



## تقديم الأشخاص

كنت في لقاء عمل جماعي مع زبون جديدٍ محتملٍ وزبونٍ قديم، إذ طرأ تحولٌ غير متوقع. ويقرر المدير التنفيذي لشركتك القيامَ بزيارةٍ قصيرة، وإجراء محادثةٍ سريعة. أما الزبون القديم، فإنه لم يلتقِ المدير التنفيذي مطلقاً، مع أنه يتعامل مع الشركة منذ سنواتٍ عديدة. وأما الزبون الجديد المحتمل، فأنت ترغب في أن تقدمه إلى المدير أيضاً؛ لذا، فإنك تتطلع لإجراء التقديم.

**السؤال:** أي اسم تقدم أولاً؟

**الجواب:** قدم اسم الشخص الأكثر أهمية أولاً.

في هذه الحالة، يُقدم اسم الزبون المحتمل أولاً. ومع أن زبونك القديم أكثر أهميةً بلا ريب، فمن المستحسن -من باب المجاملة- أن

تقدّم اسمَ زبونك الجديد أولاً، دون أن تنسى شُكْرَ الزبون القديم فيما بعد على تفهّمهم للمسألة. وعليك أن تؤخّر اسمَ المدير التنفيذي، وذلك لأنه من دون هؤلاء الزبائن والعمل المتعلّق بهم، لن تكون هناك شركة أصلاً، فضلاً عن مديرها التنفيذي. فإن فعلت ذلك، فاطمئنْ إلى أنك نفذتَ تقديماً رسمياً كما ينبغي.

كثيرٌ من الأشخاص لا يدركون مطلقاً أن التقديم في مجال العمل يختلف، في الواقع، عن التقديم في المناسبات الاجتماعية. ومن المهمّ فهمُ هذا الاختلاف. وإذا ما نُفِذَ التقديمُ الملائمُ بثقةٍ وعلى الوجه الصحيح، فإنه يجعلك متميزاً بصورةٍ إيجابية، ويدفع بعملك نحو الأمام. على أنك قد تجد نفسك تؤديّ عدداً من الأدوار في التقديم: فقد تكون الشخص الذي يتولّى التقديم، أو قد تكون أحدَ المقدّمين. ومهما يكن دورك، فإن التزامك بالقواعد يساعذك على التعامل مع أيّ موقفٍ بثقةٍ وتميُّز. ذلك أن غرضك هو تسهيلُ إجراء اتصالٍ إيجابي بين شخصين. فخذْ هذا الدورَ بجديةٍ، واستعملِ الأدوات المناسبة. ومع أن دور التقديم قد يبدو هامشياً قياساً إلى نشاطات العمل الأخرى؛ فهو يجسّد في الحقيقة لحظاتٍ حاسمةً تبثُّ الروح في علاقة العمل.

أما التقديم في المناسبات الاجتماعية، فبسيطٌ نسبياً: ما عليك إلا أن تذكر اسمَ الشخص الأكثر أهمية، اعتماداً على العمر أو الجنس، ثم تذكر صفةً مشتركةً بين أفراد المجموعة. وسيتبدّى مستوى حماسك للتقديم في حركات جسمك وطاقتك ونبرة صوتك. مثال ذلك: «سارة،

هذا صديقي جاك. جاك، هذه سارة. كانت سارة مديرةً لي في شركة XYZ. وكنتُ وجاهك زملاءً في معهد بوسطن. ويسعدني جداً أن سنحت لي الفرصة أخيراً أن أعرفُ كلاً منكما بالآخر. لديكما شيءٌ مشترك: فكلكما عداءٌ نهم». وبعدها تكون حراً في صوغ مخرجٍ لبق، وتنتهي مهمتك.

وأما التقديم في مجال العمل، فيتطلبُ مزيداً من المشقة؛ إذ إن له صيغةً وبروتوكولاً. فإذا ما تحقَّق على الوجه الأكمل، كانت النتيجة هي شعورك بالسعادة.

الخطوة الأولى لإجراء تقديمٍ مناسبٍ في مجال العمل، هي أن تجيد صيغةَ التقديم. اذكر اسمَ الشخصِ الأعلى مقاماً أولاً: «سيد/ سيدة...». فإذا لم تتذكر من أمور التقديم إلا شيئاً واحداً، فليكن هو هذا الشيء. ذلك أن القانونَ الأساسي الذي يحكم التقديم المناسب في مجال العمل هو: ابدأ دائماً باسم الشخص الأعلى مقاماً. ثم قل: «أعرفك ب...». (عبارة مهنية)، أو: «أقدم لك...». (عبارة أكثر رسمية)، ثم اذكر اسمَ الشخص الذي يلي في الأهمية. واعرَضْ بعدها بعضَ الأمور التي تسهّلُ المحادثة بين الاثنين، من مثل: «أنا أعلم أن أولادكما تقدما إلى المعهد هذا العام»، أو: «أنا أعلم أنكما من المتحمسين للعبة الغولف».

