

رقي ونجاح دائم مع مبادئ العمل اليابانية

بالرغم من وجود قليل من ثقافات العمل التي تخلصت تماما من سيطرة الغرب، فإن الطريقة اليابانية في القيام بالعمل مازالت تحتفظ بأصالتها حتى يومنا هذا رغم تغيرات الحياة وهذا من عوامل استمرار وتميز اليابان عن باقي دول العالم.

يشعر العديد من رجال الأعمال أو المغتربين بالأرتباك عند أول تعامل لهم مع اليابانيين، لكن سرعان ما يتعايش العديد منهم ويتعلموا درسا أو اثنين من الزمالة مع الشرق، وتملك الدولة التي أحضرت لنا نظام تطوير وتحسين العمل والصناعة في وقتها المناسب بالإضافة إلى الكثير لتعلمه لنا عن كيفية التصرف في علاقات العمل، لذلك نقدم لك عزيزي القاريء بعض الدروس الهامة المثمرة لتتعلمها من الشعب الياباني:

1

العلاقات الشخصية تقوي تماسك العمل:

في ثقافة العمل اليابانية، تشتهر تفاصيل عقد الصفقات وعقود العمل في مجال معين أن يكون هناك سلاسة وتعاون أثناء نمو وتطور ترتيبات العمل، ويكون العامل الأساسي للتعاون في هذا النوع من السلوك هو امتلاكك بعض من الخبرات الماضية أو الألفة بين طرفي الصفقة حتى يبدأ العمل منها.

وفي حالات أخرى، ربما تعتمد العلاقة على توصية من جانب يتمتع باحترام دائم، حيث تستمر مواصلة العمل كما لو كان كل طرف لديه مسؤولية أخلاقية نحو الآخر واستعداد لرؤية الترتيبات حتى النهاية، لأن العمل إذا ظل مجرد تعامل على الورق يظل يقلل من قيمة وهدف هذا العمل.

الدرس المستفاد هو:

في اليابان، الحفاظ على علاقة شخصية طيبة يمنحك مصداقية تكون شيئا حاسما لصفقات عمل مستقبلية، حيث يعي هؤلاء الذين عملوا مع شركات يابانية صعوبة الانخراط في سوق العمل، ومع ذلك في اللحظة التي يتواصل فيها عمك بنجاح مع شركة يابانية ستجذب الآخرين ليصبحوا على استعداد للعمل وعقد الصفقات معك.

كيف نطبق هذا الدرس:

علينا التفاوض بنية صافية مع الطرف الآخر حتى لو ذهب المتعاقد بدون اتمام العقد، ويجب علينا التوصل إلى حل وسط يرضي الطرفين، وهو ما يطلق عليه رجال الأعمال: "المنطقة الرمادية".

إذا سافرت إلى اليابان،
ستتفاجأ بعدد من
الأشخاص وطيفتهم
الوحيدة هي تقديم التحية
إليك

2

تنازل من أجل المجموعة واحترم قراراتها:

اليابان مجتمع يؤكد بشدة على مفهوم "نحن" كمبدأ مناهض لمفهوم "أنا" أي يعترف بالجماعية وليس الفردية، حيث تتم مناقشة القرارات الهامة قبل العمل بها كما تقتصر العضوية داخل مجموعة المناقشة غالبا على مجموعة من الناس يتم اختيارها وترشيحها لذلك.

ومتلما توجه القرارات الهامة للمجموعة فمن غير المناسب ترشيح شخص بعينه، ولكي تحكم المجموعة يجب أن تكتسب أولا العضوية لها وبعدها سيتم اتخاذ القرار فقط عندما يصبح هناك اتفاق جماعي.

