

هل يستطيع الشخص الخجول تعلم إقامة شبكة اتصال؟

إجابات الخبراء



سمع داني بلوم مرات كثيرة جداً النصيحة: «أقم شبكة اتصال الآن قبل أن تصبح في الشارع»، إلى درجة أنه اعتقد كأنه في غرفة ترجع الصوت في أذنيه دائماً. وقد كان لمنصبه بوصفه نائباً لرئيس الجودة في مصرف تجاري محلي أثر قوي في جيرانه. ولكنه عرف جيداً أن توحيد المصرف كان ينتزع أعمالاً من هيئة الموظفين يمناً ويسرة، وكذلك مناصب مثل كبير موظفي الجودة الذي سيكون في أول القائمة. داني بلوم لم يكن ثرثاراً أو كثير الكلام. لقد عزا ارتقائه في مصرف ويست ويندز إلى عمله الدؤوب أو إلى نشاط وحملات دعائية أو إلى توزيع سيرة أعماله هنا وهناك. وبالفعل، في سبع سنين انتقل من صراف إلى نائب مدير التسويق، مجتازاً كثيراً ممن يحملون شهادة الماجستير في الإدارة. عندما طلب منه مدير المصرف أن يضع سياسة جهد الإدارة في موضوع الجودة الشاملة، أعد داني ذلك شرفاً. في سنتين رقي إلى منصبه الحالي -مساعد رئيس الجودة- ولكن بعد جهود ليالي كثيرة من

التدريب الرسمي على تطبيقات الجودة، والكد والعرق. وعلى كل حال، بواسطة هذه العملية أصبح راسخ الاعتقاد، بكل ثقة، أن هذا التدريب في مجال الجودة قد أحدث ثورة في أعمال الخدمة تماماً كما حدث في التصنيع. وأعتقد حتى وقت قريب أن الجودة هي المجال الجديد النشط.

أخيراً، بدأ ينتابه القلق. كان في الثالثة والأربعين وله زوجة وولدان مراهقان يقتربان من دخول الكلية. وبرغم أن نتائج مصرف ويست ويندز كانت تأتي باستمرار فوق المعدل الوسطي، إلا أنه عرف أن التوظيف في البنوك التجارية سيستمر في الانكماش في السنوات القادمة. أكثر ما كان يضايقه الوجوه المجتهدة في اجتماعات جمعية التحكم بالجودة. بدا له أن هذه المؤسسة المهنية قد تحولت إلى نوع من معرض عمل متشائم. ظهر المزيد من أصدقائه ليقدموا ملخصات أعمالهم للتوظيف. «التدريب على الجودة هي بدعة المدير التنفيذي»، قال أحدهم: «إنني أستغرب أن رئيسك ما زال مع هذه البدعة». نصحه آخرون بالعودة إلى التسويق. لكن داني كان مسروراً بعمله في قسم الجودة. لم يرد العودة إلى التسويق. طلب منه الرئيس القيام بتحسين الجودة وهذا ما سيقوم به حتى يكون هناك رئيس مختلف. قال لأحد التنفيذيين الجدد الذي استدعاه: «أنا لست بحشرة تقفز من مكان إلى آخر». وفي سياق اقتراح أن يستطلع هنا وهناك ليجد فرصاً أخرى، قالت زوجته: إنه الخجل أكثر من الولاء الذي منعه من البحث عن فرص أخرى.

في الأشهر القليلة الماضية توقف رنين الهاتف من صيادي النوايح. تساءل: ما السبب؟ ومما يزيد من ارتباكك حقيقة أنه كان يحب

كاليفورنيا حيث عاش مع أسرته في الخمس عشرة سنة الماضية، ولم يرد الانتقال. مع ذلك شعر بالضيق. «أقم شبكة الاتصال الآن»، استمر هذا النداء يرن في أذنه. فكر: «كيف أقوم بذلك؟» و«كيف أتغلب على المقاومة اللعينة للفكرة برمتها؟».

نصائح الخبراء

هيرمينيا إيبارا: الأستاذة في كلية التجارة - جامعة هارفارد

يأخذ داني نظرة ضيقة جداً فيما يخص شبكة الاتصالات، وهي نظرة نمطية متكررة لن تكون مفيدة. المكان الذي يبدأ منه هو التفكير بأفق واسع أكثر في شبكة اتصالاته، لا من حيث الخيوط التي يستطيع جذبها للحصول على عرض عمل، بل كملف علاقات تعطيه المصادر التي يحتاجها لمتابعة تطوير مسيرة عمله. وهذه المصادر ستساعده في أن يصبح مهيباً أفضل في مجال الجودة، وشخصاً أفضل في المجال المصري. هو بحاجة إلى أن يدرك ما الجديد الذي يتعلمه. كيف يضيف إلى حقيبة مهاراته؟ ما مقدار فائدته لشركته ودائرته نتيجة للأشخاص الذين يعرفهم والمعلومات القادر على جمعها؟ فائدته ترتبط على نحو وثيق بقدرته على معرفة ما تفعله بقية الشركات فيما يتعلق بالجودة وتقانة المعلومات - وكل ما هو وثيق الصلة بذلك.

