

## إِتيكيت العمل.. ذوق وحسن المعاملة



البرو توكل

أوضح متخصصون في البرو توكل أنّه على الرغم من الإيقاع السريع للحياة، إلّا أنّ هناك قواعد وثوابت لا يمكن أن نتجاهليها، لأنّها تمثّل الخطوط العريضة التي تعبر عن أسلوب تعاملنا مع الآخر وتعبر عن طبيعة شخصياتنا ومدى تأثيرنا وتأثرنا بالوسط المحيط بنا.

وقالوا إنّ الإتيكيت في العمل وفنّ معاملة الآخر من القيم الجميلة التي تضيف لحياتنا لمسة حضارية راقية، معتبرين أنّ الكلمة الرقيقة والابتسامة والحركة والأصوات المنخفضة، وحسن معاملة الآخر، تمثّل الجزء الكبير من شخصيتنا، ومن خلالها يتم التعرّف على طبيعة الشخص الذي نتعامل معه

إلى ذلك يقول محمد المرزوقي عضو في هيئة كبار المستشارين بأكاديمية للتدريب وتنمية الموارد البشرية ومتخصص بمجال البرو توكل: إنّ الإتيكيت سلوك متعارف عليه عالمياً وهو من فنون الحياة، يضفي على الإنسان ذوقاً رفيعاً في كلّ أموره وتصراً فاته اليومية.

وأوضح أنّ هذا الفنّ أصبح ضرورياً للمرأة العاملة والرجل لتهذيب ردود أفعالهما الشخصية ومنحها طُرُقاً مقننة للتعامل مع الآخرين، إذا يلعب ذلك دوراً في الحياة العملية، مما يعكس على المستقبل المهني من خلال تعلّمها كيفية التحكم في ردود الأفعال والتصرّفات والسلوك داخل محظ العمل، والتخلّص من بعض الصفات الشرقية المتعلقة بالانفعال والغضب أو الهدوء.

وأضاف المرزوقي: للموظفين في العمل إتيكيت خاصّ لا بدّ من الجميع التعامل به مع بعضهم البعض بفنّ وذوق، حيث يقضي الكثير من الناس وقتاً مع زملائهم في العمل أطول بكثير مما يقضونه مع أفراد عائلاتهم، وهذا ما يجعل السعي لخلق مناخ طيّب ومريح أمراً ضرورياً. وبين أنّ الالتزام ببعض قواعد الإتيكيت يكفي غالباً للتواصل الطيّب وتحسين مناخ العمل، خاصة عند التحدّث مع زملاء العمل، حيث لا يدرك الكثير منّا، أنّهم يهملون هذا المبدأ الأساسي في المجال المهني، خاصة مع الاعتماد على التكنولوجيا بشكل كبير في حياة المهنية.

#### نقاط مهمة

كما بين المرزوقي أنّه يمكن في عصرنا الحالي أن تبدو فكرة التحدّث إلى الزميل في الأُمور المتعلقة بالعمل ومتابعة بريديك الإلكتروني على جهاز الكمبيوتر، من الأُمور العادلة والطبيعية، لكن جميع خبراء الإتيكيت يؤكّدون إنّه من الخطأ أن تشغل نفسك بالعمل على جهاز الكمبيوتر أو الهاتف المتحرك أثناء التحدّث مع زملاء العمل، خاصة في حال كنت تتناقش مع زميلك في الأُمور المتعلقة بالعمل.

وأضاف: لكي تكون قادرًا على الارتفاع في السُّلم الوظيفي، ولكي تستطيع إنجاز مهماتك المهنية بنجاح، فإنّه من الضروري أن تلتزم هذا المبدأ الأساسي في قواعد الإتيكيت المهنية، ولذلك، حاول أن تغير اهتمامًا للحديث الذي يجري مع زميلك، من دون أن تنشغل في أُمور يمكنك القيام بها في وقت لاحق، إذ يمكن لأى شخص منّا أن يفقد بعض التفاصيل المهمة في حال لم يكن مركزاً تماماً في الحديث الدائر، وفيضًا أن تقوم بتسجيل النقاط المهمة والتي يمكن أن تنساها لاحقاً أثناء تحدّثك مع زميلك في مشاريع العمل. وقال: يمكن لبعضهم أيضًا أن يشغلوا بإرسال رسائل قصيرة عبر هواتفهم النقال أثناء الحديث، ويعتبر هذا التصرّف من بين أسوأ التصرّفات التي يمكن أن تفشل تقدّمك المهني، لذلك عندما يدور الحديث عن أُمور العمل والمشاريع والخطط المهنية، فإنّه من الضروري أن

تبعد عن كلّ ما يمكن أن يشغل تفكيرك وانتبا هك.

## قواعد الإتيكيت

وأشار المرزوقي إلى أنه من المهم جدًا أن تقوم باتباع قواعد الإتيكيت في العمل، فهذه القواعد تجعلك تبدو أكثر حرافية ومهنية، وتمنحك مان حولك الثقة في قرارتك، مثل «الانضباط»، حيث من المهم جدًا الحضور في ميعاد بدء العمل، مع مراعاة عدم التأخير خصوصاً إذا كان هناك مان في انتظارك بالمكتب، وبعد ذلك مؤسراً لمن حولك بأذنك تحترمه وبالتالي سيحترمك ويقدرك، أمّا «الثرثرة» فهنا لابد أن يبقى نفسه الموظف قدر الإمكان بعيد عن الأحاديث الجانبية التي تتناول الكلام عن شخص، لأنّ ذلك من الممكن أن يجعلك في موقف محرج إذا انتشر هذا الكلام ووصل إلى الشخص، بينما «الهدوء» من الأمور المهمة في مناخ العمل لذلك من الأفضل المراعاة أن يبقى الصوت منخفضاً وعدم إحداث جلبة وصخب في المكان، وذلك عند الرد على هاتف أو الحديث مع زميل.

المصدر: أبوظبي