

الفصل الثامن عشر

المقابلات ، استعراض القوة
والسياسات المتبعة في العمل



ترك آدم المقابلة وهو يشك بأنه أساء الأداء فيها. هل كان ما قاله هو ما أفسد الأمر؟ أو ربما كان ذلك بسبب بدلته البنية اللون بلون الشوكولاتة، أو كان بسبب اللحية التي أطلقها على شكل سكسوكة، أما إنه كان القرط الذي كان يرتديه في أذنه وحقيته المحشوة بالأوراق؟ أو هل جلس بكل بساطة على الكرسي الخاطئ؟

أكثر المقابلات الشخصية job interviews في العمل تكون غير منتجة لأن الدراسات تظهر بأن هناك ارتباطا قويا بين درجة حب من يجري المقابلة للمتقدم للوظيفة وبين حصول هذا المتقدم للوظيفة على الوظيفة من عدمه. في النهاية، يتم نسيان أغلب المعلومات الواقعية التي تكون مسجلة في السيرة الذاتية للمتقدم — والتي من المفترض أن تكون المادة الحقيقية التي يجب استخدامها كموشر جيد حول أداء المرشح للعمل. وكل ما يمكن تذكره هو الانطباع الذي تركه المرشح على الشخص الذي كان يدير المقابلة معه.

«الانطباع الأول في عالم الأعمال» هو مثل «الحب من النظرة الأولى».

لماذا كان جيمس بوند يبذل هادنا، رزينا، ورابط الجاش:

تشير الأبحاث التي أجريت في المجال اللغوي أنه هناك علاقة مباشرة بين قدر منزلة الشخص وقوته، ومدى المفردات اللغوية التي يستعملها في التعامل مع الناس من حوله. فكلما علت منزلة الشخص سواء كان ذلك كوضع اجتماعي أو أن يكون في أعلى السلم الوظيفي ومن كبار المديرين في مجالات العمل، كلما زادت قدراته على الاتصال بالآخرين بكلمات وعبارات مناسبة. وكشفت الأبحاث التي تمت على لغة الجسد أن

هناك ارتباطا بين تحكم الشخص في كلماته المنطوقة وعدد الحركات التي قد يستخدمها لتوصيل رسالته. فالشخص من ذوى المنزلة العالية سيستخدم الألفاظ والمفردات لتوصيل المعنى الذي يريده ، بينما الشخص الأقل تعليما، والشخص الأقل في المنزلة سيعتمد أكثر على الحركات والإشارات بشكل أكبر من الكلمات لإبلاغ رسالته. فهو لا يمتلك، من الكلمات ما يكفي لتوصيل ما يريد لذا فهو يستبدل للكلمات ببعض الإشارات الحركية وكتقاعة عامة ، فكلما علا شأن الشخص حسب المقياس الاقتصادي والاجتماعي ، كلما قلل من حركات جسمه والإشارات .

استعمل العميل الخاصّ (جيمس بوند James Bond) هذه المبادئ لإحداث أكبر تأثير عن طريق التقليل من حركات بأقل ما يمكن ، خصوصا عندما كان تحت ضغط ما. فعندما كان الأشرار من الناس يحاولون إخافته ، أو إهانته أو ضربه ، كان يبقى ساكن نسبيا ويتكلم بعبارات مختصرة ، وصوت رتيب .

« جيمس بوند كان باردا جدا لدرجة أنه كان يمكنه مطارحة الفرام بعد قتله لعشرة من الأوغاد».

فالناس من ذوى المنزلة العالية دائما ما « يحافظون على هدوئهم » ، وهو ما يعني عن القليل فقط من عواطفهم بقدر الإمكان. أما الممثلون أمثال « جيم كيري Jim Carrey) — فهم على النقيض من ذلك ، فهم يلعبون أدوارا متحركة جدا في أغلب الأحيان ، تأكيدا على قلة قوتهم؛ ويلعبون أدوار الرجال الضعفاء عادة.

التسعة مفاتيح الذهبية لترك انطباع عظيم من الوهلة الأولى :

دعنا نفترض بأنك ذاهب إلى مقابلة وأنت تريد أن تعطي أفضل انطباع من المرة الأولى. تذكر دائما أن الآخرين يشكلون ٩٠٪ من رأيهم عنك في المرة الأولى من خلال الدقائق الأربعة الأولى ، وأن ٦٠ إلى ٨٠٪ من التأثير الذي ستحدثه فيهم سوف لن يكون لفظيا . وفيما يلي تسعة مفاتيح ذهبية تساعدك على القيام بالأمور بشكل صحيح من المرة الأولى للمقابلة :

١. في منطقة الاستقبال

قم بخلع معطفك وأعطه إلى موظف الاستقبال إذا كان بالإمكان. تجنب الدخول إلى المكتب وأنت تمسك بأشياء من شأنها أن تجعلك متلعثما وتبدو كالأحمق. ودائما ابق واقفا في منطقة الاستقبال — ولا تجلس أبدا. وسوف يصرّ موظفو الاستقبال بأنك من الأفضل أن «تجلس» لأنك متى قمت بذلك ، فانت ستكون خارج مجال بصرهم وهم بذلك لن يضطروا إلى التعامل معك. قم بالوقوف متخذاً وضعية اليد في اليد من وراء ظهرك (الثقة) وقم بهزّ جسمك ببطئ ذهابا وإيابا كدليل على (الثقة بنفسك ، والسيطرة) أو قم باستخدام وضعيه (القبّة) . فلعنة الجسم هذه ستكون بمثابة رسالة تذكير ثابتة للآخرين بأنك ما زلت هناك

وفي الانتظار. لكن حاول ألا تقوم بهذا وأنت في مكتب مصلحة الضرائب.

