



## لقاءات العمل الجماعية

خرجتَ من العمل، وأنت الآن في طريقك إلى حضور مناسبةٍ تعتقد أنها ستكون فرصةً لقاء عملٍ جماعي مهمٍّ. لبستَ الثياب المناسبة، وأحضرتَ عدداً كافياً من بطاقات العمل الشخصية، ووصلتَ في الوقت المحدد تماماً. ومع ذلك كله، فقد أغفلتَ أمراً حيوياً يساعدك على نجاح لقاء هذا المساء. ما هو يا ترى؟ إنك لم تتناول طعاماً. فمع أنه ما من شكٍّ في توفرِ الطعام بكثرةٍ في هذه المناسبة، فينبغي أن تعلم أنك لست في ذلك المكان بقصد الطعام. أنت هناك للعمل ولقاء الأشخاص والتحدث إليهم ببراعة، والإسهام في إنجاح المناسبة. أنت هناك لتسعى، مع الآخرين، إلى أن تستفيد وتُفيد. لذا تأكّد أن أعمالك متسقة ومنسجمة مع هذه الرسالة: إن اتخذَ طريقاً قاصدةً إلى حيثُ الطعام، إنما يعني أنك جائعٌ، وقليلُ الاكترارات بالاجتماع وبالتحدث إلى الآخرين.

وآداب السلوك أمورٌ حيويةٌ، وغالباً ما يُغفل عنها في لقاءات العمل الجماعي. وكثيرٌ من الأشخاص يعتبرون أنفسهم خبراء في إعداد المكان، على حين أنهم في الواقع أكثر خبرة في الاستمتاع بالمكان منهم في الاهتمام بشؤون أعمالهم. إن لقاء العمل الجماعي أشبه ما يكون برقصة معقدة ودقيقة، وإنَّ استغلال آداب السلوك الحقيقية سيكون له أثرٌ مدهش في جودة أدائك.

تعدُّ مناسبة لقاء العمل الجماعي هديةً، وفرصةً لعرض نفسك بمظهرٍ إيجابي على زملائك ورؤسائك وأرباب الصناعة والزبائن المحتملين. وهذا اللقاء دعوةٌ إلى التعريف بنفسك لدى أشخاص لا سبيل لك إلى مقابلتهم وجهاً لوجه، ومصافحتهم بحرارة، وترك أثرٍ حسنٍ في نفوسهم سوى هذا السبيل. ولا يستخفُّ اليوم بأهمية لقاء العمل الجماعي إلا كلُّ قصير نظر؛ فمعظم الناس يفهمون النجاح في العمل على أنه مزيجٌ من الذكاء والحظ واللقاءات غير المتوقَّعة والاتصالات. غير أن لقاء العمل الجماعي هو فرصتك لإنشاء اتصالٍ وإقامة علاقاتٍ متينة. وهذا اللقاء يمكن أن يحدث في أيِّ مكان. وبالطبع، فإن مناسباتٍ من مثل: العشاء، واللقاءات الاجتماعية، وحفلات الكوكتيل تُعدُّ مناسباتٍ للقاء العمل الجماعي. ومع ذلك، فإن رجل الأعمال الحاذق يترصد دائماً حصول لقاءٍ جماعي يمكن أن يحدث في مناسبة زواج، أو حفلةٍ موسيقية، أو حدثٍ رياضي للشبان. ولا شك أنَّ التزام البرتوكول المناسب والمعايير السلوكية له أثرٌ حاسمٌ في الاستفادة من أي لقاء عمل جماعي إلى أقصى حدٍّ ممكن. وكذلك فإن العمل وفق أساليب التصرف المقبولة يجعلك أوفر

حظاً لنيل مبتغاك من اللقاء. وإن التصرف الاحترافي المتسم بالاحترام والسلوك الحقيقي الذي يبدر منك يكون له أثر حسن عليك، ويورث شعوراً عميقاً بالارتياح لكل من تلتقيه.

حاول ألا تنظر إلى لقاء العمل الجماعي على أنه عمل روتيني مُمل، بل انظر إليه على أنه هدية رائعة، وفرصة في مكانها الصحيح لمساعدتك وتطوير عملك. فالكثير منّا يجد في نهاية اليوم أن لديه مناسبة لقاء عمل جماعي قد سُجّلت على جدول المواعيد، ثم يلتفت إلى أحد زملائه ويقول متنهّداً: «حسناً، دعنا نذهب، لمجرد تسجيل الحضور. إنها خمس عشرة دقيقة ونمضي». ولكن معلوماً أن هذا الموقف يخرب شخصيتك تماماً. ومع أن معظم الناس لا يستمتعون بلقاء العمل الجماعي، فيرجى التنبه على أن هذا اللقاء يمنح فرصة هائلة للقاء أشخاص لا سبيل إلى لقاءهم بغير هذه المناسبة. وسيستغل رجل الأعمال الحاذق هذه الفرصة لتطوير عمله. ولا شك في أن تطوير العمل لا يحدث في منطلق: «إنها خمس عشرة دقيقة ونمضي». فلقاء العمل الجماعي ضرورة حيوية للاتصال، وهو فنٌّ ومنهج عملٍ يستلزم الاستعداد، والاستشراف، والاكتشاف، واللباقة، والمتابعة.

ثمة ثلاثة أطوار منفصلة ومتميزة ترتبط بلقاء العمل الجماعي، هي: طور ما قبل اللقاء، وفي أثنائه، وبعده. وهناك آدابٌ وقواعد تساعدنا على النجاح في اجتياز عملية قد تكون مقلقة للكثيرين. وبقدر ما تتدرّب على كل طور من هذه الأطوار، تزداد المنفعة المترتبة من الحدث نفسه، ويزداد تمييزك في العمل، وتحقق تقدماً فيه.

