



حديث المجاملة

وصلت إلى مكان الاجتماع، ثم أرشدت إلى مكتب الزبون. ولما جلست على كرسي الزائر، كان الزبون يتلقى في الدقيقة الأخيرة مكاملة هاتفية استغرقت بضع ثوانٍ أخرى.

سؤال: هل تبقى جالساً في حالة انتظار، أم أنك تفعل شيئاً ما يساعد على إزالة بعض هذا الحرج الأولي والانتقال بسلاسة إلى اجتماع ناجح؟

الجواب: بعد تلقيك الإيماءة الصامتة التي مفادها: «تفضل بالجلوس. سأكون معك خلال دقيقة واحدة فقط»، لا بأس أن تنهض واقفاً، وتتمشى في أرجاء المكتب، وتتنظر إلى الديكور والأعمال الفنية والصور والشهادات المعلقة على الجدران. ولا بأس أن تنظر إلى أي شيء معروض في المكتب، وإلى أي شيء يكون فيه مادةً لحديث

المجاملة. وهذه أيضاً فرصةٌ لتعرف المزيد عن هذا الزبون على المستوى الشخصي، بغية تعزيز العلاقة بينكما.

ابحث عن أفضل الموضوعات التي تصلح لإقامة اتصالٍ مع زبونك. واختر الموضوع الذي تشعر أنك تستطيع التحدث فيه بمنتهى الارتياح. وتأكد أنك تجنبت وضع افتراضاتٍ مبدئية. (حدثني أحد الزبائن قبل مدةٍ عن تعليقٍ ذكره مديره على إحدى الصور. قال المدير: «متى قابلت فلاناً [يقصد مديعاً رياضياً مشهوراً؟]» ولما سُئل ممن يقصد، أشار إلى الصورة التي يعتقد أنها صورة الزبون مع المذيع الرياضي. فأجاب الزبون: «هذا ليس فلاناً، إنها زوجتي.») لذا، يحسن أن تطرح أسئلةً غير محددةٍ تتيح لمحدثك المشاركة، فهذا مما يعزز علاقتك به.

على أن المبادرة بطرح الأسئلة تحقق عدة أمور: (1) أنك تبدأ بالتحكم، وتضمن حصوله والمحافظة عليه، وهذا من صلب اهتماماتك؛ (2) أنك تبعد الأضواء عنك وعن وصولك؛ (3) أنك تمنح فرصة الاستماع إلى صوت الشخص الآخر أولاً، وتحكم على تصرفاته. فبالاستماع إلى صوت الشخص، يمكنك أن تحصل معلوماتٍ مهمة؛ إذ يمكنك أن تستشعر من صوته الاضطراب والاهتياج، أو العجرفة والفطرسة، أو الخوف والذعر، أو السأم والضجر، أو السقم والاعتلال، أو الثقة والجرأة. وكل هذه المفاتيح تتيح لك أيضاً أن تهين نفسك بحيث تتكيف مع أسلوب الآخر. فإذا تحدثت بضع دقائق في حديثٍ مجاملةٍ لا يتعلق بأمور العمل، تستطيع بعث الحياة في الاجتماع، وبناء ارتباطٍ وثقةٍ قبل

الدخول في تفاصيل العمل والأمور المالية. هذا هو فنُّ حديث المجاملة، الذي قد يكون في الواقع أقلَّ العناصر تجسُّداً في محيط العمل. ولكنَّ هذا التعبير الشائع جدًّا يعطي فكرةً خاطئةً تماماً عن أهميته، إذ كيف يمكن أن ندعو أيَّ محادثةٍ حاسمةٍ وحيويةٍ ومثيرةٍ للاهتمام إلى هذا الحدِّ بأنها لمجرد «المجاملة»؟

ونحن نَنزِع، في أغلب الأحوال، إلى الابتعاد عن حديث المجاملة لاعتقادنا بأنه مجردُّ ثرثرةٍ لا غايةٍ لها سوى ملءِ الوقت في الاستراحة أو عند توقُّفِ العمل. ومعظمُ الناس لا يستفيدون من حديث المجاملة بما يعود عليهم بالنفع. والأمريكيون على وجه الخصوص يجدون صعوبةً فيه؛ فهم شعبٌ سريع الكلام، والوقت عندهم من ذهب، ويشعرون بأنهم في حاجةٍ إلى التحدُّث مباشرةً في الأمور المهمة. ومع ذلك، فإن حديثَ المجاملة لا يمكن فصلُه عن عالم الأعمال أبداً؛ فهو في الواقع تمهيدٌ وتأسيسٌ لتحوُّلٍ سلسٍ إلى حديث العمل. وبقدر ما تكون ماهرًا في حديث المجاملة، يكون وضعُك أفضلَ عندما تبدأ مناقشات العمل.

إن حديثَ المجاملة هو، بوجهٍ عام، محادثةٌ أوليةٌ تُجرىها مع محترفٍ مثلك في عالم الأعمال، ولا صلة لها بالعمل، ويتمُّ هذا الحديث في الدقائق الأولى من المحادثة، قبل أن يأخذ اللقاء مجراه. ويمكن أن يكون كلماتٍ متبادلةً في لقاءٍ عمليٍّ جماعيٍّ أو ندوةٍ عمل، أو مناقشةً تُجرىها وأنت في الممر متوجِّهاً إلى مكان الاجتماع.

متى يكون حديث المجاملة مناسباً؟ ثمة وقتان مهمّان لحديث المجاملة: الدقائق التي تسبق (أو تلي) أيّ اجتماع أو لقاء رسمي. وهذه هي فرصتك للقيام بلقاء عمل ناجح. وأشير مرة ثانية، إلى أنه ينبغي أن تستغلّ وقت حديث المجاملة في الاستماع إلى صوت الشخص الآخر. هل يوحي إليك صوته بأنه قلق، أم واثق من نفسه؟ وهل هو مسرورٌ للقائك، أم العكس؟ وهل يبدو متحفّظاً ومتردّداً؟ أم ضجراً أم متكبّراً؟ هذه هي أهمّ المفاتيح التي تساعدك على تقييم الموقف، وضبط تصرفاتك في سبيل إقامة علاقة قوية في أثناء الاجتماع. إذن عليك أن تُسخر وقت حديث المجاملة لتُحرز المزية التنافسية وتحافظ عليها.