الدرس المستفاد هو:

ينبع النجاح من الجهد الذي تبذله الجماعة، ولا يمكن لشخص أن يحقق بمفرده، كما يفهم اليابانيون هذا ويؤكدون على الحاجة إلى كل جهد وكل شخص للعمل معا، فهم يمنحون الأولوية والأسبقية لعملية المناقشة التعاونية التي ربما تعتبر بطيئة بعض الشيء لكنها تؤكد في النهاية أن كل فرد لديه صوت فعال ولا يتم الإنجاز بدونه.

كيف نطبق هذا الدرس:

من أول مفاتيح وأسرار الدبلوماسية الاستماع للناس من حولك، وغالبا تقوم الأعمال في المجتمع الغربي على ترشيح قائد ليقود دور البطولة واتخاذ القرارات ويملي على كل شخص ما عليه القيام به.

ولا يأخذ هذا السبيل في الاعتبار أن القائد يتطلب تعاون كل من تحت قيادته لتسيير عمله، حيث يتفهم اليابانيون هذا وبالنسبة لهم العمل لعبة فريق، فهم يحرصون على الاحتفاظ بروح الفريق من خلال المساهمة في تلقي أي إثم، وهذا يؤكد ويضمن مزيدا من الإخلاص والوحدة بين المجموعة. وبالمثل بواسطة منح الثقة لمجموعة من الناس لن يكون هناك أي غيرة أو تعارض في المصالح الشخصية، لذا تأكد من عدم تسليط الضوء أو تخصيص المدح على شخص واحد أمام الآخرين وسوف تحقق نجاحات مثلما حقق اليابانيون.

3

تعلم أن تكون تعليماتك غير مباشرة:

متلما يفضل اليابانيون تجنب المواقف المقارنة التي تتطلب مواجهة بين الأطراف، فيتم تفسير إتيكيت الحديث والتواصل لديهم بطريقة تجنبهم توبيخ زملائهم ونظراتهم.

ولذلك يفضل اليابانيون التلميح على خيارات معينة بدلا من عرض الموضوع بشكل مباشر، وربما يبدو هناك نوع من الغموض في بعض الأوقات، مما يتطلب مزيدا من الاهتمام الإضافي للتأكد من أنه ليس هناك أحد غاضب أو مهان من عمله.

الدرس المستفاد:

تؤكد ثقافة العمل لدى اليابانيين على الاحترام والمجاملة، حقيقة أنهم سيستمرون في طريقهم لتوضيح أنهم لا يفرضون رغبتهم على رفقائهم.

كيف نطبق هذا الدرس:

لتحقيق هذا الهدف اتبع الخطوات التالية:

- تفهم الفرق بين الأدب وإظهار اللامبالاه.
- يجب أن تأخذ الوقت الكافي للاستماع بحرص من أجل إدراك التلميحات التي ينطوي عليها الحوار.
- تعلم أن تبطي قليلا وتنتبه للدلائل التي تشير إلى أن نظراتهم ليسوا راضيين كما تتوقع أن تراهم.
- غالبا ستكون هناك علامات للمشكلة قبل أن يحدث شيء عنيف.

5

خدمة العملاء هي الهدف الأسمى:

إذا سافرت إلى اليابان، ستفاجأ بعدد من الأشخاص وظيفتهم الوحيدة هي تقديم التحية إليك ومساعدتك في كل كبيرة وصغيرة تخص إقامتك، فلسفتهم هنا هي أن تقديم أرقى خدمة يجب أن تكون المبدأ والجزء المتمم لعلاقة العمل، ولأن الخدمة جزء من الاتفاق، فلا مكان للبيشيش والعمولات وغالبا يتم رفضها وبأدب.

الدرس المستفاد:

السعي وراء التميز شيء متأصل لدى ثقافة العمل اليابانية، كما أن الرعاية الفائقة وتقديم الخدمة ليست سمات إضافية وضعها اليابانيون من أجل إشعارك بالرفاهية، إنما تعتبر معاملة العميل بالحسنى عمل رسمي يؤدونه من خالص قلوبهم، فهذا مبدأ تفتقده العديد من الثقافات الأوروبية.

