

# مقدمة في أخلاقيات العمل

تحرير : المهند السبيعي  
July – ٢٠٠٨

١	١ . تمهيد
٢	٢ . الفائدة من أخلاقيات العمل
٣	٣ . أخلاقيات العمل
٤	٣, ١ من أخلاقيات بيئة العمل
٦	٣, ٢ من التصرفات الغير مقبولة في بيئة العمل
٦	٣, ٣ إلى الذين يأخذون الحياة بجدية زائدة
٨	٤ . من أدبيات اللباس والمظهر في العمل
٩	٥ . من أدبيات العناية الشخصية
٩	٦ . من أدبيات الزيارات المتعلقة بالعمل
١٠	٧ . من أدبيات بطاقات العمل
١١	٨ . من أدبيات مخاطبة الزملاء في العمل
١٢	٩ . من أدبيات وأخلاقيات مكتبك
١٣	١٠ . من أدبيات الإجتماعات
١٤	١٠, ١ كيف تكون مستمعا جيدا
١٥	١٠, ٢ من أدبيات الإجتماعات الفردية
١٥	١١ . من الأخلاقيات التكنولوجية في العمل
١٦	١١, ١ من أخلاقيات البريد الإلكتروني
١٨	١١, ٢ من أخلاقيات إستخدام الهاتف والبريد الصوتي
١٩	١١, ٣ من أدبيات الرسائل الصوتية والبريد الصوتي
٢٠	١١, ٤ من أخلاقيات إستخدام الحاسوب
٢٢	١٢ . كسر الجليد بين الموظفين
٢٣	١٣ . إدارة وإنشاء البرامج الأخلاقية بالمنظمة
٢٤	١٤ . كيف تكون المنظمة واعية أخلاقيا
٢٥	١٥ . كيفية حل أي معضلة أخلاقية
٢٦	١٦ . أي نوع من الموظفين أنت " تمرين "
٢٨	١٧ . أين تجد نفسك " تمرين عملي "
٢٩	١٨ . الخاتمة
٣٠	١٩ . المصادر



## ١. تمهيد

ماذا تعني كلمة أخلاقيات أو أدبيات؟

تتضمن الأخلاقيات كل ما هو متعارف عليه على أنه صحيح أو خاطئ وعلى أنه هناك لكل فعل ردة فعل أحدها صائب والآخر خاطئ وتتضمن الأخلاقيات مجموعة من القوانين التي يجب السير عليها وقد قام عدد من الفلاسفة بكتابة قوانين لأخلاقيات السلوك البشري أمثال سكوريتس و بلاتو ... كذلك كان الأنبياء والرسل أمثلة يحتذى بها وسنو الكثير من الأدبيات والأخلاقيات في جميع نطاقات الحياة آتية بها من أحكم الحاكمين، خالقنا عز وجل ومع مرور الوقت أصبحت هذه الأخلاقيات في قوانين وتشريعات الشركات والحكومات ليس جميعهم طبعاً فحتى هذه اللحظة مازالت أكثر من ٥٠% من الشركات العربية لا تملك نظاماً أو لوائحاً تحوي تشريعاً وقوانينها ... ويسير العمل كما يقال بالعامية على البركة.

كلمة أخرى نسمعها كثيراً في الغرب وهي الإتيكيت "Etiquette" وهي كلمة فرنسية الأصل ظهرت في أواخر عام ١٧٥٠ ميلادي، وجاءت من كلمة تكت أي بطاقة ... وكانت هذه البطاقة يكتب عليها خطوات التصرف في مناسبة ما، توزع على الحاضرين ليعم النظام على جميع الحضور.

ولا تنصدم عندما تعرف أن هناك مدارس وأكاديميات مختصة في تعليم الإتيكيت قد تصل مدة الدراسة فيها مدة أربع سنوات معظمها متواجد في أوروبا يدرس بها كل ما يتعلق بإتيكيت أي شيء وتدرس بها ثقافات الدول وطبائع سكانهم لكي يتم التأقلم بسهولة مع سكان أي بلد عندما يقوم هذا الطالب بزيارته، في أوائل القرن التاسع عشر أصبح الإتيكيت مادة تعليمية تدرس في أوساط المدارس الخاصة الباهظة الثمن والتي لا يدرس بها إلا النبلاء والطبقات المالكة والغنية.

يقابل هذه الكلمة بالإنجليزية مصطلح "G.M.R.C" **Good Manners Right Conduct** والتي تعني التصرف الصحيح بالسلوك الصحيح ... أي لا يكفي أن تقوم بالعمل بالطريقة الصحيحة بل يجب أن يكون سلوكك في تأدية هذا العمل صحيح أيضاً.

في بحثي هذا سأنتطرق بقدر الإمكان عن الأخلاقيات و الأدبيات التي يجب أن تطبق في بيئة العمل .. ومعظم هذه الأدبيات تحت الإنسان على فعل أي شيء بالطريقة الصحيحة وبتعبير أفضل بطريقة احترافية وبسلوك صحيح.

## ٢. الفائدة من برامج أخلاقيات العمل:

مالفائدة من معرفة أدبيات و أخلاقيات بيئة العمل والتعامل مع الموظفين ؟  
سؤال قد يطرحه كل قارئ قبل اتخاذ القرار في قراءة هذا البحث حتى آخره ...

- ١- إن طرح وبناء منظومة للأخلاقيات في شتى مجالات الحياة العملية يعزز من ترابط الموظفين وتفاعلهم بشكل أفضل مع بعضهم البعض وإلا فما هو اختلافنا الجوهري عن الحيوانات ولماذا كرمنا الله بالعقل إن لم نعقل هذه الأمور ... فما رأيك أن نطبق شريعة الغاب عوضا عن هذا الكلام كله. مثال: إن ترقية أو فصل الموظف التي تحصل بناء على قرارات شخصية تؤذي كثيرا، فإن ترقية شخص أو توظيف شخص على حساب آخر مجرد أنه أعجبك أو أنه ابن جلدتك غير منطقي البتة .. لذلك نرى القوانين تسن من قبل الحكومات والشركات كي لا تصبح الأمور فوضى وإن كانت تكسر للأسف أغلب الأحيان.
- ٢- وجود قوانين وتشريعات يساعد على تهدئة الإضرابات و الاختلافات الناشئة بسبب الطبيعة الإنسانية وبسبب البيئة المتغيرة بشكل مستمر ... إن معدل القلق لدى الإنسان يزداد طرديا مع تعقيدات وتطورات الحياة الهائلة التي نعاصرها، لذا إن وجود هذه الأدبيات والأخلاقيات يساعد على تهدئة الأمور وجعلها منظمة ... ويساعد على أن يأخذ كل شخص حقه.
- ٣- وجود قائمة بالأخلاقيات و بروتوكولات التعامل يساعد على جعل الطريق واضحا لدى الإنسان أو الموظف ويبعده كل البعد عن التوتر الناشئ من الخوف من المستقبل والخوف من الظلم من ناحية الترقية أو العلاوة أو حتى الفصل من العمل.
- ٤- يخفف وجود هذه البروتوكولات من تعزيز التحفيز الشخصي للفرد لعدم كسر القوانين و غالبا ما يتم إلغاء جانب العقوبة في هذه القوانين ... لأن العقوبات بنظر بعض الأخصائيين الإجتماعيين هي أداة للتعامل مع الأطفال ليست للراشدين.
- ٥- تطبيق هذه الأدبيات والأخلاقيات في شركة ما يساعد من تحسين صورتها و إلا لماذا نلاحظ اختلافا بين الأمم ولماذا نصنف من دول العالم الثالث ... مع العلم إن أي ثقافة دولة أو أمه تتغير بشكل سريع في هذه الأيام بسبب المؤثرات الخارجية فلماذا لا يتم تعزيز الثقافة بكل ما هو جيد ولماذا لا يتم بعد ذلك حمايتها ؟

٦- إن عدم النظام لا ينحول إلى نظام لا يمرور الوقت ولا بالمعجزات ... سيبقى عدم نظام ويزيد الموظفين ارتباكا وتشويشا ... وعلى هذا فإن طرح الأدبيات يعتبر الطريقة المثلى للتحويل من حالة اللانظام أو عدم النظام إلى النظام.

٧- حصلت دراسة على ١٥٠٠ شركة خاصة مساهمة في سوق المال الأمريكية، كان أحد نتائجها أن الشركات المهتمة بأخلاقيات العمل والتعامل حققت أرباحا أكثر ونسبة أعلى في المبيعات السنوية ونسبة أقل في تكاليف التشغيل.

٨- أثبتت كثير من الإحصائيات التي قامت بها كل من جامعة هارفرد وستانفورد أن نجاح الموظف في عمله يعتمد بنسبة ٨٥% على مهاراته الشخصية ومهارات تعامله مع الآخرين و أن ١٥% فقط يعتمد على مهاراته في أداء هذا العمل، ومن السهل دائما الحصول على مهارات أداء العمل ولكن من الصعب أن يمتلك كل إنسان جمعا جيدا من مهارات الإتصال والإلقاء والتخاطب والإقناع والتعامل مع الآخرين ... إلخ.؟

٩- إن وجود قوائم توجيهيه في خضم تنفيذ أي أمر يوفر الكثير من الوقت الناشئ عن سؤال كل شخص لشخص آخر كيف يمكنني أن أفعل هذا أو أفعل ذلك ... وتوفير الوقت من توفير المال.

١٠- إن بناء منظومة أخلاقية في المنظمة يساعد في الإرتقاء بأخلاقيات موظفيها وينعكس ذلك بشكل مباشر على طريقة تعاملهم مع العملاء أو الشركاء مما يظفي التميز على الشركة ككل.

### ٣. أخلاقيات العمل

تنقسم الأدبيات والأخلاقيات في العمل إلى قسمين:

١- أدبيات تتعلق بالإدارة وسير العمل: وهي تصب في تسهيل سير العمل وتعزيز الإنتاجية لدى الأفراد ويتميز في تطبيق هذا الفرع الشركات اليابانية بلا منازع.

