إتيكيت العمل.. ذوق وحسن المعاملة

البروتوكول

أوضح متخصصون في البروتوكول أنّه على الرغم من الإيقاع السريع للحياة، إلّا أنّ هناك قواعد وثوابت لا يمكن أن نتغاضى عنها، لأنّها تمثّل الخطوط العريضة التي تعبّر عن أسلوب تعاملنا مع الآخر وتعبّر 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، وحُسن معاملة الآخر، تمثّل الجزء الكبير من شخصيتنا، ومن خلالها يتم التعرّ ُف على طبيعة الشخص الذي نتعامل معه

إلى ذلك يقول محمّد المرزوقي عضو في هيئة كبار المستشارين بأكاديمية للتدريب وتنمية الموارد البشرية ومتخصص بمجال البروتوكول: إنّ الإتيكيت سلوك متعارف عليه عالمياً وهو من فنون الحياة، يضفي على الإنسان ذوقاً رفيعاً في كلّ أ ُموره وتصرّ ُفاته اليومية.

ردود الأفعال

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، ممّا ينعكس على المستقبل المهني من خلال تعلّمها كيفية التحكم في ردود الأفعال والتصرّفات والسلوك داخل محيط العمل، والتخلّص من بعض الصفات الشرقية المتعلّقة بالانفعال والغضب أو الهدوء.

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

نقاط مهمّة

كما بيّن المرزوقي أنّه يمكن في عصرنا الحالي أن تبدو فكرة التحدّث إلى الزميل في الأُمور المتعلّقة بالعمل ومتابعة بريدك الإلكتروني على جهاز الكمبيوتر، من الأُمور العادية والطبيعية، لكن جميع خبراء الإتيكيت يؤكّدون إنّه من الخطأ أن تشغل نفسك بالعمل على جهاز الكمبيوتر أو الهاتف المتحرّك أثناء التحدُّث مع زملاء العمل، خاصّة في حال كنت تتناقش مع زميلك في الأُمور المتعلّقة بالعمل.

وأضاف: لكي تكون قادراً على الارتقاء في السُّلم الوظيفي، ولكي تستطيع إنجاز مهمّاتك المهنية بنجاح، فإنّه من الضروري أن تلتزم هذا المبدأ الأساسي في قواعد الإتيكيت المهنية، ولذلك، حاول أن تعير اهتماماً للحديث الذي يجري مع زميلك، من دون أن تنشغل في أُمور يمكنك القيام بها في وقت لاحق، إذ يمكن لأي شخص منّا أن يفقد بعض التفاصيل المهمّة في حال لم يكن مركزاً تماماً في الحديث الدائر، ويفضِّل أن تقوم بتسجيل النقاط المهمّة والتي يمكن أن تنساها لاحقاً أثناء تحدّثك مع زميلك في مشاريع العمل. وقال: يمكن لبعضهم أيضاً أن ينشغلوا بإرسال رسائل قصيرة عبر هاتفهم النقّال أثناء الحديث، ويعتبر هذا التصرُّف من بين أسوأ التصرّفات التي يمكن أن تفشل تقدّمك المهني، لذلك عندما يدور الحديث عن أُمور العمل والمشاريع والخطط المهنية، فإنّه من الضروري أن

تبتعد عن كلّ ما يمكن أن يشغل تفكيرك وانتباهك.

قواعد الإتيكيت

وأشار المرزوقي إلى أنّه من المهمّ جدّاً أن تقوم باتّباع قواعد الإتيكيت في العمل، فهذه القواعد تجعلك تبدو أكثر حرفية ومهنية، وتمنح مَن حولك الثقة في قرارتك، مثل «الانضباط»، حيث من المهمّ جدّاً الحضور في ميعاد بدء العمل، مع مراعاة عدم التأخير خصوصاً إذا كان هناك مَن في انتظارك بالمكتب، ويعدّ ذلك مؤشراً لمن حولك بأنّك تحترمه وبالتالي سيحترمك ويقدّرك، أمّا «الثرثرة» فهنا لابدّ أن يبقى نفسه الموظف قدر الإمكان بعيد عن الأحاديث الجانبية التي تتناول الكلام عن شخص، لأنّ ذلك من الممكن أن يضعك في موقف محرج إذا انتشر هذا الكلام ووصل إلى الشخص، بينما «الهدوء» من الأُمور المهمّة في مناخ العمل لذلك من الأفضل المراعاة أن يبقى الصوت منخفضاً وعدم إحداث جلبة وصخب في المكان، وذلك عند الردّ على هاتف أو الحديث مع زميل.

المصدر: أبوظبي