كيف نطبق هذا الدرس:

عندما تتعلم الطريقة التي يسير اليابانيون العمل بها، ربما تكتشف طرقا لتحسين نظام الخدمة بالشركة التي تعمل بها وسيكون مبدئك هو "النسخ والتطوير".

4

الانضباط هو إشارة للاحترام:

تضع الثقافة اليابانية قيمة ضخمة على الوجه، حيث يتضمن مفهوم كلمة "وجه" على الفخر الشخصي، السمعة والمكانة الاجتماعية، وكل عمل يمكن أن يتسبب في فقدان المستقبل لهذه القيم الهامة هو تصرف يتلف بيئة العمل ويقابل بالرفض التام.

للحفاظ على تلك القيم أو الوجه الجيد يجب أن تتعلم كيفية إظهار احترامك الكامل، وأفضل طريقة توضح لمن أمامك هذا هو الالتزام بالمواعيد في أي مقابلة، وهذا ما يفعله اليابانيون بل إنهم يحضرون إلى مواعيدهم مبكرا عن الميعاد المحدد.

الدرس المستفاد:

هناك العديد من الأشياء التي قام الأشخاص من الثقافات الغربية بتجاهلها مع الأناس الآخرين من أجزاء العالم الأخرى والذين ينظرون إليها كشيء هام الوقت أحدها، حيث ينظر اليابانيون إلى إهمال الوقت بأنه استهزاء وعدم احترام تام إذا لم تلتزم بوقتك معهم.

كيف نطبق هذا الدرس:

الانضباط مبدأ يجب علينا التعود عليه لذلك حاول تطوير مهارة التحكم في الوقت وضبطه مانحا نفسك عشر أو خمس عشرة دقيقة إضافية كمهلة أو وقت ضائع في جدول مواعيدك.

6

حافظ على توافق صحيح ومنتظم:

في اليابان، من الأفضل تحديد المقابلات والمواعيد من خلال مكالمات هاتفية عن إرسال خطاب أو فاكس، حيث تعتبر الطرق الودية إشارة لاحترام الطرف الآخر، لأن هذا الشعب يقدر علاقات العمل طويلة الأمد لذا فكونك مراسلا جيدا يقابل بأهمية كبيرة بثقافتهم.

الدرس المستفاد:

يفضل اليابانيون شبكات العمل وبناء العلاقات كمبدأ ثاني لإدراكهم أهمية هذا النوع من وسائل إنجاز العمل.

كيف نطبق هذا الدرس:

يهمل البعض منا جانب الحفاظ على التواصل مع الآخر، ونكرس لهذا الجانب أقل جهد، وتظهر هذه الروح في صورة نقص في قوة علاقات العمل، ولكن يجب علينا إبداء اهتمام إضافي لتعميق الصلة مع بعضنا البعض من خلال التعامل مع هذا المبدأ من وجهة النظر الشخصية موضعا استعدادك لتقديم الوقت للتواصل مثلما يفعل اليابانيون.

7

أظهر حسن الضيافة:

الثانية بعد العلاقات الشخصية.

كيف نطبق هذا الدرس:

عامل العميل بطريقة تخرج عن كونه مجرد مصدر للعمل، وعليك التركيز على العلاقة الإنسانية في المرتبة الأولى وسوف يزدهر العمل كنتيجة لذلك.

كن على وعي ثقافي بالآخر:

في هذا العالم متعدد الثقافات عليك تفهم الطريق الذي تسير عليه ثقافات العمل وحاول أخذها على محمل الجد، سواء كنت تتعامل مع العميل الياباني أو شريك آخر في جزء مختلف من العالم، وتعلم أن تكون حساسا بشكل مثقف حتى تمنح نفسك خطوة للأمام وبروح تافسية.

الدرس المستفاد:

يقصد بالطريقة اليابانية للضيافة التأكيد على أن العمل يأتي في المرتبة