٢- أدبيات تتعلق بأخلاق الموظفين وسلوكياتهم بين بعضهم البعض: وهي تصب في الإرتقاء بأخلاقيات الموظفين وكسر الحواجز الناشئة عن اختلاف عروقهم وإثنياتهم.

## ٣,١ من أخلاقيات بيئة العمل :

- في أي وسيلة اتصال أو في أي اجتماع أو حتى في إنشاء التقارير المتعلقة بسير العمل يجب إعطاء معلومات صحيحة لأن إعطاء المعلومات الخاطئة قد يحل بعض المشاكل اللحظية ولكنه قد يكون مشاكل في المستقبل يصعب حلها ويكلف المنظمة أضعاف أضعاف حل المشكلة الصغيرة لحظة ظهورها ...
- الحفاظ على الملكية الفكرية: يوجد حالياً في بعض المنظمات دراسات إحصائية وتسويقية و بحوث علمية خاصة بما تكلفها الكثير من المال ... فمن غير المقبول إطلاقاً تسريب هذه المعلومات لأي غرض كان وفعل هذه الأمور يعرض الموظف للفصل وللمساءلة القانونية.
- تقديم مصلحة العمل على المصالح الشخصية ... إن الوقت الذي تمضيه في الشركة هو ملك للشركة وليس ملك لك وليس من حقك أن تصرف هذا الوقت في أي مصالح شخصية خارجة عن نطاق العمل.
- إخبار الإدارة المعنية في حال رؤية أي انتهاكات أو اختراقات لتشريعات الشركة وقوانينها ... وكن بعيداً كل البعد عن العاطفة فهي تضرك في معظم الأحيان.
- تحمل المسؤوليات المنوّهة إليك واتباع خطوات العمل كما هي، إن كان في رأيك أن تجنب فقرة من الفقرات لتنفيذ مهمة ما هو أمر غير مهم فليس من حقك أن تتجنبها مجرد أنك تعتقد بينك وبين نفسك أن هذا أفضل لمصلحة العمل ... ولكن يحق لك مشاوراة الإدارة فلربما كنت على حق وربما كنت غافياً عن الحكمة من وضع هذه الفقرة فتوضح لك الأمور.
- مشاركة المعلومات والخبرات: هو أمر ليس إجباري فلا يستطيع أحد في الدنيا أن يجبرك بإخباره ما هو مخبأ في عقلك ولكن مشاركتها يعتبر من أخلاقيات العمل وتقوم الآن أفضل الشركات على دعم عملية مشاركة المعلومات والخبرات بين موظفيها وأحياناً بين شركات أخرى و تسمى هذه العملية بإدارة المعرفة.
- ساعد في تعزيز بيئة فرق العمل بدعم زملائك ومساعدتهم في حال أخطأوا وعن طريق تبين نقاط ضعفهم وقوتهم.

- عند طلبك لأمر ما فلا تعتقد أنه حق على من طلبت منه أن ينفذه لك تذكر أن هناك قائمة ضخمة بالطلبات و أن هناك ميزانية وأفضل طريقة لتجنب أي عمل غير احترافي هو أن تضع نفسك محل ذلك الشخص، مثال صغير على ذلك من خارج العمل : كثير من الناس يتأفف من الحكومة الفلانية أو الوزير الفلاني .. ولكن أخبره ماذا ستفعل إن كنت محله اطلب منه أن يتخيل مكانه مكان ذلك الوزير ليوم واحد ... لن يستطيع فعل شئ ببساطه، لذلك لا تكثر من الكلام لأن القول غير الفعل.

- احترم ثقافة البلد التي تعمل بها، نعم أنت لديك ثقافة وربما تعتقد أن ثقافتك هي أصح من ثقافتهم ولكن تذكر دائما أن القاعده السائدة في نطاق احترام الثقافات هي .. إن ثقافة الأغلبية هي التي تسود، وكما يقول المثل: "ودارهم إن كنت في دارهم" وعلى قاعدة أن ثقافة الأغلبية هي التي تسود فعليك الإلتباه بأني لا أعني بالأغلبية غالبية المجتمع وإنما غالبية زملائك بالقسم فمثلا أنا أعمل الآن في قسم أغلب من فيه من الهند و باكستان ... في بداية عملي معهم تشوشت كثيرا وبدأت أحس أن بعض تصرفاتهم ما كانت إلا لترعجني أو لتقطعني عن تركيزي في العمل ومع الوقت اكتشفت أن ما يفعلوه ما هو إلا جزء من ثقافتهم والصدمه أنهم كانوا يحاولون التقرب مني وبعد اكتشافني للحقيقة أصبحت أقلدهم في تصرفهم هذا فتطورت العلاقة من سيئة جدا إلى جيدا جدا ... سبحان من خلق وفرق.

- لا تقفز فوق مديرك المباشر مهما كان ذلك ضروريا ... يجب عليك أن تضعه في دائرة أعمالك دوما ويجب أن تأخذ أذنه إن كنت تريد أن تطرح شيئا على مديره.

- اعترف بخطأك ولو أمام آلاف من الناس.

- تابع من طلب منك أمرا وأخبره بأنك مشغول وستلبي طلبه لحظة انتهائك مما يديك لأن أغلب الناس يعتقد بأنك لا تريد أن تنفذ طلبه أو أنك تتجاهله.

- عامل من هم دونك بعدل و من هم بمستواك كأصدقاء ومن هم أعلى منك باحترام.

- ساعد الآخرين إن طلبوك وإن لم تكن قادرا أو منشغلا اعتذر بلباقة.

- إذا ساعدك أحد ما أشكره وأظهر له تقديره لمساعدته ...

- إذا استعرت شيئا من أحد ... أرجعه له، لا تعطه لشخص آخر إلا بعد إذنه.

- إذا خربت شيئا أو كسرت شيئا أصلحه أو اشترى بديلا عنه.

- كل شخص خبير في شئ ما ... فلا تقلل من شأن أحد وتذكر أن في كل إنسان نقص فإذا اتحد الناس مع بعضهم البعض تممو نقائصهم وفعلوا المستحيلات.
- تحدث إلى زملائك في العمل بمواضيع يجوبونها واسألهم أنت عنها بادئا حديثك بما أنك ضليع في مجال كذا فما رأيك بالموضوع الفلاني ... بعد بره من الوقت ستجدهم يجوبون التحدث إليك لا إردايا.

### ٣,٢ من التصرفات الغير مقبولة في بيئة العمل:

- التحدث بصوت مرتفع : يعطي انطباعا للناس أنك على خطأ ولو كنت على صواب
- التجشئ أو إخراج الريح في وجود الناس ... على نطاق ثقافتنا فهذا أمر مرفوض.
- التدخين في حال وجود أشخاص غير مدخنين .. حتى وإن كانت المنظمة تسمح بذلك فمن غير اللائق أن تدخن لأن رائحة دخانك أنتن عند بعض الناس من رائحة البراز أعزكم الله، كما أثبتت الدراسات أنه في حال كنت في غرفة مغلقة يدخن فيها ثلاثة أشخاص فلك من كل ثلاثة سجائر نصيب تدخين سيجارة .. بمعنى آخر إنك تدخن معهم دون أن تدري.
- إن كنت غضبانا فلا تتحدث وإن كنت على حق ... لأن تحدثك في حالة الغضب يظني على لهجتك ونبرة صوتك ولغة جسدك أشياء غير مقبولة في جميع الحضارات.

### ٣,٣ نصائح عامة إلى أولئك الذين يأخذون الحياة مجدية:

- إمتص الصدمات كالإسفننج:  
لا تقم بأخذ كل شئ على أنه أمر شخصي .. أنا شخصيا عانيت كثيرا لأني جدي زيادة عن اللزوم حتى وإن أحسست أن المتحدث لك يجادتك بشكل شخصي تجنبه و أظهر وكأنك تعتبر أن ما يقوله لمصلحة العمل. يا ترى كما سيكون إرتفاع البحر لو أخرجنا الإسفننج منه؟؟
- لا تكن الوحيد الذي يتقيد بالقوانين ... عليك أن تسبح مع التيار ... فمثلا إن كان هناك أمر يجب أن يتم ضمن خطوات محددة وتم تجنب أحدها من قبل زملائك فلا تظهر إلا الرضا طالما أن هذا الأمر تم على أكمل وجه ... فليس كل ما كتب صحيح ... أو بمعنى آخر ليس بالضرورة أن يكون الطريقة المثلى لإتمام العمل.

- حتى هذه اللحظة مازال برج بيزا شامخا رغم ميوله وشدوذه عن باقي الأبراج.
- تعامل مع كل شخص حسب طبعه ... انظر إلى يدك هل كل أصابعك متساوية بالطول؟
- فكر مرة ومرتين قبل أن تقول أي شيء ... فكر بسرعه وتحدث ببطئ وتذكر أنه لك الحق أن تبقى صامتا .. لأن كل شيء خاطئ تتفوه به سيستخدم ضدك .. ولن يفتح الناس آذانهم إلا عندما تخطف وتذكر أن الذي يضحك أخيرا يفكر كثيرا.
- لا ترفع ضغطك لتصرف طائش أو غبي قام به أحد الموظفين وتذكر أن معظم من تعرفهم هم دون المتوسط في كل شيء وإلا لما قاد العالم عدد قليل من الناس.
- لا تتزعج لمجرد أن أحدا ما أخذ منصبا تعتقد أنك أحق به منه ، فالطائر الأسرع يحصل على الدود من الشجر قبل أقرانه ولكن الفأر الثاني هو الذي يحصل على الجبن لأنه الفأر الأول وقع في الفخ.
- إن لكل تصرف تتصرفه ردة فعل مقابله له، قد تكون إيجابية وقد تكون سلبية ... فعليك التفكير دوما بالتصرف الذي سيؤدي إلى ردة الفعل الإيجابية من الطرف الآخر.
- لكي تصبح دبلوماسيا في التعامل عليك أن تتخلى عن الكثير من مبادئك.
- لا شك أنك كثير التشكي من عدم سير العمل على أكمل وجه وقد تكون ممن تأثروا كثيرا بالمدن الفاضلة "يوتوبيا" التي تحدث عنها الكثير من الفلاسفة ... هناك حكمة ترد عليك وتقول ما دام كان هناك لديك وقت كاف للشكوى فمؤكد أنه لديك وقت كاف لإيجاد الحلول.
- أنظر لأفعال الناس من حولك بعين النية الحسنة ستجد أن العمل يمر بسلاسة وحتى أولئك الذي ينون فعلا إذائك بتصرفاتهم سيستغربوا من ردة فعلك ويتوقفوا عن إزعاجك. إلبس نظارات كتب عليها نيته حسنة، وأبعد الشكوك ولكن كن حذرا، فهناك دوما أناس يجنون الأذية لا لكرهك وإنما لحب الأذية لا أكثر.