إن كلَّ عنصرٍ من تلك الصيغة له أهميته. وإن معرفة اسم الشخص الذي ستذكره أولاً جزءٌ مهمٌ في التقديم الصحيح. واتباع البروتوكول المناسب، وذكُر اسم الشخص الأعلى مقاماً أولاً، تُشعر كلا الشخصين

كليهما بالارتياح، لأنك بيّنتَ مقامَ كلِّ منهما والعلاقة بينهما. وإن استعمالَ العبارةِ المناسبةِ التي تؤكدُ أهميةَ التقديم -عن طريق الاستحواذ على انتباه الفريقين، وإقامة ارتباطٍ بينهما- يعطي كياسةً احترافيةً لما يستحقُّه هذا التقديم اللائق. وأخيراً، فإن مسؤوليتك -بصفتك المقدم- هي أن تضمن أن تأخذ المحادثة بين الشخصين مجراها. وغالباً ما يكون الموضوع الذي لا علاقة له بالعمل هو الاختيار الأنسب كتوطئةٍ للولوج في الموضوع.

إن صيغةَ التقديم ليست سوى إجمالٍ لكلِّ ما يمكن أن تفعله في هذه اللحظة. وهناك كثيرٌ من الأمور الدقيقة ترتبط بإنجاز تقديم قويٍّ. وكلما زدتَ من صقل هذه المهارة لديك، ازدادتَ إشراقاً وسعادةً.

### دقائق في التقديم المناسب في مجال العمل

استعملَ عبارات التبجيل. من ذلك أنه يقال للمرأة في مجال العمل: «آنسة/سيدة»، وللرجل: «سيد»، ما لم يُطلبَ خلاف ذلك. فإن فضلتَ امرأةً أن يقال لها «سيدة»، فينبغي تلبية رغبتهَا حتماً. لاحظ أن كلمة (آنسة) و(سيد) تقال للصغار بوجه عام. فإذا حصلَّ المرءُ مرتبةً أو لقباً يُسوِّغُ التبجيل؛ مثل: دكتور، أو مستشار، أو أستاذ... فيحسن استعماله. أما رجالُ السياسة وأصحابُ المقامات الرفيعة في الدول الأخرى؛ نحو: الشيخ، والأمير، والدوق، ورئيس الوزراء، والسفير، والرئيس، والسيناتور... فلهم عباراتُ تبجيلٍ تختلف من بلدٍ إلى آخر. ابحث، ما

أمكنك عن الصيغة الصحيحة لصفة المخاطب ولقبه قبل التقديم. فإن تعذّر ذلك، أو كنت في شكّ منه، فاستنصِح طرفاً ثالثاً مشتركاً. فإن لم يتيسّر ذلك أيضاً، فلا تلجأ إلى التخمين؛ بل اسأل ضيوفك عن الألقاب التي يفضلون أن يُخاطَبوا ويُقدّموا بها. وإن كنت غير متأكّد، فالزم جانب الرسميات وإن أخطأت، وتأكّد أن يكون كلُّ ما تقوله مترافقاً بحركات الجسد، والاتصال البصري، والابتسامة الصادقة.

ليكن تقديمك منسجماً. إذ يجب أن يكون التقديم في مجال العمل متوازناً. فإذا قلت: «دكتور تيم جونسون، أعرفك ب...»، فيجب أن تتضمن الكلمات التي تليها عبارة تبجيل، والاسم الأول، والاسم الأخير. ويجب أن يكون الاسمان منسجمين. فإن لم يكونا كذلك، كان في التقديم تقليل من شأن أحد الشخصين. تأمل هذا المثال:

«دكتور تيم جونسون، أعرفك بالسيدة سميث».

ما الذي تلاحظه في هذا التقديم؟ إنه يعني ضمناً أنني نسييت الاسم الأول للسيدة سميث.

افترض أنك نسييت حقاً الاسم الأول لأحد الشخصين. لا تجزع. كلُّ ما عليك هو أن تتأكّد أن العبارتين متكافئتان؛ فإذا قلت: «دكتور جونسون، أعرفك بالسيدة سميث»، فالاسمان منسجمان، والتقديم صحيح.

رتّب الأشخاص بحسب مقاماتهم؛ إذ من المهمّ أن تذكر اسم الشخص الأعلى مقاماً أولاً. ولكن، مَنْ هو الشخص الأعلى مقاماً في التقديم؟

ليس من السهل دائماً تحديده. ولكنك تستطيع معرفته في الأعم الأغلب عن طريق الرتبة: الشخص الأعلى رتبةً هو الأكثر أهميةً في التقديم، وعندما تذكر اسمه أولاً. ومع ذلك، توجد بعض الحالات المعقدة.