يوجد وقت مناسب آخر لحديث المجاملة، هو عندما تلتقي الشخص خارج مكان العمل. إذ ربما تلتقيه في حفلة كوكتيل، أو مناسبة رياضية، أو في إحدى أماكن التسلية. وقد ترغب في الاتصال بهذا الشخص، ولكن ربما يكون الوقت غير مناسب لمناقشة أمور العمل. فمثلاً: تخيل أنك كنت في مناسبة رياضية لابنك أو ابنتك، وإذا بك تلحظ من أولياء الأولاد الآخرين شخصاً تودُّ الاتصال به. لا شك في أن المكان غير مناسب للدخول في نقاش حول العمل. ومع ذلك، فإن إجراء حديث مجاملة يمكن أن يؤسّس لقيام علاقات عمل مستقبلية. ويمكنك الاستفادة من هذا اللقاء الاجتماعي دون أن تتحدث بكلمة واحدة عن شؤون العمل. وعليك ألا تتجاوز حدود آداب سلوك العمل في المناسبات الاجتماعية واللقاءات الخاصة بالعمل. فإذا ما قمت بتأسيس العلاقة والاتصال،

فإنك تكون بذلك قد مهدت لإقامة محادثة عمل أصيلة وعملية ستجري لاحقاً، تكون أكثر مناسبة في زمانها ومكانها.

ولا يُعدُّ حديثُ المجاملة ترفاً أو إفراطاً في التأنق في بعض الثقافات، بل هو مَطْلَبٌ أساسي. ففي آسية، على سبيل المثال، لا تُناقش أمور العمل في اللقاء الأول، بل يجري الحديث في اللقاءات الأولى حول بناء العلاقة، ويكرس لتفحصك بغية تكوين رأي عنك، ولإجراء حديث مجاملة بارع وحاذق. وتأخذ اللقاءات الأولية مجراها بحيث يتعرّف كل طرف نظيره للبدء في بناء الثقة لتنمية العلاقة بينهما. ومن غير هذا اللقاء الأولي وحديث المجاملة، لا يمكن تحقيق أي عملٍ آخر. وحديث المجاملة ليس مجرد شيءٍ صغير، بل على النقيض من ذلك تماماً، فهو يُعدُّ الخطوة الحاسمة الأولى. وهذا صحيح في الثقافات الأخرى مثل آسية وجنوب أمريكا. فإدراك المتطلبات الثقافية لحديث المجاملة متممٌ لتحقيق الأعمال بنجاح في نظامنا الاقتصادي العالمي. ومهما كانت خلفيتك الثقافية، فأنت بحاجة إلى أن تكون مهياً للقيام بدورٍ ما في المحيط الذي تأمل في أداء عملٍ فيه.

لماذا ينطوي حديثُ المجاملة على هذه الأهمية؟ لأنه الوسيلة لكسر جليد التحفظ، ولأنه أيضاً وسيلةٌ لتحصيل المعلومات عن الشخص الآخر قبل أن تأخذ أمور العمل مجراها. ويمكن أن يكون هذا مهماً بصورة خطيرة. إذ إنك قد تكتشف معلومةً مهمةً يمكنك استعمالها فيما بعد. وربما تتعرّف أرضيةً مشتركةً يمكن أن تساعدك على تنمية

العلاقات. وكذلك يمنحك حديثُ المجاملة الفرصةَ لاكتشافِ هواياتٍ مشتركةٍ أو متشابهةٍ أو اهتماماتٍ متقابلةٍ من شأنها أن تفضي إلى إقامةِ اتصالٍ وتساعدُ على تأسيسِ العنصرِ الحاسمِ للثقةِ عن طريقِ تطويرِ علاقاتٍ عملٍ متينةٍ.

ويمكن أن يختلف حديثُ المجاملة بحسبِ الموقعِ. تأملِ الإرشاداتِ السريعةِ الآتيةَ لحديثِ المجاملة القائمِ على أساسِ الموقعِ:

في مكتبِ الزبون: انظرِ إلى أرجاءِ الغرفةِ، فلعلك تجدُ مادةً للشروعِ بالمحادثةِ. وتعدُّ الصورُ العائليةُ أو الصورُ المتعلقةُ بالإجازاتِ موادَّ مناسبةً لبدءِ الحديثِ، وكذلك التذكاراتُ الرياضيةُ وغيرها من الأشياءِ الشخصيةِ الموجودةِ على المكتبِ أو على الرفوفِ. ومعظمِ الأشخاصِ يعرضون في مكاتبهم أشياءً تعبرُ عن شخصياتهم وهواياتهم واهتماماتهم، أو ذاتِ دلالاتٍ خاصةٍ بالنسبةِ إليهم. وهي لذلك وسائلٌ طبيعيةٌ يمكنكِ بوساطتها التعبيرِ عن اهتماماتك الحقيقيةِ. وعن طريقِ ملاحظةِ هذه الأشياءِ وتوظيفها في حديثِ مجاملةٍ عنها، تُظهرِ رغبتك في معرفةِ المزيدِ عنها. وهذا يساعدُ على بناءِ مكانتكِ الخاصةِ وإنشاءِ العلاقةِ كذلك.

