

## نصائح وإرشادات في التعامل مع زملاء العمل



نمضي ثلث وقتنا في المكتب، وهذا يعني أن الناس الذين نعمل ونتواصل معهم يوميا يمكنهم أن يؤثروا في إنتاجنا وحتى مستقبلنا المهني والعكس صحيح. وحتى يكون التأثير إيجابياً وجب على الجميع اتباع آداب التعامل مع الزملاء والالتزام بالقواعد والقوانين الخاصة بالعمل.

عملية التواصل مع الزملاء ليست دوماً سهلة، لاسيما أنها تخضع لضغوط معينة مرتبطة بظروف العمل. علاقة "الزمالة" هذه تتجاذبها أحيانا مواقف جديدة أو ظروف خاصة، أو حتى موظف جديد، أو ربما مزاجية بعض الأفراد. وللحفاظ على أجواء لطيفة وهادئة وخالية من التشنجات، عليك البدء أو "لا" بإلقاء التحية على الجميع، حتى على الزميل الذي وجّه إليك إهانة في وقت سابق أو كنت على خلاف معه. لا يجوز مثلاً ألا يلقي الزملاء التحية على بعضهم بعضاً عندما يتقابلون صباحاً في المصعد أو لدى دخول أحدهم المكتب، مهما تكن العلاقة متوترة بينهم. فالتحية وحدها من شأنها أن تلطّف الأجواء وتكسر أي حاجز قائم، فالسلام هو. لا يصح ترك الخلافات تتفاقم بين زميلين، لاسيما إذا كان سبب الخلاف سوء فهم أو كلمة غير مدروسة أو رأي مغاير. من هنا وجب عليك التقيد بالقاعدة التالية: عدم انتقاد الآخر علناً أو على مسمع من الجميع. إذا رغبت في توجيه ملاحظة ما إلى زميلك، احرص على فعل ذلك عندما

ومن آداب التواصل مع زملاء العمل تقديم المساعدة. صحيح أنك قد تكون منهمكاً في شؤونك الخاصة أو مهماتك الكثيرة، لكن لا ضرر من تقديم المساعدة بين الفينة والأخرى، فعندما ترى أن أحد الزملاء يحتاج إلى ذهاب إلى مكان ولا يملك سيارة، لا تتردد في عرض توصيله. وإذا رأيت مثلاً أن زميلك نسي إطفاء ضوء سيارته، ألبغه بالأمر. أحياناً كثيرة يكون زميلك في حاجة إلى مساعدة، لكنه ربما بداعي الخجل أو حرصه على عدم إزعاج أحد لا يطلبها، فإذا عرفت بذلك بادر إلى طرح السؤال عليه وقدم مساعداً له .

إذا كانت هناك بقعة على قميص زميل لك، ينبغي عليك أن تلفت انتباهه إلى ذلك بهدوء، واعلم أنك بتغاضبك عن الأمر، اعتقاداً منك وعلى نحو خاطئ أنك تراعي مشاعره، لا تسدي له معروفاً، ففي مثل هذه الحالات يجب عليك إعلامه. ويسري ذلك أيضاً في حال لاحظت وجود بقايا طعام مثلاً بين أسنانه بعد تناول الطعام. وفي حال قال زميل لك بلفت انتباهك إلى بقعة على قميصك أو إلى حساب بنطالك المفتوح، لا تنزعج منه، بل اشكره وعبر عن امتنانك له، لأنه بتصبره هذا جنّبك المزيد من الحراج.

من القواعد الأخرى التي وجب على كل موظف وموظفة اتباعها:

- عدم "اللعب على الحبلين" واعتماد الوضوح في التصرفات: إن أفضل طريقة للبقاء بعيداً عن كل أنواع المشكلات في العمل، هي أن تتسم بشخصيتك بالوضوح والصراحة والمواقف الثابتة. فعندما يتم وصفك بالشخص الواضح، الذي لا يعرف كيفية "اللعب على الحبلين"، تنجح في الحفاظ على علاقاتك، اعترف بالأخطاء التي ترتكبها، ونبّه الأشخاص الآخرين إلى المشكلة التي من الممكن أن يواجهوها، وتيقن أنك ستنال الاحترام والتقدير من جانب زملائك، حتى من قبيل أولئك الذين لا يوافقونك الرأي.

- تفادى الاستدانة من الزملاء: من المعروف أن المال يخرب العلاقات بين الناس. لذا، تفادى الاستدانة من زملائك في العمل قدر الإمكان. وفي حال أُرغمت على طلب المال من أحد الأصدقاء، دوّن الأمر على ورقة ووقّعها مع تحديد طريقة إعادة المبلغ، حتى ولو كان زهيداً. هكذا تجنّب زميلك أي حرج في المستقبل لو نسيت إرجاع المبلغ أو تخلّفت عن سداد أي دفعة. ثمّة مثل فرنسي يقول: "إنّ الحسابات الصحيحة بين شخصين تحافظ على علاقة الصداقة (أو الزمالة في حالتنا هنا) بينهما".