واليك بعض الأمثلة:

⇒ عندما تقدم زبوناً إلى المدير التنفيذي، فمن الذي تذكر اسمه أولاً؟ الجواب: الزبون. لأنه من دون الزبون لن يكون ثمة عمل، ولا مدير تنفيذي.

⇒ عندما تقدم زوجتك إلى المدير التنفيذي في حفلة أحد الأعياد، فمن الذي تذكر اسمه أولاً؟ الجواب: المدير التنفيذي. لا لأن زوجتك أقل أهمية، بل لأن هذه الحفلة للأصدقاء، وأنت تريد أن تظهر الاحترام. عليك أن تشرح هذا الموقف لزوجتك قبل الحفلة، للمحافظة على الوثام في الجبهة الداخلية.

⇒ ماذا لو افترضنا أن الشخصين متساويان في الرتبة؟ الجواب: يمكن أن تلجأ إلى السن لتحديد ترتيب التقديم؛ الأكبر سناً يقدم أولاً، أو إلى الجنس؛ المرأة تقدم أولاً. فالسن والجنس يُعدان مناسبين في مجال العمل.

⇒ عندما تقدم حاكماً أو شخصية حكومية رفيعة المستوى في الدولة إلى مديرك التنفيذي، فمن تذكر اسمه أولاً؟ الجواب:

الحاكم أو الشخصية الرفيعة. لأن أيَّ موظفٍ منتخَبٍ يَفوق  
في مرتبته أيَّ شخصٍ في القطاع الخاص.

﴿ افترض أن مهمتك أن تقدم شخصاً رفيع المقام إلى جَمعٍ  
من الأفراد (عشرة أو أكثر). جوابي الشخصي المختصر  
لمعالجة مثل هذه الحالة هو أن تذكر اسمَ الشخص الرفيع  
المقام، وبعدها تدعو الأفراد ليقول كلُّ منهم اسمَه ولقبَه.  
هذا هو التصرف اللائق والأقوم لتجنب الوقوع في الخطأ.

إن التحدِّي الأكبر الذي يواجه معظم الناس في أيِّ تقديم هو تذكُّر  
الأسماء، وهو أمرٌ مهمٌّ في عالم الأعمال، بل هو أهمُّ ما يُستخلص من عملية  
التقديم. من هنا، فإن من مصلحتك أن تسجِّل الأسماء بطريقة واضحة  
ومختصرة، والألَّا تتعجَّل في نطقها، وخاصةً الصعبة منها. وتأكَّد أيضاً من  
إبراز الأسماء في أثناء التقديم، وذلك بذكر الاسم الأول لكلِّ شخص،  
ثم ذكر المعلومات التعريفية المتعلقة به؛ مثال ذلك: «سيد جون سميث،  
أعرفك بالسيدة سارة أندرسون. السيد سميث يدرس إمكان الإفادة من  
خدمات شركتنا. السيدة أندرسون نائب رئيس التسويق الجديدة. أظن  
أنكما خريجان في كلية بوسطن». وبإجراء التقديم بهذه الطريقة، تكون قد  
رتبت أسماء الأشخاص بأسلوب يسهل معه سماعها وتذكُّرها.

إذا كنتِ مِمَّن يُقدِّم إليهم الأشخاص، فركِّز انتباهك على  
الاسم. وحالما تسمع اسمَ الشخص المُقدِّم إليك، رُدِّده في نفسك  
مراتٍ، واستعمله في المحادثة غير مرَّة. وادِّكر اسمَ الشخص مقروناً

بلقبه التبجيلي حالما تمدُّ يدك لمصافحته. إن تذكُر الاسم ليس أمراً سهلاً، فإن استطعت استعماله مباشرةً، ملكت فرصةً كبيرةً لأن يبقى راسخاً في ذهنك لاستعماله مستقبلاً. وأخيراً، يمكن استعمال الاسم عند الانصراف أيضاً؛ فبعد الانتهاء من التقديم وحديث المجاملة، استعمل اسمَ الشخص عندما تُودِّعه، فهذا يعطي انطباعاً إيجابياً لانصرافك.