عموماً، عليه التفكير باتصالاته على نحو أوسع. غالباً ما يقع الناس في شرك التقسيم الثنائي الساذج؛ «ما تعرف» و«من تعرف». الحقيقة هي أن «من تعرف» ستؤثر مباشرة في «ما تعرف». نحن نعيش في عالم

سريع التغير، والطريقة الوحيدة التي ستجاري فيها هذا العالم هي معرفة ما يفعله الآخرون، وأن تلتقط المعلومات من أي مكان تتوافر فيه. يبدو كأن داني يفيق على نفسه. يعيش في بلدة صغيرة في كاليفورنيا، ومعظم اتصالاته عبر مؤسسة مهنية وحيدة. يبدو أن هذا يشبه شبكة علاقات ربما تكون فطرية مع أخذ الطريقة التي يتغير بها العالم بالحسبان. يجب أن يفهم داني أن الناس من حيث الخلفية لديهم نموذجياً ثلاثة أنواع من العلاقات أو الصلات في حياتهم العملية. الأولى هي علاقة المهمة، مرتبطة بإنجاز موضوع العمل الذي لديك. فيما يخص داني، إنهم الأشخاص في مختلف الدوائر التي تعمل معه في موضوع الجودة. شبكة العلاقات الثانية - وهي تتداخل مع الأولى - هي شبكة علاقات مسيرة العمل، وهم الأشخاص الذين يقدمون النصيحة والإرشاد مع دعم وتوجيه تطورك. يمكنهم مساعدتك على كسب القدرة على الرؤية والحصول على مهمات واسعة وفتح الأبواب. عادة ما تُربط هذه الشبكة من العلاقات بعلاقات الإرشاد والنصح، لكن الناس في هذه الأيام لا يكون لديهم عادة معلم واحد، لديهم مجموعة من الأشخاص يساعدونهم في تطوير أعمالهم. الشبكة الثالثة في العلاقات تتداخل أيضاً مع الأولى والثانية وهي اجتماعية - الزملاء في العمل، الجيران في العمل نفسه أو الصناعة. هذه العلاقات تركز كثيراً على محبة الواحد الآخر وقيامهم بأعمال اجتماعية معاً.

ربما يفضل داني أهمية التبادل وينسى مدى حيوية الأخذ والعطاء في شبكة العلاقات عندما يفكر في هذا الموضوع. يبدو أنه ينظر إلى شبكة

التمكن من الاتصال وبناء العلاقة

العلاقات والتواصل كعمل سطحي في استخدام الناس للحصول على معلومات عن العمل الذي يريده أو يحتاجه. إذًا، هو لا يقوم بالأشياء التي تجعل منه وسيلة اتصال مفيدة للآخرين - هو لا ينظر إلى إقامة الاتصالات على أنها قناة ذات مسارين، يزود فيها الأشخاص الذين يتواصل معهم بشيء ما مقابل ما يعطونه. التبادلية لا تعني أن كل واحد لا بد أن يكون أفضل زميل. طالما أن هناك أخذاً وعطاءً فإنك على مسار طريق منتج للعلاقات. وهذا لا يعني أن تتحدث فقط إلى من تحب فعلاً، والذين يشاركونك اهتماماتك وهم يشبهونك تماماً. الأشخاص الذين يشبهونك غالباً ليسوا أولئك الذين سيساعدونك على التوسع والتطور.

كلما كانت شبكة علاقاتك في العمل أكثر تنوعاً، تجد أنك في موقع أفضل لاكتشاف فرص خارج دائرتك المباشرة الاجتماعية والمهنية. لذلك، من الأمور الحاسمة أن تخرج إلى أماكن لا ترتادها عادة. ستسمع عن أشياء لا تسمع عنها في الحالات العادية، وهذا سيجعلك أكثر فائدة للآخرين. إنها ليست قضية ما تجلبه لك هذه الاتصالات فقط. إنك ستقدم لهم أكثر مما تأخذ.

وقع داني في فخ معروف جداً، وهو البقاء في تركيز شديد على شركته ووظيفته الخاصة. يدل بحثي على أن هذا خطأ حقيقي، وينشأ من حقيقة أننا نحب الأشخاص الذين يشبهوننا، والذين يؤكدون قيمنا ونشعر بالراحة معهم. ولكن هناك حد لمدى ما نستطيع أن نتعلمه من أناس مثلنا تماماً. أنت تحتاج أن يكون لديك بعض التكامل مع غيرك، كي تستطيع تعلم أشياء جديدة.