في مكتبك: قد لا يكون في حوزتك كثيرٌ من الأشياءِ البادية للعيانِ مما يصلحُ للتعليقِ عليه. ومع ذلك، هناكِ فرصٌ عديدةٌ لبثِّ الروحِ في حديثِ المجاملةِ عندما يدخلُ الزائرُ إلى مكتبك. فمن المناسبِ مثلاً أن تسألَ الزبونَ عن رحلتهِ للوصولِ إلى موقعِ عملك: كيف كانت اتجاهات

خط السفر؟ كيف كانت رحلة الطيران؟ هل وجد أمتعته؟ فهذه كلها موضوعات مقبولة تماماً في حديث المجاملة، وستحقق غرضك بصورة ملائمة، ولو لم تبد ذات أفكار إبداعية. ويمكنك تسخير هذه المحادثة المختصرة عن رحلة الطيران الأخيرة أو عن حركة المرور هذا الصباح لتقف على تصرفات زائرك ودرجة الثقة لديه. ثمة موضوع آخر يمكن استغلاله في هذا المجال؛ وهو الطقس. ومع أن الحديث عن الطقس يبدو حديثاً أقرب إلى الابتذال، فإنه مقبول تماماً. ومع ذلك، احرص على ألا تغفل جانب الإبداع في مطاوي حديث المجاملة. وإذا كنت قوي الملاحظة، استطعت اقتناص افتتاحية أخرى. فمثلاً؛ أعرف شخصاً تقصى زبونه المحتمل، فاكتشف أن هذا الزبون كان طالباً بارزاً في المعهد نفسه الذي كان هو فيه. وعندما حصلت زيارة الزبون، وضع الشخص على قميصه أزرار شعار المعهد، فساعد ذلك على تهيئة جو إيجابي لحديث مجاملة حول معهدهما المشترك. ولا شك في أن وضع هذه الأزرار يومئ إلى رابطة مشتركة يفخران بها، وكذلك إلى اتصالٍ مثيرٍ متوقع.

في لقاء عمل جماعي: في هذا الصعيد، ليس لديك ديكور مكتب يمكنك أن تستغله في حديث المجاملة. لذا، فأنت بحاجة إلى أن تكون متحفزاً وشديد الانتباه لإجراء حديث مجاملة ملائم. وتعد الأشياء المبتوتة في أرجاء المكان؛ كاللوحات الجدارية، أو الثريات، أو الأرضيات، أو الديكور، أو البناء نفسه، مواد مناسبة للتحدث عنها. هل تذوب المنحوتات الجليدية؟ هل يصلح ترتيب الأزهار ليكون مادة لحديث المجاملة؟ هل للموقع أهمية هنا؟ هذه كلها وسائل ممكنة. وكذلك، إذا

التقيت زبوناً، حاول أن تكتشف شيئاً خاصاً به، كالمشبك الذي يضعه على سترته مثلاً، يمكنك أن تسخره للبدء بحديث مجاملة بنجاح، علماً بأن كثيراً من الأشخاص يتعمدون تقلد بعض هذه الأشياء لهذا الغرض خصيصاً، وذلك لمساعدة الآخرين على العثور على مبتغاهم في أثناء سعيهم لإحراز حديث مجاملة يكون أساساً لبناء علاقات معهم.

كن على حذر عندما تعلق على ثياب شخص آخر؛ فمع أن إطراء الآخرين أمرٌ مستحسن، فمن غير المقبول أن تعلق أو تستعلم عن ثمن تلك الثياب، أو أن تخوض في تفاصيل من مثل: المصمم أو البائع. فهذا مما قد يُساء فهمه، ويعدُّ محاولةً للحصول على معلومات عن الحالة المادية للشخص، وهي طريقة غير مناسبة البتة. ومع ذلك، فإن ملاحظتك بأن الشخص يضع جهازاً لمراقبة الوظائف البيولوجية على رصغه، تقتضي أن يكون رياضياً محترفاً، وبذلك تتاح لك افتتاحية رائعة للتحدث عن البراعة والإنجازات والهوايات الرياضية، وما شابه ذلك.

في مناسبة اجتماعية: إن فنَّ إجراء حديث المجاملة مهمٌّ ومفيد، ولو لم تكن في موقع العمل. فاللقاءات التي تحصل مع الآخرين في الحفلات، أو في المسابقات التي تجري في قاعة الألعاب الرياضية، أو في أنشطة أطفالنا قد تكون يوماً ذات أثر كبير في مناحي أعمالنا. لذا، فإن إجراء حديث مجاملة مناسبٍ وبارعٍ في هذه المناسبات مهمٌّ جداً. فأنت لا تدري أبداً أن الشخص الذي تحادثه في المقهى قد يكون هو نفسه الشخص الرئيسي في صفقة العمل التي تأمل في عقدها. وإذ إن إجراء حديث المجاملة في قاعة الرياضة لا صير فيه أبداً، فلا بأس أن تضع

في اعتبارك أن بعض الأشخاص يرغبون في أداء تمريناتهم في منطقة لا يقطع عليهم أحد فيها ما هم فيه. لذا، أبدأ رغبتك في فتح الحديث، وانظر كيف تسير الأمور؛ فإن تجاوب الشخص وواصل الحديث فهذا رائع، وإلا فعليك أن تبتسم وتطوي الحديث وتغادر المكان.

من المهم في المناسبات الاجتماعية أن تقرأ تعابير وجوه زملائك في أثناء حديث المجاملة لتعرف مدى استحسانهم لأحاديثك. فمثلاً، من المقبول تماماً أن تسأل الشخص الآخر عن عمله، وأن تناقشه فيه. ولكن ينبغي أن تكون مرهف الإحساس؛ ذلك أن الشخص المسرح من عمله أو الذي يعمل في مواقع مختلفة، قد يتأبى الجواب. لذا ينبغي أن تكون متيقظاً للإيماءات التي تشير إلى أن هذا الموضوع ليس مناسباً للتحدث فيه.

ثمة سؤال غير محدد - أستحسنه، وله نتائج مرجوة - يمكنك أن تطرحه بعد أن تعلم طبيعة عمل الشخص أو الشركة التي يمثلها؛ وهو: «كيف تستطيع - أنت وشركتكم - أن تتميز بمكانة خاصة في السوق؟» يعطي هذا السؤال انطباعاً حسناً عنك بأسلوب جيد. جرّبهُ!