لا تَسَّ أن تُظهر طاقتك؛ فالتقديم يمكن أن يكون صعباً ويتطلَّب جهداً. على أن الأمر يتوقَّف عليك وعلى مَنْ معك في إظهار الطاقة والحماسة عندما تتولَّى عملية التقديم. عليك أن تُخلِّف في نفوس الضيوف انطباعاً وشعوراً بأنك قد سُررت وتشرفَّت بالاتصال بهم، وأن تجعلهم يشعرون بأنهم ضيوفٌ متميِّزون، وأن لقاءهم حدثٌ له اعتبارٌ خاص، ولم يكن مجرد لقاءٍ عَرَضِيٍّ. ابعث الحيوية والنشاط في التقديم بإظهار طاقةٍ احترافية مناسبة.

### حركات جسدية مفتاحية

لا يقتصر التقديم على ما تقوله، بل يشمل ما تفعله في أثناء الاجتماع أين تجلس، أين تضع يديك، كيف تقف، وغيرها من الأمور الدقيقة. وإن لمكان وجودك أثراً عظيماً في نجاح التقديم نفسه. فالشخص الأعلى مقاماً، مثلاً، ينبغي أن يقف إلى يمين المقدم. وهذا من الترتيبات المهمة عندما تُعدُّ التقديم، ولو تطلَّب ذلك منك قليلاً من المناورة. فتغيير مكانك يبرهن للحضور أنك تتفهَّم الوضع، وتبذل أقصى ما لديك

إظهار الاحترام وتنفيذ البروتوكول المناسب للتقديم، وكلُّ هذا يصبُّ في مصلحتك بالتأكيد. وهو من الأمور الدقيقة في التقديم، التي من شأنها أن تضعك في موقعٍ إيجابي.

مُدَّ يدك للمصافحة. وليس ثمة اعتبارات للجنس عندما يتعلَّق الأمر بالمصافحة في مجال العمل. وينبغي أن يكون غرضك أن تحظى بالتحكُّم المبكر في إنشاء العلاقة. لذا، ابدأ أنت بالمصافحة، وخذ مبادرة التحكُّم منذ اللحظة الأولى للقاء.

إذا كنتَ في حفلٍ عشاءٍ مثلاً، فابقِ واقفاً عندما يقترب أحدُ منك. وإذا كنتَ في اجتماعٍ كبيرٍ، فتوقَّع، سواءً أكنتَ ضيفاً أم مُضيفاً، لقاءاتٍ وتقديماتٍ كثيرةً في غضون السهرة. انهض واقفاً كلِّما وصل زائرٌ أو حصل تقديم. وإذا كنتَ جالساً إلى مائدة العشاء تقوم على ضيافةِ الزبائن مثلاً، ودنا منك شخصٌ لإجراء تقديم، فانهض واقفاً للتعبير عن الاحترام وللمصافحة وللشكر على الجهد المبذول لمحاولة إقامة الاتصال.

إذا حصل التقديم في مكتبك، فاخرج من خلف مكتبك، وتقدِّم لمصافحة ضيفك. إذ إنَّ كثيراً من الأشخاص يَفْعَلُونَ عن هذا الأمر، فتَحْصُل المصافحة من فوق الطاولة. ويبقى هذا عائقاً بين الشخصين، ومن ثمَّ لن يكون الاتصال بينهما في أثناء التقديم كاملاً.

إذا حصل التقديم في الهواء الطلق، فاخلع نظاراتك و/أو قفازَيْك. وليس هناك استثناء سوى للملكة البريطانية، إذ يَحَقُّ لها بموجب بروتوكولات التشريف المصافحة دون خلع قفازيها. أما نحن فيجب أن

نخلعها عند المصافحة، ولو كانت درجة الحرارة منخفضة جداً وفي الأيام المشمسة، عليك أن تخلع نظاراتك عند التقديم، كيلا تكون عائقاً بينك وبين الشخص الآخر، ثم ضعها بعد ذلك إن أردت.

افترض أنك ترغب في مقابلة أحد الأشخاص في لقاء عمل جماعي أو حفلة، فكيف تستطيع أن تسهل إجراء تقديم مغاير للتقديم الذاتي البسيط المهود؟ ثمة طريقة فعالة جداً لتحقيق ذلك. اطلب المساعدة من طرف ثالث مشترك. بهذه الطريقة، تمكنت شخصياً من مقابلة الرئيس جورج بوش الأب؛ فلقد كنت أحضر اجتماعاً لمجلس الشؤون العالمية، وبطريق المصادفة كانت طاولتي قريبة من طاولة الرئيس. واتفق أنني رأيت شخصاً أعرفه يتحدث معه، فطلبت منه بعد قليل أن يقدمني إلى الرئيس بوش. فاستجاب لطلبي، ومشينا باتجاه طاولة الرئيس. كان الرئيس بوش مثلاً لللباقة المتميزة، ذلك أنه عندما لاحظ أننا نقرب منه اعتذر بلطف من ضيوفه، ووقف ليصافحني. في هذه الحالة، كان مجرد حضور الطرف الثالث المشترك هو كل ما يتطلبه الأمر عندما قدمت نفسي إلى الرئيس، الذي سألني بضعة أسئلة عامة عني وعن عملي. وبقي واقفاً أثناء حديثنا الذي استغرق دقيقتين أو ثلاث دقائق. ثم صافحني ثانية عندما افترقتنا. وقد جعلني هذا الموقف أشعر بخصوصية لا تُصدق، وعلمني درساً لا يُقدر بثمن عن الطاقة في التقديم اللبق والمناسب.

