

## فن التواصل الاجتماعي في العمل



يدخل حسن التصرف في صلب الاداء الوظيفي، فلا يكفي ان تودي عملك بشكل كامل، بل يجب أن يكون سلوكك مهذباً وأن تعرف كيفية التعامل مع الزملاء. كثيرون خسروا وظائفهم أو فرصة الحصول على ترقية بسبب تصرفهم غير المناسب. فكيف يمكن تفادي الوقوع في المشاكل وسوء الفهم في مكان العمل؟ إليك مجموعة من الأسئلة، طرحها أشخاص واجهوا مشاكل في مكان عملهم. لعل الأجوبة تساعدك على التعرف أكثر إلى إتيكيت التواصل والتعامل الاجتماعي في مكان عملك.

\* يتطلب عملي زيارة الزبائن في مكاتبهم وأحياناً كثيرة يرافقني مديري، وبعض المسؤولين الإداريين الآخرين في تلك الزيارات الميدانية، ولهذا نستخدم سيارة الشرك وسائقها. مشكلتي أنني أثار في أغلبية الأوقات في أيِّ مقعد أجلس، هل في المقعد الأمامي أم الخلفي؟

- حدث أن خسر أحدهم فرصة ترقيته لأنه جلس في المقعد الأمامي، ما أرغم مديره على الجلوس في المقعد الخلفي المزدحم قليلاً بوجود شخصين آخرين من الشركة ذاتها. في هذه الحالة، يجب استخدام الحس المنطقي. مثلاً إذا كنتم تستخدمون سيارة أجرة، فإن المقعد الذي بجانب السائق هو الأقل أهمية، فعلى الموظف العادي أن يجلس في المقعد الأمامي، ويترك المقعد الخلفي للمدير أو للمسؤولين الأعلى منه رتبة. أما في حال كنتم تستخدمون سيارة الشركة وكان هناك أكثر من شخصين يستقلونها، فإن المقعد

الأفضل يكون عادة المقعد الأمامي، ويستحسن أن يُترك للمدير. أما في حال كنت تجهل أي مقعد تختار، يستحسن عندها ألا تهرع إلى ركوب السيارة، بل انتظر أن يدخلها المدير أولاً ثم اجلس في المقعد الشاغر.

\* عُنيت في وظيفة جديدة، غير أنني لا أعرف ما إذا كان يجب أن أستخدم الألقاب مع الاسم الثاني لدى التحدث مع زملائي؟

- في البداية يفضل استخدام الألقاب كأن تقول "مدام فلانة" أو "أستاذ فلان". في حال قيل لك مثلاً "أرجو أن تناديني باسمي"، عندها يمكنك مناداة الزميل أو الزميلة المعنيين بالاسم الأول لكل منهما. في المقابل، لا تنس أن تطلب من زملائك أيضاً أن ينادوك باسمك الأول.

\* كيف يتم توقيع الرسائل التي نريد إرسالها إلى الآخرين؟

- عليك أن توقعها باسمك الأول واسم عائلتك أو الاسم الذي تعتمده في تعاملك الوظيفي. في العادة، لا يستخدم الرجال والنساء أي لقب لدى توقيع أسمائهم.

\* ما الطريقة المناسبة لاستخدام بطاقات التعريف أو الـ"بزنس كارد"؟ هل يمكن استخدامها للتعرف الاجتماعي العادي؟

- لا يجب استخدام بطاقات التعريف أو الـ"بزنس كارد" في المناسبات الاجتماعية، كونها مخصصة فقط للمناسبات المرتبطة بالعمل، وفي هذه الحالة تُستخدم بطريقتين: أولاً، عند القيام بزيارة علم، يتم ترك بطاقة التعريف عند السكرتيرة أو في مكتب الاستقبال، كنوع من تسجيل الحضور وترك المعلومات الخاصة بالشخص، مثل اسمه، واسم شركته، ورقم الهاتف والفاكس. ليس ضرورياً ترك البطاقة في الزيارات اللاحقة للشركة ذاتها. ثانياً، عندما يلتقي شخصان أو أكثر في مناسبة ما، ويتبين لهم أن ثمة إمكانية لتطوير علاقة عمل ما، بين بعضهم بعضاً، يمكن عندها تبادل بطاقات التعريف.