#### ٤ . من أدييات اللباس والمظهر في العمل :

يتخلف بعض الناس بالإلتزام بالزي الرسمي في العمل أو المتعارف عليه ويجسروا بسبب هذا الكثير من الفرص المتاحة من دون علمهم فمن طبع الناس أن يقيموا الشخص بناء على مظهره وإن ملابسك تتحدثك عن شخصك بشكل أو بآخر. لاحظ كيف تتم معاملتك في مركز الإستقبال لدى الشركات عندما تكون في بدلة رسمية أو عندما تكون في لباس عادي يناسب الخروج مع الأصدقاء ... إن لم تنتبه فحرب بنفسك.

اللباس يعطي إنطباعا عنك وعن شخصك فينظر الناس أن الظاهر يعكس الباطن بشكل أو بآخر ... فلماذا إذن تسأل في زميلك في العمل عن أحواله وهل هو في مشاكل .. إن طالت دقنه قليلا عن المعتاد؟؟

للإسف وإن كنت ممن يكرهون الزي الرسمي ولكني مجبر على ذلك ... فكما يقول البعض إلبس ما يعجب الناس لا ما يعجبك.

وبالنسبة للباسك في العمل عليك أن تأخذ في عين الإعتبار بعض الأمور : هل هناك زي رسمي أم لا ؟ ما نوع الشركة التي تعمل بها ؟ ما هو البلد الذي تعمل به وما ثقافته؟ ماذا يرتدي زملائي لأرتدي أفضل منهم أو على الأقل على نفس مستواهم ...

#### نصائح عامة:

- أن لا يكون اللباس ضيقا ولا فضفاضا بشكل ملحوظ وهذا الحديث للرجال دون النساء.
- إختيار الألوان أمر مهم جدا ... فلا تلبس الألوان الفاقعه ولا تلبس ألوانا نسائية.
- لا تمزج في مجمل لباسك أكثر من لونين ودرجاته كي لا يصبح شكلك كقوس القزح.
- الألوان ( الرمادي والكحلي والأسود ) هم أجمل الألوان على نطاق الزي الرسمي.
- لون الحزام يجب أن يكون مطابقا للون الحذاء الذي ترديه وإن كنت متكلفا يجب أن يكون اللون مطابقا أيضا لجلد ساعتك التي ترتديها.
- بالنسبة للنساء يجب أن لا يرتدوا الأحذية ذات الكعب العالي " المتوسط مقبول " ولا يرتدوا الأحذية التي تكشفى جزءا من القدمين.
- على قصة شعرك أن تكون ملائمة لا كلاسيكية ولا على آخر طرز ... خير الأمور الوسط.

- إن كماليات الرجل تكاد تكون معدومة مقارنة بكماليات المرأة ... فلا يملك الرجل من الإكسوارات إلا الساعة و الخاتم .. فعليك أن تهتم بشراء ساعة جيدة تتلائم ومنصبك الوظيفي ومكانتك الإجتماعية.

#### ٥. من أدبيات العناية الشخصية :

يفضل أن تأخذ دوشا واحد على الأقل يوميا بالذات في فصل الصيف، فأكثر ما يزعج الناس ويجعلها تنفر منك هو رائحة عرقك ... والعكس صحيح، ولا تعتقد أن العطور تغطي رائحة العرق ... وهذا كان سبب اكتشاف العطر في فرنسا حيث أنهم أرادوا أن يجدوا بديلا عن الإستحمام فاخترعوا العطر كبديل ... لا لأنهم غير نظيفين بطبعهم كما يقول بعض الناس ... ولكن لأنه في تلك الأيام كان الإستحمام صعب وبالذات في المدن ... يحضرون قدرا ويضعونه على النار ومن ثم يفرغوه في الحوض و و المشوار طويل ... أما نحن فكل شئ متوفر لنا والحمدلله ومع ذلك تجد بعض الناس يقتلوك برائحتهم.

لا تسرف في رش العطر على نفسك فكثرت مزعجة ... هناك أماكن محددة يرش عليها العطر ويفوح أكثر من لو أنك أفرغت علبة عطر كاملة على نفسك ... وتلك الأماكن هي خلف الأذنين وعلى الرقبة وفي المنطقة المعاكسة لكوعيك.

فرش أسنانك مرتين في اليوم على الأقل ... ليس لتملك إبتسامة جميلة لافته للأنظار وحسب بل للتعجب ألام التسوس وعناء العلاج.

قلم أظافرك و مشط شعرك ولا تقم بعمل قصات لا يتصف بها إلا المقلدين العميان ...

#### ٦. من أدبيات الزيارات المتعلقة بالعمل:

كثيرا ما يقوم أحد مندوبي الشركات بزيارتك في موقع عملك لعدة أسباب وقد تضطر أنت أيضا إلى زيارة شركات كثيرا ممثلا بهذه الزيارة شخصك وشركتك ... فما هي الأدبيات التي تخص هذا الموضوع سواء كنت الزائر أو المستضيف ..

## إن كنت المستضيف:

تذكر أنك في هذه الحالة مستضيف وعليك أن ترحب بزائرك لحظة وصوله وإن كان بانتظارك في الإستقبال أو عند رجل الأمن فليس كفاية أن تطلب من موظف الإستقبال أو رجل الأمن أن يدخله ... من اللائق أن تذهب بنفسك وترحب به ومن ثم ترافقه إلى مكان الإجتماع وتطلب منه أن يجلس على أن تكونوا مواجهين لبعضكم البعض ... وبعد حوار صغير إسأله ماذا يود أن يشرب واطلب له ثم أبدا بالتحدث عن هدف الزيارة معه.

## إن كنت الزائر:

- لا تتأخر على موعد الزيارة المحدد مسبقا وإن حصل فاعتذر وشرح سبب تأخرك.
- إذا أردت أن تخلع معطفك فسأل أين يمكن أن أضعه ... وإن كنت ترى مكانا مناسباً إسأل هل يمكنني وضع معطفي هاهنا؟
- لا تجلس مباشرة قبل أن يؤذن لك وبالذات قبل أن يجلس مستضيفك لأنه سيوجهك إلى المكان الذي يجب أن تجلس فيه وإن جلس ولم يفعل يمكنك أن تسأل أن يمكنني الجلوس.
- عليك أن تضع حاجياتك بجانبك لا على طاولة أو مكتب مستضيفك ... وإن كان هناك شيء منها تود عرضه للمستضيف يمكنك أن تمسكه بكتلتها يديك حتى يبدأ وقت العرض.
- لا تستكشف ما على الطاولة فإن رأيت تمثالاً أو صمدياً جميلة لا تعبت بها وابق في مكانك حتى تنهي الزيارة.
- عند انتهاء الهدف من الزيارة يمكنك الإستئذان قبل أن تمضي.
- لا تنس إرسال رسالة شكر خلال الـ ٢٤ ساعة من وقت الإجتماع شاكرًا به المستضيف على وقته واستقباله.

## ٧. من أدبيات بطاقات العمل "Business Cards"

يمر على بعضنا أيام نتعرف بها كل يوم بشخص واحد على الأقل، تتفاوت أعداد الذين نتعرف عليهم بحسب طبيعة عملنا وربما تعرفنا عليه في ندوة أو في مقابلة عمل أو حتى في حادث سيارة، فكيف نتذكر كل أولئك الأشخاص ... وكيف نمجد جسور الوصال بيننا وبينهم سواء كان ذلك لمصلحة أم لا ... هنا يأتي دور بطاقات العمل التي يمكن أن أطلق عليها اسم بطاقات تعريف بالشخص ... فنحن نتعرف على الكثيرين ولكننا ننسى أسمائهم ... ولربما إن رأيناهم بعد أسبوع

لبدأنا نحاوّر أنفسنا أننا رأينا هذا الشخص من قبل أما إذا أخذنا بطاقة عمله وكتبنا تعليقا بسيطا خلفها يذكرنا بمكان لقائه أو بالمناسبة التي جمعتنا به ... فلن ننسى أبدا هذا الشخص وتأتي النصيحة هاهنا بالإحتفاظ دائما ببطاقات عملك في سيارتك وفي مترك وفي مكان عملك.

- احتفظ بهم في محفظة مخصصة لبطاقات العمل غالبا ما تكون من المعدن الخفيف أو من جلد لتحافظ عليها نظيفة وقابلة للتبادل ولكي لا تعطه بطاقة شخص آخر في حالة كنت وضعت كل شئ في جيب قميصك.

- أبقى المعلومات التي تحويها بطاقة عملك محدثة .. فمن غير اللائق أن يتصل بك أحد فيجد أن رقمك تغير أو أن بريدك الإلكتروني خاطئ.

- عند إعطاء بطاقات العمل لأي شخص فأعطه إياها بيدك اليمنى .. أو بكلتي يديك تعبيرا عن الإحترام الزائد.