## قبل الحدث

الاستعداد هو مفتاح أي لقاء عمل جماعي ناجح. والخطوة الأولى التي ينبغي أن تجريها هي الحصول على قائمة بأسماء الحضور، وهي خطوة سهلة التنفيذ. يمكنك أن تسأل شخصاً آخر يشارك في الحدث نفسه، أو الشخص الذي دعاك، فمثل هذا السؤال في هذه الأيام بات أمراً طبيعياً، وينبغي ألا يكون حجر عثرة. فإن سئلت: لم؟ فكن صريحاً في جوابك: «أطلع إلى الإسهام في إنجاح هذا الحدث، وأريد أن أكون مستعداً ما وسعني ذلك».

وعندما تحصل على قائمة المدعوين، راجع هذه القائمة على عدة مستويات. أولاً: راجعها للتدرب على النطق بالأسماء. إذ لا شيء يسرُّ به الناس كسرورهم عندما تلفظ أسماءهم بطريقة صحيحة، ولا سيما أولئك الذين توجد صعوبة في النطق بأسمائهم. فهذه وسيلة قليلة الشأن، لكنها فعالة في التعبير عن احترامك، وتظهر بوضوح اهتمامك، وتُعنى بالتفاصيل. وهذا مما يُجمل صورتك، ويجعل الآخرين يتساءلون: كم أنفق هذا الشخص من الوقت، وكم بذل من الجهد في التعلُّم والتدرب والإتقان والتنفيذ؟! فيقول قائلهم: أنا أريد أن أنشئ عملاً مع هذا الشخص. وهذا أحد مظاهر الاحترام التي تميِّزك أيضاً.

أعرف نائب رئيس أحد المصارف، كان يقضي من 20 إلى 30 دقيقة في قراءة الأسماء ومراجعتها والتدرب على النطق بها قبل أي مناسبة عمل يدعو إليها المصرف. وكانت نظرته إلى وجوه الأشخاص

بعد التقديم الرسمي قويّة، ويتحدّث بصوتٍ فخم، ويَنطقُ بأسماء الحضور بطلاقةٍ وكأنه يعرفهم منذ زمنٍ بعيد. الرسالةُ واضحة: لقد كان هذا الشخص احترافياً، وواضحاً، ومهتماً، وحاضراً، ويُعتمد عليه. أما النتيجة المترتبة على هذه الرسالة فهي: أنا أريد أن أنشئ عملاً مع هذا الشخص، لأنه إذا كان متنبهاً لتفاصيل دقيقة، من مثل لفظ اسمي على الوجه الصحيح عند الإعداد لمناسبة لقاء عملٍ جماعي، فما بالك فيما هو أهمُّ منها؟ وما الزيادةُ التي نتوقّع أن يقدمها هذا الشخص في صفقات العمل النظامية والمستمرّة؟ لا شك في أنّ الحدّ الأدنى للانطباع المتكوّن عن هذا الشخص هو: أنا على ثقةٍ به، وأريد أن أنشئ عملاً معه.

ثانياً: راجع قائمة الضيوف كي تقوم بمزيدٍ من الاستعدادات: اكتشف مجالات اهتماماتهم المهنية، الحالية والمتوقّعة مستقبلاً، فهذا يزوّدك بمعلوماتٍ مفيدة عنهم، واستفساراتٍ محدّدة تطرحها عليهم، ويُظهر بوضوح أنّك على علمٍ بقدراتهم، وبرامجهم، وطموحاتهم، وربما بصورة شركتهم أو مهمّتها. وسيُنظر إلى الجهد الذي تبذله في هذا السبيل بعين التقدير حتماً. على أن قلّة قليلةً من الناس هم الذين يقومون بهذه الخطوة فعلياً.

ثالثاً، استقصِ الارتباطات المهنية، وفتّش عن الوسائل التي يمكن أن تستفيد وتُسهم بوساطتها، وذلك عن طريق إدراك مدى إمكان عقد ارتباطاتٍ مهمّة. كذلك أجر بعض البحوث الاستقصائية عن الشركات والأشخاص المذكورين في القائمة، فهذا مفيدٌ جداً عند عقد الاجتماع

والحاجة إلى إجراء حديثٍ مجاملةٍ ناجح. وهكذا فإن قليلاً من البحث قبل حلول موعد المناسبة يمكن أن يعطيك جواً احترافياً. قابلتُ مرةً شخصاً في إحدى المناسبات، وعندما صافحني ذكر لي اسمه ومكانته المهنية ومكان عمله. ولما كنتُ قد أجريتُ بحثاً قبل موعد اللقاء كنتُ قادرةً على أن أجيبه: «أنا مسرورةٌ جداً لمقابلتك. وأعرف الشركة التي تعمل فيها، وقد علمتُ أن أكثر الشركات منافسةً لشركتكم هي شركة كذا. ويدفعني الفضول لأعلم كيف تجعلون أنفسكم متميزين في السوق». عندها انخرط هذا الشخص في الحديث معي مباشرةً، وشرع في الإجابة عن التساؤل باعتزاز شديد، وتروياً، واستعراقاً. وأصبحتُ بعدها قادرةً على إنشاء اتصالٍ ناجحٍ معه في الوقت المناسب بمجرد نقراتٍ بسيطة على الإنترنت.

