ لبيع مفروشات بالتجزئة وهي تتحدّث كيف تمكّنتْ من دخول عالم المفروشات مع أنها لم تمارس أيّ عملٍ في حياتها. فقد قرأت في الجريدة إعلاناً عن وظيفة مدير صالة عرض مفروشات، فقالت في نفسها إنّها قد تبدع في هذا المجال، ورغبتْ في هذه الوظيفة. ولكنها لم تستطع تحصيل الإجتماع، ووجدتْ صعوبة في جذب إنتباه رئيس الشركة. فاتصلت بالهاتف، وسجّلت رسائل هاتفية عديدة، وأرسلت فاكسات، وكتبت رسائل بريدية، واستجدت موظف الإستقبال لمساعدتها في تحصيل الإجتماع. لقد كانت تعلم أنها إذا استطاعت أن تقابل المدير، فسيوظفها مباشرة، لأنّها قادرة على إقناعه بأنّها الشخصُ المناسب لهذه الوظيفة. لكنها لم تفلح في تحقيق هذا الإجتماع. وأخيراً خطرت لها فكرة مبتكرة لا تكاد تُصدّق لِلَفت إنتباه المدير.

لم تكن تملك المال الكافي، فلجأت إلى بطاقتها الإئتمانية، واستأجرت طائرة لتحوم فوق مكاتب إدارة الشركة وهي تحمل لافتة كبيرة كُتِب عليها: "يرجى مقابلة جين دو". واتصلتْ بسكرتيرة المدير، وطلبتْ منها أن يُلقيَ المديرُ نظرة من نافذة مكتبه في تمام الساعة الثانية عشرة وخمس دقائق. وبالفعل نظَرَ المديرُ من النافذة، فلما رأى اللافتة، هزّ برأسه على ما يبدو، وأذعن للطلب. وحصلت على المقابلة، ومن ثمّ على الوظيفة.

قصةٌ رائعة حقاً، ولكن هذا المستوى من الجهد (والكلفة!) ليس ضرورياً للحصول على معظم المقابلات في أيامنا هذه. أمّا الطريقة المثلى لتحصيل مقابلة صعبة المنال مع الشخص المراد، فهي اللجوء إلى طرفٍ ثالث. ومن هنا أن اكتسب استثمارُ الوقت في لقاءات العمل الجماعية تلك الأهمية البالغة. ومن هنا أيضاً ضرورة عدم الإعراض عن أي شخص في لقاء العمل الجماعي بحجة أنّه لا يستحق أن تعطيه جزءاً من وقتك. ومَن يدري، فقد يكون هذا الشخص غير مهمٍّ بالنسبة إليك في ذلك الوقت، ولكن قد يأتي اليوم الذي تكتشف فيه أنّ هذا الشخص هو صديقُك في أيام الطفولة، أو الذي كنتَ تلعب معه الغولف، أو البائع الموثوق لدى المدير الذي تطمح إلى لقائه. ولذلك فإن لقاءات العمل الجماعية هي المعبرُ

الأهمّ لتحصيل أيّ مقابلة صعبة المنال.

متى يبدأ الإجتماع فعليّاً؟ يبدأ قبل الوقت الذي يتوقعه معظمُ الناس منذ اللحظة التي تتحدث فيها مع الشخص على الهاتف. وينبغي أن تَعُدّ هذه المكالمة هي مقابلتَك الأولى مع هذا الشخص، ولو لم تكن قابلته وجهاً لوجه بَعْد. فالواقع أنّ المقابلة تبدأ في هذه اللحظة بصوتك. لذا، عندما تحُدّد موعداً للمقابلة عبر الهاتف، تأكّد أنك تُظهِر في صوتك الحيوية والنشاط والثقة والإحترافية والدفء. وإياك أن تؤجّل إظهار مزاياك الشخصية والإحترافية إلى حين موعد المقابلة الشخصية، بل أظهرها منذ الآن. ولا تنسَ إستعمال المهارات التالية: ابتسم (واستعنْ بمرآةٍ لتساعدك على إحراز هيئة سارّة، والنفاذ عبر الأسلاك)؛ ابقَ واقفاً وأنت تتحدّث لتضمن إظهار القوة في الصوت وإصابة الغاية من الحديث. وافعل هذه الأشياء، حتى في الرسالة الصوتية. فهذه هي فرصتُك الأولى لتضع "الوصف" اللائق بك وبشركتك، ولتترك الانطباع الأوّلي، إيجاباً أو سلباً. ولا يخفى كم للحظة التواصل الأولى هذه مع زبونك المنتظَر من الأهمية، فاجعلها في مصلحتك ما استطعت.