كذلك ضع في اعتبارك الفجوة الواضحة بين الأجيال عندما يتعلق الأمر بالسؤال عن مهنة شخص ما. فالأشخاص الذين ينتمون إلى حقبة ارتفاع ولادات الأطفال Baby Boom [من سنة 1946 حتى 1964] مثلاً، سيتقبلون هذا السؤال تماماً. أما الذين هم أكبر منهم سناً، فقد يستأوون من هذا السؤال، ويظنون أنك إنما تستقصي عن

معلوماتٍ تتعلّق بأحوالهم المالية، لاسيّما إذا كانت كلمات السؤال من مثل: «كيف تتدبّر معيشتك؟» وثمة ملاحظةٌ مهمة، وخاصةً إذا كنت عاطلاً عن العمل، وهي أن تُهيئ نفسك لمناقشة وضعك بصورةٍ طبيعية وثقةٍ وعدم ارتباك، في أيِّ موقفٍ اجتماعي أو ذي صلةٍ بالعمل. هيئ نفسك لطلب المساعدة؛ فهذه مناسبةٌ لقاءٍ عملٍ جماعيٍّ ومَن يدرى، ففعلُ الشخص الذي تقابله الآن يتحوّل في نهاية الشوط ليكون واسطتك للارتباط بعملٍ جديدٍ!

عقبات صغيرة

في بعض الأحيان، قد لا تجري الأمور بسلاسةٍ على النحو الذي خطّطت له، برغم كلِّ استعداداتك واحتياطياتك. وفيما يلي بعض المشكلات العامة المتعلقة بحديث المجاملة، وحلولها الممكنة:

المشكلة: المكتب الذي تزوره يحتوي على أعمال ديكور قليلة ومتناثرة.

الحل: من الطبيعي ألا يكون في كلِّ مكتب أعمال ديكور إبداعية وملائمة للحديث عنها. لذا عليك أن تحصّل على مفاتيح أخرى وتستثمرها في مهمتك، من قبيل: أين يقع المكتب؟ هل توجد معالم تاريخية بالقرب منه؟ إذ لا بدّ من وجود شيءٍ ما تقع عينك عليه، يكون مناسباً لاستعماله في حديث المجاملة. كذلك ينبغي أن تركز انتباهك على ما حولك وأنت تدخل المبنى وتسير في الردهات وفي المجازات العامة. هل توجد لوحات فنية جذابة على الجدران؟ هل يوجد ما يتفرّد

به البناء أو يستأثر بالاهتمام؟ هل تمتاز المكاتب بصفة التوسع؟ على أن ثمة أشخاصاً لا يعيرون اهتماماً لإظهار زينة مكاتبهم، لذا عليك أن تتولى بنفسك إجراء بعض عمليات المسح للمكان.

المشكلة: توجد في المكتب بعض أعمال الديكور، ولكن أياً منها لم يُشجّعك على الحديث عنها.

الحل: فُتِّش عن طريقة محايدةٍ للتعليق. فمثلاً، قد يكون لدى الشخص صورة فوتوغرافية له وهو يصافح أحد رجالات السياسة الذين لا تحبهم. أو قد تجد عملاً فنياً، ولكنك تراه منفراً. أعرف امرأة كان يصيبها الفزع عندما ترافق أحداً إلى غرفةٍ يُعْرَض فيها تمثالٌ لواحد من الـ Little Black Sambo [شخص خُلَاسِي هجين]؛ فقد رأت في هذا التمثال عنصريةً وإساءة. فإذا ما واجهتك حالةٌ وَجَدتَ فيها شيئاً يزعجك، فلديك خياران: إما أن تسأل عن هذا الشيء باهتمام وبطريقةٍ مفتوحة، وتستمع إلى الإجابة. وإما أن تتجاهل الأمر وتختار مادةً أخرى لتدير الحديث عنها.

المشكلة: دخلت في حديث مجاملةٍ ناجحٍ مع شخصٍ لَقِيته تَوّاً في اجتماع عمل، والآن أنت مضطّرٌّ إلى الخروج من هذا الحديث للالتفات إلى شخصٍ آخر، أو لأنك وجدت أن هذا الشخص الذي تتحدث معه عديم الفائدة أو القيمة. ماذا تفعل؟ وكيف تتحلل من الحديث معه بلباقة؟

الحل: عليك أن تقول ما تعنيه، وأن تعني ما تقوله. وتذكّر أنك تحاول بناء الثقة. فإذا قلت: «سأعود تَوّاً» وأنت لا تنوي العودة، فهذا نوعٌ

من عدم الوفاء، بل إن ذلك حريٌّ بأن يُفسد كلَّ تقدُّمٍ أحرزته في تأسيس علاقاتك. وبدلاً من ذلك، كن صريحاً ولطيفاً، وقل: «شكراً، سيد فلان. لقد سعدتُ بلقائك». أرجو أن تأذُن لي بالانصراف، فهناك شخصٌ في الطرف الآخر من القاعة أودُّ التحدُّث إليه. وإذا لم نتمكَّن من الالتقاء ثانية هذا المساء، فلربما ألقاك لاحقاً في غضون الأسبوعين التاليين». وهكذا يكون اقتراحك مفتوحاً، ولا ينطوي على أيِّ وعدٍ محددٍ، وتكون قد تصرَّفت بلباقة وأصَّفيت على كلماتك معاني الإجلال والاحترام. ومن التصرفات الاحترافية المرعية المستحسنة في هذا المقام، أن تقدِّم هذا الشخص إلى شخصٍ آخر، إن أمكن ذلك، قبل أن تغادر.

المشكلة: الشخص الذي تُجري معه حديثَ مجاملة قال شيئاً غير مناسب، أو سأل عن أمرٍ غير مستساغ لك.

الحل: استعمل الدُّعابة ما أمكنك ذلك. فمثلاً، إذا طرح الشخص سؤالاً ذا خصوصيةٍ بالغةٍ لا ترتاح للإجابة عنه، ابحث عن أسلوبٍ بارعٍ لحرف السؤال. فإن سألك: كم تدفع أجره بييتك الجديد؟ جرب أن يكون جوابك: «إنه يستأهل عشرة ملايين دولار». وإن سألك: كم عمرك؟ فأجبه: «في بعض الأحيان أشعر أنني بلغت المئة عام!»، وإنه لمن الطبيعي أن تواجه بأسئلةٍ غير مناسبةٍ من هذا القبيل. وكثيرٌ من الأشخاص لا يُجيدون فنَّ حرف الكلام عن مواضعه، فيؤخذون على غرّة في الإجابة، ويقولون ما يرد في خاطرهم في تلك اللحظة. لذا عليك أن تكون متأدباً مع نفسك ومع جميع المعنيين، وأن تُضفي جوَّ الدُّعابة على السؤال دون

الشعور بالالتزام بتقديم معلومات شخصية تتَّسِم بالخصوصية، ولا تُمتُّ بأيِّ صلةٍ بالعمل.