ثمة أداة مفيدة أخرى قد تتطلب بعض البحث، وهي أن تكون مستعداً لمناقشة بعض الموضوعات الحالية ذات الصلة؛ هل بمقدورك التحدث بحكمة وفطنة عن الحدث الحالي في الأخبار؟ أو أن تتصح بكتابٍ جيدٍ بالقراءة؟ أو أن تدخل في نقاشٍ عن فنانٍ ذائع أو مؤلف؟ كلُّ هذا قد يتطلب منك قليلاً من البحث قبل موعد المناسبة؛ ولكنه يساعدك على أن تكون متميزاً بصورةٍ مثيرةٍ للإعجاب.

أخيراً، رتبّ الأولويات. ابحث عن الأشخاص الذين ترغب في لقاءهم ممن ذكروا في القائمة؛ فلربما لم تكن قادراً على الوصول إلى بعضهم عن طريق الهاتف. أو قد يوجد أكثر من مدير تنفيذي في شركتك ترغب في الاجتماع بهم ويرغبون في التعرف إليك. وقد يوجد شخص في قسم آخر

قد تستفيد من زيادة معرفتك به. وهكذا تجد أن لقاءات العمل الجماعي هي فُرصٌ تحدث في الوقت المناسب، وأنا استحثُّك على الاستفادة من هذه الفرص وانتهاز تلك اللحظات. تذكر أنك لست بدعاً ممن يفكر في مقولة: «إنها مجرد 15 دقيقة وينتهي الاجتماع». ومن هنا ينبغي أن تبقى قائمة الأولويات ماثلةً في ذهنك وأن تستغل وقتك بحكمة قبل انقضائه.

إضافةً إلى مراجعة قائمة الضيوف، ينبغي أن تُحدِثَ شعاراً خاصاً بك لهذا الحدث. وهذا الشعار ليس سوى جملةٍ واحدةٍ تقولها عندما تقابل شخصاً ما. وقد يتغير هذا الشعار من مكانٍ إلى آخر، وذلك اعتماداً على طبيعة الحضور. مثال: «مرحباً، اسمي جوديث بومان. أنا مديرةُ شركةٍ مستشاري آداب السلوك الدولية، ومن جملة أعمالني أنني محررة عمودٍ يُباع لعدة صحف؛ فأنا كاتبة!»، تأكد أنك ذكرت اسمك الأول والأخير، وعنوانك، والشركة التي تنتسب إليها فهذه مناسبة لقاء عمل، وليست مناسبة اجتماعية. والحاضرون بحاجة إلى أن يعرفوك ويتعرفوا عملاً، وارتباطك. وهذه المناسبة لا تتعلق بما يمكن أن يساعدك به الحاضرون فحسب، بل بما يمكن أن تساعدهم أنت به؛ لذا ينبغي أن تضع نفسك في موضع مَوْرَد المعلومات. واعمل على أن تساعد الآخرين على تذكر اسمك، وابدل قصارى جهدك على أن يكون شعارك مختصراً وواضحاً ولافتاً.

### في أثناء الحدث

ليكن هندامك رسمياً. ضع في اعتبارك أن الألوان الغامقة مناسبة للرجال والنساء على السواء، وأما اللون الأبيض أو السكري أو الخاكي،

فمناسبةً بوجه عام للطقس الحار أو المناخ المداري. اختر ثوباً واسع الجيبن، تضع في إحداها البطاقات الواردة، وفي الأخرى البطاقات التي تقدمها. ولا تضع البطاقات الخاصة بك في مكان يصعب استخراجها منه عند الأخذ والعطاء، مثل: محفظة النقود أو الحقيبة. فبطاقات العمل ينبغي أن تكون في مكان يسهل الوصول إليه.

لا تنسَ أن تأكل شيئاً قبل موعد المناسبة. فأنت لم تُدعَ إلى هذه المناسبة اعتقاداً من الآخرين بأنك بحاجة إلى الطعام، بل دُعيتَ لأنهم يريدون أن يشكروك على عملك، أو لأنهم يعتقدون أن بإمكانك أن تُسهم في إنجاح المناسبة. وأما أولئك الذين يدخلون إلى لقاء العمل الجماعي ويتوجهون من فورهم إلى مائدة الطعام، فقد ضيعوا فرصة هذا الاجتماع والغاية الأساسية منه.

قبل أن تدخل إلى مكان المناسبة، لا بأس أن تعرِّج على غرفة الاستراحة لتلقي نظرةً عامة إلى مظهرك في المرآة: إلى شعرك، وأسنانك، وأزرار الثياب، والسحابات، وربطة العنق. وأخيراً اغسل يديك بالماء الساخن والصابون، وجفّفهما تماماً. فهذا يساعدك على تجنب مصافحة رطبة ودبقة عندما يبدأ اللقاء.

ثمة نقطة يحسن التنبه لها وهي اللوحة الاسمية؛ تأكد أنك تضع لوحك الاسمية في الجهة اليمنى من صدرك، وعلى مستوى نظر أي شخص يودُّ مصافحتك. ذلك أن وضوح لوحك الاسمية يساعد الآخرين على تذكر اسمك، وهو مطلبٌ أساسي في أي لقاء عملٍ جماعي.