٢. الدخول

إن الطريقة التي تدخل بها لمكان تخبر الآخرين بالكيفية التي تتوقع أن يتم التعامل معك على أساسها. فعندما يعطيك موظف الاستقبال الضوء الأخضر للدخول، قم بالدخول بدون تردد. لا تقف في مدخل الباب مثل تلميذ مدرسة شقي ينتظر رؤية المدير. وعندما تدخل من خلال باب مكتب الشخص، حافظ على نفس السرعة في المشي. فالناس الذين يفتخرون إلى الثقة يقومون بتغيير سرعتهم ويقومون بحركة مراوغة صغيرة عندما يدخلون.



٣. الاقتراب

حتى إذا كان الشخص المزمع مقابلته على الهاتف، أو يقوم بالتفتيش بالأدراج أو يربط أربطة حدائه، تقدم نحوه مباشرة وبشكل واثق. قم بإنزال حقيبتك، أو الحافظة التي تحملها أو ما شابه ذلك من يدك، ثم قم بمصافحة الشخص واجلس فورا. دع الشخص الآخر يرى بأنك معتاد على المشي بشكل واثق إلى المكاتب وبأنك لا تتوقع أن يستمر إبقاؤك منتظرا لفترة طويلة. وتحليل ذلك أن الناس الذين يسيرون ببطئ أو يمشون بخطوات واسعة وطويلة يكون ذلك مؤشرا بأنهم لديهم الكثير من الوقت، أو أنهم غير مهتمين بما يقومون به أو أنه ليس أمامهم شيء ليفعلوه سوى ذلك. وقد يكون هذا لا بأس به لشخصيات رقيقة المستوى مثل المليونيرات المتقاعدتين وأولئك الذين يعيشون في فلوريدا وكوينسلاند، لكن ذلك لن يكون مناسباً لشخص يريد الظهور بمظهر القوة أو قدرته على تحمل السلطة أو من يريد الظهور بأن صحته جيدة، وأنه الشخص الأكثر احتمالا لتولي هذا المنصب. فالناس المؤثرون وأولئك الذين يثيرون الاهتمام يمشون بسرعة وفي خطوات متوسطة.

٤. المصافحة

أبق ذراعك مستقيمة وقم بالضغط على يد مصافحك بشكل مشابه لضغط يده هو عليك. دع الشخص الآخر يقرر متى يتم إنهاء تلك المصافحة وأن يكون هو المبادر بإنهائها. أخطو على يسار المكتب المستطيل كلما اقتربت منه لتفادي أن يصابفك براحة يده موجهه للأسفل. ولا تقم أبدا بالمصافحة عبر المكتب. استخدم اسم الشخص مرتين في خلال الثواني الـ ١٥ الأولى ولا تتحدث أبدا لأكثر من ٢٠ ثانية في كل مرة.

٥. عندما تجلس

إذا أنت مرغما على الجلوس في كرسي منخفض يواجه الشخص الآخر

مباشرة، قم بإدارة المقعد بعيداً بزاوية ٤٥ درجة من الشخص لتفادي أن تكون كمن هو في موضع «التوبيخ». وإذا أنت لا تستطيع تحريك الكرسي، قم بإمالة جسمك بدلاً من ذلك.



٦. أماكن الجلوس

إذا تمت دعوتك للجلوس في منطقة بعيداً عن الشكليات والرسميات في مكتب الشخص، مثل منضدة صغيرة للقهوة، فستعد هذه إشارة إيجابية لأن ٩٥٪ ممن يتم رفضهم للعمل يكون القرار متخذاً من وراء المكاتب. ولا تقم بالجلوس أبداً على أريكة منخفضة والتي ستزول بك لمستوى منخفض وتجعلك تظهر وكأنك زوج من الأقدام الخاصة بأحد العمالقة من السيقان يعلوها رأس صغير - وإذا كان ذلك من الضروري، اجلس على الحافة منتصباً بجسمك حتى تتمكن من السيطرة على لغة وحركات جسمك، وقم بالميل بجسمك بزاوية ٤٥ درجة بعيداً عن الشخص.

٧. تحركاتك

يستخدم الناس الذين يتسمون بالهدوء، ورياضة الجأش، والمسيطر على عواطفهم، حركات سهلة وواضحة بشكل متعمد. فالأفراد من ذوى المنزلة العالية يستخدمون حركات أقل من الأفراد من ذوى المنزلة الأقل. وبعد هذا الأمر من وسائل التفاوض القديمة — فالناس الأقوياء لا يتحتم عليهم أن يتحركوا كثيراً. وتذكر بأن الأوروبيين الشرقيين يقومون بحركات من المرفق والمنطقة التي تليه للأسفل أكثر من الأوروبيين الغربيين، كما أن الأوروبيين الجنوبيين يتحركون بكامل أذرعهم وأكتافهم بشكل كبير. وفي النهاية ننصحك بنسخ حركات وتعبير الشخص الآخر عندما تسنح لك الفرصة لذلك.

٨. المسافة

عليك باحترام المنطقة أو المساحة الشخصية للشخص الآخر، والتي ستكون في أكبر صورها في الدقائق الأولى من بداية الاجتماع. فإذا تحركت بشكل قريب جداً من الشخص، فسيرد الشخص عليك بإسناد ظهره للخلف، أو أن يعيل بعيداً أو قد يستعمل حركات تكرارية مثل التظليل بالأصابع. كقاعدة، يمكنك أن تتحرك قريباً من الناس المألوفين لكن سيكون عليك أن تتحرك أبعد للوراء من الناس الجدد. وعموماً يتحرك الرجال بالقرب من النساء اللاتي يعملون معهن، بينما تتحرك النساء عموماً من مسافات أبعد للوراء عندما يعملن مع الرجال. فيمكنك العمل بشكل قريب ممن هم يماثلونك في العمر، وعلى مسافة أبعد للوراء من الناس الأكبر منك سناً أو الأصغر منك سناً.



