



الباب الثاني

آداب وفن التعامل





١ - آداب وفن التعامل مع الراكب

تعتبر بلادنا مهد الحضارات والذي خصها بها الله عز وجل دون غيرها، مما كان له الأثر في استقطاب آلاف الزائرين والسياح من مختلف دول العالم، فلا بد من حسن اختيار مضيضة أو مضيض الطيران. فسوف نتحدث فيما يلي عن آداب التعامل معهم جميعاً. وذلك وفقاً لما يلي :

- الابتسامة الدائمة من السمات الرئيسية للمضيض أو المضيضة؛ لأن أول ما تقع عين الراكب عند دخوله الطائرة هو وجههما، لذا يجب علينا مقابلة الراكب أياً كانت جنسيته بوجه بشوش مبتسم.
- مساعدة الراكب في الوصول إلى مقعده إذا لم تكن له دراية بأرقام المقاعد، وهذا يحدث غالباً من ركاب الدول النامية.
- الرد على أسئلة واستفسارات الراكب بلطف حتى لو كانت ساذجة دون أن نشعره بضيق من كثرتها، فيجب مخاطبة الناس على قدر عقولهم.
- المزاح مع الراكب إذا زاد عن حدة يؤدي إلى رفع الكلفة بين الراكب والمضيضة، وهذا معناة عدم احترام بين الطرفين، وبالتالي في حالة حدوث ظرف طارئ على الطائرة فهذا الراكب لن يتلقى أو يتقبل أي أمر من هذا المضيض أو تلك المضيضة.
- الوقوف بطريقة لائقة عند استقبال وتوديع الراكب، فهذا شيء مهم جداً، فمعناه أنك تحترمه وتحترم عملك.



- استقبال الراكب وتوديعه بنظارة شمس أو نظارة طبية ذات زجاج غامق فيه عدم نوق، وعدم فهم لأصول التحية.
- مضغ اللبان وتناول البونبون والشيكولاتة وغيره منظر غير لائق، ويعطي انطباع سيء للغاية.
- الراكب المسافر يحتاج إلى راحة وهدوء وبالأخص على الرحلات الممتدة فهو إما نائماً أو يقرأ في كتاب أو مجلة، أو يريد التركيز في مشاهدة فيلم أو غيره، لذا فإنه يجب علينا أن نساعد على هذا، وأن حديث المضيفات سويّاً بصوت مرتفع يسلب هذا الراكب ما يحتاج إليه.
- لا يصح الحديث مع الراكب في مشاكلنا الخاصة أو مشاكل المؤسسة الداخلية، فهذا معناه عدم انتماء للمكان الذي نعمل به، حتى لو كان لدى الراكب فكرة مسبقة عن هذه المشاكل، والحديث في الدين والسياسة يكون بين الأصدقاء فقط لا مع الراكب.
- المرور بين الركاب بين الحين والآخر يعطي الراكب الإحساس بالاهتمام فالراكب ضيفك منذ أن يدخل الطائرة حتى يتركها أيّاً كان هذا الراكب أو تصرفاته، ويجب مراعاة الأطفال وكبار السن، ولا يصح إهمالهم بل يجب مراعاتهم تماماً وبدقة في كل شيء.
- الرد على استفسار بعض الركاب المشاكسين يزيد من حجم المشكلة، لذا يجب ضبط النفس، واللجوء لرئيس طاقم الرحلة، للتدخل في الوقت المناسب؛ لأن هذا أحد واجباته الوظيفية، وتأكد أنه سيصل إلى حل للمشكلة تحفظ لك حقاك.
- الاهتمام براكب معين دون بقية الركاب عمل استفزازي يخلق نوع من الغيرة والضيق حتى لو كان هذا الراكب قريب أو صديق لك.



- إن الوجبات الخاصة بالطاقم مختلفة عن وجبات الركاب، لذا فإنه عند تناول الطعام لا يجب أن يرى الراكب ذلك فهذا التصرف يعطيه إحساس بالدونية، مهما كانت فخامة وجبته.
- في الرحلات الممتدة المسموح فيها بالنوم، والتي تبدل فيها ملابس الطاقم قبل النوم، فهذا معناه أن هذه الملابس للنوم فقط وليس للجلوس بها داخل الجالي للأكل أو الشراب أو تدخين السجائر.
- جلوس الطاقم في المقاعد المخصصة لهم على الطائرة يكون باحترام، بمعنى أنه لا يصح أن تخرج قدم فرد الطاقم من الحذاء وهو جالس مثلاً حتى لو كان هذا الحذاء ضيقاً.
- عندما يأتي راكباً لفرد الطاقم وهو جالس على مقعده ليسأله سؤالاً أو يريد الإستفسار عن شئ يجب أن يجيبه وهو واقفاً، لأن هذا يعطيه الإحساس بالإحترام.
- هناك بعض الركاب وبالأخص على رحلات الدول العربية يستظرف أو يقوم بمضايقة المضيف، هذا النوع من الركاب تستطيع المضيضة إيقافه عند حده دون الدخول معه في مشكلة بينها وبينه، وهذا عن طريق اللجوء إلى رئيس الطاقم لو زادت المضايقات عن حدها.
- تذكر أيها المضيف أو المضيضة أن من يتحدث كثيراً يخطئ كثيراً ولذا فإن الرد على الراكب يكون في حدود السؤال المطروح دون الدخول في أحاديث جانبية.
- لاحظي صديقتي المضيضة إن تبديل الحذاء ذو الكعب المنخفض في بداية الرحلة، وكذلك ارتداء زي الكابينة لا بد أن يكون في مكان مغلق إما