وينبغي أن تتجنب وضع لوحتك الاسمية على إبريم حزامك مثلاً، فمن شأن ذلك إجبار الشخص الآخر على النظر إلى الأسفل ليتمكن من أن يُحييك باسمك. كذلك ينبغي أن تكون لوحتك الاسمية سهلة المأخذ، بحيث يتمكن الآخرون من مشاهدة اسمك الأول والأخير، والجهة التي تنتمي إليها (إن أمكن) بوضوح، وفي ذلك تسهيل مفيد لانطلاق عمليات المحادثة والتعارف. وإن تنفيذ هذا الأمر سيؤدّي، كغيره من آداب السلوك، إلى شعور الآخرين بالراحة وعدم الارتباك، وسيخلّف انطباعاً جيداً عنك.

حتى إذا ما أنهيت جميع التحضيرات التي تسبق المناسبة، أصبحت جاهزاً للدخول. نعم، الدخول، لأن الموجودين في القاعة قبلاً سيلاحظونك وقت دخولك. لذا، عليك أن تدخل وأنت عاقداً النية على ترك انطباع حسن لدى الحاضرين. وتأكد أن تعابير وجهك، في أثناء دخولك، تحمل علامات السرور ولين الجانب. ذلك أننا في بعض الأحيان لا ننتبه إلى ما قد تكون عليه تعابيرنا الطبيعية. فإذا لم تكن على ثقة من هذا الأمر، فاسأل من يصدّقك في إخبارك حقيقة تعابيرك. هل يوحي مظهرك بأنك سهل المقاربة الآن؟

تلقيت مرةً مكالمةً من سيدةٍ تخبرني أن زوجها قد حصل توّاً على ترقية لمنصبٍ رفيعٍ في شركة Fortune 3. طلبتُ أولاً مساعدتها على امتلاك مهاراتٍ فائقةٍ في أداء دورها بصفتها زوجته. ولكن عندما قابلتُ الزوجين، رأيتُ حالاً من يكون زبوني الحقيقي. قابلتهما عند

الباب وقلت: «تهانينا سيد فلان! ماذا تريد أن تعمل اليوم؟» أجاب: «حسناً، أنا لا أعلم لم يشعر الناس أنهم غير قادرين على الاتصال بي». قال هذا الكلام بصوتٍ رتيب، وعيون جامدة، ووجهٍ خالٍ من أي حركة تعبيرية. من الواضح أن الرجل كان ذكياً جداً، وإلا لما كان جديراً بنيل المنصب الذي ناله. ومع ذلك، فكل ما يحتاج إليه هو ببساطة أن يدرك الوسيلة التي تجعله لافتاً للأنظار. فكل ما عليه فعله هو أن يَشحن صوته بطاقةٍ إضافية، وينفخ فيه نبرةً مناسبة، ويبعث «الحياة» في عينيه وتعابير وجهه، ويقف بصورة معتدلة، ويُشيع على ما حوله بموقفٍ إيجابي ملؤه الثقة!

لا ضير في أن تتدرب على ذلك أمام المرأة؛ فهذا مفيدٌ جداً، ذلك لأننا لا نرى دائماً تعابير وجوهنا الطبيعية، والكيفية التي يلاحظنا بها الآخرون.

والآن، وبعد أن اتَّخذت جميع الاستعدادات وأجريتَ التدريبات المتعلقة بها، أصبحت جاهزاً للبدء. واعلم، وأنت تدخل القاعة، أن جميع مَنْ فيها يرقبون المدخل ليروا مَنْ سيدخل إليها. لذا ينبغي أن تستغلَّ هذه المعلومة في مصلحتك. اخطُ خطوةً إلى الداخل، وخطوةً إلى الجانب، ثم توقّف قدر خمس عشرة ثانية، وألقِ نظرةً عامةً إلى القاعة، دون أن تجرّي اتصالاً بصرياً دقيقاً مع الآخرين. ثم امشِ بهدوء وثقة في القاعة، وتذكّر أن وضعك الجسماني هو كلُّ شيء! وُضع في اعتبارك أن هذه المناسبة هي مناسبتك، وأن هذه القاعة هي قاعتك، وأن الهالة

التي تُضفيها والشذا الذي تَبَعثه سوف يتخلل القاعة بأسرها وأنت تمضي في سبيلك في أرجائها.

تتعلّق أدابُ لقاء العمل الجماعي بالاجتماع بأشخاص لا تملك فرصةً للقاءهم في الأحوال الطبيعية، وتتعلّق بمنحك فرصةً عظيمةً لاستمالتهم بسهولة ويسر، وتطوير علاقةٍ شخصيةٍ معهم. لذا، ينبغي أن تتفهّم القواعد المتعلّقة بالمفاتحة: مَنْ تفتح، ومتى، وكيف؟ فهل من المقبول مثلاً أن تفتح شخصينٍ منهمكين في حديثٍ فيما بينهما؟ وماذا عن أولئك الذين يقفون وحدهم منفردين، أو تلك المجموعات التي تضم ثلاثة أشخاص أو أكثر؟ لا شك في أنه ليس من الحكمة، عموماً، أن تقترب من شخصين وهما يتحدثان، فتقطع عليهما حديثهما. والشيء بالشيء يُذكر، كم مرةً اضطررت على غير رغبةٍ منك إلى التحدّث مع شخصٍ كنت قد قرّرت الأ فائدة تُرجى منه مطلقاً؟ وكيف تتعامل بلباقةٍ مع شخصٍ «دَبِق»؟ لا بد أن تتعامل مع هذا الاحتمال ببالغ الدقة؛ فإذا لاحظت أن اثنين مستغرقان جداً في حديثهما، فينبغي أن تراعي هذه الحالة، وأن تقترب منهما رويداً، وتحاول أن تجري اتصالاً بصرياً، باحثاً عن فرصةٍ للتحدّث، وعن إشاراتٍ غير كلامية تدعوك للانضمام؛ إذ من المحتمل جداً أن تعني هذه الإشارات الترحيب باقترابك. أما إذا كانت المجموعة تضم ثلاثة أشخاص، فغالباً ما يكون أحد هؤلاء الثلاثة خارج حديث الاثنين الآخرين، ومن ثم سيكون اقترابك مرحباً به.