٩. خروجك

قم بحزم أشياءك بشكل تتعمد فيه أن يكون هادئاً - وليس بشكل متعجل - قم بمصافحة الشخص إذا كان ذلك بالإمكان، استدر للخلف وقم بالخروج. إذا كان الباب مغلقاً عندما دخلت، فقم بإغلاقه خلفك عندما تغادر. واعلم أن الناس سيراقبونك دائماً من الخلف عندما تهتم بالمغادرة لذا، فإذا كنت رجلاً، تأكد بأنك لمعت مؤخرة حذائك. فهذه المنطقة يهملها العديد من الرجال وهي محل اهتمام الكثير من النساء.

و عندما تهتم المرأة بمغادرة المكان، فهي ستشير بقدمها نحو الباب وتبدأ بتعديل خلفية ملابسها وشعرها لكي تعطي انطباعاً جيداً لمنظرها الخلفي عندما تغادر. وكما ذكرنا سابقاً، أظهرت آلات التصوير المخباه بأنه إذا كنت امرأة، ستقوم الآخرون بإمعان النظر إلى مؤخرتك عندما تهتمين بالمغادرة — شئت أم أبيت. وعندما تصلين إلى الباب استديري ببطء وابتسمي. فمن الأفضل بكثير أن يتذكر الناس وجهك المبتسم من تذكر مؤخرتك.

عندما يبقيك شخص ما منتظراً:

إذا أبقاك شخص ما منتظراً لأكثر من ٢٠ دقيقة فهذا يدل على أنه إما أنه « غير منظم» أو أن يكون شكلاً من أشكال «استعراض القوة» من جانبه. إن إبقاء شخص ما بالانتظار يعد طريقة فعالة للتقليل من شأنه، ويحسن منزلة الشخص الآخر الذي يبقيه منتظراً.

و يمكن رؤية نفس هذا التأثير عندما يكون الناس منتظرين في طابور للدخول إلى المطعم أو السينما - فكل شخص يفترض بأن الأمر يستحق الانتظار، وإلا فما هي جدوى الانتظار؟ لذا، فعود نفسك دائماً في مثل مواقف الانتظار تلك، أن تتناول كتاباً، أو جهاز المساعد الشخصي PDA، أو الحاسوب النقال أو أي عمل كتابي، وتتهمك في العمل عليه، فهو تصرف من شأنه أن يظهر بأنك أيضاً مشغول ولست مستعداً للمضايقات.

وعندما يخرج إليك الشخص الذي أبقاك منتظراً لمقابلته، فاتركه يتحدث إليك أولاً، وارفع رأسك ببطء من العمل الذي تقوم به، ثم قم بتحيتته، ثم احزم أغراضك بهدوء وبشكل واثق.

وهناك إستراتيجية جيدة أخرى عندما يبقيك أحدهم منتظراً تتمثل في أن تتناول بعض الأوراق الحاسوبية، وآله حاسوبية، ثم تقوم ببعض الحسابات. وعندما يستدعونك قل لهم، « لحظة وسأكون مستعداً - سأنتهي فقط من هذه الحسابات». كما يمكنك أن تجري كل اتصالاتك التليفونية من خلال هاتفك

الجوال. وستكون الرسالة الواضحة التي ترسلها للجميع بأنك شخص مشغول جدا ولم تنزعج « بكونهم غير منظمين». وإذا كنت تشك بأن الشخص الآخر يلعب أدوار القوة، رتب لمكالمة تليفونية مستعجلة بحيث يكون توقيت استلامها هو أثناء اجتماعك به. قم بالرد على المكالمة، قم بترديد أرقام لمبالغ كبيرة من المال بصوت عالي، ثم رد اسما أو اسمين لشخصيات معروفة ومشهورة، ثم أخبر الشخص المتصل بأنك لا تقبل حلولاً وسطاً، وأنهم يجب أن يقدموا تقريراً إليك بأسرع ما يمكن. ثم أغلق الهاتف، واعتذر عن المقاطعة، واستمر كأن شيئاً لم يكن. لقد كان هذا الأمر ينجح دوماً مع «جيمس بوند». . . لذا فمن المتوقع أن ينجح معك أيضاً.

وإذا رد الشخص الآخر على مكالمة هاتفية أثناء الاجتماع بك أو دخل شخص ثالث وبدأ لك الأمر كأن محادثة طويلة سوف تحدث، تناول كتابك وابدأ بالقراءة. فهذا التصرف منك سيعطيهم خصوصية أكثر ويجعلهم يتكلمون بحرية أكثر، وسيبين لهم أنك لا تهدر وقتك. وإذا شعرت بأن الشخص الآخر يقوم بهذه الأشياء عمداً، خذ هاتفك الجوال الخاص وأجري عدة اتصالات لمتابعة الأحداث الهامة التي كنت تناقشها في وقت سابق.

«تظاهر بالأمر حتى تنجح»

إذا تجنبت وضع يدك على وجهك وتحدثت دائماً باستخدام إشارات مفتوحة، هل ذلك يعني بأنك بإمكانك قول أكاذيب كبيرة وأن تقلت بها؟ حسناً. . . ليس بالضرورة، لأن إذا استخدمت وضعيات مفتوحة وأنت تعرف بأنك تكذب، فمن المحتمل أن تتعرق راحتي يديك، خدودك وقد تختلج وترتعش خدودك وتتقلص حدقتي عينيك. إن الكذابين المحترفين هم أولئك الذين يمكنهم الاندماج في كذبتهم ويتصرفون كما لو كانوا يصدقون تلك الكذبة في الحقيقة. والممثل المحترف الذي يستطيع عمل هذا بشكل أفضل من أي شخص آخر تقدم إليه جائزة «الأوسكار». ونحن لا نقترح عليك أنك يجب أن تختلق الأكاذيب، بل أن هناك دليلاً قوياً بأنك إذا مارست المهارات الإيجابية التي ذكرناها في كافة أنحاء هذا الكتاب، فسوف تصبح طبيعة فيك وتستخدمك بشكل جيد لبقية حياتك.