المشكلة: حصلتُ مقاطعة في أثناء حديث المجاملة.

الحل: حاول الاستفادة من وقت التحضير الإضافي. وبدلاً من الشعور بالارتباك، استغلَّ الوقت في النظر إلى ما حولك في المكتب للحصول على موضوعات إضافية تصلح لحديث المجاملة؛ فقد تجد مِضْرَباً للعبة السكواش، أو صورة موقع غريب، أو نسخة من كتابٍ بالٍ من كثرة الاستعمال. ولا تظنَّ أن وقت حديث المجاملة قد تبدَّد وضاع سدى؛ فرجل الأعمال الحاذق يستغل هذا الوقت لتعزيز حديث المجاملة، وبذلك تتحسن العلاقات، وهو غاية مقصدك.

موضوعات خطيرة

إن بعض الموضوعات لا تصلح لحديث المجاملة مطلقاً. تأملَّ الأمثلة الآتية:

في السياسة: بات الوسطُ السائد في الولايات المتحدة هذه الأيام منقسماً فيما يتَّصل بالولايات الحمراء والزرقاء [الولايات الحمراء هي المؤيدة للجمهوريين، والزرقاء للديمقراطيين]، إلى حدٍّ جعلَ الحديث في موضوع السياسة أشبه بحقل ألغام إلى حدٍّ بعيد. لذا فمن الأفضل حذف موضوع السياسة من قائمة موضوعات حديث المجاملة. فإن طُرح عليك سؤالٌ في السياسة، فحاول إعطاء جوابٍ متفائلٍ وحيادي أيضاً، ثم تحوَّل

إلى موضوع جديد. أَخْبَرَنِي شَخْصٌ أَعْرَفُهُ، أَنَّهُ ذَهَبَ إِلَى اجْتِمَاعٍ أُعِدَّ
إِعْدَاداً كَامِلاً لِبَحْثِ مَوْضُوعِ اسْتِثْمَارٍ. وَفِي أَثْنَاءِ حَدِيثِ الْمَجَامِلَةِ عَلِمْتُ
أَنَّ أَصْحَابَ الاسْتِثْمَارِ يُؤَيِّدُونَ مَرشِحاً سِيَاسِيّاً يَعْارِضُهُ هَذَا الشَّخْصُ
مَعَارِضَةً قَوِيَّةً وَعَنِيفَةً، فَاتَّخَذَ قَرَاراً قَاطِعاً بِعَدَمِ الاسْتِثْمَارِ مَعَهُمْ، وَذَلِكَ
لِمَجْرَدِ مِيُولِهِمُ السِّيَاسِيَّةِ. لِذَا يَنْبَغِي تَوْخِيَّ الْحَذَرِ.

فِي الدِّينِ: الدِّينُ هُوَ أَحَدُ الْمَحْظُورَاتِ فِي حَدِيثِ الْمَجَامِلَةِ، وَيَنْطَوِي
بِطَبِيعَتِهِ عَلَى مَخَاطِرٍ كَثِيرَةٍ غَيْرِ مَتَوَقَّعَةٍ. فَأَنْتَ لَا تَدْرِي مَتَى وَكَيْفَ تُسِيءُ
إِلَى الْآخَرِينَ عِنْدَمَا تَتَطَوَّرُ الْمُنَاقَشَةُ إِلَى مَوْضُوعَاتٍ تَتَّصِلُ بِالدِّينِ،
وَخَاصَّةً فِي هَذِهِ الْأَيَّامِ. وَحَتَّى لَوْ كَانَ الشَّخْصَانِ يَنْتَمِيَانِ إِلَى الدِّينِ
نَفْسِهِ، فَإِنَّهُمَا فِي الْوَاقِعِ قَدْ يَحْمِلَانِ آرَاءَ وَرُؤْيَ مُخْتَلِفَةٍ، تُوْدِي إِلَى سَوْءِ
الْفَهْمِ، وَإِلَى ظَنُونٍ وَشَكُوكٍ كَبِيرَةٍ. وَيَعْلَمُ كُلُّ مَنْ يَعْمَلُ فِي إِدَارَةِ كَنِيسَةٍ
أَوْ كَنِيسٍ أَنَّ الْأَشْخَاصَ الَّذِينَ لَدَيْهِمْ خَلْفِيَّاتٌ دِينِيَّةٌ وَاحِدَةٌ، رُبَّمَا تَتَبَايَنُ
وَجِهَاتُ نَظَرِهِمْ تَمَاماً حَوْلَ مَسَائِلٍ أُسَاسِيَّةٍ. فَالِدِّينِ مَوْضُوعٌ دَقِيقٌ يُثِيرُ
عَاطِفَةً قَوِيَّةً، وَيَتَعَذَّرُ تَرْمِيمُ الْإِنْقِسَامَاتِ الْمُتَعَلِّقَةِ بِهِ، وَلِهَذَا السَّبَبُ يُنْصَحُ
بِتَجَنُّبِ الْخَوْضِ فِي مَوْضُوعِهِ فِي حَدِيثِ الْمَجَامِلَةِ. وَأَضْرِبْ لِدَلِكِ مَثَلًا،
وَهُوَ أَنَّ لَدِيَّ صُورَةً فُوتُوغْرَافِيَّةً لِي مَعَ الْكَارْدِينَالِ بَرْنَارْدِ لُؤْ، وَمَعَ ذَلِكَ،
فَإِنَّ هَذِهِ الصُّورَةَ لَيْسَتْ مِنَ الصُّورِ الَّتِي أَعْرَضْتُهَا فِي مَكْتَبِي، بَلْ أَحْتَفِظُ
بِهَا فِي مَنْزِلِي، حَيْثُ اسْتَقْبَلْتُ أَصْدِقَائِي الْمُقْرَبِينَ وَأَفْرَادَ عَائِلَتِي. وَأَبْقَيْتُ
الْمَوَادَّ الَّتِي هِيَ أَقْلُ إِثَارَةٌ لِلانْفِعَالِ فِي مَكْتَبِي، حَيْثُ اسْتَقْبَلْتُ الزَّائِرِينَ
بِقَصْدِ الْعَمَلِ. وَهَذَا لَا يَعْنِي أَنَّ لَدِيَّ شَكُوكاً تَتَعَلَّقُ بِهَذِهِ الصُّورَةِ، وَلَكِنِّي
تَعَمَّدْتُ اتِّخَاذَ هَذَا الْقَرَارِ الْمُتَعَلِّقِ بِمَكَانِ عَرْضِ الْمَعْرُوضَاتِ الَّتِي أُدْرِكُ