- عدم استجداء الصداقات من الزملاء: حتى ولو كانت قوانين الشركة غير واضحة حيال عمليات جمع

الأموال الأهداف خيرية، فإن طلب المال مباشرة من الزملاء ممكن أن يزعجهم أو يخرجهم. إذا تطلب عملك الخيري بيع أي شيء مثلاً لمصلحة جمعية خيرية، عليك أن تعرض البضاعة في مكان ما وتكتب ورقة توضح الهدف من عملية البيع وطريقة الدفع، بدلاً من التوجه مباشرة إلى الزملاء ومفاجأتهم بطلبك، تفادياً لإحراجهم.

- لا تعلق على أي صورة أو تتدخل في شؤون زملائك الخاصة: سأقص عليك الحادثة التالية: مرة التقت زميلة لي مع امرأة أخرى اعتقدت أنها ابنتها، لكنني آثرت الصمت وعدم التعليق على الموضوع، إلى أن تبين لي لاحقاً أنها صديقتها. تخيل الموقف ومدى الإحراج الذي كان سيصيبني لو أنني تفوهت بكلمة عن هذا الأمر. هذا الموقف وإن حصل وجهاً لوجه، يمكن أن يحصل لدى مشاهدة صورة مثلاً. لهذا يُفضّل دوماً عدم التعليق على أي أمور شخصية تخص الزملاء.

- تجاهل الشائعات التي تطالك: يُعتبر التجاهل أفضل سلاح لمواجهة الشائعات في مجال العمل. فمن خلال عدم الرد أو التعليق تُسهم في ترك الشائعات تأكل نفسها. واعلام أن الشائعات غالباً ما تكون قصيرة العمر، وسرعان ما تصبح في طيّ النسيان بعد مرور فترة زمنية محددة.

- لا تُكثر من طلباتك: صحيح أنك تعمل مع زميلك في المشروع ذاته، لكن لكل منكما مهمات محددة، وهذا يعني أنّه سيكون منكم في إنجاز ما طُلب منه. لا يجوز في هذه الحالة أن تساله وماً عن كيفية كتابة هذه الكلمة أو الاستفسار منه عن معلومة ما. نحن في عصر متطور جداً حيث تتيح لنا الإنترنت الوصول إلى أي معلومة نريدها، فاستعن بالإنترنت قبل أن تسأل زميلك عن الموضوع وتضيع له وقته الثمين.

- قدم بعض المعلومات عنك لزملائك: أنت من الأشخاص الذين يحبون الدمج بين حياتهم الشخصية والعملية. لكن هذه السياسة، وإن كانت سليمة وصحيحة في كثير من الأوقات، ممكن أن تنعكس سلباً عليك. إذ إن من أحد أسباب مطاردة الشائعات أي شخص، عدم توافر أي معلومات عنه لدى زملائه في العمل. لذا، ينصحك الخبراء بأن تقص شيئاً عن نفسك خلال حديثك مع الزملاء، أثناء تناول الطعام في الكافتيريا، أو أثناء تناول فنجان القهوة في الصباح.

- لا تتحدث أو تُظهر للآخرين أن لديك مشكلة ما في العمل: إذا كنت على خلاف مع مديرك فيُفضّل عدم إعلام الآخرين بالأمر، بل السعي إلى مواجهة الشخص المعني مباشرة وحل المشكلة بهدوء ومن دون ضجة. كذلك، ينطبق الأمر على خلافك مع أي زميل آخر في قسم آخر. فإذا صدق أن التقيتما في مكان ما، حاول

قدر المستطاع ألا تُظهر للآخرين أنك على خلاف معه، فهذا يدل على حُسن التصرف والرفق.

- الحفاظ على نظافتك الشخصية: من المهم جداً أن تأتي إلى المكتب ورائحتك زكية وترتدي ثياباً مناسبة ولائقة، تعكس مدى احترامك نفسك على ترتيب مكتبك وعدم التسبب في تحويل المكان إلى ما يُشبه القمامة. حاول من وقت إلى آخر أن تجري عملية تنظيف شاملة لمكتبك، ولا مانع من "شَخْصَنة" المكان من خلال وضع بعض اللمسات الخاصة التي تؤشر إلى أهوائك وذوقك.

- عدم الرد على هاتف زميلك: كثيراً ما ينسى زملاؤك هواتفهم النقالة على مكاتبهم عندما يخرجون. فإذا صدق أن رَنَّ الهاتف لا تحاول الرد، والأهم من ذلك لا تحاول معرفة اسم المتصل أو رقمه. أما إذا جاء الاتصال على هاتف المكتب، فيُفضل عدم الرد من الاتصال الأول، وانتظار عودة الزميل لإعلامه بالموضوع. وفي حال طالت غيبة زميلك وجرت الاتصالات مرات عديدة، عندها يجدر بك إما خفض صوت رنين الهاتف، أو الرد على المكالمات وإعلام الشخص المتصل بغياب زميلك وعدم إطالة الحديث معه، وإنما سؤاله فقط عما إذا كان يريد إبلاغ أي رسالة ولا تنسَ تدوين ذلك، والأمر كله يعتمد على مدى علاقتك بزميلك.