أثبت العلماء مبدأ «تظاهر بالأمر حتى تنجح» من خلال بعض التجارب على الطيور. ففي العديد من أنواع الطيور، كلما كان الطائر أكثر قوة، كلما كان ريشه ذا لون غامق. فالطيور الملونة بألوان غامقة هي التي تحصل على الغذاء والرفقاء أولاً. وأخذ الباحثون عدداً من الطيور الأضعف والتي كان لون ريشها فاتحاً وصيفوا ريشها بلون غامق لكي تبدو تلك الطيور أنها «تكذب» على الطيور الأخرى وتدعي بأنها قوية. لكن النتيجة كانت أن تلك الطيور «الكذابة» هوجمت

من قبل الطيور القوية والمهيمنة الحقيقية لأن « الكذابين من الطيور كانوا وما زالوا يستعرضون لغة جسم ضعيفة ودالة على الخضوع.

وفي تجريه أخرى، ثم تصيغ الطيور الأضعف، سواء من الذكور أو الإناث، بلون غامق فحسب، بل ثم حقنها أيضا بهورمونات التيستوستيرون لجعلها تتصرف بشكل قوى مهيمن. وحينها نجح « الكذابون » من الطيور حيث بدؤوا بالتصرف بشكل يوحى بأنهم أقوياء وواثقين من أنفسهم، و بذلك تمكنت من خداع الطيور المهيمنة الحقيقية جميعها.

وهذا يدل على أنك تحتاج أن تضع نفسك في قالب أو دور معين يمكن تصديقه من خلال مقابلاتك مع الآخرين، وأن تمارس تدريبات ذهنية لكيفية تصرفك مع الآخرين، هذا إذا كنت تريد من الآخرين أن يأخذوك على محمل الجد.

سبعة إستراتيجيات بسيطة تعطيك مزايا إضافية

١. قم بالاجتماعات واقفا

قم بإجراء كل الاجتماعات التي يتم من خلالها اتخاذ القرارات القصيرة وأنت واقف. فلقد أظهرت الدراسات بأن إجراء المحادثات وقوفا تكون أقصر جدا من المحادثات التي تتم جلوسا، كما أن الشخص الذي يجري الاجتماعات وهو واقف، يتم تصويره دوما أنه من منزلة أعلى من أولئك الذين يجلسون أثناء الاجتماعات. كما أن قيامك بالوقوف عندما يقوم الآخرون بالدخول إلى مكان عملك يعد أيضا طريقة ممتازة لعدم تضييع الوقت، لذا يجب عليك أن تفكر في عدم وضع كراسي انتظار للزوار في مكان عملك الخاص أو مكتبك. فالقرارات التي يتم اتخاذها في وضع الوقوف تكون « سريعة » ودقيقة » والهدف منها أيضا عدم قيام الآخرين بتضييع وقتك بالثرثرة أو الأسئلة الاجتماعية مثل « كيف هو حال الأسرة؟ »

٢. قم بإجلاس المنافسين وظهورهم متجهة إلى الباب

كما ناقشنا سابقا، تكشف الدراسات بأنه متى كانت ظهورنا موجهة نحو فضاء مفتوح نصبح متوترين، ويزيد ضغط الدم لدينا، وينبض قلبنا بسرعة أكبر، و تزيد الموجات الدماغية لدينا ونتنفس بسرعة أكبر حيث أن جسمنا يكون متخذا وضعية الاستعداد توقعاً لهجوم خلفي محتمل. لذا، فهذا موضع ممتاز يمكنك أن تجلس فيه معارضيك.

٣. ابق أصابعك سوية

الناس الذين يبقون أصابعهم مغلقة عندما يتحدثون مستخدمين أيديهم، والذين يبقون أيديهم تحت مستوى الذقن، يثيرون الاهتمام أكثر من غيرهم. أما استعمال الأصابع مفتوحة أو وضع يديك فوق منطقة الذقن يتم التعامل معه على أنك أقل قوة.

٤. أبق مرفقيك للخارج

عندما تجلس على كرسي، أبق مرفقيك خارجا أو على ذراعي الكرسي؛ لأن الأفراد الخجولين الطبعين هم فقط من يضعون مرافقهم للداخل لحماية أنفسهم ويتم النظر إليهم باعتبارهم خائفون.

٥. استخدم الكلمات القوية

أظهرت دراسة في جامعة كاليفورنيا بأن الكلمات الأكثر إقناعا في اللغة المنطوقة تتمثل في الكلمات التالية: الاكتشاف، الضمان، الحب، مبرهن عليه، النتائج، يوفر، سهلة، صحة، مال، جديد، أمان بالإضافة لكلمة « أنت ». لذا، حاول التدريب على استخدام هذه الكلمات. فالنتائج الجديدة التي ستحصل عليها جراء استكشافك لمدى تأثير هذه الكلمات المجربة، ستضمن لك حب أكثر، صحة أفضل وستوفر أموالك. وهي كلمات آمنة جدا، وسهلة الاستعمال.

٦. احمل حقيبة بسيطة

أي حقيبة بسيطة مع قفل ذي أرقام هي الحقيبة التي عادة ما يحملها الشخص المهم الذي يكون مهتما فقط بالحد الأدنى من التفاصيل؛ أما الحقائق الضخمة الكبيرة، فتكون محمولة من قبل أولئك الذين يقومون بكل العمل وينظر إليهم على أنهم غير منظمين بما فيه الكفاية للقيام بالأمر في الوقت المناسب.

٧. راقب أزرار معطفهم

من خلال تحليلاتنا حول الاجتماعات المسجلة على شرائط الفيديو، على سبيل المثال، بين النقابات والشركات، وجدنا أنه أمكن التوصل إلى اتفاقيات بشكل كبير عندما كان الأشخاص يفكون أزرار معاطفهم ويتركونها مفتوحة. وكان الناس الذين يقومون بثني أذرعهم على صدورهم في أغلب الأحيان هم من يتركون معاطفهم مزررة ويكونون أكثر سلبية. لذا، فعندما يحل شخص أزرار سترته فجأة في أحد الاجتماعات، فيمكنك أن تفترض إلى حد ما أنه على استعداد لقبول الأفكار و«فتح ذهنه» أيضا.