في يوم المقابلة تذكّر أنّ المقابلة تبدأ بمجرد وصولك إلى موقع الشركة. فحالما تدخل بسيارتك إلى مكان وقوف السيارات، تصبح تحت مراقبة الشركة. وخاصة مع إزدياد التدابير الأمنية في هذه الأيّام؛ فلا تدري مطلقاً أين يضعون كاميرات التصوير، ولا مَن يراقبك. لذا فأنت بحاجةٍ إلى أن تكون في وضعية الإستعداد الكامل للمقابلة، منذ لحظة دخولك أرضَ الشركة. وغالباً ما يُخفق معظم أصحاب الأعمال في التعامل مع وَقْتِ وصولهم إلى مكان المقابلة على أن من صُلْب وقت الإجتماع. وبالمناسبة، فإنّ جميع الزلات التي أتحدّث عنها قد وقعتُ فيها. وفيما يلي واحدة منها.

وصلتُ إلى مبنى مكتب الزبون الذي أريد مقابلته، وقُدْتُ سيارتي إلى المرْأَب. ثمّ شرعتُ بتهيئة نفسي: بدّلتُ حذائي، ورتّبتُ شعري، وتفحصتُ مكياجي، ووضعتُ قليلاً من عطر النعناع الفموي، وأجريتُ بعض المكالمات السريعة؛ كل ذلك فعلتُه وأنا في السيارة قبل أن أتجّه إلى مقابلة زبوني. بعدها دخلتُ المبنى، ثمّ مكتبه، وجلستُ فنظرت من نافذة مكتبه، فإذا بي أرى سيارتي! لقد رأى إذن كلّ ما فعلتُه في السيارة! كنتُ في غاية الإحراج!

بعد مدة مررتُ بتجربة أخرى في عملي. وصلتُ إلى موقع المقابلة، وكان المبنى كبيراً بحيث أنني لم أكن أتخيّل أن أحداً يمكن أن يراني، نظّمت أوراقي، وأجريتُ ترتيباتي النهائية وأنا في سيارتي، واستجمعتُ قوتي. وبدأتُ بالبحث عن مكان المقابلة، فإذا بهاتفي الخلوي يرنّ: "مرحباً جودي، عليك أن تتابعي السير إلى الأمام وتتجاوزي مدخلَيْن آخرين لتصلي إلى القسم الخاص بي في المبنى". لقد كان زبوني يراني بفضل كاميرات المراقبة التي تنقل صورها عبر الشبكة الداخلية للشركة. لذا، يجب أن تكون في حالة إستعداد كامل للمقابلة منذ اللحظة التي تدخل فيها المكان المقصود؛ فأنت غير محجوبٍ عن أعين الرقباء، بل تحت الأضواء.

حين تخرج من المَرْأَب، وتدخل البَهْوَ، تكون قد دخلتَ في المرحلة الثانية من قواعد آداب

المقابلة. لا تنسَ حين تُعرِّف بنفسك لموظف الإستقبال أن تُبرِز بطاقتك بحيث يكون وَجْهُ الكتابة فيها نحو الأعلى، كيلا يتطلَّبَ الأمرُ قَلْبَ البطاقة لقراءة الإسم. تُعَدُّ هذه كياسةً إحترافية منك لموظّف الإستقبال، لأنّها تساعد على تسهيل عمله في النطق باسمك والإتصال بك بوجهٍ سليم وكفاءة. فبتقديم بطاقتك وأنت تحييه باسمه (الذي تراه على سطح المكتب أو على صدر الموظَّف)، تتجنَّبَ أن يُخطئ في لفظ اسمك، أو أن يسألك ثانيةً: "كيف تهجِّي اسمك؟". فبطاقتك تساعد الموظّف على الإعلان على اسمك بصورة سليمة.

