أتيكيت التعامل الوظيفي

طبيعة العمل في المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني تواجه عقبات كثيرة كلما كانت أعداد العاملين والمتواجدين كثيرة، حيث تكثر المزاجية وأنماط الحياة والسلوكيات لهؤلاء العاملين، وتنحصر هذه الخلافات أو العقبات في المؤسسات التي يغيب عنها فن التعامل بالأتيكيت أو التي تفتقر لبرامج الأتيكيت. ولذلك لا يخلو أي عمل من العقبات، لكن إذا كان المكتب كبيراً للغاية ويجمع بين أعداد كبيرة من الموظفين في آن واحد، حينئذٍ تتضاعف المصاعب التي تواجه الموظف؛ إذ تضج إلى جانبه الضوضاء على الدوام. وبالطبع تتسبب مثل هذه الأشياء في إثارة غضب الموظف وإعاقته عن التركيز في عمله. وتسهم قواعد الأتيكيت التالية في توفير بيئة عمل هادئة تخلو من المشاكل وتساعد الموظفين على الإنجاز.

1- تجاوز الفوضوية: في العمل الوظيفي غالباً ما تزدحم المؤسسات بالناس والموظفين والمراجعين فتعم الفوضى، وغياب الهدوء والنظافة والترتيب؛ وغالباً ما تفوح من الثلاجة رائحة بقايا الطعام المتبقي الذي نسيّه الموظفون بداخلها. بالإضافة إلى ترك أقداح الشاي والعصائر الفارغة، وحتى مكان الطبخ بلا نظافة، وهذه المشاهد المقززة تجسد غياب الشعور بالمسؤولية تجاه نظافة المكان، والسبيل الوحيد للتخلص من هذه الفوضى هو بتحمل الشعور والتركيز على موضوع النظافة لأنّ الفوضى هي سبب انعدام الهدوء والنظافة.

2- تناول الطعام: كثيراً ما يتجاوز بعض الموظفين قواعد الأتيكيت، خاصة عندما يصطحبون معهم وجبات الأكل ذات الروائح النفاذة، ما يؤدي إلى تعبئة المكتب كلّه بهذه الرائحة؛ ومن ثمّ سرعان ما يشعر باقي الموظفين بالرغبة في تناول الطعام وغالباً ما يتكرر المشهد في الدوائر وكذلك في المستشفيات عند زيارة المرضى بإحضار الكباب أو شرائح اللحم المشوي. ولكي يتم تجنب حدوث مثل هذه الأشياء في المكتب أثناء العمل، تعد الفواكه مثل التفاح أو الشوكولاتة وجبات خفيفة مناسبة لأماكن العمل. بينما ينبغي على الموظفين الابتعاد تماماً عن شرائح اللحم ذات الروائح النفاذة أو الأطعمة

المحتوية على مكونات ذات روائح كريهة كالثوم والبصل. وبالنسبة للزملاء الذين يفتقرون للذوق ومراعاة شعور الآخرين يعتبرون من أكثر أسباب حدوث مشاكل وخلافات في المكاتب الكبيرة، ما يدفع البعض إلى توجيه الانتقادات اللاذعة لزملائهم خاصة بوجود قناني الزجاج الفارغة على سطوح المكاتب أو امتلاء حاوية السكائر بفضلات السكائر ما يجعل البعض يوجه الانتقاد بالقول ألا تعتقد بأنّ ذلك منافياً لقواعد الأتيكيت؟.

3- هاتف المكتب: بالنسبة للعاملين في المؤسسات الحكومية والمنظمات الشعبية، كثيراً ما يعلو صوت أحد الموظفين وهو يتحدث في الهاتف بصوت عالٍ، لحد الازعاج والتجاوز على حقوق زملائه، وفي هذه الحالة المزعجة يقترح بعض خبراء الأتيكيت بأن يرفع الزملاء كارت أحمر بوجه زميلهم وهو يتحدث هاتفياً لتخفيف حدة صوته وإعادة الهدوء لأجل إنجاز العمل، وهذا الكارت الأحمر يجب أن يتفق عليه جميع الموظفين لكيلا يكون مصدر انزعاج أو خلافات ما بين الموظف وزملائه بعد الانتهاء من اتصاله.

4- الهاتف الجوال: تتسبب رنات الهاتف الجوال في إزعاج الموظفين أثناء العمل في المكتب، بل تؤدي أيضاً إلى التشويش على تركيزهم. ولابدّ من اتباع وصايا خبراء الأتيكيت بضرورة ضبط الهاتف الجوال أثناء العمل في المكتب على وضعية الاهتزاز. وفي كثير من البلدان المتقدمة يتم إغلاق صوت الهاتف تماماً، بحيث يتم ضبطه على وضعية (صامت)، ثمّ يقوم الموظف بوضعه أمامه على المكتب، كي يتسنى له معرفة الاتصالات الواردة عن طريق النظر إليه. ومن بين الازعاجات عند استخدام الجوال هو التجوال في ممرات المكاتب أو الدوائر أثناء التحدث في الهاتف. وبالنسبة لبعض الموظفين فإنّه عندما يتحدث بالهاتف الأرضي الخاص بالمكتب عن قضايا شخصية فإنّه يعرض نفسه لكشف أسراره لزملائه وحتى عن طريق الجوال وهو يمشي في ممرات الدائرة فإنّه يجعل الآخرين يستمعون إليه ويتعرفون على أسراره، وهذا خطأ يتنافى مع أصول الأتيكيت.