الخلاصة:

قبل أن تذهب إلى مقابلة أو اجتماع مهم، اجلس بهدوء لخمس دقائق وتخيل في ذهنك أنك ترى نفسك تقوم بهذه الأمور، وأنت تؤديها على نحو جيد. فعندما يرها عقلك هذا بوضوح، سيكون جسمك بالتالي قادرا على تنفيذها وسيستجيب الآخرون وفقا لرؤيتك هذه.

سياسة القوة بالمكتب

هل سبق لك أن كنت ذاهبا « لمقابلة عمل » وشعرت أنك مغمور أو عاجز عندما

جلست في كراسي الزائرين؟ هل بدا لك الشخص الذي يجري لك المقابلة كبيرا جدا وكنت تشعر أمامه بالصغر والتفاهة؟ فمن المحتمل أن يكون من تجري معه المقابلة قد رتب أثاث مكتبه بدهاء ليرفع من منزلته وسلطاته الخاصة ، وأنه بفعله هذا يقلل من منزلتك أنت. وبالفعل فهناك إستراتيجيات معينة يتم من خلالها وضع المقاعد بشكل معين وتكون هناك ترتيبات خاصة للجلوس من شأنها أن تخلق مثل هذا الجو في المكاتب.

وهناك ثلاثة عوامل من شأنها أن ترفع من منزلة ومكانة الشخص المحسوسة وذلك باستخدام الكراسي : حجم الكرسي وملحقاته ، ارتفاع الكرسي من الأرضية وموقع الكرسي نسبة إلى الشخص الآخر. وسناقش ذلك هنا بشيء من التفصيل

١. حجم وملحقات الكرسي

إن ارتفاع ظهر الكرسي يمكنه أن يرفع أو يقلل من منزلة شخص. فكلما زاد ارتفاع ظهر الكرسي ، كلما تم رؤية الشخص على أنه أكثر منزلة ومقاما . فقد استخدم الملوك ، والملكات ، والباباوات والناس الآخرين من ذوى المنزلة العالية ظهرا لعروشهم قد يصل ارتفاعه إلى ثمانية أقدام أو أكثر (٢.٥ م) وذلك لإظهار منزلتهم نسبة إلى الآخرين؛ كما أن لكبار المديرين التنقيتين ظهورا كبيرة لمقاعدهم الجلدية ، أما كراسي الزوار فهي تتسم بظهر منخفض. فما هو مقدار قوة الملكة أو البابا إذا تخيلت أنهم كانوا يجلسون دائما كرسي بيانو صغير؟

والكراسي الدوارة يكون لها منزلة أكبر من الكراسي الثابتة ، لأنها تسمح لمستخدمها بحرية الحركة عندما يكون تحت ضغط. ولا تسمح الكراسي الثابتة إلا بحركة صغيرة أو لا تسمح بالحركة نهائيا ، ويتم الاستعاضة عن عدم حركة الكرسي بالقيام بحركات من خلال جسم الشخص الجالس نفسه للتعبير عن مواقفه ومشاعره. كما أن للكراسي التي تكون مزودة بمساند، والتي لها ظهر يميل إلى الأمام وإلى الخلف والتي لها عجالات تتميز بأن لها قوة أكبر.

٢. ارتفاع الكرسي

إن كيفية الحصول على مظهر القوة قد تمت تغطيته في الفصل ١٦ ، لكن من الجدير ملاحظة أن تلك المنزلة لن يتم اكتسابها إذا كان كرسيك في نفس مستوى ارتفاع كرسي الشخص الآخر. ويعرف بعض مدراء الإعلانات بالجلوس على الكراسي ذات أقصى ارتفاع لظهر الكرسي بينما يجلس زوارهم على النقيض من ذلك على كراسي منخفضة الارتفاع ، في الموقع «الدفاعي»، أو على أريكة منخفضة جدا بحيث يكون مستوى نظرهم على نفس مستوى مكتب ذلك المدير التنفيذي.

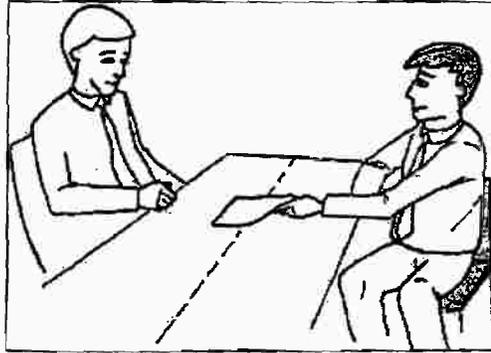
٣. موقع كرسي

كما هو مذكور في هذا الفصل حول ترتيبات الجلوس، فإن أقصى قوة تعارض على الزائر تكون عندما يوضع كرسيه في «المقابل» مباشرة أي في الموضع التافسي. كما أن هناك مسرحية متعارف عليها تتم بوضع كرسي الزائر على بعيدا بقدر الإمكان من مكتب المدير التنفيذي حيث النطاق «الاجتماعي أو النطاق العام»، وهو الأمر الذي يعمل على تخفيض منزلة الزائر لأبعد الحدود.

كيف يمكن تبادل الأماكن عبر الطاولة؟

عندما يجلس شخصان مقابل بعضهما البعض مباشرة عبر طاولة، فسيقومان بشكل لا إرادي بتقسيمها إلى نصفين متساويين. وسيدعي كل واحد منهم أن هناك نصفاً يخصه وسيرفض تجاوز الشخص الآخر عبر منطقته تلك. سيكون هناك مناسبات، عندما يكون من الصعب أو من غير الملائم لك أن تتخذ موضع الزاوية لتقديم موضوعك.