بعد ذلك، اطلبْ من موظف الإستقبال أن يرشدك إلى أقرب حجرة إستراحة. وهناك تَفَقَّد مظهرك: الشعر، المكياج (للنساء)، الملابس، رائحة الفم وما إلى ذلك، واحرص على أن تَغسل يديك وتجفِّفهما تماماً، وبذلك تستطيع أن تصافح الآخرين دون أن يكون على يديك أثرٌ للرطوبة.

- إذا كان الإجتماع في المكتب:

القاعدة الأولى المتعلِّقة بالجلوس بحضور المضيف هي: آثِر مضيفَك دوماً بالجلوس أوّلاً في الغرفة. فإذا مُنحتَ فرصة إختيار مقعدك، فاختر – ما أمكنك ذلك – المقعد الذي يشكِّل زاويةً مع مقعد مضيفك، لا المقعد الذي يقابل مقعده، لأنّك بهذا تتخلَّص من أن تكون الطاولة عائقاً في إقامة العلاقة بينكما. وكذلك اختر أقلَّ المقاعد راحة، إذا كان لك الإختيار، لأنّك إن جلستَ على مقعدٍ جلديٍّ فاخر، فستكون في حالة مائلة إلى الإسترخاء، وسوف ينخفض مستوى طاقتك وحيويتك، وتتضرّر صورتك الإحترافية. والمقعد الأقلُّ راحةً يشجِّعك على الإعتدال في جِلْستك. والتركيز، وإظهار الحيوية. تذكَّر أنك لم تحضُر إلى هنا للإستراحة وإجراء محادثةٍ لطيفة، بل لإظهار أفضل صورة إحترافية ممكنة لعملك.

اقترب من المقعد، وأدره بحيث يلامس الجهة الخلفية لساقَيْك قبل أن تجلس عليه. فمن شأن هذا أن يُجنِّبك إحتمال أن تخطئ المقعد في أثناء هبوطك للجلوس. صحيحٌ أنّ هذا لا يحدث كثيراً، غير أنّه – إن حدث – فلا ريب أن يسبِّب شعوراً بالخزي والمهانة. فخُذْ حذرك. اجلس في الثلث الأمامي من المقعد، لا على حافَتِه فتظهر وكأنك ستطير، ولا مُستنداً بكليتك إلى مسند المقعد فتبدو وكأنّك تغور فيه. فإذا جلستَ في الثلث الأمامي من المقعد، فلتكن جِلستك على شكل حرف (V) بين ظهرك ومسند المقعد. فهذه الوضعية تدلُّ على إتصالك بالشخص الآخر، وعلى رغبتك في تركيز إهتمامك ومتابعة العمل.

لا ترفع قدميك عن الأرض. وإذا أردتَ وضْع إحدى ساقيك على الأخرى، فليكن أسفل الحذاء باتجاه الأرض، وهذا مهمٌّ جدّاً، لأن ظهوره يُعَدُّ إهانة كبرى في بعض البلدان. ويُعدُّ أوضعَ جزء في الجسم في دول آسية وأمريكة اللاتينية والدول العربية وأوروبا. أتذكُر عندما أُسقِط تمثال صدام حسين؟ لقد نَشرت الصُّحف على صفحاتها الأولى صور الناس وهم يضربون التمثال بأسفل أحذيتهم وهذه منتهى الإهانة. لذا فإن إظهار أسفل الحذاء، ولو عن غير قصد، قد يساء فهمه. وفي حين أنك قد تعتقد أنك لن تصادف

هذا المستوى من الثقافة في إجتماعاتك اليومية، فإن ذلك ممكن بالتأكيد؛ فنحن نعيش في مجتمعٍ عالمي متعدد الثقافات. فمن الأفضل أن نلزم جانب الحذر، وأن نحترم الآخرين. تدرّب على عدم الجلوس في وضعية الإستغراق في الإسترخاء ووضع إحدى القدمين فوق ركبة الرجل الثانية في إجتماعات العمل، واحتفظ بهذه الوضعية – الشائعة في أمريكة الشمالية – لراحتك في بيتك. وإذا أرادت السيدة وضع إحدى ساقيها فوق الأخرى، فلا بأس بوضع الكاحل على الكاحل أو الركبة على الركبة، وفي جميع الأحوال ينبغي الميل بالرجلين إلى أحد الجانبين.