أنها مسألة حساسة قد تثير ردود فعلٍ معاكسة. فاخترتُ عدم عرض الصورة للمساعدة على ضمان شعور زوّاري بالارتياح وعدم الارتباك، وعرضتُ في مكنتي موادَّ تعزّز إجراء حديثٍ مأمونٍ للمجاملة.

في القضايا الشخصية: تشتمل الموضوعات التي تُعدُّ شخصيةً على: الحالة الصحية، والحالة المادية، والدين. ومع أن وقت حديث المجاملة هو الوقت المناسب لمعرفة الشخص الآخر، فإن هناك حدوداً ينبغي عدم تخطّيها. وهذا يساعد كلا الطرفين على الشعور بالارتياح. تذكرُ أن هذا هو وقت بناء الثقة وتأسيس علاقة عمل. وإن «المشاركة» الزائدة عن حدها يمكن أن تخرب تماماً جميع مساعيك.

موضوعات آمنة

ثمة موضوعاتٌ تصلح تماماً لحديث المجاملة، من قبيل:

الطقس: إنه يؤثّر فينا جميعاً، والحديث عنه ممتعٌ وطريفٌ دوماً. لذا ينبغي ألاّ تغفل عن التحدّث عن الطقس، لأنه موضوعٌ غنيٌّ ومناسبٌ لحديث المجاملة. وأصبح يقدّم في السنوات الأخيرة مزيداً من الأخبار المتوقّعة.

الكتاب الجيد: يحرص الشخصُ الذكيُّ الآخذُ أهبته على حضور الاجتماع وقد نهياً لمناقشة الأحداث الحالية، أو أحد الكتب الجيدة التي صدرت حديثاً، فذلك يدلُّ على أنه ذكيٌّ وواعٍ ومحبٌّ للاطلاع، ويترك انطباعاً حسناً في نفس الطرف الآخر.

وسائل النقل: وهو موضوع آخر يملك معظمنا تجربة مباشرة فيه. ومن المعقول تماماً أن تسأل الشخص عن كيفية وصوله إلى المكان. وقد يتمخض هذا عن قصة مثيرة، أو قد تتعلم من جرائه طريقاً مختصرة في تنقلاتك. ولما كان معظم رجال الأعمال كثيري الأسفار، فإن الخوض في تفاصيل الطرقات غالباً ما يكون موضوعاً عاماً مريضاً. فكلنا يعلم كيف يحصل الاستعصاء في حركة المرور، والمعاناة في تعرف طريق الرحلة في المطارات المزدهمة، وتدبر شؤون الذهاب والإياب.

البيئة المحيطة: يمكن أن يتناول الحديث هنا أي شيء بدءاً من المكتب الذي أنت فيه، ومروراً بالبناء الجديد أو التاريخي أو المجدد، وانتهاءً بالمدينة نفسها.

الرياضة: على الرغم من أن الحديث عن الرياضة قد يثير كثيراً من الانفعالات، فإنه يعد مأموناً، وأسلم من الخوض في شؤون السياسة والدين في حديث المجاملة. والحديث عن الرياضات الجماعية ليس خيارك الوحيد، فقد يكون زملاؤك من ممارسي الرياضة. لذا عليك أن تبحث عن مفاتيح مناسبة من قبيل: سوار المعصم الذي يرتديه لاعبو التنس، أو ساعة يد رياضية، أو أي شيء في أنحاء المكتب يدل مثلاً على لاعب غولف حاذق، أو عداء مجل، أو راكب دراجة محترف.

الشخص الآخر: ليس ثمة ما هو أكثر أهمية وتشويقاً لدى معظم الناس من أنفسهم. فإذا تمكنت، عبر سؤال غير محدد، من حمل الأشخاص على التحدث عن أنفسهم في أثناء اللقاء معهم، فستجد

أن ذلك مساعدٌ إلى حدٍ بعيدٍ. ومن المحتمل أن يُعرض أحدهم عن التحدُّث لدى شعوره أنك أفرطت في الحديث عن الشؤون الشخصية. فالحديث فنٌّ ومهارة. ولا شك في أن مفتاح المحادثة الناجحة هو طرح أسئلةٍ غير محدَّدة عن الشخص الآخر ثم الدخول في مرحلة الاستماع الجيد. فعليك بالإكثار من الاستماع ما استطعت. واستعمل في إجاباتك تعابير الوجه، ولغة العيون والجسد. بربارة ولترز رمزٌ حقيقي للمرأة، وأقدرها حقَّ التقدير. كانت امرأةً مدهشةً، حقَّقت عملاً ناجحاً بدرجة هائلة في فنِّ حثِّ الناس وتشجيعهم على التحدُّث عن أنفسهم. وكثيراً ما كانت تُسأل السيدة ولترز عن سرِّ نجاحها في قدرتها على حمل شخصياتٍ بارزةٍ ومهمةٍ جداً على التحدُّث إليها بمنتهى الصراحة عن سيرهم الشخصية، فتجيب: «إن مهارات التحدُّث سهلة التعلُّم. وأفضل طريقة لبدء المحادثة هو طرح الأسئلة. وما هو الشيء الذي يودُّ الناس التحدُّث عنه أكثر من أيِّ شيءٍ آخر؟ إنه الحديث عن أنفسهم!» لذا، عليك أن تطرح أسئلةً غير محدَّدة عن الشخص الآخر، لتصبح متحدثاً بارعاً!