عندما تلتقي أحد الأشخاص، بادِرْ إلى مدِّ يدك لمصافحته، وأنحِن قليلاً مع ابتسامةٍ دافئةٍ محببة. ليست هناك قواعد تتعلّق بمن ينبغي

أن يمدَّ يده أولاً: الرجال أم النساء، لذلك احرص على أن تكون البادئ بالمصافحة، لأن الشخص الذي يبدأ بالمصافحة يُحرز الموقع الأقوى بصورة آلية، ويمتلك فرصة التحكم بالتقديم، وتسهيل المحادثة. وهذه المهارة ينبغي أن نحرص بثباتٍ على تحقيقها في أي موقف من مواقف العمل. وفي لقاءات العمل الجماعي عليك أن توظن نفسك لمصافحة كثير من الأشخاص وتبادل البطاقات معهم، وأن تتكيف مع المتغيرات وتكون على جاهزية كاملة. وإذا مددت يدك للمصافحة، فليكن إبهامك نحو الأعلى انحن قليلاً وأبد الثقة وحسن اللقاء. صافح الشخص الآخر كما تحب أن تلقاه، ودعه يعرف من أنت، ويتذكرك بطريقة إيجابية جداً.

إذا كنت تحمل نظارات، فاجعلها في يدك اليسرى، لتكون اليمنى متاحة للمصافحة، وغير مبللة أو دبقة. ولكن، ماذا تفعل إذا كنت تحمل نظاراتك بيد وصحن المقبلات بيدك الأخرى، ثم جاء أحدهم فجأة ليقدمك؟ هل تحاول أن توازن بين هذين الشيئين؟ أم تضع أحدهما بسرعة من أجل المصافحة؟ الجواب: لا، لا تضع نفسك في ذلك الموقف أبداً. وتذكر أنك لست هنا من أجل الطعام أو الشراب. فإن شعرت أن من المناسب تناول بعض الشراب، ففكر في شراب مبهج، من غير الكحول، مثل عصير التوت البري مع الليمون. ذلك أنه من الحكمة عدم تعاطي الكحول في مناسبات لقاء العمل الجماعي. وتذكر أن هذه المناسبة هي مناسبة عمل، وليست حفلة، وأن هناك كثيراً من الأشخاص يفقدون السيطرة على كلامهم بعد تناول كأس أو اثنين من الشراب المسكر، ويترتب عليهم أن يدفعوا الثمن فيما بعد.

أسهم في نجاح المناسبة؛ فأنت مدعو لاعتقاد مضيفك بأنك ستسهم في ذلك، لذا، لا تخيب أمله فيك. وكن منفتحاً ولين الجانب. أظهر الطاقة والحماسة في سلوكك ومحادثتك. واستعمل كلمة «المساعدة» كلما كان ذلك ممكناً. قل مثلاً: «ربما أستطيع تقديم المساعدة»، أو: «أرغب في تقديم المساعدة»، أو: «كيف أستطيع مساعدتك؟» ذلك أننا نحن البشر نستجيب لكلمة «المساعدة»، لأنها جزء من طبيعتنا. تذكر أن تستعمل هذه العبارة، لأنها فرصة للانخراط وإنشاء الأعمال في سياق لقاء عمل جماعي مناسب. وكذلك فإن استعمال كلمة «المساعدة» بهذه الطريقة، غالباً ما تمكن الآخرين من الشعور بأنهم أقل احترازاً، وأكثر انفتاحاً للانخراط.

ثم هل الأفضل أن تجلس أم تظل واقفاً؟ أما الوقوف، فيتيح لك أفضل الفرص للتحرك والمناورة ولقاء الآخرين والتحدث إليهم. وأما الجلوس، فيحد من خياراتك، وقد يحمل في طياته فهماً خاطئاً عن عدم الاهتمام، أو حتى التكبر. ولكن، إذا فضلّ محدثك الجلوس، فعليك أن تتكفى معه حتماً، إلى ركن أكثر عونا على المحادثة، وتقوية وتشجيع مجال نشاطاته، ومحاكاة تصرفاته، وإقامة الاتصال. وهنا تتاح لك الفرصة الوحيدة المناسبة تماماً لتناول الطعام في لقاء الجماعي. وإذا فضلّ محدثك المشاركة في الطعام، وجلس إلى إحدى الطاولات، فهذه إشارة إلى أن تحذو حذوه. اختر الأطعمة السهلة الأكل، وتجنب أي طعام يحتوي على الصلصة، أو يصعب تقطيعه. ذلك أنك لا تعطي انطباعاً حسناً إذا انتشرت صدفة سمكة فوق الطاولة، أو سقط بعض الفتات على ثوبك.