دعنا نفترض بأنك لديك حافظة، أو كتاب، أو عرض سعر تريد تقديمه إلى الشخص الآخر الذي يجلس وراء مكتب مستطيل، وهدفك أن تختار أفضل مكان لتقوم بالتقديم. أولاً، ضع الأوراق على المكتب وهو إما سيميل للأمام وينظر إليه، أو يأخذه إلى جانبه، أو يدفعه للخلف مرة أخرى إلى منطقتك.

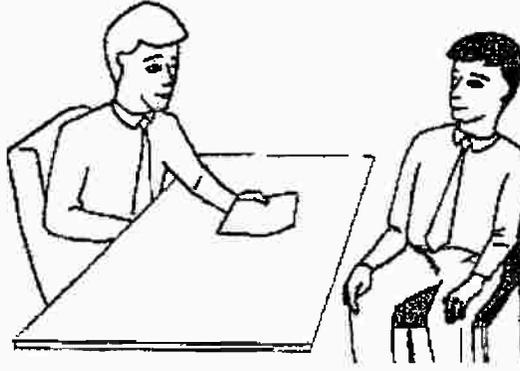


وضع الأوراق على الخط الفاصل بين المناطق

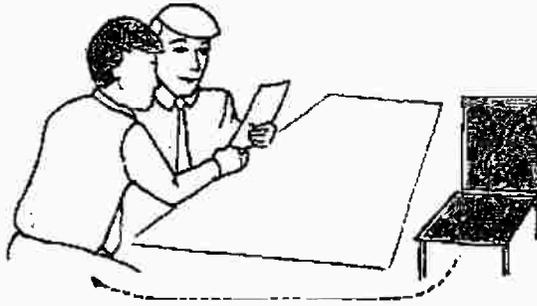
فإذا مال للأمام للنظر إلي العرض لكن لم يقم بالنقاطه، فأنت ستكون مرغماً على إتمام تقديمك من حيث كنت تجلس لأنه لا يريدك على جانبه من المكتب. فإذا حدث هذا، قم بإمالة جسمك بعيداً ٤٥ درجة لتقديم موضوعك. أما إذا أخذ الأوراق إلى جانبه، فهذا سيعطيك الفرصة لطلب الإذن منه بالدخول إلى منطقته،

كيف يمكن قراءة أفكار الآخرين من خلال إشاراتهم .

وأن تتخذ إما الموضع بالزاوية أو «الموضع التعاوني».



أخذ الأوراق إلى داخل منطقته يشير إلى موافقة ضمنية منه .



موافقة ضمنية على الدخول لمنطقته

أما إذا قام الشخص برفع الأوراق للخلف نحوك مرة أخرى، ابق على جانبك. ولا تقم بالتجاوز أبداً على منطقته الشخص الآخر ما لم يعطك إذنًا شفويًا أو ضمنيًا بالقيام بذلك وإلا فسوف يكون الوضع تسللاً.

الإشارة بالجسم جلوساً

خذ الحالة التالية: أنت مدير وستقوم بمناقشة مع أحد مرؤوسيك لتوجيه النصح له ؛ لأن أداءه لعمله لا يرقى للمستوى المطلوب. وتشعر بأنك ستحتاج لاستعمال أسئلة مباشرة والتي بدورها ستتطلب أجوبة مباشرة ، مما قد يضع هذا المرؤوس تحت ضغط . كما أنك أيضاً ستحتاج أحياناً إظهار الشفقة والتعاطف مع هذا المرؤوس ،

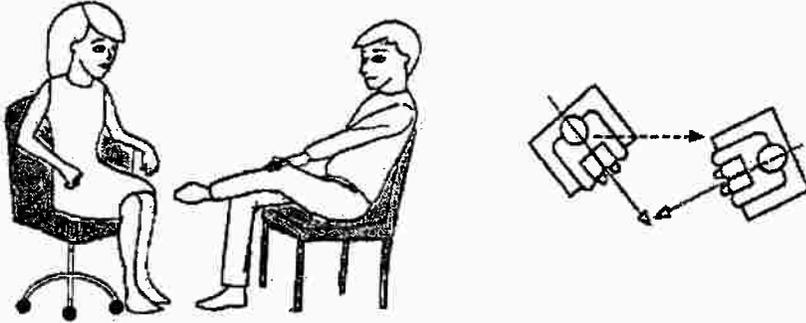
ومن وقت لآخر، ستظهر له أنك توافقه على أفكاره أو أعماله.
دع جانبا الآن أساليب توجيه الأسئلة الذي يتم عادة في المقابلات الشخصية في
هذا النوع من المناقشات، وضع في اعتبارك النقاط التالية:

(١) جلسة النقاش ستكون في مكتبك؛

(٢) سيكون المرؤوس جالسا على كرسي ذي أرجل ثابتة ولا يوجد به مساند
لليد، وهذه النوعية من الكراسي سوف تؤدي به إلى استخدام الإشارات
والحركات بجسمه والتي من شأنه مساعدتك على فهم مواقفه.

(٣) وستجلس أنت على كرسي دوّار مزود بمساند، مما يسمح لك بتقليل
حركاتك الخاصة وسمح لك بالتحرك بحرية.

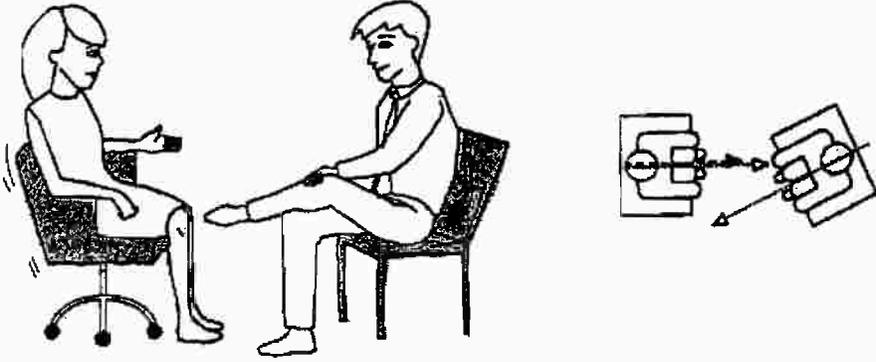
وبالتالي فسوف يكون هناك ثلاث زوايا رئيسية يمكنك اتخاذها كوضعية
للجلوس. مثل الوضع المثلي، أو الجلوس بزواوية ٤٥ درجة التي ستدل على البعد
الرسمي في الاجتماع، وأخيرا وضعية الاسترخاء والتي ستعد وضعية جيدة للقيام
بافتتاح جلسة المناقشة تلك.