افترض أنك دخلت في حديث مجاملة، ثم بدا لك أنك استرسلت بالحديث عن نفسك طويلاً. فإذا كان في الوقت متسع، حاول أن تنقل الحديث إلى الطرف الآخر، والإقرار بذلك بأن تقول شيئاً من قبيل: «آسف! لعلِّي استأثرتُ طوال الوقت بالحديث. أخبرني عن نفسك». ثم امضِ مباشرةً إلى طرح أسئلةٍ غير محدَّدة تتعلَّق بهم. أو أن تسلِّم بأنك «أخطأت»، ولا بأس في ذلك، فالإنسان خطأ، ومن أخطائه يتعلَّم.

اسع إلى مزيدٍ من إتقان هذا الفن، وحاول أن تتصرف بوجه أفضل في الجولات القادمة.

أنماط أخرى من الحديث

أخيراً، ينبغي أن نَعْلَم أن النجاح في فنِّ حديث المجاملة أكثر من مجرد كلماتٍ وأحاديث. ولكي تكون متحدّثاً حاذقاً، يجب أن تستغلَّ جسمك كله: تعابير الوجه، والعيون، والمشية، ووضعية الجسم. تأكّد أنك تقوم باتصالٍ بصريٍّ مباشرٍ في أثناء المحادثة، وهذا يتطلب تركيزاً وانتباهاً. فإذا كنتَ في مناسبة لقاء عملٍ جماعي، فقد تنازعتك نفسك إلى أن تجول ببصرك في أرجاء القاعة بحثاً عن أشخاصٍ ترغب في لقاءهم. قاوم هذه النزعة، وركّز كلَّ اهتمامك، وخاصة عينيك، على الشخص الأهم في ذلك الوقت؛ إذ إن غايتك الأولى في تلك اللحظة هي أن تجعل الشخص يشعر بأهميته، فإذا أقبلت عليه بكلّيتك، ناظراً في عينيه، أشعرته أنك توليه اهتمامك الكامل، وتولّد لديكما الإحساس بدفع اللقاء وخصوصيته. وهذا من الأمور الدقيقة التي لها صدى لدى كثيرٍ من الناس. إن أيَّ شخصٍ التقى أو لاحظَ الرئيس كلنتون وزوجته وهما يصافحان يشهد لهما مباشرةً بإتقان فن المصافحة، وذلك بالتريث لحظةً إضافيةً قبل نزع اليد، إشعاراً للآخر بأن له خصوصيةً استثنائيةً. وهذا سلوكٌ محمودٌ يجمل أن نسترشد به.

وإنَّ مما يثبُط الهمة إلى حدٍّ بعيد ويورث الشعور بالإحباط أن تتكلّم مع شخصٍ وهو ينظر إلى مكانٍ آخر، في حين أنك ستكون مقبولاً عندما

تُجْرِي اتِّصَالاً بَصْرِيًّا قَوِيًّا، وَتَجْعَلِ الْآخَرَ يَشْعُرُ وَكَأَنَّهُ الشَّخْصَ الْأَهْمَ حَقًّا، بَلِ الشَّخْصَ الْوَحِيدَ فِي الْغُرْفَةِ، وَهَذَا هُوَ مَقْصَدُكَ.

يَمَكِّنُكَ أَنْ تَعْبُرَ عَنِ اهْتِمَامِكَ بِأَسَالِيبِ أُخْرَى أَيْضًا. فَحَرَكَاتِ جِسْمِكَ هِيَ أَبْلَغُ نَاطِقٍ عَنِ اهْتِمَامِكَ، وَكَيْفَ تَشْعُرُ حَيَالَ نَفْسِكَ وَحَيَالَ الشَّخْصِ الْآخَرَ. وَعِنْدَمَا تَجْلِسُ عَلَى الْمَقْعَدِ أَوْ إِلَى الطَّائِلَةِ، تَذَكَّرُ أَنَّ تَتَّبِعُهُ إِلَى كَيْفِيَّةِ جُلُوسِكَ: وَذَلِكَ بِأَنَّ تَكُونُ نَحْوَ الْأَمَامِ فِي كُرْسِيكَ، وَأَنَّ يَتَشَكَّلُ الْحَرْفُ «V» بَيْنَكَ وَبَيْنَ مَسْنَدِ الْكُرْسِيِّ، فَهَذَا يَدْفَعُكَ آتِيًّا إِلَى أَنْ تَرَكِّزَ انْتِبَاهَكَ نَحْوَ الْأَمَامِ لَتَعْبُرَ عَنِ اهْتِمَامِكَ. قَاوِمِ إِغْرَاءِ إِسْنَادِ ظَهْرِكَ إِلَى مَسْنَدِ الْكُرْسِيِّ، لِأَنَّكَ إِنْ فَعَلْتَ ذَلِكَ ظَهَرَتْ بِمِظْهَرِ الْمُسْتَعْرِقِ فِي الْإِسْتِرْحَاءِ، وَغَيْرِ الْمُحْتَرَفِ، وَاللَّامِبَالِيِّ. أَبْقِ يَدَيْكَ أَمَامَكَ، عَلَى الطَّائِلَةِ؛ فَلَسْتَ فِي مَوْقِفٍ يَتَطَلَّبُ أَنْ تُشْهَرَ سَيْفُكَ!

