

أطفئ ذلك الهاتف الخليوي!

مقابلة مع بيتر بوست

لأنه حفيد إميلي بوست، يعرف بيتر بوست شيئاً أو شيئين عن التصرف بأدب. شارك أخت زوجته، بيغي بوست، في تأليف كتاب «فائدة سلوكيات التعامل في العمل التجاري: المهارات الشخصية للنجاح المهني» The Etiquette Advantage in Business: Personal Skills for Professional Success، الذي أضاف إلى عالم الأعمال التجارية الأسلوب الحساس ذاته، الذي ميز كتب إميلي بوست الكلاسيكية في ميدان السلوكيات الاجتماعية.

أتى الكتاب في وقت كثرت فيه الزلات والهفوات المتعلقة بالتعامل الكيس واللطيف. قام الكاتب المشارك في التحرير ريتشارد بيرك بإجراء مقابلة مع بوست حول طبيعة هذه الهفوات والزلات، وماذا يمكن أن يُعمل إزاءها.

ما الذي، من وجهة نظرك، يمثل أكبر مشكلة في سلوكيات التعامل التجاري حديثاً؟

بوست: من دون أدنى شك، إن البريد الإلكتروني هو المشكلة الجديدة الكبيرة. فالأشخاص يقعون في المشكلات؛ لأنهم يعتقدون أن الرسائل الإلكترونية هي وثائق خاصة. في الحقيقة، إن رسائلهم الإلكترونية هي ليست ملكهم، بل تعود ملكيتها إلى الشركة. المثال الكلاسيكي في هذا السياق هو قصة الرئيس الذي خاض نقاشاً مع أحد الموظفين حول العمل، وقام الموظف بكتابة رسالة إلكترونية فيما يخص ذلك النقاش، وعند محاولته إرسال تلك الرسالة إلى أحد أصدقائه، قام بإرسالها إلى كل شخص في المكتب بما فيهم الرئيس. قديماً، عندما كنا نستخدم نظام البريد التقليدي، كان لدى الأشخاص الكثير من الفرص لتغيير ما قالوه - والتوثق من أنه ذاهب إلى الأفراد الصحيحين.

ما بعض أكثر التصرفات شائعة في عالم الأعمال في أثناء تناول الوجبات في هذه الأيام؟

بوست: ربما يكون الشيء الأكثر شناعة هو استخدام الأشخاص هواتفهم النقالة في أثناء وجبات العمل، سواءً كانت وجبات غداء أم عشاء، والشيء الأكثر فظاعة أنهم لا يتلقون المكالمات فقط، بل يجرون مكالمات أيضاً. كنت يوماً أتناول الغداء في مطعم Burlington Country Club هنا في فيرمونت، فدخل ثلاثة شبان، جلس الشاب الثالث إلى

طاولة، وقد كان الشابان الآخران ينتظرانه. وفجأة يفتح الشاب الثالث حقيبة أوراقه، ويخرج هاتفه النقال بسرعة، ويطلب رقماً ما، ويبدأ بالتكلم. كان ذلك صدمة للشابين الآخرين. وتحولت لغة جسديهما من وضعية حاضرة ودية إلى وضعية أخرى فيها الأذرع متصالية، والجلسة غير مبالية، والعيون تائهة في أرجاء الغرفة. وكانت النتيجة أن ساء جو ذلك الغداء، ولم يكن مريحاً أبداً.

ليس عليك فقط ألا تجري مكالمات هاتفية في مثل هذه المواقف، بل يجب عليك أن تطفئ هاتفك النقال -جهاز المُنَادِي- لتعطي الأشخاص كل اهتمامك.

هناك مشكلة أخرى لها ارتباط بالهاتف: استخدام مكبر الصوت؛ هذا أمر فيه قلة أدب، لا لأن الشخص المتصل به يبدو وكأنه يتكلم من قلب صدفة محارة فقط، بل لأن المتصل لا يعرف إذا كان هناك أشخاص آخرون في الغرفة. في حال كان هناك أشخاص تريد أن تشركهم في المحادثة، أعلم أولاً الشخص الذي اتصل بك، ومن ثم قدمهم له.

هل يمكن إجراء محادثة كاملة عبر مكبر الصوت؟

بوست: ما دام أن هناك داعياً لفعل هذا الأمر -عندما يقوم أشخاص عدة بالنقاش حول اتخاذ قرارات تجارية- فلا بأس. لكن كن حريصاً على تعريف الأشخاص ببعضهم وإخبارهم أنك ستضعهم عبر مكبر الصوت قبل أن تبدأ.

يتطرق كتابك على نحو مكثف لموضوع اللباس المناسب. هل يمثل هذا الأمر مشكلةً هذه الأيام؟

بوست: بالتأكيد. أعتقد أن الخلط ينشأ بسبب اللباس غير الرسمي، واللباس الذي يلبس في أيام الجمعة. يشعر الأشخاص أيضاً أنك إذا ارتديت لباساً غير رسمي، فربما ينطوي هذا الأمر على احترام أقل للمدير، وذلك يُمكن أن يقود إلى الخلط والصعوبة في مكان العمل. وجدت دراسة أجريت في جامعة نورث كارولينا أن اللباس غير الرسمي قد تسبب بمشكلات للإدارة.

نحب أن نصدّق أن الناس يحكمون علينا من الطريقة التي نفكر بها، لكننا نعرف أنهم يحكمون علينا أيضاً من طريقة لباسنا.

هل تكمن المشكلة في أن بعض الموظفين يعتقدون أنهم من الرتبة الإدارية نفسها للمدير بسبب تشابه اللباس؟

بوست: هذا صحيح. فأحد الأشياء التي تدعو إليها الشركات اليوم هي العمل كفريق. بالنسبة إلى الفرق، لكي تتمكن من العمل معاً، يحتاج كل عضو من الفريق أن يشعر بإمكانية أن يكون مسهماً كاملاً في العمل. لذا، ربما يكون من المناسب أن يلبس الفريق النوع نفسه من اللباس. كلما كان الجو يتسم بغير الرسمية أكثر، احتجنا أكثر إلى أن نعرف كيف لا ندع هذا الأمر يتسبب بإحداث توتر في مكان العمل.

إذاً، هل يكون أحد الحلول للمديرين أن يحاولوا أن يلبسوا لباساً ذا درجة لونية أكثر رسمية من لباس موظفيهم، حتى في الأيام التي يكون فيها اللباس غير رسمي؟

بوست: في الشركات التي يوجد فيها خلط تكون هذه طريقة مناسبة.

لا يُقَدِّم عادةً الأشخاص الذين ينسون أسماء الأشخاص إلى تقديمهم للناس الآخرين على الإطلاق، مخافة أن يزعجهم. كيف علينا أن نتعامل مع هؤلاء؟

بوست: هذا الأمر ليس علم ذرة. ذهبتُ مرةً إلى اجتماع حيث التقيت إحدى المدعوات وجرى تقديمها إليّ في أثناء ركوبي المصعد. وعندما بدأت عرضي، تقدمت إلى الشخص الذي كان معي في المصعد، وقلت لها: «لقد تعرفت إليك منذ وقت قصير ولا أستطيع تذكر اسمك. هل يمكنك أن تخبريني ثانية؟»، وقد أخبرتني باسمها. هذا مثال على سلوكيات التعامل: لم أستطع تذكر اسمها، لذا اعترفت بهذا، وسألتها عن اسمها مرة ثانية؛ ولم ينزعج أحد من هذا الأمر.

For Further Reading

The Etiquette Advantage in Business Personal Skills for Professional Success by Peggy Post and Peter Post (1999, Harper-Resource)