وفي حال غياب طرف ثالث يسهل عملية التقديم، حاول إقامة اتصال بصري مع الشخص الذي ترغب في الاجتماع به وقدر استجابته: هل

توحي حركات جسمه بدعوتك إلى الاقتراب وتقديم نفسك؟ فمثلاً، في لقاء عملٍ جماعي أو في حفل كوكتيل، قد ترى شخصاً ترغب في لقائه، ولكنه مشغولٌ بجديثٍ مع شخصٍ آخر. اقترب منه ببطء، فمن المحتمل أن يكون الشخص غير مشغولٍ فعلياً، بل محرّجاً ينتظر فرصة الفكاك، وباقترابك منه تتيح له فرصة استيقافك والتعرّف إليك.

## مأزق ومخارج

إذا حصل خطأً في التقديم، فثمة عددٌ من الوسائل للخروج من الموقف المحرج.

المشكلة: نسيت اسم الشخص.

الحل: لديك عددٌ من الخيارات.

خيارك الأول هو الإقرار بالنسيان؛ وذلك بأن تقول: «أنا آسف. لقد نسيتُ اسمك تماماً». قل ذلك بأمانةٍ وصدق، يُعْتَفَرُ لك. على أن معظم الأشخاص يجدون في تذكُّر الأسماء تحدياً كبيراً.

خيارٌ آخر: يمكنك أن تسأل شخصاً آخر من المجتمعين لتتذكَّر الاسم. ويمكنك أن تطلب تبادل بطاقات العمل مع الشخص الذي قد نسيتُ اسمه. هذا وتشير آداب السلوك إلى أنه ينبغي أن تسأل دائماً عن رغبة الآخرين في الحصول على بطاقتك، وأن تبدي رغبتك في الحصول على بطاقتهم، وعدم افتراض شيءٍ يترتّب على عملية بناء العلاقة هذه.

كذلك يمكن أن تجرّب طريقةً أدعوها «الخدعة»، وهي أن ترسل شخصاً آخر ليقدم نفسه إلى الشخص الذي نسيّت اسمه. وكثيراً ما يلجأ الأزواج إلى هذه الطريقة؛ فإذا ما نسي الزوج اسم شخص ما، طلب من زوجته أن تقترب منه وتقدم نفسها إليه، لحمله على أن يقول اسمه. وهذه الطريقة غالباً ما تكون مضمونة النتائج؛ ذلك لأننا مجبولون على أن نتفوه بأسمائنا إذا ما قدم أحدهم نفسه إلينا. وهذا لا يعني أنك بحاجة إلى أن تكون متزوجاً كي تنفذ هذه الطريقة، إذ يمكن أن تؤدي إحدى زميلاتك الموثوقات هذا الدور.

ولكن ما الذي تستطيع فعله لتجنب حالة النسيان هذه؟ ثمة كتبٌ كاملةٌ تتناول أساليب لتقوية ذاكرتك في مجال العمل. وتوجد عدة تقنيات للمساعدة على تذكر الأسماء. فمثلاً، يمكنك أن تجرّب تقنية الربط الذهني؛ فإذا قابلت شخصاً اسمه بيل سكوت، يمكنك أن تربط اسم هذا الشخص ذهنياً بشخص آخر تعرفه سابقاً اسمه سكوت، ويضع أيضاً نظارات أو له شعرٌ جعد. ولكن، تنبّه ألا يكون الربط بين الأسماء، ولو كان محصوراً في ذهنك، مُخرجاً أو غير ملائم. لأن ذلك قد يكون، في أحسن الأحوال، مشوشاً أو صارفاً عن التركيز.

ثمة تقنية أخرى لتذكّر الاسم: ردد اسم الشخص مباشرة، وحاوّل أن تستعمله أكثر من مرة في المحادثة. فإن تمكّنت من ترديد الاسم ثلاث مرّات في غضون المحادثة، فالفرصة قوية لأن «تتملكه». وهناك كثير من الأساليب السهلة وغير الفضولية للقيام بذلك. ردد الاسم مباشرة

عند التقديم، وأجرِ ربطاً ذهنياً له، واطلب بطاقة عمل الشخص، وأجرِ ربطاً بصرياً آخر، واستعمل الاسم في أثناء المحادثة وعند الوداع. سل الشخص عن الطريقة التي يفضل أن يُدعى بها، وبذلك تحصل على اسمه مرة ثانية أيضاً. واطلب منه تهجئة اسمه، وتنبّه عندما يلفظ: S.M.I.T.H. مثلاً!