- إن كنت باجتماع مع شخص فالأفضل أن تتبادل معه بطاقات العمل قبل بدء الإجتماع ... أما إذا كان الإجتماع مع مجموعة فالأفضل أن تتبادل البطاقات معهم بعد انتهاء الإجتماع.

## ٨. من أدبيات مخاطبة زملائك في العمل :

- البدء بالألقاب مع من يفوقك رتبة إدارية .. ( سيد فلان ) إلا إن كان لا يجب الرسميات وطلب منك متواضعا أن تناديه باسمه ، أما عن من يساويك في هرم المنظمة فيمكنك مناداته باسمه الأول، بعض الدول تستخدم إسم العائلة للمخاطبة بدلا من الإسم الأول.

- دائما إجعل حديثك مختصر و موضوعي بخص العمل.

- تجنب محادثة زملائك عن أوضاع الشركة أو أن تغتاب شخصا ما ... وتذكر أن هناك دائما ذيل لكل شخص قد يوصل له ما تحدثت به ... وهنا القاعده تصبح بسيطة، إن لم تكن قادرا على قول ذلك في وجهه فلا تقله في ظهره.

- لا مانع من أن تتحدث عن الناس بغياهم بالخير ... ولكن بحدود أيضا كي لا تحمل لقب

" مساح الجوخ " والمتعارف عليها بالإنجليزية بالـ " Polishing " .

- لا تقاطع إلا بإستئذان لأنك بهذا تبدو وقحا وغير محترما للمتحدث حتى لو كنت على صواب.

- إن قدمت لأحد معروفا فلا تمشي في الشركة تحدث هذا وهذا عن معروفك .. فبهذا الفعل

كأنك لم تفعل شئ.

- والعكس إن طلبت من أحد معروفا ولم يلبيه فلا تمشي وتقول لم يساعدني فلان ... فلان ناكر للجميل، أما إن كان ما تطلبه منه مسئولا عنه فيإمكانك ببساطه الإعتراض للإدارة.
- إن كنت ضليعا في حل خلاف ما فلا تعطي حكما نهائيا حتى تسمع من الطرفين ولا تجعل علاقتك بأحدهم أن تدخل في حكمك ولا تدخل الأديان أو المذاهب أو الأعراق فتحكم باطلا لصالح ابن جلدتك أو ابن دينك ... كن عادلا.
- تحدث مع الجميع باحترام إن كنت تريد أن يبادلوك الإحترام، حتى مع عامل الكافيتريا فهو يصنع لك الشاي و قد يضع به أشياء تؤذيك ... فلا تعامله بدونية فهو إنسان مثله مثلك.
- أحيانا قد تتحدث مع أحد باحترام فتجده يرد عليك بلهجة حادة جدا ... فلا تبادل إطلاق النار بالنار وحافظ على هدوئك فلربما كان زميلك قد مر بيوم عصيب أو أنه تشاجر مع زوجته في هذا اليوم .. صدقني سيأتي لك لاحقا ويعتذر عن تصرفه .. أما إن كان هذا طبعه فعليك أن تتأقلم معه ... فليس بالسهل أن تغير الناس.
- يمكنك أن تقوم بجولتين كل يوم واحدة في الصباح وواحدة بعد الظهرية تحي بها كل من بطريقك لتحريك جسمك لأن الجلوس لفترات طويلة يسبب أمراض القلب.
- إستخدم الكلمات السحرية في حديثك ( شكرا ، رجائا ، لو سمحت ، بعد إذنك ، أريد دقيقه من وقتك ، هل بإمكانك مساعدتي ، هل أنت متفرغ ... إلخ ) من الكلمات التي تظفي نوعا من القبول بمجرد سماعها.

## ٩. من أديبات وأخلاقيات مكتبك :

- حافظ على الهدوء في مكتبك ... فلا تجعل صوت حاسوبك يزعج الآخرين ... وإن كنت مضطرا لذلك فضع سماعات أذن وكذلك عندما تتحدث بالهاتف أو بالجوال فلا ترفع من صوتك ولا تضحك بصوت مرتفع ... لاحظ عندما تتحدث إلى أحد أصدقائك بصوت منخفض !! سيقول لك هل أنت مشغول .. سأحدثك بوقت لاحق، وبالذات إن كان مكتبك من النوع المفتوح على المكاتب الأخرى ... طبق قاعدة : تنتهي حريتك عندما تبدأ حرية الآخرين.
- لا تتطفل على زملائك بالعمل وتقاطعهم بسبب فضولك الزائد ... إلترم بعملك.
- لا تعبت في مكاتب الآخرين أو تأخذ شيئا منها دون علمهم.
- لا تتعدى على حدود غيرك فتضع الفائض من أوراقك على طاولة زميلك.

## ١٠. من أدبيات الإجتماعات :

### لمدير الإجتماع أو المدرب :

- تحديد تاريخ ووقت ومكان الإجتماع قبل يومين على الأقل ... واختيار الوقت المناسب.
- حضر جدولاً "أجندة" تحوي قائمة بالمواضيع التي ستناقشها في إجتماعك ... ويفضل أن يتم إرسالها إلى جميع الحاضرين قبل الإجتماع بيوم أو يومين وإن أرسلت الشرائح أو المواد التي ستعرضها فهذا أفضل ويدل على استعدادك التام.
- قم بإعطاء مقدمة قصيرة عما ستناقشه عند بداية الإجتماع.
- حضر قائمة بالقواعد تبدأ بها عرضك أو تدريبك توضح فيها للحضور الخطوط الحمراء ...
- مثلا ( نرجوا وضع جوالك على الوضع الصامت ، إذا بدر لديك أي سؤال لطفا سجل رقم الشريحة وأسأل في نهاية الإجتماع ... إلخ )
- الوصول قبل الوقت والتأكد بأن جميع الأدوات جاهزة من أدوات العرض .. اللوح ، الأفلام ، البروجيكتور "جهاز عرض" ، المسودات لكل فرد سيحضر ... لا تعتمد على المنسق أو السكرتير ...
- لأنه بالنهاية إن نسي شيئا فأنت الذي ستبدوا في موضع غير لائق.
- تحدث بنبرة صوت مناسبة ليست مرتفعه كثيرا ولا منخفضة كثيرا.
- بعد نهاية الإجتماع أرسل تقريرا للإدارة مختصرا فيه ما تم نقاشه في هذا الإجتماع و عن النتائج.
- أرسل رسالة شكر لكل من حضر الإجتماع.
- حاول إمتلاك مهارات عالية من الخطابة ولن تستطيع تعلم هذه المهارات إلا بالممارسة .. هناك ناد عالمي مختص في تعليم الناس الخطابة وهو موجود في معظم دول العالم واسمه : "Toastmaster" ابحت عنه في منطقتك وسجل فيه ... أسعار الإنتساب إليه رمزية جدا وبمتناول الجميع.

### لمن سيحضر الإجتماع:

- الوصول على الوقت أو قبل الوقت لكي بتسنى لك أن تلقي التحية على الآخرين أو أن تساعدهم إن كانوا بحاجة للمساعدة.
- إقرأ جدول المواضيع التي ستطرح كي لا تقفز بسؤال عن شئ ما فيقول لك المدرب سنأتي له بعد قليل كما هو مدون بالجدول عندك.
- كن على إلمام بما سيتم مناقشته لكي تكون مستعدا لما تريد السؤال عنه أو إن كان لديك أي اقتراحات تود طرحها بخصوص الموضوع الذي سيتم مناقشته.

- أقطع كل اتصالاتك مع العالم الخارجي ، وضع جوالك على الوضع الصامت وإن كنت تتوقع اتصالا مهما فقم بإعلام مدير الاجتماع أنك تتوقع اتصالا مهما وأنت قد تضطر لمقاطعته ... ولنقل أنك نسيت يمكنك أن تقوم وتستأذن الجميع بالرد عن هاتفك قبل أن ترد عليه ... ثم تخرج خارج القاعة أو مكان الاجتماع لإتمام مكالمتك.
- إهتم بما يتم طرحه .. ليس لكونك تحترم المدرب أو مدير الاجتماع ولكن بقصد التعلم.
- سجل الملاحظات التي تهتمك ... ولا تنهك بتدوين التفاصيل التي لا ضرورة لها ...
- لا تقاطع المتحدث أو مدير الجلسة إلا باستئذان لأنك بهذا تبدوا وقحا وغير مقدرًا للمتحدث.
- يمكنك المقاطعة في حالة واحدة، إن كانت المعلومة خاطئة ومرورها على الحاضرين قد يشكل خطرا، ولكن يمكنك أن توصل للملقي رسالة بشكل جانبي "على انفراد" لكي يعتذر للحاضرين ويصحح معلومته.
- لا تمس في أذن زميلك فذلك يبدو فظا ويعطي انطباعا أنك تتحدث بسخرية عن شيء ما يخص هذا الاجتماع، إن كنت مضطر لإيصال رسالة له فكتبها على ورقة وأعطها له.
- إن جاء دورك للحديث فلا تخطئ الملقى بل قل : أعتقد إنك أصبت ولكن ماذا لو ...
- تحكم بتعابير وجهك، فلا تصنع بوجهك أشكالا مضحكة ولا تعبس فتبدوا غير مهتما.
- كن مستمعا جيدا بكل أحاسيسك.

### كيف تكون مستمعا جيدا بكل حواسك :

عن أبي هريرة رضي الله عنه قال قال رسول الله صلى الله عليه وسلم :  
**"من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيرا أو ليسكت"** سنن ابن ماجه - الجزء الثاني ص ١٣١٣  
 هناك مقولة تقول : أنتبه لما تتفوه به لأن الناس لن تسمعك إلا عندما تخطئ ... لذلك يفضل أن تبقى صامتا.