\* كثيراً ما أرفع سماعة الهاتف لأسمع صوت سكرتيرة أحدهم تقول لي: "سيدي، الأستاذ فلان يرغب في التحدث إليك، لحظة من فضلك". وأبقى منتظراً ومنتظراً، من دون أن يأتي أحد، فأقفل الخط. لماذا عليّ أن أضيع وقتي في انتظار من اتصل بي أصلاً؟ فهل أنا على صواب؟

- من غير اللائق أن تتصل سكرتيرة أحدهم بشخص آخر وتثير انتباهه أو تقطعه عن عمل ما، ثم تجعله ينتظر. يجب أن يرد الشخص فور أن يجري المكالمة.

\* هل يمكن أن أدعو مديري إلى الغداء؟

- لا يمكنك دعوة مديرك إلى الغداء، إلا في حال كان سبق له أن دعاك إلى تناول الغداء أو العشاء في منزله، لأن هذه تعد مناسبة اجتماعية، وعليك أن ترد الدعوة من باب اللياقة. لكنك لست مرغماً على رد دعوة غداء أو عشاء عمل. يكفي أن تشكر مديرك على تلك الدعوة، مهما يكن عدد الدعوات.

\* من يدفع الفاتورة عند تناول الغداء كمجموعة من زملاء العمل أو شركاء العمل؟

- في الإجمال، يُعتبر الشخص الذي اقترح فكرة تناول الغداء هو المضيف، ويتوقع منه أن يدفع فاتورة

الغداء. لكن، في حال اتُّخذ قرار تناول الغداء بشكل جماعي، فإن قيمة الفاتورة يجب أن تقسم على الجميع.

\* رئيس القسم في شركتنا دعائي وزوجتي مع خمسة موظفين آخرين وزوجاتهم أو أزواجهن إلى تناول العشاء في منزله. هل نتعامل مع الموضوع كأى دعوة العشاء عادية، ونجلب معنا هدية مثل باقة ورد أو حلوى؟ وهل يجب أن نشترى هدية كمجموعة، أو أن يأخذ كل واحد منا هديته؟

- إذا درجت العادة في مجتمعك أن تجلب هدية لدى تلبية دعوة عشاء، فعليك أن تفعل ذلك. بما أن الهدية هي بمثابة شكر على الاستضافة، لا يبدو ضرورياً أن تشتروا هدية جماعية. لكن، في حال كنتم تعلمون أن رئيس القسم يرغب في الحصول على عرض محدد، لكن كلفته الباهظة تحول دون أن يشتريه الفرد بمفرده، عندها يمكنك الاتفاق معاً على شرائه وتقديمه هدية له.

\* تولّى صديق لي وظيفة جديدة في إحدى شركات التأمين، وطلب مني أن يطّلع على بوليصة التأمين الخاصة بي، على أمل أن يقدم لي عرضاً أفضل. لكني، لا أرغب في التعامل مع صديقي، فأنا ليست من محبذي المزج بين الصداقة والأعمال؟ كيف يمكن أن أعلمه بهذا الأمر؟

- يفضل ألا يتم المزج بين العلاقات الشخصية والأعمال. لكن أحياناً، التعامل التجاري أو إنشاء علاقة عمل مع الأصدقاء يكون بمثابة امتداد لتلك الصداقة، مع مشكلة واحدة، وهي أنه في حال حصول خلل ما في تلك التجارة، فثمة احتمال أن تخسر صديقك. من هنا ضرورة، أن يعي الطرفان أهمية الفصل بين علاقة العمل وعلاقة الصداقة لدى حدوث مشكلة ما. في حال كان صديقك يعمل لدى شركة مهمة، لكن مواصفاته المهنية تثير شكوكك، أشكره وأخبره أنك راضٍ بترتيبائك الحالية، ولا ترغب في إحداث أي تغيير، يمكنك أن تضيف قائلاً: إنك ستفكر في عرضه لاحقاً.