أَذْكَرُ لِقَاءَ جَرِيٍّ مَعَ زَمِيلٍ قَدِيمٍ فِي شَرِكَةِ خِدْمَاتِ اسْتِشَارِيَّةٍ قَانُونِيَّةٍ فِي بُوْسَطْنِ، كَانَ يَجْلِسُ إِلَى طَائِلَةٍ مُسْتَدِيرَةٍ صَغِيرَةٍ فِي إِحْدَى غُرَفِ الْاجْتِمَاعَاتِ. وَكُنْتُ أَضَعُ يَدَيَّ فِي جِرِّي، فَانْتَبَهْتُ إِلَى الْمُحَامِي وَقَدْ نَهَضَ مِنْ كُرْسِيهِ، وَتَقَدَّمَ نَحْوِي لِيَلْقِيَ نَظْرَةً مُبَاشِرَةً إِلَى حَيْثُ أَضَعُ يَدِي. فَكَانَ رَدُّ فِعْلِي الْإِنْعِكَاسِيُّ هُوَ أَنِّي وَضَعْتُ يَدِي فَوْقَ الْمَقْعَدِ، حَيْثُ يَسْتَطِيعُ أَنْ يَرَاهُمَا. وَمَعَ أَنِّي لَا أَذْكَرُ السَّبَبَ الَّذِي دَفَعَنِي إِلَى وَضْعِ يَدَيَّ فِي جِرِّي، فَإِنِّي أَذْكَرُ أَنَّنِي لَمْ أَكُنْ مُوَفَّقَةً فِي خَلْقِ جَوْ مِنْ الثَّقَةِ.

ثَمَّةُ مِظَاهِرٍ أُخْرَى مِنْ آدَابِ الْجُلُوسِ: الْقَدِمَانِ تَوْضِعَانِ عَلَى الْأَرْضِ بِثِبَاتٍ (لِلرِّجَالِ وَالنِّسَاءِ)، وَيَمَكُنُ (لِلنِّسَاءِ) أَنْ تَتَحَرَّفَ أَرْجُلَهُنَّ نَحْوَ

اليمين أو اليسار. تُشعرُ الجلسةُ الصحيحةُ بجوٍّ من الاحترافية واليقظة، وتُظهرُ الاحترامَ لمُحدِّثِك وللحديث نفسه. كذلك توحى وضعية جسمك للآخرين أنك مشاركٌ نشيط، ومستمعٌ فعّال، وهذا يوازي في أهميته مفاوضات العقد النهائي.

أخيراً، تذكرُ أهميةَ دور صوتك في المحادثة؛ فالصوت، ونوعية النغمة، وتغيُّر طبقات الصوت، وسرعة الكلام كلها وسائل يمكن أن تزيد في إظهار الاهتمام الحقيقي بالشخص الآخر. وينبغي أن تتأكد أن أسئلتك وإجاباتك تحمل في طياتها الطاقة والحماسة. ينزع الأمريكيون إلى الاستخفاف بأهمية حديث المجاملة في صعيد العمل. وهنا في أمريكا الشمالية، الجميع منهمك في العمل؛ فالوقت من ذهب. ونحن نتشوّف إلى بلوغ خلاصة اجتماع العمل، وهذا أمرٌ مستحسن ومقبول، غير أن الشخص المتحمس والشديد التلهّف قد يُظهر انفعالاته عبر صوته. فمن المهم إذن أن تتنبّه لصوتك، وأنه يعبرٌ عن مقاصدك وأغراضك. وعليك أن تتذكّر دوماً أن حديث المجاملة ليس إلا مقدمة استهلاكية. والمحادثة عملٌ يسبق الإنجاز الفعلي، ويؤسّس عليه.

ولكن، متى ينتهي حديث المجاملة؟ الأمر رهنٌ بالظروف. فإذا دعوت إلى اجتماع، فأنت مسؤولٌ عن تحديد وقت الانتهاء من حديث المجاملة والانتقال إلى مناقشة أمور العمل. أما إذا كنت الشخصَ الزائر، فعليك أن تتبع ما يشير به مُضيفك. وفي حين أن بعض الأشخاص يقصرون حديث المجاملة على بضع جُمَل، يفضل آخرون خلاف ذلك،

فِيخَصُّونَ اللِّقَاءَ الْأَوَّلَ كُلَّهُ لِحَدِيثِ الْمَجَامِلَةِ حَصْرًا، وَلَا يَنَاقِشُونَ فِيهِ أَيَّ مَوْضُوعٍ يَتَعَلَّقُ بِالْعَمَلِ. وَهَذَا، كَمَا أَشْرْنَا مِنْ قَبْلِ، يَخْتَلِفُ بِاخْتِلَافِ الثَّقَافَاتِ وَالْبِلْدَانِ. فَمِنْ الْحِكْمَةِ إِذْنُ أَنْ تَكُونَ مَاهِرًا فِي فَنِّ حَدِيثِ الْمَجَامِلَةِ، الَّذِي يُعَدُّ عَلَى الدَّوَامِ التَّحْدِيَّ الْأَوَّلَ الَّذِي يُوَاجِهُكَ وَفِرْصَتَكَ الْأَوْلَى فِي أَنْ مَعَاً.

لا تنس: أن حديث المجاملة صغير في مَبْنَاهُ كَبِيرٌ فِي مَعْنَاهُ وَمِرَامِيهِ. وَيَقْطَعُ النَّظَرَ عَنِ اسْمِهِ (small talk)، فَإِنَّهُ الْأَدَاةُ الْحَاسِمَةُ فِي بِنَاءِ عِلَاقَةِ عَمَلٍ وَطَيِّدَةٍ. فَاسْتَمْسِكْ بِهِ، وَاحْمِلْهُ مَحْمَلِ الْجِدِّ.

إرشادات في حديث المجاملة

- أولاً، الملاحظة. يكون حديث المجاملة أكثر فعالية إذا تمهلت في البحث عن أفضل السبل لتحطيم الجليد بينك وبين محدثك.
- لا تتجاوز الحدود الآمنة. تجنّب الموضوعات المشحونة بالانفعال؛ كالسياسة والدين.
- لتكون أسئلتك غير محدّدة. فهذا يشجع الشخص الآخر على الانفتاح والمشاركة، بل على إعطائك مزيداً من المعلومات.
- لا تهمل الاتصال البصري القوي، فهو مؤشّر أساسي على اهتمامك بالآخرين واحترامهم.
- انتبه إلى حركات جسمك (لغة الجسد)، لأنها تُظهِر مشاعرك حقاً.