الجلوس بزواوية ٤٥ درجة يجعل الأمور هادئة

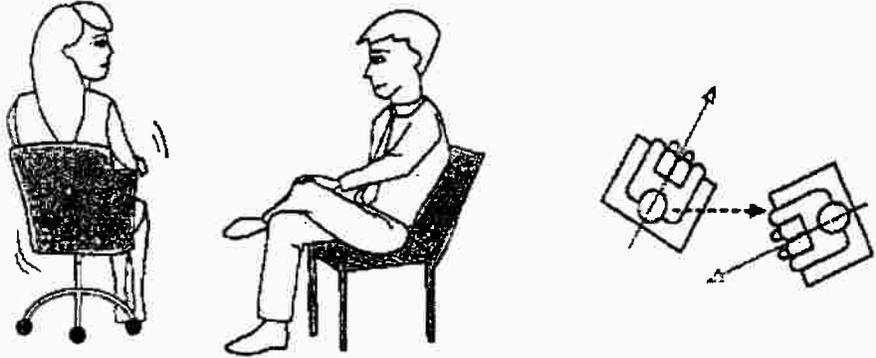
و يمكنك أن تبدي موافقتك اللا شفوية لهذا المرؤوس من خلال تلك الوضعية
التي تتخذها في الجلوس عن طريق قيامك بنسخ حركاته وإشاراته. وكما هو
الحال في « وضعية الوقوف المفتوحة»، حيث تشير أجسام الجالسين إلى نقطة ثالثة
لتكوين شكل مثلثي، والذي بدوره يظهر الاتفاق.

فعندما تستدير بكرسيك للإشارة بجسمك نحو شخص ما مباشرة، فإن هذا
يعني أنك تخبرهم بشكل لا شفهي بأنك تريد إجابات مباشرة ردا على أسئلتك
المباشرة.



الإشارة المباشرة بالجسم يجعل الأمور متأزمة

عندما تحول جسمك ٤٥ درجة بعيدا عن الشخص الآخر، فأنت بذلك تخفف من الضغوط في تلك المقابلة. وتعد هذه وضعيه ممتازة لتوجيه أسئلة حساسة أو محرجة، ويشجع الآخرون على أن يكونوا أكثر انفتاحا معك في ردودهم على أسئلتك بدون أن يشعروا بوجود ضغوط، بسبب تلك الأسئلة.



الوضع الصحيح للجلوس مبتعدا عن الآخر بزاوية ٤٥

كيفية إعادة ترتيب مكتب:

بعد أن قرأت هذا القدر من هذا الكتاب، فأنت الآن يجب أن تكون قادرا على ترتيب مكتب بحيث يكون لصاحبه أكبر قدر من القوة، والتأثير والسيطرة، كما إنك قد ترغب في جعله مريحا، وبعيدا عن الشكليات التي قد تضايق الزائرين. وفيما يلي معرض دراسة حالة نظهر من خلالها كيف قمنا «بإعادة ترتيب» مكتب أحد الأشخاص للمساعدة على حل بعض المشاكل الشخصية التي قد تنجم

جراء العلاقة بين المدير/ والمستخدم.

كان (جون) يعمل في شركة مالية كبيرة. وكان قد ترقبته لوقت مدير وأعطى مكتباً. وبعد بضعة شهور في هذا المنصب، وجد جون أن الموظفين الآخرين يكرهون التعامل معه وكانت علاقته بهم تزداد توتراً في أغلب الأحيان، خصوصاً عندما كانوا يأتون إليه في مكتبه. كما أنه وجد صعوبة في جعلهم ينفذون تعليماته وسمع بأنهم كانوا يتحدثون عنه من وراء ظهره.

وكشفت ملاحظاتها للمعضلة التي كان يجابهها جون بأن الانقطاع في التواصل بينه والموظفين كان في أسوأ حالاته عندما يتواجد هؤلاء المستخدمون في مكتبه.

ويغرض توضيح هذه الحالة التي تستعرضها، سنهمل أي مهارات إدارية يتسم بها «جون»، وسنركز فقط على السمات الغير لفظية أو الضمنية لهذه المشكلة. وفيما يلي خلاصة ملاحظاتها واستنتاجاتها حول إعداد مكتب جون:

١. تم وضع كراسي الزائرين في «الموضع التافسي» بالنسبة للموضع الذي كان يجلس فيه «جون».

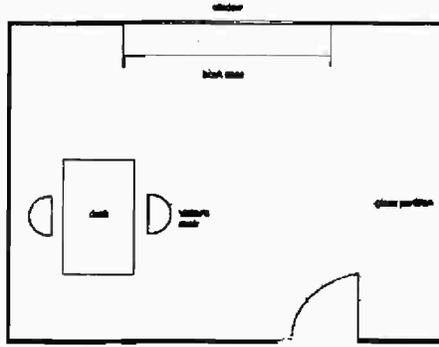
٢. كانت حوائط المكتب مكونة من ألواح صلبة ماعدا جانب ضم نافذة تطل على خارج المبنى ، وكان أحد الجوانب يضم أيضاً نوافذ زجاجية حيث يتمكن جون من النظر إلي مكاتب الموظفين الآخرين، وبالتالي كانت تتم رؤيته من قبل بقية الموظفين أيضاً. إن إمكانية رؤيته جون من قبل الموظفين قللت من مكانته وزاد من قوة أي موظف يجلس على كراسي الزائرين لأن المستخدمين الآخرين كان مكانهم يقع وراءه مباشرة ، أي أن الموظفين جميعهم كانوا على نفس الجانب المقابل لمكتب جون هم في ناحية وهو وحده في الناحية المضادة.

