

## أهمّية اللباقة والكياسة في محيط العمل



«من المهم القول إنّ اللباقة في محيط العمل أمر متغير عبر الثقافات، وخلال السنوات العشر الماضية تزايد الاهتمام باللباقة العملية، حيث إنّّه في ظل التنافسية العالمية المتزايدة، أصبح الجميع يولون اهتمامهم بأدق التفاصيل التي يمكنها أن تصنع فروقاً جَمَّةً».

قد تخسر كبرى الصفقات إذا لم تكن حساساً بالدرجة الكافية في التعامل مع الآخرين، وقد يتعامل مندوب مبيعات مثلاً بشكل مهين مع العميل، يدفع ذلك الأخير لمباشرة الأعمال مع المنافسين، وكذلك قد تضع فرص العمل هباءً إذا لم ينتبه الأشخاص بقدرٍ كافٍ لأساليب اللباقة، التي تشمل أدق الأشياء ومغائرها مثل كيفية التصافح بالأيدي، وارتداء ما يناسب من الملابس عند الذهاب لإجراء مقابلة شخصية.

التصرّفات الخاطئة قد تكون عواقبها سلبية للغاية، فقد تكلفك مستقبلك المهني، أو تكلف مؤسّستك فقدان علاقة عمل مهمّة.

ومن خلال تحليلك بالسلوكيات الحسنة فإنّ ذلك من شأنه أن يزودك بميزات تنافسية في مكان العمل، ويزيد من فاعليتك، ويمكّنك من الحصول على أفضل النتائج.

ومن المتعارف عليه الآن، أنّ اتّباع أساليب اللباقة في العمل هو استثمار جيّد ويعود عليك بالنفع منذ البداية، ونظراً لأنّك تمثّل شركتك، فإنّ أي خطأ في التصرّفات من جهتك سوف ينعكس بشكل سلبي على مؤسّستك.

وكما يقول المثل: «الانطباعات الأولى تدوم»، فهي مهمة جداً عندما يتعلق الأمر بالعلاقات العامة في محيط العمل، وجزء منها بالطبع يتمثّل في طريقة تقديم نفسك، فحينما تلتقي بشخص ما سر في اتجاهه ومد يدك إليه لتصافحه، وفي حال كنت جالساً خلف المكتب، قم وسر حتى تصل لهذا الشخص لترحب به. وعندما تلقي التحية، تأكد من تكرار اسم الشخص الذي تعرّفت عليه حديثاً، فذلك يشعره بأنك توليه اهتماماً، كما أنّه يساعدك على تذكّر اسمه بصفة دائمة فيما بعد.

عندما تقوم بعملية التعارف الأوّل، تأكد من أنك تقدّم الأشخاص الأكبر سناً للأصغر، ومَن لا يعملون بالمؤسسة للعاملين داخل المؤسسة، وكذلك الأشخاص العاملين في الشركات الكبرى، لهؤلاء الذين يمارسون عملهم في الشركات الأصغر نشاطاً، ويفضّل استخدام الألقاب والأسماء الرسمية عند التعريف بالأشخاص.

وتمتدّ أساليب اللباقة والذوق لتشمل حتى المراسلات عبر وسائل تكنولوجيا المعلومات، وحينما تترك رسالة إلكترونية صوتية على سبيل المثال، حاول أن تترك رقم الهاتف الذي يمكن الوصول إليك عبره، وعندما تريد إرسال وثائق أو بيانات من خلال جهاز الفاكس، قم بالاتّصال بالشخص المعني لتبلغه بأنّ الأوراق في طريقها إليه.

وفيما يلي نذكر بعض السلوكيات وأساليب اللباقة التي يجب أن توليها اهتماماً كبيراً:

- كن مستمعاً جيّداً، فمن يقاطع الآخرين يفقد احترامهم له، ويعطيهم فكرة سيّئة عنه.
- تقبّل المجاملات بكلمات الشكر، ولا تبالغ فيما أنجزته، وكذلك لا تبخسه قدر حقّه.
- احترم خصوصية الآخرين وغرف مكاتبهم، فاقحامها دون دعوة يُعدّ انتهاكاً لخصوصياتهم.
- اعتنِ بمظهرك، وكن متوافقاً مع الزي المتعارف عليه داخل الشركة التي تعمل فيها.
- بغض النظر عن كونك رجلاً أو امرأة، فالشخص الذي يصل للباب أوّلاً، يجب أن يمسكه لمرور الآخر.
- لا تنتقد أحداً أمام الآخرين بشكل فاضح، وحاول أن تعطي ملاحظاتك وتدلي بتعليقاتك لهم على انفراد.
- لا تندفع بذكر أية مجاملات مغلوبة وغير صادقة، ووفرها لتقولها عندما تعنيها بشكل صادق.
- لا تزر زملاءك دون ميعاد سابق فتسبب إرباكاً لمواعيدهم.
- ابتسم ووجّه تحياتك للجميع، وقم بعملية التعارف مع التأكّد أنّك ذكرت أسماء الجميع بشكل صحيح.
- خلال الاجتماعات اعمل دائماً على إعداد ملاحظاتك بحيث تكون مختصرة، وتجنّب ذكر أيّة سلبيات أو هجوم، ولا تقاطع الآخرين وانتظر حتى يفرغوا من حديثهم.
- حينما تقوم بإعداد اجتماعات مطوّلة، حاول أن يتخللها فترات راحة. ►