- إذا كان الإجتماع في غرفة الإجتماعات:

إذا كان الإجتماع في غرفة الإجتماعات، فلديك مجموعةٌ من الإعتبارات المختلفة كليّاً والتي تَخصّ مكان الجلوس. فمن المحتمل أن يكون مضيفك قد حدّد سلفاً أماكن الجلوس، وفي هذه الحالة عليك أن تجلس في المكان الذي خُصّص لك. على أن كثيراً من الأشخاص يعجزون عن الأخذ بزمام ترتيبات الإجلاس، وهذا يتيح لك فسحة لإتّخاذ موقف القيادة لنفسك. فإذا وصلتَ إلى غرفة الإجتماعات ودعاك المضيفُ إلى الجلوس حيثما تريد – وهو ما يفعله الكثيرون – فهذه فرصتك لإختيار المكان الأفضل، وهو (في غرفة الإجتماعات) المقعدُ الذي يقابل الباب. لأنّه يتيح لك إشرافاً بصريّاً على الداخلين والخارجين، إضافة إلى إمكان مشاهدة جميع الجالسين إلى الطاولة. فجلوسك عند رأس الطاولة يضعك في المكان الفعال لمعرفة مجريات الأمور في القاعة. إنّ إختيار مكان الجلوس، إضافة إلى طرق ذكية في العمل الإحترافي البارع، له أصول تاريخية. فأوّل وأشهر كنيسة بُنِيت في تاريخ الولايات المتحدة هي الكنيسة المعمدانية الأولى في بروفدنس في ولاية رود آيلاند. والكنائس تُبْنَى عادةً بحيث يكون القسُّ مقابل الباب. غير أنّه لما كان إنتباه القسّ متركّزاً على الحضور، وليس على الداخلين، فقد بُنيت هذه الكنيسة بحيث تكون مقاعد المصلين مقابل الباب لمراقبة اقتراب الهنود الحمر.

يجلس ضيفُ الشرف عادةً إلى يمين المضيف، بحسب تعاليم الإنجيل. فإذا كنتَ مرافقاً، فاجلس مقابل مرافقك، لا إلى جانبه. فبهذه الوضعية تضمن حصول إتصالٍ فعّال بينكما، بالبصر وبحركات الجسم، إضافة إلى إطّلاعكما على مجريات الأمور في القاعة في أثناء الإجتماع. وإذا لم يُحدّد المضيفُ أماكن الجلوس، فهذه فرصتك لإظهار إحترافيتك وثقتك وخبرتك في هذا الإجتماع. انتهز هذه الفرصة لتدبّر ترتيبات الجلوس والقاعة، لإظهار أسلوبك في القيادة ومهاراتك في الإتصال بالآخرين. اجلس في المكان الجيّد، وتابع العمل!.

قبل أن يجلس الحضور، غالباً ما يكون الوقت مناسباً للإقتراب منهم ومصافحتهم والتعرّف إليهم وتبادل البطاقات. اجمع بطاقات جميع الحضور إن أمكنك ذلك، واحتفظ بها. ورتّبها بخفّة في حقيبة أوراقك بحسب ترتيب جلوسهم، وبذلك تستطيع العودة إليها بسهولة في أثناء الإجتماع، ومخاطبة الأشخاص بأسمائهم، مع الحفاظ على التحكّم في الإجتماع. وبهذه البطاقات المتاحة والجاهزة للإستعمال تستطيع

أيضاً معرفة مجال خبرة كلّ شخص عند الضرورة.