- أجعل جوالك على الوضع الصامت
- انظر إلى عيني الملقى وتابعه إذا كان يتحرك ..
- انتبه إلى لغة جسدك ... فلا تقاطع يديك فتبدوا معارضا لما يطرح ولا ترتخي على الكرسي فتبدوا نعسانا ولا تنظر لساعتك باستمرار فتبدوا وكأنك لا تصدق متى سينتهي هذا الاجتماع.
- وبالنهاية .. لا تتحدث ولا تقاطع إلا إذا أذن لك وتأكد من أنك سمعت ما قيل بشكل جيد بقول : على إعتبار أي فهمتك هل قلت : ... ؟ أو أريد أن أتأكد من فهمي .. فهل عنيت بقولك : ... ؟

## ٢, ١٠ من أدبيات الاجتماعات الفردية:

تأكد من أن تنظر في عيني من يحدثك ... حرك رأسك من فترة لأخرى تلفظ ببعض الأقول مثل :  
حقا ، وماذا أيضا ، وماذا تقترح ، همممم ، هذا ما حدث بالفعل ... وانتبه أن تدير ظهرك لمن  
يحدثك مهما كان حديثه مملا ... يمكنك استئذانه بأنك مشغول وأنت ستتحدث له لاحقا.

### في الاجتماعات الفردية :

- أطرق الباب و استأذن بالدخول ثم إسأل الشخص المعني إن جاهزا ومتفرغ وإن كان الوقت  
مناسبا أم لا إن لم تأخذ موعدا مسبق.
- إن رأيت الشخص المعني يتحدث على الهاتف فانتظر حتى ينتهي ... وإن أطلال في حديثه  
يمكنك أن تومئ له بالإشارة أن يتصل بك لاحقا.

### عادة المقاطعة - كيف تتخلص منها:

- كن مهذبا ولا تنفعل عندما يقاطعك أحد .. لأن أفعالك سيعكس على شخصيتك صفة  
العصبية أو عدم الثقة بالنفس ... اكتفي بالسكوت والنظر لذلك الشخص ... وسيلحظ هو  
بنفسه ما فعله ويصمت.
- يمكنك أن تقاطعه لأنك صاحب الجلسة وتقول بطريقة دبلوماسية " عذرا سنناقش هذا في نهاية  
الاجتماع أو إن هذا الموضوع لم نصل له بعد ضمن الأجندة ، أو عذرا لم أهي حديثي بعد ...  
وحافظ على نبرة صوت هادئة عندما تقاطع مقاطعك.

## ١١. من الأخلاقيات التكنولوجية في العمل:

تطورت أساليب التخاطب بين الموظفين في بيئات العمل وما زالت في تطور مستمر ... نلاحظ أن  
هناك بعض الأشخاص مازالوا كما نسميهم " دقة قديمة " أي أنهم كلاسيكيون يجبون أن تتم الأمور  
بالطرق التقليدية ولا يودون أن يتعلموا أي شئ له علاقة بالتكنولوجيا ... كم أتعذب منهم ولكن  
عليك أن تحترم هذه النوعية من الناس لأنك ستوضع بنفس الموقف في يوم من الأيام مع التطور  
التكنولوجي اللامتتهي ... إذا حتى للتكنولوجيا وجدت أخلاقيات يفضل التقيد بها ... حيث أن  
التكنولوجيا سلاح ذو حدين يجب التعامل معه بحذر ... ومن هذه التكنولوجيات المستخدمة لتسهيل  
عملية الإتصال في الشركة: ( البريد الإلكتروني، الهاتف و البريد الصوتي، الجوال ، الحاسب )

## ١١,١ من أخلاقيات البريد الإلكتروني :

ألم يحدث معك في يوم من الأيام أن أرسلت بريدا إلكترونيا عن طريق الخطأ فسبب لك إحراجا أو مشكلة أو حتى طردا من العمل أحيانا .. نعم تحصل لا تستغرب ... فقد طرد بعض الأشخاص من العمل بسبب بريد إلكتروني.

إن شرّحنا البريد الإلكتروني فسنجد أن مقسم إلى :

١-To: المكان الذي تضع به عناوين من تخاطبهم بشكل مباشر.

فلا ترسل الرسالة إلا إلى الأشخاص المعنيين لأنه إن لم يجد عنوانه ضمن عناوين To فلن يعطيها ذلك الإهتمام وقد لا يقرأها.

٢-CC: المكان الذي تضع به عناوين من تريد أن يكون لهم علم بما يجري. مثل " مديرك المباشر" فلا تضع في الـ CC أشخاصا غير معنيين وبالذات أشخاصا من خارج الشركة إن كان البريد يناقش مشاكلا وقضايا داخلية تخص الشركة.

٣- BCC: هنا يمكنك وضع أي عنوان لا تريد أن يظهر للمستقبلي الرسالة.

فلا تستخدم الـ BCC بشكل غير أخلاقي بأن تستخدمها لتوريط أحد كما يقال بالعامية "أسفين أو برغي" ...

أنا شخصيا كدت أن أحسر وظيفتي بسبب هذه الميزة ... حيث أتي قمت بإرسال بريد إلى مديري المباشر وكان هذا البريد اختلاف في وجهات النظر بيني وبينه ووضعت في BCC بريد مدير الموارد البشرية ... وبعد بضع دقائق رأيت النار يخرج من عيني مديري المباشر واستدعاني لمكتبه وقال لي لماذا فعلت هذا ... قلت له ظننت أنه قد يتدخل ليحل الموضوع فيما بيننا ... فقال لي أنت مطرود من العمل ... ولكن الحمد لله رجعت الأوضاع على حالها.

يفضل إستخدام الـ BCC لحماية العناوين المرسل لها ... فمثلا إن كنت تريد أن ترسل إعلانا تسويقي أو إن كنت تريد أن ترسل تنويها لعملائك ... فيمكنك أن تضع عناوينهم في الـ BCC وتضع عنوانك في الـ To بهذه العملية يصل البريد إلى الجميع دون أن يتم معرفة إلى من تم إرسال هذا البريد.

٤- عنوان الرسالة : من المهم أن يكون مختصرا وموضوعيا ...

٥- مكان الرسالة : والتي تحوي نص الرسالة التي تريد إرسالها إضافة إلى التوقيع بنهاية الرسالة.

فلا تطيل رسالتك بالمقدمات التي لا حاجة لها لأنه غالباً ما يتم تجنب قرائتها حسب إحدى الدراسات، ومحتوى الرسالة هو علم بحد ذاته ففي كل مناسبة على المحتوى أن يقوم على هيكلية معينة تجد الكثير من الكتب التي تعلم هذه التقنيات والتي تحتوي الكثير من الأمثلة، وأما عن التوقيع فيجب أن يحتوي بالترتيب : إسمك ، منصبك ، إسم الشركة ، الهاتف ، الفاكس ، الجوال ، البريد الإلكتروني.

### نصائح عامة :

- النصيحة الأولى والأهم : أن لا ترسل البريد قبل أن تراجعها كاملاً مرة واحدة على الأقل، لمن أرسلته وما المحتوى وما العنوان ... فأنت لا تريد أن تقع ضحية لخطأ غير مقصود.
- إن كنت غاضباً لا ترسل البريد ... أتركه لليوم التالي لتجد نفسك تضحك على نفسك كيف كتبتة ... القرارات التي تصدر عن غضب قد تندم عليها طول حياتك.
- لا ترسل رسائل جنسية المحتوى ... لأن بعض الشركات تراقب بريد موظفيها ... إن كنت مضطراً استخدم بريدك الشخصي ... وأنا أنصح أن لا ترسل شيئاً جنسياً على الإطلاق .. لأنك سترسله لشخص وهذا الشخص سيرسله لأصحابه وتكبير الدائرة ويكبر معها معدل ذنوبك " لا تستهين بالأمر " ...
- لا ترسل شيئاً لا تود أن يقرأه شخص دون آخر ... فبساطه يمكن أن يرسله إلى الشخص الذي لا تريده أن يقرأه فتقع في ورطه ... مثال ذلك : التحدث عن أحد الأشخاص بالشركة أو عن وضع الشركة ... إلخ.
- لا تقفز درجتين في الهرمية الإدارية .. أي لا ترسل شيئاً إلى مدير مديرك مهما كان السبب .. قد يتسبب هذا النوع من الرسائل إلى توبيخ مزعج أو إلى الطرد أحياناً.
- لا تستخدم البريد لتبادل الأخبار السيئة كموت أحدهم أو فصل أحد من العمل .. فقد يستخدم ضدك على أنك تشمت بمن تتحدث عنه.
- لا تستخدم كلمات صعبة الفهم مجرد أنك تريد أن قاموسك اللغوي واسع كلما كان البريد أبسط كان ذلك أفضل.
- لا تستخدم الحروف الكبيرة أثناء الكتابة باللغة الإنجليزية لأنها تعني أنك تتحدث بتوبيخ أو بصوت مرتفع.

- عندما ترسل في طلب أمر ما ... لا تستخدم صيغة الأمر كن لطيفيا واستخدام الكلمات السحرية .. لو سمحت ، أتمنى منك أن توفيني بتقرير كذا خلال ... ، أحتاج إلى معلومات عن كذا إن زودتني بها أكن شاكرا لك ... وهكذا.
- لا تعتمد على مدقق الكلمات الأوتوماتيكي ... فهناك الكثير من الكلمات باللغة الإنجليزية متشابهة تأكد من المعنى قبل تصحيح الكلمة ... والأفضل من كل هذا أن تتدرب على تهجئة كل كلمة جديدة تواجهك.
- استخدم الخطوط المناسبة والمتعارف عليها مثل : (Arial , Times new roman, Verdana)
- بالنسبة للأمور المالية تأكد من صحة الرقم أكثر من مرة فأن كان البريد الإلكتروني أداة رسمية للتعامل .. فقد يكلفك الخطأ كثيرا.
- تأكد من تفرغ بريدك من فترة لأخرى من الرسائل الغير مهمة .. لأن لكل بريد إلكتروني طاقة تخزين محددة فإن تجاوزها سيظهر لمن يرسل لك أن بريدك قد تجاوز الطاقة التخزينية المحددة وهذا غير لائق على الإطلاق.
- وأخيرا : إن ذهبت في إجازة أو في رحلة عمل تأكد أن تفعل في خصائص بريدك خاصية الرد الإلكتروني التي تخبر المرسل أنك في سفر أو في رحلة عمل ...