\* عندما كنا مجموعة صغيرة نعمل في المكتب ذاته، اعتدنا أن نهدي بعضنا الهدايا في المناسبات الاجتماعية المختلفة مثل أعياد الميلاد والولادات ومناسبات أخرى. لكن، بعد أن توسع المكتب وزاد عدداً بشكل كبير، أصبح لدينا في كل أسبوع مناسبة ما، وبدا لنا أن هناك شخصاً دائماً يجمع المال لشراء هدية ما. تحول الأمر إلى عيب مادي يضاف إلى مصاريفنا. وعلى الرغم من أن أحداً منا لا يرغب في جرح مشاعر أي زميل آخر، من خلال رفض المشاركة، فإن الأمر بات محرجاً. كيف يمكن التصرف في مثل هذه الحال؟

- يمكن اقتراح إنشاء صندوق جماعي في بداية السنة، حيث يمكن الاتفاق على وضع مبلغ سنوي محدد، ويمكن إضافة مبلغ جديد عند الحاجة. كذلك، يجب الاتفاق على بعض الخطوط الأساسية في الوقت ذاته. مثلاً، يمكن للمجموعة أن تقرر الاكتفاء بإرسال باقة ورد للموظف أو لزوجته أو زوجها، وليس الأولاد أو الأمهات أو الآباء في حالة المرض الشديد الذي يتطلب بطاقات المعايدة في أعياد الميلاد وشراء قالب حلوى، بدلاً من شراء الهدايا المكلفة التي تستنزف أموال الصندوق.

\* كيف يمكن أن أخبر زميلي بأن رائحته غير مستحبة من دون أن أرحم مشاعره؟ وهل يفضل ألا أقول له أي

شيء عن الأمر؟

- ألا تفضل أن يخبرك أحدهم بأن رائحتك غير مستحبة أو مزعجة، في حال كنت تعاني المشكلة ذاتها؟ ألا تقول لزميلك أو لزميلتك مثلاً إن سحاب بنطاله مفتوح، أو إن زر قميصها مفكوك، أو إنه توجد قطعة خس عالقة بأسنانه؟ إنه تصرف لطيف ينم عن اهتمامك بالزميل لكي يبدو بصورة أفضل. تعتمد طريقة إعلامه بالموضوع على الشخص نفسه ومدى العلاقة بينكما. فإذا كان رجلاً وأنت امرأة، يستحسن الطلب من أحد الزملاء أن يأخذه جانباً وأن يقوله له إن مزيل الرائحة الذي يستخدمه قد يكون من النوعية الرديئة أو إنه غير صالح. والعكس صحيح، إذا كانت المشكلة مرتبطة بامرأة وأن كنت رجلاً. في حال كان مدير القسم شخصاً يمكن الوثوق بتصرفه وبأنه لن يفضحك أمام الجميع، كأن يقول له "فلان الفلاني أخبرني بأن رائحتك كريهة"، يمكن عندها الطلب منه أن يحل الموضوع. في حال كنت أنت المدير، أو إذا لم يكن هناك شخص آخر لينقل له الرسائل، عليك أن تبسّط المسألة بالقول عند دخول مكتبه أو المكان الذي يوجد فيه مثلاً: "يا إلهي، الرائحة هنا تشبه رائحة غرف اللاعبين الرياضيين، هل لك أن تجرب استخدام نوع آخر من مزيل الرائحة؟". هكذا ببساطة وبأسلوب مضحك، يمكن أن تنقل له الرسالة وقد يفهمها ويسارع إلى حل مشكلته. أما في حال لم ينتبه للأمر، ولم يلجأ إلى إحداث أي تغيير، يمكنك بعد يومين أن تقول له: "أعتقد أنه لم يتسنّ لك الوقت لشراء مزيل رائحة جديد. هل ستفعل ذلك قريباً؟". بالتأكيد هذا النوع من الحديث يجب أن يتم بينكما فقط، بحيث لا يسمعه أي شخص آخر.