٣. كان للمكتب الذي يجلس عليه جون واجهة صلبة أخفت الجزء السفلي من جسمه ، وكانت تمنع الموظفين من ملاحظة تحركات الجزء السفلي من جسمه، وبذلك لم يتمكنوا من تقييم مشاعره بشكل واضح.

٤. كان كرسي الزائر موضوعاً بحيث يواجه ظهر الكرسي بناب غرفة المكتب المفتوح.

٥. كان جون يجلس في أغلب الأحيان إما واضعاً يديه خلف رقبتة أو واضعاً ساقه على ذراع الكرسي أو يجلس بكلتا الوضعتين عندما يكون الموظفون في مكتبه.

٦. كان الكرسي الذي يجلس عليه جون كرسياً دوّاراً ذا ظهر عالٍ ، ومساند للذراعين وعجلات. أما كراسي الزائرين فكانت كراسي بظهر منخفض ، وذات أرجل ثابتة وبدون مساند تماماً.



الرسم التخطيطي الأولي لمكتب «جون».

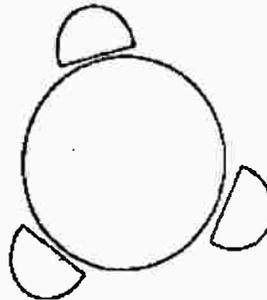
من وجهة نظرنا نحن وبكل بساطة، كان مكتب «جون» (منطقة كوارث) فقد كان يبدو غير وديّ إلى أي أحد يدخل إليه. ولقد تم القيام بإعادة التنظيم التالي للمساعدة على تشجيع أسلوب إدارة جون في أن يصبح أكثر وداً:

١. وضع مكتب جون أمام الحاجز الزجاجي، لجعل مكتبه يبدو أكبر والسماح له بأن تتم رؤيته من قبل الداخلين إلى مكتبه. وبهذه الطريقة، كان الزوار تتم تحيبتهم من قبل جون شخصياً، وليس بمكتبه.

٢. «تم نقل كراسي الزوار (الكراسي الساخنة) إلى الموضع بالزاوية، مما جعل الاتصال مفتوحاً أكثر، وسمح بأن تشكل تلك الجلسة بالزاوية حاجزاً جزئياً للموظفين الذين يكونون شاعرين بالخوف وعدم الأمان.

٣. تمت كسوة الحاجز الزجاجي بمرآة، تسمح لجون فقط برؤية ما في الخارج، لكنها لا تسمح للآخرين برؤية من في الداخل.

ولقد أدت تلك التعديلات إلى رفع مكانة جون عن طريق تأمين منطقته الخاصة وخلق جو أكثر حميمية داخل مكتبه.



المقاعد الساخنة - الرسم التخطيطي بعد المراجعة

٤. تم وضع مائدة مستديرة منخفضة مع ثلاثة كراسي دوّارة متماثلة في النهاية الأخرى من المكتب خاصة باللقاءات الغير رسمية .

٥. في التخطيط الأصلي، كان وضع مكتب جون يمكن الزائر من الاستحواذ على نصف سطح المكتب، لكن التخطيط المعدل أعطى لجون كامل سطح المكتب.

٦. تدرّب جون على الجلوس في الوضعيات المفتوحة، واستخدم وضعية (القبّة) كما تدرّب على استخدام راحتي يديه عندما يوجه حديثه إلى الآخرين.

ماذا كانت النتائج؟ مدير أفضل للغاية يتميز بعلاقات طيبة مع الموظّفين، حتى أن بعض الموظّفين بدؤوا بوصف جون بأنه سهل التعامل معه وأنه شخص مريح جدا على التعامل معه.

كلّ هذا يمكن أن تحتاجه لرفع منزلتك أمام الآخرين، وهو من شأنه أن يزيد من قوّتك وتأثيرك على الآخرين، فكر قليلا بالقيام ببعض التدريبات الرياضية وغير أماكن الأثاث في مكتبك أو بيتك. لسوء الحظ، أكثر مكاتب المديرين التنفيذيين تكون مرتّبة كمكتب جون في السابق تماما، لأن من يصمّم هذه المكاتب هم «مصممو مكاتب»، وليس أولئك الذين يفهمون ماهية التفاعل بين الناس وبعضهم البعض. ونادرا ما يتم الوضع في الاعتبار الإشارات السلبية الغير لفضيحه التي يمكن أن تصل بشكل غير متعمّد إلى الآخرين. والآن - ادرس تخطيط موقع عملك الخاص، وقم باستخدام المعلومات السابقة للقيام بالتغييرات الإيجابية المطلوبة.

الخلاصة

إنّ الأمر المتعلق بلعب أدوار القوى والسياسة المتبعة في المكتب يكمن في أنك يجب أن تتوقعها وتخطّط لها بشكل مسبق . ففي الثقافات الغربية، تجذب النساء للرجال الذين يلبسون بدلات ملوّنة بلون الشوكولاتة أو ممن يكون لديهم لحية سكسوكة ، فبينما قد تكون تلك صرعه من صرعات الموضة، إلا أنه أمور تصدّ الناس الأكبر سنّا بشكل لا موري، بسبب ارتباط تلك الأمور بالشیطان. كما أن أمورا مثل ارتداء الرجال للقرنط أو الحلق في أذانهم والحقيبة المحشّية بالأوراق . . . ، كلها أمور تسبب انطباعات سلبية في المقابلات يكاد يتفق عليها كل الناس ضمّنيا.