ملاحظة : تذكر أن البريد الإلكتروني ليس أداة اتصال فعالة !!  
أكدت بعض الدراسات أن البريد الإلكتروني ليس أداة فعالة للإتصال حتى ولو كان استخدامه رسميا في الشركة ... فكثير من الموظفين يتهربون بحجة أنهم لم يقرأوه أو لم يصلهم أو أن الحاسب كان في الصيانة ... وحجج كثيرة لا تصدر إلا من المتسيبين ... لذلك قامت شركة الهوت ميل حاليا بوضع خدمة تقوم بإرسال بريد إلكتروني إليك في فتح المستقبل بريدك الذي أرسلته له من قبل.

لذلك إن أرسلت بريدا لشخص ما ... وكنت تعرف أنه متسيب فتابعه بالطريقة التقليدية بأن تذهب إليه وتطلب منه نفس ما طلبته بالبريد لكي تتجنب حججه بعد وصول البريد إليه أو أنه لم نسي أن يقرأه أو أنه لم يصل .. إلخ من الحجج الواهية.

## ١١,٢ من أخلاقيات إستخدام الهاتف و الرسالة الصوتية:

يخفى على الكثيرين أن الهاتف يعطي انطبعا قويا عن شخصيتك وحالتك ... ألم تتساؤلوا يوما ما كيف نجحت المبيعات الهاتفية والتسويق عن طريق الهاتف وهو اتصال سمعي فقط ؟ وبهذين الموضوعين ألفت كتب تتوفر في أغلب المكتبات ... أشياء تمارسها ولكنك لا تعرفها حتى تقرأها.

في أي إتصال تقوم به اجعل هذه القاعدة قاعدة عامة وهي : أن الطرف الآخر يستطيع تخيل الحالة التي أنت فيها من خلال نبرة صوتك أو من خلال البيئة المحيطة بك ... فمثلا إن كنت نعسانا ومرتجيا على كرسيك فسيبدوا ذلك على نبرة صوتك ... وهذا غير لائق أبدا إن كنت تتصل مع عميل من عملائك أو مع مدير من شركتك.

- لا تتحدث وأنت في الحمام .. فالصدي يساعد الطرف الآخر على اكتشاف أنك في الحمام وهذا غير مقبول على الإطلاق ويدل على عدم الإحترام ... وإن لم تكن نيتك كذلك.
- لا تقم بعدة أشياء عندما تتحدث على الهاتف ... فالإنسان لا يستطيع أن يركز بأكثر من شيء واحد في وقت واحد .. فلا تضع الهاتف على كتفك أو لا تتحدث وأن تقود لسلامتك ... ألم تلاحظوا أثناء قيادتكم أحدا يعرقل السير أو يكاد يتسبب بحادث ... وعندما تقترب منه تجده على الهاتف لم يدري أصلا ماذا خلف ورائه من مشاكل.
- لا تتحدث مع شخص تعرفه أمام زملائك في العمل .. حاول الإنسحاب إلى مكان هادئ بعيد عنهم لأنك من حيث لا تدري ستضحك أو ترفع صوتك أو ... بحيث تزعج زملائك إن تحدثت أمامهم ... ببساطة اعتبر زميلك في العمل جار .. له عليك حق كجارك في المنزل.
- لا تضع رنات جوال مزعجة أو مخالفة للثقافة ... احترم الجميع ليحترموك.

### كيف ترد على الهاتف ؟

- عدد الرنات: يفضل أن ترد على الهاتف من بعد الرنة الثانية إلى الثالثة ...
- لا تعتمد على إسم المتصل فقد يكون الشخص المتحدث شخصا آخر ... فلا تبدأ بالغرل لنقول أو المزح الثقيل حتى تتأكد من هوية المتحدث من خلال صوته.
- أجب على الهاتف بابتهاج والإبسامة مرسومة على فمك حتى وإن لم يظهر إسم المتصل بك وابدأ بالسلام .. فهي أجمل تحية قد تحيي بها أي أحد.
- وتذكر أن الطرف الآخر يتخيلك .. القاعدة التي تحدثنا عنها في مقدمة هذا الموضوع.

عندما تتصل على أحد ما:

- إن كان الشخص الذي تتصل عليه لا يعرفك فبادئ اتصالك بالتحية ثم عرف بنفسك مباشرة.
- إن اتصلت على رقم خاطئ اعتذر.
- قبل أن تأخذ راحتك بالكلام تأكد من هوية المتصل وإن كنت تتصل على صديقك.

### ١١,٣ من أدبيات الرسالة الصوتية أو البريد الصوتي:

كثيرا ما نتصل على شخص ما ربما يكون نائما أو ليس على مكتبه أو مشغول بإتصال آخر ... فكيف تكسب إستجابته؟ بالرسالة الصوتية لن تخسر إستجابة أحد ... ولربما كان هذا الهاتف سببا في سعادتك فاعط بعض الإعتبار للرسائل الصوتية التي تتركها على هواتف الناس أو جوالاتهم.

عند تسجيل رسالتك الصوتية:

- اجعلها قصيرة وموضوعية فالهدف منها أن تكون قصيرة ومفهومة المحتوى لكي يتم الإستجابة عليها لإن الإنسان خلق عجولا ولن يصبر إن تركت له قصة حياتك على الرسالة الصوتية.
- إن كنت ممن يترددون أثناء حديثهم .. فاكتب ما تود قوله قبل أن تسجل الرسالة الصوتية، ثم سجلها واسمعها بنفسك للتأكد أنها واضحة و مقبولة النبرة على آذان السامعين.
- إن كنت خارجا في رحلة عمل أو في إجازة أذكر ذلك وأذكر إلى من سيرجع المتصل في حال كان الأمر ضروريا ... من سينوب عنك أثناء غيابك؟

عند الإستجابة لرسالة صوتية:

- أترك إسمك ورقم هاتفك والفظ رقم هاتفك ببطء لكي يتمكن الشخص من تسجيله ولا تنسى أن تعطي هدف اتصالك ... لأن ترك الإسم والهاتف لا يجعل الشخص مهتما بمعاودة الإتصال عليك.
- لا تترك رسالة غيبية لأنك امتعضت لعدم وجود الشخص، انتبه فإن بعض الهواتف تحتوي كاشفا للرقم يرفق رقمك مع رسالتك ... فلا تضع نفسك في مواقف محرجه.
- لن تصدق أن ترك رسالة صوتية يعتبر فنا في الدول الغربية وقد كتبت العديد من المقالات على الإنترنت في عنوان فن ترك رسالة صوتية ...

## ملاحظات عامة:

- تذكر أن تفرغ بريدك الصوتي من وقت لآخر .. لأنه له ذاكرة محددة إن تجاوزتها لن يستطيع أحد أن يترك لك رسالة. وسيظهر ذلك للمتصل لتبدو صورتك سيئة أمام من يتصل عليك.

## ١١,٤ من أخلاقيات إستخدام الحاسوب :

أصبح الحاسوب هو الأداة الأفضل لتنفيذ الأعمال بسرعة وفعالية أكبر عوضاً عن الأوراق والسجلات الضخمة وباتت المؤسسة التي لا تحوي أجهزة حاسوب في هذا الوقت تعتبر مسألة متخلفة، ظهرت عدة دراسات تتحدث عن "Computer literacy" محور الأمية الحاسوبية وتعني هذا الدراسات بأهمية تطوير المنظمات ليصبح جميع أعضائها على وعي كاف باستخدام الأنظمة الحاسوبية و البرامج المساندة للعمل ... وبات من الصعب في هذه الأيام للأشخاص الذين يجهلون استخدام الحاسوب أن يجدوا عملاً وبدأنا نرى في السير الذاتية ذكر فقرة تتخصص بمهارات استخدام الحاسوب يورد صاحب السيرة تحتها خبرته ومهارته في عدد من البرمجيات التي تناسب حقل الوظيفة المتقدم عليها ... باختصار لقد أصبح الحاسوب جزء من حياتنا العملية ولهذا الحاسوب أدبيات في الإستخدام سنأتي على ذكرها ... وأهم شئ يتعلق في إستخدام الحاسوب هو كيفية حمايته.

## حماية الحاسوب من الإختراق و الفيروسات :

بما أن الحاسوب أصبح الأداة الأمثل لتيسير العمل ولشراء المنتجات وإقامة المزادات الإلكترونية فمن المهم أيضاً حمايته وحماية كل ما فيه من أسرار العمل ومعلومات العملاء، ولعلمك هناك تخصص يدرس في الجامعات الآن يسمى "Computer Crimes" أي جرائم الحاسوب يتخصص بدراسة تجنب حدوث علميات سرقة المعلومات و الإختراقات و كيفية مقاضاة أولئك الأشخاص المسمون بمجرمون الحاسوب .. مبدأياً لحماية حاسوبك اتبع الخطوات التالية:

- وجود برنامج للحماية ضد الفيروسات مع تحميل آخر التحديثات لتجنب أخطار الفيروسات الحديثة.
- وجود جدار ناري في الشركة لحماية كامل الشبكة من الإختراقات التي تحدث عن طريق الإنترنت، وإن لم يكن فيمكن الإستعاضة عنه بالجدار الناري الموجود في نظام تشغيل مايكروسوفت.