ولما كان لتذكر الأسماء صفة التحدي، فالمرجُو أن تتقبل حقيقة أن الآخرين قد يتسبون اسمك. فإذا شعرت بشيء من «الخدعة»، تظاهر بالموافقة، وقدم اسمك بوضوح وبصوت مسموع. وأكرّر ثانية: ينبغي أن نتكيف مع الموقف ونستجيب له، وذلك بأن نردّد اسمنا ببطء ووضوح، وأن نكون رابطاً لمساعدة الآخرين على تذكره. لا تستجب أبداً لشخص يقدم نفسه بعبارة: «أنا أعلم من أنت»، كما كان قد حصل معي ذلك في الماضي. فهذا ليس لطيفاً!

أما إذا كان الأسلوب المعتمد هو استعمال شارات الاسم، فتأكد أن تضع شارتك إلى الأعلى واليمين، فهذا يجعلها عند خطّ نظر أيّ شخص يحاول قراءة اسمك في أثناء المصافحة. ولا تثبتّ شارة اسمك على صدرك أو إلى الأسفل بواسطة إبريم الحزام، لأن هذا قد يُحرج الآخرين من النظر بما فيه الكفاية لوضع اسمك في ذاكرتهم. كن مراعيّاً لمشاعر الآخرين؛ فالأسماء ليست أمراً سهلاً.

المشكلة: أنت على وشك تقديم شخص مهم جداً إلى الضيوف، ولكن هذا الشخص المهم لا يقف إلى يمينك.

**الحل:** ابذل الجهد اللازم في استعمال مهاراتك كي تقف في الموضع الصحيح بلباقة، ولو تطلّب ذلك أن تلمس مرفقاً أو كنف الشخص لمساً رقيقاً، إشارة منك إلى المناورة التي تقوم بها. قد يبدو هذا العمل غير طبيعي؛ غير أنه إشارة واضحة للحضور على أنك تقدر بروتكول التقديم حقّ قدره وتحترمه، وأنتك تبذل ما في وسعك لضمان سير التقديم بسلاسة. إن محاولاتك للوقوف في الموضع المناسب لن تُظهر شخصاً كثير التأنق والاهتمام بالتفاصيل، بل ستجعل الآخرين يشعرون بالارتياح، وترسل إليهم إشارة بأنهم بأيدي محترفين خبيرين يتسم بالاحترام.

**المشكلة:** أنت تقدم شخصين يعرف أحدهما الآخر سابقاً.

**الحل:** من الواضح أنه كان ينبغي أن تتوقّف طويلاً قبل أن يأخذ التقديم مجراه. وليس من الحكمة أن تقف متفرجاً في الوقت الذي يرتكب فيه الشخص الآخر مثل هذا الخطأ الفادح. ومع ذلك، وبافتراض حدوث ذلك، كما حصل معي، ابتسم وقلّ عبارة إيجابية عن هذه الحالة؛ فالدعابة خير مساعد دائماً.

**المشكلة:** بحثت بعناية عن لقب مناسب تستعمله لخطاب شخص زائر رفيع المقام. ولكن هذا الشخص كانت ترافقه امرأة، وأنت لا تعلم منزلتها وعلاقتها به، فكيف تقدمها؟

**الحل:** لما كان الأمر قد أخذ مجراه، وليس ثمة وقت للبحث والتقصي، فما عليك إلا أن تُسرع في طلب المساعدة من طرف ثالث مشترك. ومع ذلك، فالرأي الأصوب هو أن تكون صريحاً، وتبادر بهدوء

إلى أن تسأل: «كيف تفضلين أن يكون أسلوب خطابك وتقديمك؟» فإنك إن طرحت سؤالك بصدق، شَفَعَ لك ما تبيده من رغبةٍ في أن تكون لبقاً ومتّسماً بالاحترام.

**المشكلة:** كنتَ ضمن مجموعةٍ في العمل عندما اقترب مديرٌ عالي المقام بصحبة زبونٍ ذي شأن. قَدَّمَ هذا المديرُ الزبونَ إلى الأشخاص الآخرين في المجموعة، ولكنه أغفلك عن غير عمد. فماذا تفعل؟

**الحل:** إنها زلّةٌ مُحرّجة من جهة مديرك. ومع ذلك، يجب أن تستعمل اللباقة والتعقل لتصحيح الموقف. لا تُدرّ ظهرك وتستسلم، بل انتظرِ حدوثَ فرصةٍ ملائمة، كاتصالٍ بصريٍّ من الزبون، ثم مُدَّ يدك، وقدم نفسك بسرعة وبإيجازٍ بارع. وتعامل مع الموقف بجوٍّ من الثقة، والودية، والاحترافية.