سوزان روان: مؤلفة «أسرار ذكاء الاتصال»

إنني أنصح داني أن يخرج رأسه من الرمال، إن القدرة على التحدث يعني أنه من السهل أن يتحدث الآخرون معك. أشارت إحدى الدراسات إلى أن 88% منا يميزون أنفسهم على أنهم يخجلون. القضية هي كيف نسير في هذا الاتجاه. في الحقيقة، الخجلون من الناس غالباً ما يكونون متحدثين من النوع الجيد، لأن عيونهم لا تجول هنا وهناك أبداً.

توجد خطوات عدة يمكن للخجلين من الناس اتباعها، وتساعدهم في المناسبات الاجتماعية. عندما تكون في مناسبة ما، تصرف وكأنك المضيف، كن لبقاً ومهتماً. ليكن لديك طريقة معدة ومخططة لتعريف نفسك. اقرأ الصحف، وليكن لديك ثلاثة أمور على الأقل تتحدث فيها. عندما تكون في الغرفة ابتسم للناس وانظر إلى عيونهم.

آلاي روث: رئيس اتحادات آلاي روث، شركة عمل استشارية، نيويورك:

يجب على داني أن ينظر إلى أولوياته، ويوازن بين رغبته في العمل في وظيفة آمنة ويعيش في بلدة صغيرة، حيث إن الأولاد يقترحون من الكلية، وبين اهتمامه القوي بإدارة الجودة.

إذا أُلغي برنامج الجودة، هل سيفضل منصباً آخر في المصرف (لو كان متاحاً) أم إدارة التدريب في برنامج الجودة في مكان آخر؟ هذا ما يجب أن يسأل نفسه. «ماذا أحب فعلاً في إدارة برامج الجودة؟»

ربما يكون حل المشكلة أو قيادة مشروع جديد للمواهب يمكن أن يوظفه في مجال آخر. داني يذخر بأكثر من مهارة التسويق أو التدريب في موضوع الجودة، لديه مجال كامل من مهارات التسويق والاهتمامات والقدرات.

قد لا يكون داني متحدثاً عظيماً، ولكن يمكنه بدء الاتصال بالحديث إلى أشخاص يثق بهم داخل المصرف وفي نطاق أصدقائه. إذا كان متحمساً لموضوع إدارة الجودة، عليه أن يبدأ التفكير في بناء رؤيته خارج المصرف. عادة أنصح الزبائن أن يتابعوا هذه الحماسة، ويبدلوا جهداً لإيجاد معنى العمل الذي يقومون به، ستنجح حماسة داني لهذا الموضوع، وسيكون ذلك عامل ترويج له. إذا كان لديه مهارات في البحث والكتابة، يمكنه كتابة مقالة تجارية لدار نشر، أو يتحدث في اجتماع لمؤسسة تجارية. ذلك لن يهدد عمله الحالي. على العكس من ذلك، اكتسابه شهرة في كونه قائداً في ميدان عمله، يؤثر إيجابياً في المصرف، ويبنى سمعته فيه. ♦

جودي روزا مارين: كبيرة متخصصة في إدارة العمل في شركة بارترز للموارد البشرية - وهي جزء من مجموعة مؤسسة اربز:

الأسلوب الحقيقي لإقامة العلاقات ليس متعلقاً بالحصول على عمل، ولكن يتعلق بإقامة علاقات إنسانية والمحافظة عليها عن طريق الاهتمامات والمنافع المتبادلة. وإذا نظرنا إليها بطريقة ثانية، الاتصال بالآخرين هو عملية جمع معلومات كي تتخذ القرار المستدير. دون هذا

النوع من المعلومات يبقى داني جاهلاً ما يجري في بقية العالم -عالم يحمل فرصاً كثيرة. إذا كان يخشى التغيير، فهو يشبه كثيراً منّا. ربما يحتاج إلى أن ينظر إلى أوقات في حياته كان مضطراً إلى القيام بالتغييرات، وكيف تسنى له في ذلك الوقت التعامل مع الموقف بأفضل ما يكون. حتماً خجل داني قد يضاعف من إحجامه عن الاتصال. الخجولون من الناس بحاجة إلى مباشرة ذلك بحسن تدبير، وأن يكونوا على أتم الاستعداد قبل البدء. يجب عليه أن يضع وصفاً مدته دقيقتان لسبب رغبته في الحديث مع شخص ما ويدون ذلك الوصف. بعد ذلك، لما كانت زوجته تشجعه على الخروج إلى ذلك اللقاء، يمكنه أن يتدرب معها، ويلعب الأدوار في الدقائق الأولى. يجب أن يبدأ في الحديث مع أناس يشعر بالراحة معهم، الاتصال سيصبح أسهل بعد مقابلته بعض الأشخاص. داني هو الحل الآن. يحتاج أن يخرج ويحدد المشكلات. هذه ليست ثرثرة، إنه بحث جيد.