- تحميل الملفات من الأنترنت من مصادر موثوقة .. وإن لم تكن على دراية كافية بالمواقع فيمكنك استخدام بعض البرامج التي تنبهك عن أي موقع مشبوه.
- احمي ملفاتك بأن تضع عليها كلمة سر، وأغلب البرامج باتت توفر هذه الميزة.
- لا تقم بتحميل أي ملفات مرفقة تصل عبر البريد الإلكتروني إن لم تعرف الجهة المرسله ... لأنها هذه الملفات غالبا ما تكون فيروسات أو برمجيات تسهل من اختراق جهازك.
- قم بعمل أرشفة للملفاتك الحساسة في أكثر من محل لأنك لا تعرف في أي لحظة قد يتوقف القرص الصلب عن العمل لعدة أسباب ... فمن الأفضل أن تقوم بأرشفة من وقت لآخر.
- عندما تريد مغادرة مكتبك تأكد من قفل جهازك لا تدعه مفتوحا لأن المتطفلين كثيرون ... وستحمل أنت وحدك مسؤولية تسرب أي معلومه حساسة.

## ١٢ . كسر الجليد بين الموظفين :

بشكل لا إرادي وبسبب الاختلافات ينشأ حاجز جليدي بين الموظفين حيث تجدد كل منهم يتكتل على من يشاهده ويبقى الآخرون بالنسبة إليه على شكل علامة إستفهام أو علامة تعجب، وبسبب هذا الحاجز لا يعطي كل موظف كامل إنتاجيته ولا يتفاعل مع زملائه بالشكل الكافي ... وأود التركيز أن هذه الحواجز أكثر شيوعا ما بين المدير والموظف بالذات في عالمنا العربي ... فحتى هذه اللحظة لم أذوق طعم المدير الحقيقي كما قرأت عنه في معظم الكتب.

تقوم دول العالم الأول والثاني بالعديد من النشاطات الثقافية والاجتماعية لكسر الحواجز الجليدية ما بين الموظفين أو بين الموظف ومديره ... وتتميز هذه الفعاليات بأنها تساعد على معرفة الموظف عن قرب واكتشاف حقيقته بشكل أكبر فكثير من الناس يلبسون قناعا عندما يدخلون للمنظمة وعندما يخرجوا منها يخلعون هذا القناع ... أضرب بعض الأمثلة عن هذا النوع من النشاطات ...

على أبسط مثال رحلات شوي أو صيد أو تخيم يخرج فيها كل الموظفين متجردين من كل شئ يخص العمل مما يتيح لهم التعرف على بعضهم البعض عن قرب والتآلف أكثر وأكثر وغالبا ما يكون المستوى الإداري في هذه الرحلة المسئول عن تحضير الطعام والشواء والخدمة.

تنظيم مباريات كرة قدم أو أي رياضة أخرى يلعب بها كل كبير وصغير في الشركة أو حجز صالة بلياردو وتنظيم دوري أو حجز صالة بولينج ... وهكذا.

هناك لعبة تمارس ببعض الشركات بأن يصبح الموظف مديرا ليوم واحد ويبدأ بتقليد مديره بكل ما استطاع من قوة ليكتشف المدير أخطائه ويبدأ بتحسين طريقة تعامله.

تنظيم غداء جماعي كل أسبوع بين أعضاء كل قسم لتعزيز العلاقات ولا يتم مناقشة أي شيء يخص العمل في هذا الوقت ...

استغلال المناسبات في تبادل الهدايا بالاحتفال وتناول الحلويات.

المدير الناجح يدور بين موظفيه ويصحب عليهم وفي حال تأخر أحدهم لا يبدأ بتهديده بالخصم من رواتبهم إنما يسأله على انفراد مالذي أحرّك هل هناك مشاكل شخصية تواجهها في البيت هل أنت مصاب بالأرق .. يبدأ بخلق الأعذار لموظفه فيخجل الموظف من نفسه ويخجل من التأخر مرة أخرى.

هناك الكثير من الأمور التي تساعد على كسر الحواجز تميل بطبيعتها إلى طبيعة العلاقة بين الأصدقاء يمكنك البحث على الأنترنت عن موضوع "Icebreaking Activities" وستجد آلاف المقالات التي تتحدث عن نشاطات أو ألعاب جماعية تساعد على كسر الحواجز بين الموظفين. والآن ماذا لو اقترحت هذا الإقتراح في منطمتك فكيف سيكون الرد ؟ أرجوا أن يكون إيجابيا.

### ١٣ . إدارة وإنشاء البرامج الأخلاقية بالمنظمة:

اختصرت عملية بناء برنامج أخلاقي في المنظمة ببضع خطوات ولكنه فرع ضخم من فروع الإدارة، الفت به العديد من الكتب ويدرس هذا الفرع كدراسات عليا في أرقى الجامعات ولكن لا أنصحك بالتخصص فيه إن كنت تريد إكمال حياتك في الشرق الأوسط، لأنك لن تستفيد منه.

١ - النظر إلى الأخلاقيات على أنها عملية من عدة نقاط يتم من خلالها التحكم بالقيم وسلوكيات الموظفين فيما بينهم للحصول على مخرجات إيجابية.

٢- يجب أن تكون مخرجات هذه العملية ممثلة للحد الأدنى المقبول لسلوكيات الموظفين فيما بينهم لذلك تحتوي العملية عددا من العمليات الصغيرة من تدريب للموظفين وإصدار سياسات وتشريعات تركز على التقليل من السلوكيات الأخلاقية بين الموظفين، وغالبا ما يشرف على هذه البرامج في الشركة قسم البحث والتطوير أو قسم ضبط الجودة وبعض الأحيان يكون لها إدارة متخصصة وأي كانت هذه الإدارة يجب أن تكون تحت إشراف كل من إدارة الموارد البشرية وإدارة العلاقات القانونية.

٣- يتم بناء دستور الأخلاقيات في الشركة ضمن مجموعات لمراعاة الاختلاف بالثقافات وإحترام وجهات النظر المختلفة وبعد الإتفاق على إحدى السياسات يتم إعلانها أمام الجميع مع إمكانية الإقتراح أو الإعتراض من أي موظف واعتبارها هذه الإقتراحات والشكاوي كمدخلات على هذه العملية قد تغير فيها وقد لا تغير.

٤- الأخذ بعين الإعتبار أن هذا البرنامج لا يجب أن يتضمن كل صغيرة وكبيرة بل يجب التركيز على الأشياء الرئيسية التي تؤثر في سير العمل وهنا تتدخل إدارة الأولويات.

٥- لنجاح أي شئ في عالم الشركات على رأس الهرم أن يتقيد به أولا وقبل الجميع ويقوم بدعمه، لاحظ عندما يتأخر المدير عن إدارته يبدأ جميع الموظفين بالتأخر وهكذا ..

٦- بعد إنشاء البرنامج كاملا يجب أن يتم إعطاء نسخة من التشريعات الأخلاقية التي تم الإتفاق عليها إلى كل موظف مع أخذ توقيعه على الإستلام لكي يتم التعامل معها بجدية.

مثالا على هذه القوانين : قانون العمل فهو في أي دولة قد يمثل الحدود التي يجب التعامل معها ما بين الموظف و صاحب العمل ويحفظ هذا القانون حق كل من الطرفين.

## ١٤ . كيف تكون المنظمة واعية أخلاقيا ؟

١- بالتأكيد وبالدرجة الأولى أن يكون لديها قائمة بالسياسات الأخلاقيات وأدبيات العمل توزع على كل موظف في حال أراد الدخول للعمل في هذه المنظمة ويطلبوا منهم توقيعه على استلامها كي تتم مسألته في حال خرق إحدى هذه الأدبيات، ونجد هذه القوائم متوفرة في أكثر الشركات نجاحا حول العالم.

٢- يلاحظ أن التفاعل بين جميع الـ "stakeholder" داخل وخارج الشركة يتم بكل بساطة وكلمة ستيكهولدرز تطلق على أي عنصر مؤثر في العمل من داخل وخارج الشركة لدرجة أن بعض الشركات تعتبر أن "Tea boy" هو أحد عناصر الستيك هولدرز.

٣- يتسم هذا النوع من المنظمات بالعدل وقلة الإستقلالات والتي يعتقد أغلب الناس أن سبب الرئيسي هو قلة الراتب أو رغبة الموظف براتب أعلى بينما أثبتت دراسة أن ٨٥ % من الإستقلالات لم يكن لها علاقة بتحسين الراتب.

٤- ينتشر بين أعضاء هذه المنظمة مفهوم الرادع الشخصي والتحفيز الذاتي ويعامل كل موظف في هذه الشركة على أنه قيمة عليا للشركة وجزء من سلسلة ضخمة تجر المنظمة نحو النجاح.

٥- تصب نشاطات جميع الموظفين في مصلحة المنظمة وليس في مصالح شخصية.

٦- صورة التكامل و رؤيا الشركة واضحة للجميع ليس بما أي غموض ويتم تطبيقها في كل فرع من فروع الشركة ورتبط مع تحقيق الرؤيا نظام حوافز يزيد من تحقيق هذه الرؤيا.

٧- تعطي هذه الشركة برامج تدريبية تعزز من ثقافة الموظف بالأخلاقيات و الأدبيات في التعامل، و قد لفت نظري انزعاج باحث إداري عربي بسبب قلة هذه البرامج التي تعزز هذه الثقافات لدى الموظف في الدول العربية.

ملاحظة مزعجة: يلاحظ في الشرق الأوسط أن معظم الوكالات للشركات العالمية لا تتقيد بهذه السياسات و لا تطرحها أصلا بين أيدي الموظفين لسبب ما مازلت أجهله حتى الآن.

## ١٥ . كيفية حل أي معضلة أخلاقية:

المعضلات الأخلاقية تحدث على عدة نطاقات ليس في العمل فقط .. ، برز حديثا فرع من الفروع الإدارية يسمى " إدارة الخلافات " يركز هذا الفرع على حل الصراعات والمعضلات التي لا تحدث إلى بسبب السلوك الغير مقبول من موظف ما أو من مسئولية ضائعة لا تجد من يتحملها أحد بسبب ضعف توزيع المسؤوليات في المنظمة.

على نطاق المنظمة يقوم على حل العضلات الأخلاقية لجنة مكونة من ٣ إلى ٥ أشخاص لضمان أفضل حكم ولضمان خلو الأحكام الشخصية على أي معضلة.