تقضي القاعدة العامة أن تنفق من ثلاث إلى خمس دقائق مع شخصٍ واحدٍ قبل أن تنتقل إلى غيره. وعليك أن تكون في غاية الانتباه عند انفضاض الحديث؛ كن صريحاً وصادقاً فيما تقوله. وتذكّر أنك في هذا المكان لكسب الثقة وتنمية العلاقات، ولا تقل أبداً: «سأعود حالاً»، والواقع أنك لا تنوي العودة. عليك أن تقول ما تعنيه، وأن تعني ما تقول. فأداب السلوك تقتضي أن تكون لبقاً وصريحاً: «لقد كنتُ سعيداً جداً بالتحدُّث معك. أشكرك على هذا الوقت الذي منحني إياه. هناك شخصٌ في الطرف الآخر من القاعة أودُّ التحدُّث إليه. وإذا لم تتمكّن من الالتقاء ثانية هذا المساء، فلربما ألقاك في وقتٍ ما في غضون الأسبوعين التاليين». وهكذا تبقى الخيارات مفتوحة أمامك، ولم تقدّم وعداً محدداً، وقلتُ ما عنيّته، وعنيّتُ ما قلته. وبعدها، قد يكون من الكياسة أن تقدّم هذا الشخص إلى ضيفٍ آخر، كيلا تتركه وحده فيشعر بالارتباك.

سؤال: هل ينبغي أن تتقدّم إلى شخصٍ أعلى منك مرتبةً: مدير تنفيذي، أو صناعي بارز مثلاً؟

الجواب: نعم، بالتأكيد. إذ إن إحدى الفوائد الرائعة لمناسبة لقاء العمل الجماعي هي أنها تمنحك الفرصة للاجتماع بشخصياتٍ من خارج دائرتك المألوفة من الزملاء والمنافسين والزمائين. كن واثقاً أنك أعطيت انطباعاً أولياً حسناً قبل أن تبدأ بالتحرك. هل أجريت الاستعدادات لإجراء حديثٍ مجاملة مناسب؟ وهل تزوّدت بالمعلومات، والأسئلة المؤثرة أو المثيرة، وخاصةً فيما يتعلّق بشركتهم ومسؤولياتهم وأعمالهم؟ وتنبّه ألاّ يستحكم الحديث في هذه المناسبة في شؤون العمل.

هل تستطيع أن تقدّم التهاني بمناسبة نموّ الشركة، أو بلوغها مواقف حاسمة؟ وهل تستطيع أن تصف بإحكام صلتك بهذه المناسبة وبالشركة المضيفة؟ وإذا كنت تتحدّث إلى أحد أعضاء مجلس الإدارة في شركتك على وجه الخصوص، فكن مستعداً لتقديم تعليق مفيد عن الشركة، وأنك فخورٌ لكونك جزءاً من فريق العمل فيها.

لا تنسَ أن تشكر هذا الشخص على هذه الفرصة التي تساعد على الإسهام في تحقيق أغراض الشركة ومقاصدها. ولا تعتمد الاقتصاد في استعمال الكلمات البسيطة من مثل: «من فضلك»، «شكراً»، «أنا آسف»، عفواً! ذلك أن الآخرين قلّما يَضجرون من سماع هذه الكلمات الأساسية البسيطة، وخاصةً في سياق ثقافات عالية.

وعندما يحين الوقت لتبادل البطاقات، اطرح دائماً هذا السؤال: «هل ترغب في أن أقدم لك بطاقتي؟» أو: «هل يمكنني الحصول على بطاقتك؟» فالمفتاح هنا هو طرح السؤال دائماً. ولا تفترض أن الجميع يرغبون في الحصول على بطاقتك. وبالفعل قال لي بعض الأشخاص بعد أن سألتهم: «لا، يا جودي. كلُّ ما أرجوه في الواقع هو أن ترسلي شيئاً ما إلى المكتب. فأنا لا أريد جَمَع عددٍ كبير من البطاقات في هذه الليلة». ومع ما يبدو من أن من البديهي تبادل البطاقات، فإن أسلوب العرض يُظهر الاحترام ويثبت أنك لم تفترض شيئاً. وإذا ما تسلّمت بطاقةً من أحد الأشخاص، فضعها في مكانٍ مقبول، مثل الجيوب الأمامية أو الداخلية لسترتك. وإذا أردت كتابة ملاحظاتٍ على البطاقة، فلا تكتبها على مرأى من الشخص، بل اكتبها فيما بعد. وإلا فأنت بالفعل

تشوّه «شخصيتهم»، فضلاً على أن الكتابة خلف البطاقة -الصغيرة في حد ذاتها- يوحي بأن المعلومات المتعلقة بالشركة قليلة وغير مهمة.

ثمة ملاحظة مهمة تتعلق بقاء المديرين من ذوي المناصب العليا؛ وهي ألا تطلب من المدير بطاقته. ذلك أن آداب السلوك تقضي بأن ذوي المناصب العليا يتبادلون البطاقات مع نظرائهم فقط، وهو عُرفٌ مقبولٌ في أوساط رجال الأعمال الرفيعي المستوى. ما يهمك هو أن تعرف كيف تجد ذلك الشخص وأن تتابعه في وقت لاحق بعد المناسبة. فإن طلب مديرٌ كبيرٌ بطاقتك، فينبغي أن تُعدَّ هذا مجاملةً عظيمة.