**المشكلة:** قُدِّمَت منذ لحظاتٍ إلى شخصٍ ما، هل تستعمل في مخاطبة هذا الشخص اسمه الأول؟

**الحل:** تجنّب الإغراء. فمن المحتمل أن يكون في استعمال الاسم الأول مباشرةً تخريبٌ لنفسك. فإن كنتَ في شكٍّ من ذلك فاسأل: «ما الأسلوب الذي تفضّله في الخطاب؟»، فهذا أفضل بكثيرٍ من أن تقول: «هل أناديك بـ بيل؟» فقد يفضّل الشخص أن تدعوّه: ويليام، أو بيلو، أو ويلي، والواقع أن السؤال الثاني سؤالٌ معقّد. على أن سؤالَ الشخص عن اللقب الذي يفضّله هو سؤالٌ يتضمن أكثر من مسألة استعمال الاسم الأول والثاني فحسب، فمثلاً: إذا قُدِّمَت إلى امرأةٍ اسمُها إليزابيث

أندرسون، فيماذا تفضل أن تُنادى؟ قد تفضل: إليزابيث، أو ليز، أو بيث، أو بيتسي، أو ليزا. وقد تطول القائمة. ولربما تفضل أن تستعمل لقبها التشريفي، الذي قد يكون: دكتورة، أو مستشارة، أو أستاذة. إن هذه الاحتمالات في حد ذاتها توحى بأن ليس ثمة طريقاً آمنةً للتخمين، ولعدم افتراض أي شيءٍ في أثناء عملية بناء العلاقة. وهكذا فإن الإجراءات الشكلية، والصدق، والمحافظة على التقاليد ستُكسبك دوماً احترام الآخرين وإعجابهم.

**المشكلة:** دُعيت لتقديم مديرك إلى شخصٍ آخر، ولكنك تشعر أن كلمة «رئيس عمال» غير مهذبة ومبتذلة. فبِمَ تصفه في أثناء التقديم؟

**الحل:** قدم كلا الشخصين باستعمال اسميهما الكاملين ولقبَيْهما. فأنت بهذه الطريقة توحى بأن الشخص الذي تقدمه أعلى منك مرتبةً، وأنت تعمل تحت إمرته، وأنه غنيٌّ عن التعريف تصريحاً. تحرراً أن يكون تقديمك للشخصين متطابقاً، بحيث تبدأ بلقب التشریف، ثم بالاسم الأول، فاسم العائلة لكل منهما.

**المشكلة:** أنت تُعدُّ لحضور حفلةٍ رسمية، حيث يُتوقع منك أن تقوم بإجراء أكثر من تقديم مهم. لذا، فأنت قلقٌ، ولست واثقاً من أنك ستؤدِّي كل شيءٍ على ما يرام.

**الحل:** تقدم بسرعة. فمهارات التقديم المناسب في مجال العمل تتطلب ممارسة، لأنها ليست فطريةً لدى معظم الأشخاص. ذلك أن التقديم يتطلب تذكر أشياء كثيرة في وقتٍ واحد، منها أن تفكر وتتخذ

القرارات بسرعة، وتتعامل بفعالية مع مواقف غير متوقَّعة. ومع ذلك، لا توجد طريقةٌ لاكتساب هذه المهارات من غير دربة. يمكنك أن تقرأ القواعدَ والأعرافَ السلوكية التي تريدها، وأن تدرسها وتتمثلها لتكون جزءاً من تصرفاتك؛ غير أنك بحاجةٌ إلى الممارسة كي تستعملها بفعالية في إطار العمل. فإذا شعرت أنك ما تزال تشحذ مهاراتك في التقديم، فيمكنك أن تساعد نفسك على ضمان نجاحك في هذا المسعى عن طريق إخلاصك وتبُّهك على الإجراءات الشكلية. ولا شكَّ في أن للاحترام الذي تُظهره أثراً مهماً في نجاحك الكليّ.