١- تقوم هذه اللجنة بالبداية بتقديم إستبيان إلى طرفي الصراع يستشف جوانب محددة في وجهة نظر وشخصية كل من طرفي النزاع.

٢- جمع المعلومات والحقائق من طرفي النزاع كل منهم على حدا ويتم تحصيل بعض المعلومات من بعض الموظفين الذين كانوا ضمن دائرة الخلاف أو التأثير، وبعد جمع كمية كافية من المعلومات يتم من خلالها بناء قرار موضوعي جماعي وخطة تنفيذية لحل هذه المعضلة.

٣- قبل إصدار الحكم النهائي والخطة التنفيذية:

يتم دراسة النتائج المنعكسة من إتخاذ هذا القرار أو من تنفيذ الخطة الموضوعية لحل الصراع. يتم البحث في قرار كل عضو من اللجنة إن كان يحمل أي طابع شخصي أو مصلحة شخصية. يتم دراسة ما إذا كان القرار مناسباً ليدخل ضمن السياسات الأخلاقية لحل أي معضلة مشابهاً. يتم دراسة أن يعلن القرار علناً على كل الموظفين وما توابع إعلانه .. أو أن يبقى سرياً.

٤- بعد إتخاذ القرار:

- يتم أخذ القضية كتغذية مرجعية "معلومات جديدة" تفيد في حل نزاعات المستقبل وقد يؤخذ القرار كسياسة أخلاقية جديدة تطرح في قائمة السياسات.  
- دراسة المسببات ومحاولة إلغائها كي لا تتسبب بخلاف جديد.

## ١٦. أي نوع من الموظفين أنت ؟ "تمرين":

ينقسم الناس في بيئة العمل إلى ثلاث أقسام ... وإن لم ينطبق تحديداً كامل القسم بأوصافه عليهم ولكنه قد يجمعوا من أوصاف القسم الأول والثاني أو الثاني والثالث وهكذا ... و الهدف من هذا التمرين هو أن تخرج في شخصيتك من بين كل الأقسام وتبقى على صواب في تصرفاتك و سلوكك مع زملائك:

وهذه الأقسام هي:

إما لطيف جدا في تعاملك أو قاس جدا وفظ في تعاملك أو تتعامل بالطريقة الملائمة.

## ١ - لطيف جدا في تعاملك:

- لطيف جدا في التعامل ولا تتحدث بجدية نهائيا.
- تجد صعوبة في تأنيب زملائك على خطأ ما ولا تصارح وغالبا ما تؤجل ذلك أو تصير كالجمل.
- لا يلبي طلبك من أول مرة تطلب فيها ... بل يجب أن تسأل مرارا وتكرارا.
- تتبسم كثيرا ويتسم نمط حياتك العملي بالسلبية.
- توبخ نفسك على أخطاء الآخرين ... تضرب الحائط لتفرغ غضبك.

## ٢ - قاس جدا وفظ في تعاملك:

- علاقاتك في العمل حساسة وتتميز بطبع حاد في التعامل وقد لا تلقي التحية على أحد ولا تردّها على أحد.
- كثير التطلب و تستخدم صيغة الأمر مع الناس ... لا تجامل أحدا ولا تعتذر لأحد إن أخطأت.
- لا تشكر أحدا على صنيعه وتعتبر أن هذا واجبه اتجاهك أو اتجاه العمل.
- تتحدث بصوت مرتفع وربما تصرخ وتغضب بسرعة.

## ٣ - تتعامل بالطريقة الملائمة:

- مهذب و رزين تتحدث مع الجميع وتحي كل من يصادفك في طريقك.
  - فعال و إنتاجي .. لا تشتكي وتعرض ودائما تجد حلا.
  - تطلب من الناس ما هو ضمن نطاق مسؤولياتهم وتساؤلهم على تقصيرهم بطريقة رسمية.
  - تستخدم لغة جسد معبرة عند حديثك وتعامل الناس باحترام.
- قد يجمع الشخص بعض الصفات من كل هذه الأقسام ... وكل ما اقترب من فئة التعامل بالطريقة الملائمة كان ذلك أفضل .. يقول البعض ولكن هناك بعض الأشخاص يجب أن تعاملهم بقسوة أو بطريقة فظة ... في هذه الحالة أقول عليك أن تعمل بأصلك وما هو صواب ... الذي يخطأ بحقك خطأ مردود عليه .. وإن أردت أن توجه أحدا إلى ما هو صائب في التعامل فلديك طريقتين :
- إما أن تنصحه على انفراد ليس أمام الناس ...

أو أن تمثل له سلوكه أي أن تقلد سلوكه أيضا على انفراد ثم تسأله هل تعتقد أن هذه طريقة جيدة للتعامل ؟ وبالنهاية .. لا لتنشغل بعيوب الآخرين واهتم بعيوبك ... وكن قدوة يحتذى بها بتصرفاتك بدلا بأن تكون منظرا بأقوالك.

## ١٧. أين تجد نفسك "تمرين":

فيما يلي تمرين سيساعدك على اكتشاف نفسك كثيرا وما هو إلا عبارة عن بعض الصفات التي يحملها أي موظف في العمل وهذه الصفات بين السيئة والحسنة ... ولكل صفة منها مسبب، عليك أن تركز على الصفات السلبية وأن تكتشف مسبباتها التي قد يرجع جذور بعضها منها إلى الطفولة ...

يمكنك أن تقوم بالتمرين بنفسك أو أن تعطي هذه الصفات لأقرب أصدقائك أو أقاربك أو إلى زملائك في العمل الذين تتفاعل وتتعامل معهم ... واطلب منهم أن يضعوا دائرة على الصفات التي يجدها فيك ... ونتيجة لذلك ستعرف كيف ينظر الناس إليك وستعرف مالذي تحتاج لتغييره في نفسك كي تنجح.

مساعد للغير	محترم وذو إعتبار	رصين
بارد في التعامل	قلق	صاحب شعبية
متحمس في عملك	حساس	مؤدب
جازم في معظم تصرفاتك	مغامر	ديناميكي تجري مع التيار
صبور	سهل الإنقياد	صاحب فكاهة
ذو ضمير حي	لا يستطيع أحد أن يتنبأ بتصرفاتك	متهرب
معد في طريقة عملك	تجعل من المشاكل فرض	شهم
مثابر لا تمل	موافق أو مسابر	غير ملحوظ
مجتهد	لاحتك تمنحك القبول	جريئ
تعطي فوق المتوقع	قابل للتعليم	متسامح
عاطفي	كثير التطلب	لطيف
ولائك عالي	تحب الخير	متشكي
تبدأ لوحدك لا تنتظر الآخرين	فوضوي	دقيق أو مصمم
تقليدي تتمسك بالعرف	حذر	هادئ
فصيح	متفهم للغير	متقف
تركز أو تبحث عن الأخطاء	نشيط	مستبد الرأي
ذو نظرة إيجابية	إمعة مقلد	تفرض احترامك
أنيق	مطيع	مهمل غير مبال
شجاع	مبتهج	مرن
جذاب	عنيد	بهي الطلة
متعمق في التفكير	ماهر في الإقناع	محل ثقة
واثق من نفسك	تتحمل المسؤولية	متسرع
ثابت مستمر على نمط معين	ودي ولطيف	خجول
تحب المنافسة	أناني في تصرفاتك	سريع الإهتياج "عصبي"
عصري تماش مع الموضة	متحفظ، إن لم يسألك أحد لا تسأل	مزاجي
مهتم بنظافتك	جدي	صديق
مستمع جيد	صاحب مبادرة	دبلوماسي
مهذب	صريح	تركز على مصالحك
مخيف وعدائي	متجهم	صاحب مبدأ

ملاحظة : يمكنك إضافة ما تشاء من الأوصاف على هذه القائمة قبل أن تعطيهما لأحد من أصدقائك طالما كانت تصب في معرفة نفسك أكثر ..

## ١٨ . الخاتمة

ختاما أود التنويه أن كل ما ذكرته مسبقا ما هو إلا قطرة في بحر الأخلاق واعلموا أن كل ما يتعلق بالأدبيات والأخلاقيات حثنا عليه وأمرنا به في ديننا الحنيف وإن أردنا أن نكون سامين الأخلاق ما علينا إلا أن نتحلى بمن وصفه الله بأنه يملك أعظم خلق بين الخلائق رسولنا محمد عليه أفضل الصلاة و أتم التسليم بقوله تعالى : ( **وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ** ) القلم : ؛ وإذا تسائلنا كيف يمكننا أن نتحدي به ونقتدي به فهناك جوابان ...

الجواب الأول: إن كتب السيرة شرحت كثيرا من مواقفه النبيله وأخلاقه السامية في التعامل.  
الجواب الثاني: عندما سئلت عائشة رضي الله عنها عن خلق رسول الله قالت : **كان خلقه القرآن** أخرجه مسلم و أحمد وأبو داود عنها. فاجعلوا القرآن إحتوي دستوراً لأخلاقكم.

أسأل المولى عز وجل أن ينفع به قارئه فيما أصبت به ويغفر لي وإياهم فيما أخطأت به هذا وصلى الله وسلم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين ...

أنتهى بحمد الله وفضله.

أرائكم ومقترحاتكم محل اهتمامي فلا تبخلو عليّ بها.

المهند السبيعي

m.sbeai@gmail.com

- ١- An Introduction to Ethics by Prof.K.Prabhakar KSR College of Technology,  
Tiruchengode-٦٣٧٢٠٩
- ٢- Personality Development Course by Mr.Alberto Bauzon - KSA.
- ٣- Turing It Around: causes and cures for today's Epidemic Social Problems by Bill  
Allin – learn more at: <http://billallin.com>
- ٤- The Complete Idiot's Guide to Etiquette by Mary Mitchell ٢<sup>nd</sup> edition.
- ٥- Different Articles from <http://www.ehow.com>