لتكن غايتك لقاءً ومصافحةً أكبر عددٍ ممكن من الحضور في غضون تلك المناسبة. وضع في اعتبارك أن الحضور يلاحظ كلُّ منهم الآخر في هذه المناسبات، وأن الأشخاص الذين يعملون في القاعة بإتقانٍ وحماس، سيُنظر إليهم على أنهم طموحون ويقظون واحترافيون، على حين أن أولئك الذين يتسكعون في مشرب القاعة، أو يسرعون إلى مائدة الطعام، سيُنظر إليهم -في أحسن الأحوال- على أنهم جَوَّعَى وغير مهتمين ولا احترافيين. كنتُ مرةً في إحدى المناسبات، وكنتُ أعمل في القاعة بصورة جيدة تماماً، ولما أردتُ المغادرة، كنتُ قريبةً من أحد المديرين الذين كانوا يحضرون تلك المناسبة، فسألني: «كيف حالك؟» ثم تابع قائلاً: «لقد راقبتك وأنتِ تعملين في هذه القاعة، وقررتُ أن أقابلك؛ فأنا أرغب في أن أتعاقد معك لتقومي بالعمل الذي قمتِ به هنا». وقد وضَّح هذا لي مقدمةً منطقيةً سأذكرها دوماً وهي: في أيِّ مناسبةٍ كانت، أنتِ على خشبة مسرح العمل، محطُّ أنظار الآخرين الذين يقيّمونك، وبيّمين تصرفاتك وسلوكك ومواقفك واحترافيتك.

## بعد الحَدَث

تُعَدُّ نشاطاتُ ما بَعْدَ الحَدَثِ حاسمةً في إتمام جميع الجهود المبذولة حتى الآن. أما الطريقةُ التي تغادر فيها مكان الحَدَثِ فهي فنٌّ بحدِّ ذاتها، إلى جانب أنها عمليةٌ تمنحك مجدداً العديدَ من الفرص للتألق. والخروج من أيِّ اجتماعٍ فنٌّ، بدءاً من المناسبات الكبرى وانتهاءً بحفلات العشاء الصغيرة. فعندما تُظهِر اللطفَ واللباقةَ والروعةَ في أثناء مغادرتك، تَخرجِ وأنتَ تعلمُ أنَّ الانطباعَ الأخيرَ الذي خَلَّفْتَهُ والكيفيةَ التي غادرتَ بها كانت مهذَّبةً ودقيقةً واحترافيةً، وتُخدمُ أغراضك في المساعدة على جعلك متميزاً.

وإذا أزمعتَ المغادرة، فمَسْؤُولِيَتُكَ الأولى هي أن تجعل الآخرين يشعرون جيداً أنهم سعداء بما بذلوا من جهدٍ للحضور والتحدُّثِ معك. وعليك أن تشكر الحاضرين على تجسُّمهم عناءَ الحضور ووقتهم الذي بذلوه. ثم ابحثْ عن مُضيفك واشكره على دعوته إياك.

يجدر بالذكر أن التبادل الحقيقيَّ للأفكار، بل إن جوهر اللقاء الجماعي برمته، يحدث عندما يجمع المشاركون على مغادرة مكان الحَدَثِ: في حجرة إيداع المعاطف، أو خارج المبنى، أو حتى في مكان وقوف السيارات. وقد تكون اللحظاتُ الأخيرةُ أكثرَ اللحظاتِ أهميةً؛ إذ غالباً ما يكون الحديثُ فيها أكثرَ تحرُّراً، وأقلَّ تحرُّزاً. وليس من حُسْنِ الرأيِ إجراءُ الاتصالِ الأساسيِّ بالأشخاص في الخارج حيث مكان وقوف السيارات. ومع ذلك، إذا سَنَحَتِ الفرصةُ من تلقاء نفسها، فاسعَ إلى الخروج مع الحضور، واغتنمِ بضع دقائق في محادثةٍ حقيقيةٍ صريحة؛ فقد تكون أشدَّ

لحظات اللقاء الجماعي فعاليةً. وإذا كنت المضيف في هذا الحدث، فلا بدّ من مرافقة ضيوفك إلى الخارج، تماماً كما لو كان ضيفاً في بيتك.

عند مغادرة مكان المناسبة، تفقّد البطاقات التي جمعتها، ودوّن ملاحظاتك خلفها بعيداً عن الناس. ولا ترحّبْ تدوين هذه الملاحظات، فهذا مما يعرّض ذاكرتك لفقدان تفاصيل مهمة تفيد في المتابعة الحاسمة. ولا تنس متابعة الأشخاص الذين لقيتهم، في اليوم التالي للحدث أو في أقرب وقت ممكن.

قد تستهويك فكرة أن تقتصر متابعتك على الأشخاص الذين تعتقد أنهم قد يكونون مفيدين لك الآن، أو ربما على المدى القريب. غير أن هذه الفكرة خاطئة وتفتقر إلى آداب السلوك. فعليك أن تتابع كل شخص لقيته، وأن تشكره على الوقت الذي قضاه معك، وأن تعبر عن اهتمامك في البقاء متصلاً به، وأن يعلم أنك تُقدّر عالياً ما كان من لقاء طيب. وإن إبداء هذا السلوك المحترم الرفيع المستوى يساعد على إحداث انطباع إيجابي دائم، ويجعلك متميزاً بأقصى درجات الإطراء. ولكن: لم أتعب نفسي، مادمت غير محتاج إلى هذا الشخص حالياً؟ إن الشبكات الجيدة هي مجموعات بحاجة دائمة إلى الرعاية والاهتمام. ويعلم العامل الحصيف فيها ضرورة الحفاظ على الاتصال طوال الوقت، وليس مجرد مصدر طوارئ عندما يحدث خطأ ما. ومن ثم فإن عرض آداب السلوك الحقيقية والمهارات الاستباقية، وخاصة إذا لم تكن بحاجة الآن إلى خدمة، تُظهر على أنك مثال رفيع للشخص الواثق من عمله. ومن المرجح أن يحتفظ الشخص الآخر بذكريات إيجابية تجاهك عند عقد صفقات عمل مستقبلية.