داخل دورة المياه أو داخل الجالى بعد إغلاق الستارة، كذلك تلميع الحذاء وهذا ينطبق أيضاً على المضيف.

- لا بد ومن الضروري أن تكوني صديقتي المضيضة في أجمل صورة فهذا شئ رائع دون أن يرى غيرك كيف تكونين هكذا، بمعنى أصح إن وضع المكياج أو إصلاحه لا يكون أمام أحد، سواء كان هذا الأحد راكباً أو زميلاً، لأن هذا المنظر يثير نفور الآخرين منك، ونفس الشئ ينطبق على وضع طلاء الأظافر وغيره ... الخ.

- صديقتي المضيضة... إن أجمل وأرق أنواع المكياج هو الهادئ منه، بمعنى أصح أن لكل وقت على مدار اليوم المكياج الخاص به، لأن كل ما يكون المكياج هادئاً يكون أقرب إلى الطبيعي، وهذا يعطي الإحساس بجمالك الطبيعي وكأنك لا تضيفي شيئاً، ولا بد أن نتبع المثل السائد الذي يقول (بأن لكل مقام مقال).

- إنتهاء الرحلة ليس معناه إنتهاء واجباتك المظهرية، بمعنى أن تجديد المكياج لا بد من عمله حتى عودتك إلى منزلك، فمظهرك هو عنوانك حتى لحظة وصولك إلى منزلك.

- زميلك في العمل ليس بالضرورة أن يكون صديقاً لك، وعليه فإن هذا الزميل له حقوق وعليه واجبات نحوك، وأول هذه الحقوق أن تحسن معاملته وأن تؤدي عملك على الطائرة دون إلقاء الحمل الأكبر عليه، كذلك من أولى واجباتك نحوه أن تبادله نفس الحق وهو أن تؤدي عملك على أكمل وجه.

- استعمال الألفاظ اللائقة مع زميلك أو زميلتك يقيم جدار من الاحترام والثقة المتبادلة بينكم.



- استعمال الشتائم والألفاظ الجارحة حتى لو كان زميلك صديق حميم لك يجعل العلاقة بينكم عديمة الاحترام.
- العلاقة مع زميلك أمام الراكب مهمة جداً، لأن من خلالها يقوم الراكب إما باحترامك أو العكس.
- الحديث مع زميلك لا بد أن يكون بصوت منخفض حرصاً على راحة الراكب وعلى خصوصية ما تقوله لزميلك.
- إلقاء النكات الخارجة واستعمال الألفاظ البذيئة لا يكون على الطائرة سواء أمام زميلاتك من المضيفات أو طبعاً أمام الراكب.
- استعمالك للعبارات الرقيقة وأسلوب الذوق في التعامل هو سلاحك بين زملائك، كما أن مجاملتك لهم تقيم المحبة بينكم.
- العتاب الرقيق عند الأزمات بينك وبين زميلك يزيل الخلافات أولاً بأول.
- اللجوء إلى رئيس الطاقم لتقديم شكوى في حق زميل في ظهره ودون علمه يجعل شكلك صغيراً جداً أمام زميلك أو زميلتك وأمام رئيسك نفسه، فمن الأنسب أن تقوم بتوجيهه إلى الصواب بأسلوب أفضل.





٢ - آداب التعامل مع رئيسك المباشر

- يجب أن تعرف أن رئيسك لا يكون دائماً على صواب ولكن هو دائماً رئيسك، لذا وجبت طاعة أوامره.
- لا بد أن تلبى طلباته على الطائرة، وفي رحلات المبيت بصدور رحب.
- لا بد أن يكون أسلوب تعاملك معه وردودك عليه بطريقة لائقة لا ينقصها ذوق واحترام.
- إذا أدبت عملك على أكمل وجه فمن المؤكد أنك ستكون المفضل عند رئيسك.
- تذكر دائماً أن سمعتك في العمل هي سلاحك ورأس مالك الذي ستعيش به رافعاً رأسك دون أن تخاف من أحد سوى الله سبحانه وتعالى.
- لا ترفع الكلفة مع رئيسك طالما لم يسمح لك بذلك.
- لا تحاول البحث عن كبش فداء في عملك تحمله نتيجة ما قمت به من أخطاء.
- عدم التعامل بطريقة جافة.
- يجب عليك مجاملة مرؤوسيك في المناسبات.
- القدرة على التحكم في التصرفات أمام رئيسك.
- القدرة على عدم الغضب السريع.
- في حالة طلبك لإعادة السؤال يجب أن تتأسف.
- المرونة والاحترام.
- الوقوف أمام رئيسك في وضع سليم.
- التحدث بصوت عادي.
- الذوق وآداب المعاملة.
- يجب عليك أن تكون سريع البديهة وحديثك مباشر.