ولعلك تستطيع بالمعيتك أن تضفي على جو التقديم -حتى في أصعب مواقفه- لحظةً متألِّفةً تثير الإعجاب وتلفت الأنظار. كنتُ مرةً في مناسبةٍ تقديم رئيس مجلةٍ شهيرةٍ إلى رئيس وكالةٍ كبيرةٍ للسيارات. لم تكن لديّ مطلقاً أدنى فكرة عن أيِّ موضوع حياديٍّ خفيفٍ أستطيع أن أدخل به للمساعدة على إطلاق المحادثة بين هذين الشخصين؛ لذا كان عليّ أن أفكّر وأتخذ قراراً بسرعة. ذكرتُ اسمي الشخصين كما ينبغي وبوضوح، مع الألقاب والتشريفات والارتباطات المؤسسية، ثم قلتُ: «ولا شكَّ في أن كلاً منكما علّم متألقٌ في الصناعة». فابتسم كلُّ منهما ابتهاجاً، وهزَّ يده مصافحاً الآخر، وجرت المحادثة بينهما على أحسن ما يكون.

ولكن، هل توجد يا ترى حالةٌ يخرق فيها المقدمٌ قواعدَ عملية التقديم؟ الجواب: نعم، تنشأ حالاتٌ من هذا النوع. فمثلاً، كنتُ مرةً أقدم امرأةً في الأربعينيات من عمرها إلى رجلٍ محترم، له نشاطٌ في

عالم الأعمال، بعد أن تقاعد من عمله جنرالاً في الجيش. فكَّرتُ: «مَن هو الشخصُ الأهمُّ فيهما؟ وما هو الاسم الذي ينبغي أن أذكره أولاً؟» البروتوكول يشير إلى أن اسم الجنرال ينبغي أن يُذكر أولاً. ولكني أعرف هذا الرجلَ المحترم، وأعلم أنه يعترض على هذا البند من البروتوكول. وبسبب كونه رجلاً محترماً صادقاً الإحساس، فإنه يحترم الجنس الآخر. لذلك، خرقتُ القواعد وذكّرتُ اسمَ المرأة أولاً، وكان هذا الخرق مناسباً لهذا التقديم الخاص. فإذا أخذنا بالحسبان بأن غرضنا هو أن يشعر الطرفان بالارتياح، وأن نيسرَ لهما أمر لقاءهما، وكنتَ على علم بما يفضله الأشخاص، فمن المناسب أن تخرق قواعد البروتوكول لتوفِّقَ بينهم.

وأخيراً، أرجو أن تضع نصب عينيك، عندما تجري تقديماً مناسباً في مجال العمل، الاحترامَ وإيلاءَ الإجراءات الشكلية مزيداً من التنبُّه. ومن أروع التقديمات التي شهدتها شخصياً تلك التي حصلت عندما كنتُ في حفلةٍ للمغنيِّ بول مكارتي في بوسطن. خفت الأضواء، وانطلق صوتُ المذيع عبر نظام تضخيم الصوت يقول: «سيداتي وسادتي، اسمحوا لي أن أقدمَ إليكم الفنان السير بول مكارتي». إن استعمال كلِّ من صفة العمل والعبارة الرسمية معاً إضافةً إلى اللقب التبجيلي الخاص: السير، جعلَ من تلك اللحظة ذلك القدر من الخصوصية المتميِّزة لآلاف الحضور التواقين إلى الاستماع إلى غناء السير بول مكارتي ومراقبته وهو يحيي تلك الليلة. أعتقد أن جميع الحاضرين أحسُّوا أن التقديم كان لائقاً، وأنه بعث الحياةَ في ليلةٍ ساحرةٍ حقاً.

كيف تتدارك الأمر إذا... 

... نسيت اسم الشخص.

1. عليك أن تُقرِّبَ بذلك؛ فهذا أكثر الطرق ملاءمةً وصدقًا وإيجابية لتدارك الأمر. وتذكَّر أن المسألة ليست فيما تقول، بل كيف تقول. لذا، تأكَّد أنك تُظهر الإخلاص والود. قل: «أنا آسفٌ جدًّا، لقد نسيْتُ اسمك تمامًا».

2. اطلب من الشخص أن يتكرَّم بإعادة اسمه. إذا أعطى الشخص اسمه الأول والأخير، فيمكنك أن تقول: «كنتُ أعلم أن الاسم الأول هو جاك، والآن أعلم الاسم كاملاً: جاك أندرسون». وبذلك تكون قد حزت الأسمين كليهما.

3. اطلب من الشخص أن يحدِّد اللقب الذي يفضِّل أن يُدعى به، فهذا يتيح لك الفرصة لسماع الاسم مرةً ثانية.

4. اسأل طرفًا ثالثًا ذا صلةٍ بكما.

5. اطلب بطاقة العمل؛ وأجرِ ربطًا ذهنيًّا.

6. اسأل الشخص كيف يهجِّي اسمه.

7. جرِّب طريقة «الخدعة». أرسل مَنْ يقدم نفسه إلى الشخص

الذي لا تعرف اسمه، وبعد عودته يُخبرك بالاسم.