ما هي صيغة المتابعة؟ البريد الإلكتروني وسيلةٌ ممتازةٌ لمتابعةٍ مختصرة، وخاصةً في التعامل مع الشركات ذات التوجُّه التقني الحديث. والبريد الإلكتروني وسيلةٌ اتصالاتٍ فعّالة ومقبولةٌ ومألوفةٌ في ميدان الأعمال في هذه الأيام. وفي حين أنني شخصياً لا أحبُّ الشكر أو المتابعة بواسطة البريد الإلكتروني، فإن الكتابة اليدوية أكثر تعبيراً عن العواطف الشخصية، ومن شأنها أن تميِّزك على منافسيك. فإذا علمنا أن الشخص الذي قابلته البارحة قد قابلَ هو أيضاً عشرين شخصاً آخر، فكن على ثقةٍ في أن هذا يكون في مصلحتك أنت. لذا فإن تدوين رسالة مختصرة بخط يدك على قرطاسيةٍ فاخرة وختمها (استعمل الحبر الأزرق للمراسلات الاجتماعية، والأسود لمراسلات العمل)، يعطي تعبيراً شخصياً قوياً ودائماً.

كذلك من المناسب المتابعة بواسطة الهاتف، ولاسيما إذا لم تسنح لك الفرصة بالحديث مع كلِّ مشارِكٍ مدةً ثلاث دقائق أو خمس. حضرتُ قبل مدةٍ قريبةٍ حفلَ توزيع جوائز، وجلستُ إلى طاولةٍ تضم عشرة أشخاص. وبالطبع لم أكن قادرةً على التحدُّث مع كلِّ واحدٍ منهم؛ ولكننا تبادلنا البطاقات كالمعتاد. وفي اليوم التالي، بدأتُ المتابعة معهم بالهاتف، وكنتُ أسألُ كلاً منهم: «أخبرني من فضلك عن خبراتك». فكان أحدُ الذين كنتُ أتحدُّث معهم متشككاً بعض الشيء فيما أرمي إليه، وكان في موقع المتصيِّد لمصلحة شركته. لذلك قلت له: «إني أؤس من جانبك شعوراً بعدم الارتياح، وأحبُّ أن أوضح لك بأنني إنما أحاول أن أكون فعّالةً ليس غير. لقد شاركت في لقاءاتٍ عملٍ

جماعية كثيرة، وحضرتُ العديد من المناسبات، وكنتُ في جميع ذلك أحاول أن أعود بالفائدة على كلِّ واحدٍ من الحضور. لذا، فأنا بحاجةٍ إلى أن أعرف أكثر عن عملك، والإمَّ تتطلَّع، وبذلك أستطيع، إن أنا صادفتُ ما يناسب غرضك، أن أوجِّهه إليك بفعالية أكبر. فأنا أريد أن أكون أكثر قدرةً على مساعدتك». فغيرَ هذا الكلامُ موقفَه تماماً. إنك إذا أشعرتَ الناس بأنك إنما تريد مساعدتهم، جذبتَ بذلك انتباههم، وجعلتهم أكثر رغبةً في الاتصال بك، وإقامة عملٍ معك. وتذكَّر، وأنتَ تتابع شخصاً ما، أن تُعرض عليه المساعدة. فلقاء العمل الجماعي طريقٌ ذو اتجاهين.

كيف تتدارك الأمر إذا... 

... أدركتَ أنك أنفقتَ نصف وقت

اللقاء الجماعي في تجاذب أطراف الحديث مع الأصدقاء.

يُعَدُّ التجمُّع (عقد الحلقات «الشللية») من جملة الأخطاء الشائعة في مناسبات لقاء العمل الجماعي. تذكَّر أن الغرض من وجودك في اللقاء هو الاجتماع بالأشخاص، والترحيب بهم، وبناء اتصالاتٍ جديدةٍ معهم، وتقديم الأشخاص. فإذا وجدتَ أنك أصبحتَ جزءاً من تجمُّع كهذا، فكن قائداً، واقترح على الجميع الانتشار في المكان، أو انسحبْ بهدوء.



### إرشادات تتعلق بلقاء العمل الجماعي

- تناول الطعام قبل المجيء، فأنت لم تأتِ إلى هنا لهذا الغرض.
- لا تسرف في الشرب، وإن أمكنك فلا تشرب أبداً.
- اقترب من الأشخاص فرادى ومجتمعين؛ فمن المرجح أنهم سيرحبون بقدمك.
- حافظ على تعابير وجهك الدالة على لين جانبيك.
- تدرب على ذلك أمام المرأة، أو أمام صديق ناصح، إن لم تكن تعلم كيف تبدو تعابير وجهك الطبيعية للآخرين.
- صافح أكبر عدد ممكن من الأشخاص، وليكن إبهامك نحو الأعلى. انحن بجسمك قليلاً نحو الأمام.
- حضر لوجتك الاسمية: الاسم، والمرتبة، وجهة الانتساب المهني.
- لا تتعجل، واستغل هذه المناسبة القصيرة الأجل إلى أبعد الحدود.
- ركز تفكيرك في أثناء المناسبة، ودون ملاحظاتك فيما بعد، بعيداً عن الآخرين.
- تابع الاتصال بالآخرين عن طريق البريد الإلكتروني، أو المراسلات الشخصية، أو الهاتف، حتى مع الأشخاص الذين تعتقد أنهم لا يستطيعون مساعدتك الآن.
- اعرض المساعدة على الآخرين؛ فأنت هنا للاستفادة وللإسهام معاً.