٣ - آداب التعامل مع رئيسك الغير مباشر

أول ما يسبب مشاكل بين أفراد الضيافة وقائد الطائرة هو الإحساس بوجود كراهية أو تعالي من جهة الطيارين تجاه أفراد الضيافة مما يخلق نوع من التحفز في التعامل بين الطرفين، لو أن هذا التعامل موجود فعلاً بين الطرفين فإن أسلوبك المهذب في الحديث وعدم رفع الكلفة وإقامة جدار من الإحترام في أسلوب تعاملك معه، فإنه قطعاً سوف يجعل نظرة الشخص الذي أمامك مختلفة، كما أن هذا سيجعلك ذو شخصية مختلفة، ولا بد له أن يغير من أسلوبه معك على الفور، طبعاً هذا باستثناء بعض الحالات الشاذة وهي قليلة إذا قورنت بالعدد الكبير الموجود حالياً.

إذا حدث وتخطب معك قائد الطائرة بأسلوب غير لائق فعليك أن تلجأ لرئيسك المباشر ليتدخل في الوقت المناسب، لأن رئيس الطاقم هو حلقة الوصل بين أفراد الضيافة وقائد الطائرة.

إذا أردت طلب شيء من قائد الطائرة فلا بد أن يكون ذلك من خلال رئيس طاقم الرحلة حتى لا تتخطاه.

إذا كنت تعمل في الدرجة الأولى ومن مسئوليتك وجبات قائد الطائرة ومساعدة، فعليك أن تقوم بتقديم كل الأشياء الخاصة بهم دون انتظار أن يطلبوا هم ذلك مثل (الجرائد - المجلات - المناديل الورقية... الخ)، وذلك منعاً لحدوث سوء فهم، وكذلك فإن دخولك كابينة القيادة لأي سبب لا بد أن يكون من خلال رئيسك أو بعد استئذانه.

عزيزتي المضيضة ... عزيزي المضيف ... تذكر أن احترامك لذاتك هو إجماع لإحترام الآخرين لك سواء كانوا رؤسائك أو مرؤوسيك.



٤- آداب التعامل مع الموظفين

- (عمال البارات - الكافيتريا - السعاة ... الخ):
- تذكر إن العامل الذي تقابله في كل رحلة لا يعمل عندك في المنزل، وبالتالي فإنه توجد حدود وآداب للتعامل معه.
- عندما تطلب منه تأدية عمل على الطائرة فلا بد أن يسبق طلبك عبارة (من فضلك)، (لو سمحت).
- الحديث معه يكون بصوت منخفض.
- قوة شخصيتك معه تعتمد على تحديد طلبك معه دون الدخول في تفاصيل لا لزوم لها قد تخرجك من لب الموضوع أو الطلب الذي تطلبه منه.
- لا تحاول رفع الكلفة معه أو التهريج لتظهر أمامه أنك متواضعاً.
- حديثك مع سائق سيارة المؤسسة لا يجب أن يزيد من إلقاء التحية عند نزولك من منزلك أو شكره عند مغادرة السيارة.
- إذا حدث وكان هناك شئ ضروري للتحديث معه في أمر ما يجب أن يكون في المختصر المفيد، دون الدخول في تفاصيل.
- رفع الكلفة معه، يعطية الحق أن يخاطبك بنفس الأسلوب.
- حسن السلوك بين العاملين والمضيف أو المضيفة.
- عدم التحدث بطريقة غير مهذبة.
- مراعاة الذوق والتواضع باستمرار.
- الابتساماة مطلوبة في بعض الأحيان.



- إحترام المواعيد من السلوكيات الهامة جداً.
- مراعاة عدم تعطيل عامل يؤدي عمله.
- اللياقة في الحديث مع الآخرين.
- عند وجود مشكلة معينة في سلعة ما لا يجب أن تتحدث بطريقة غير مهذبة أمام باقي الأشخاص الموجودين.
- عدم إستخدام عبارات الأمر أثناء التعامل مع العاملين.
- دائماً ابدأ بالتحية حسب الوقت سواء صباح الخير ... مساء الخير.
- عدم الغرور أو التكبر.