عندما يبدأ الإجتماع، وتَشرع في مخاطبة زملائك في العمل، حاول أن تقف. ومع أنّ هذا التصرّف مازال يُعَدّ خارجاً عن المألوف في بلدنا، وقد يُشعر بشيءٍ من الإرباك، غير أنه يمنحك بياناً قويّاً وتأثيراً بالغاً، وسيهيمن حضورك على القاعة. في أحد الإجتماعات كنتُ الوحيدة التي وقفت في أثناء حديثها، فأشاد الحضورُ بالإنطباع القوي الذي خلّفته لفتةٌ بسيطة (كالوقوف). وسواءٌ أكنتَ في إجتماع أم طُلِب إليك التعريف بنفسك، فإنّ الوقوف سيجعلك متميّزاً. فهذه أمورٌ دقيقة تجعلك متفوّقاً على الآخرين، وتساعد على تميّزك الإحترافي. وينبغي أن تحرص كذلك – سواءٌ أكنتَ واقفاً أم جالساً – على تقديم نفسك بوضوح وحيوية. إذ لا يُعقَل، وقد بذلتَ ما في وسعك للحصول على هذه المقابلة، أن تبدأ التعريف بنفسك بالقول: "مرحباً شباب، أنا جودي". فهذا يقوّض مصداقيتك الإحترافية. ولكن ضع طاقة فعّالة في ترحيبك وقل: "مرحباً! اسمي جودي بومان، مؤسسة شركة الإستشارات العالمية للبروتوكولات. أشكر السادة: جونز وسميث وأندرسون على دعوتهم لي للإنضمام إليكم اليوم في هذه الشركة لمناقشة إختصاصنا في الخبرة والحضور الإحترافي، والطرائق التي يستطيع بها المحترفون التميّزَ في مجالات العمل. لي الشرف أن أكون معكم هنا في هذا الصباح. شكراً لكم!".

تأكد أنك حضّرتَ العبارة التعريفية التي توجز فيها القول عن نفسك وعما يمكنك فعله.

ما الأدوات التي ينبغي أن تكون معك في الإجتماع؟ ثمّة عدة أشياء مهمة يجب أخذها بالحسبان. من ذلك إحضار عددٍ وافر من البطاقات وكراسات الدعاية، إضافة إلى جدول الأعمال. لا يمكنك أن تعرف سلفاً عدد الأشخاص غير المشاركين الذين قد يحضرون الإجتماع ويتوقّعون الحصول على نسخة مما يوزّع. لذا، احرص على إحضار عدد أكبر مما تعتقد أنك ستحتاج إليه من النّسُخ، وضعها في مكان يَسْهُل الوصول إليه، مثل حقيبة الأوراق. وفي هذه الحالة، يُستحسن إستعمال حافظة البطاقات، ووضعها في حقيبتك. ومهما تكن الطريقة، يجب أن تكون البطاقات في مكان يسهل الوصول إليه.

* إرشادات في الإجتماع:

- اتّخذ لنفسك مقعد التحكّم والقيادة، ما أمكنك ذلك، فهو يعطيك ميزة سواء كنت ضيفاً أو مضيفاً.

- تجنّب الضيافة؛ فلن تُحرز تقدّماً إذا دُلِقت القهوة أو تناثر فُتات الطعام على ثيابك. الأفضل أن تقول: "لا أرغب، شكراً". وإذا بدا أنّ هذا قد يزعج مضيفك، فخذ شيئاً صغيراً ودعْه على الطاولة.

- اقتنِ أقلاماً وحقائب أوراقٍ ذات نوعية جيّدة. فالدفاتر المدرسية والأقلام اللماعة لا تعزّز صورتك في الإجتماع.

- أحضِر حقيبة صغيرة؛ فالكبيرة تجعل زبونك يشعر بأنّه واحدة من زبائن كثيرين.

- أغلق هاتفك الخَلَوي، بمجرّد دخولك إلى مكان وجود الزبون.

- حضّر برنامج أعمال الإجتماع واجلبْ عدداً من نُسخه؛ فهذه هي الطريقة لجعل الإجتماع يسير قُدماً

وفق ما تريد.

- اجمع بطاقات الحضور، وضعها على مرأى منك لتَعرف أسماء المشاركين في الإجتماع. إضافة إلى أنّ هذا يدل ضمناً على أنك تحتفظ بها، ولم "تنبذها" في الحقيبة. أمّا إذا وضعتَها في محفظتك، فلن تتمكن من الرجوع إليها في أثناء الإجتماع.

- ضَع يديك فوق الطاولة.

- راقب الوقت، فهو مهم جدّاً كما في تقديم العروض. تقيّدَ بالزمن المحدّدَ لك.

- استعمل الأدوات المساعدة بحكمة، وكذلك التقنيات العالية كبرنامج (Point Power)، فالتركيز ينبغي أن يكون متجهاً إليك وإلى ما تقوله. لا تَدع أدوات العرض تصرف الإنتباه عنك.

المصدر: كتاب لا تأخذ الفطيرة الأخيرة (قواعد جديدة لآداب السلوك في دنيا الأعمال)