

# مهارات الإتيكيت الوظيفي pdf

## مهارات الإتيكيت الوظيفي



00201119289510

www.masartp.com

masartp

مهارات الإتيكيت الوظيفي pdf من أهم المواضيع التي يجب التطرق إليها وخاصة لما نلاقه هذه الأيام من تناول في الأخلاق العامة وابتعاد عن الآداب التي تضمن حفظ الحقوق والاحترام المتبادل، ومن خلال مسار نقدم حقيبة تدريبية خاصة بعرض هذه المهارات لتقديم الإفادة الكاملة للمدرب والمتدرب معًا وكل من يهمه الأمر لتحسين نفسه في بيئته الوظيفية.

## مفهوم الإتيكيت الوظيفي

يعرف الإتيكيت الوظيفي بأنه مجموعة سلوكيات اجتماعية مجربة ومتفق عليها تساعد بشكل أساسي في توفير البيئة اللازمة المحسنة للتعامل، وتشمل البيئة كل ما يتعلق بوجود أكثر من شخص أو الحديث بين طرفين أو أكثر، ويمكن أن تكون بين الموظفين والمدير، أو بين أصدقاء العمل وبعضهم البعض، أو في الاجتماعات الرسمية، أو في المراسلات الإلكترونية وغيرها، ويساهم تطبيق هذه المهارات في تحقيق الأهداف والنجاح الوظيفي للشركة والأشخاص.

# مهارات الإتيكيت الوظيفي

هناك مهارات عامة للإتيكيت الوظيفي وخاصة بكل فرد على حدة، وتشمل:

## المهارات العامة للإتيكيت الوظيفي

تتمثل تلك المهارات في:

- التحدث في نطاق الموضوع المطروح وعدم التطرق لأية أحاديث جانبية خارجية بدون فائدة.
- المصافحة عند مقابلة الأشخاص.
- ارتداء الملابس المناسبة على حسب المكان والغرض والأشخاص الذين ستتم مقابلتهم.
- الحرص على احترام الآخرين ومناداتهم بأسمائهم دون خطأ أو شتيمة.
- استخدام لغة الجسد المناسبة التي تدل على الاحترام والتقدير.
- إظهار ردود الفعل للمواقف المختلفة بشكل حسن.
- تجنب مقاطعة الآخرين أثناء التحدث.
- الحرص على نظافة المكان الذي يتم التواجد فيه وتركه نظيفاً بعد المغادرة.
- توسعة شبكة التعامل الشخصي عن طريق التعرف على أشخاص جدد بأسلوب جذاب.

## مهارات الإتيكيت الوظيفي مع المدير وبيئة العمل

هناك قواعد هامة يجب تطبيقها أثناء التعامل مع المدير والأشخاص الآخرين المتواجدين في بيئة العمل والتي تشمل:

- حسن المظهر.
- احترام وقت الآخرين.
- الحرص على وضع حدود أثناء التحدث.
- تقبل الانتقادات والآراء.
- تجنب المزاح الغير مبرر.
- ترك المسافات اللازمة بين المتحدث والشخص أو الأشخاص الآخرين أثناء الحوار.
- الحرص على عدم إساعة الفهم.
- النظر العميق للأمور وعدم السطحية.
- التواصل الجيد وبناء العلاقات.

- الحفاظ على المظهر العام للاجتماعات الرسمية واحترام مواعيدها وتقديم الأعضاء الجدد بشكل مناسب للآخرين.

## مهارات الإتيكيت الوظيفي في المراسلات الإلكترونية

يمكن اتباع مثل تلك المهارات أثناء المراسلة الإلكترونية وخاصة الرسمية منها:

- الحرص على عدم التأخير في الرد.
- عدم استخدام الملصقات والرموز التعبيرية بكثرة وبدون داع.
- الالتزام الآداب العامة في الردود.
- عدم التطرق لأحاديث خارجية دون داع.
- إظهار الاهتمام في الرد.
- استخدام علامات الترقيم المناسبة والابتعاد عن الأخطاء اللغوية تجنباً لسوء الفهم.

## ماذا يوفر الإتيكيت الوظيفي للشخص؟

يوفر الإتيكيت الوظيفي عن طريق الآداب المختلفة التي تم الاتفاق عليها ضمن البيئة الواحدة العديد من الأمور، والتي تتمثل في:

- بناء بيئة عمل فعالة وتعزيز الصور المهنية للشركة.
- إنشاء علاقات قوية بين الأشخاص.
- زيادة الفرص في الحصول على المكافآت والترقيات.
- زيادة الثقة بالنفس وتعزيز مهارات التواصل.
- القدرة على حل المشكلات بشكل أفضل وبطرق فعالة.
- تجنب فعل الأخطاء الصغيرة والكبيرة على حد سواء.
- خلق مبدأ الاحترام بين الأشخاص.
- تحقيق عملية التوازن في الإدارة وغيرها.
- زيادة روح التعاون والعمل بروح الفريق.
- استقطاب المزيد من العملاء نتيجة السمعة الطيبة التي ستعرف بها الشركة بين المنافسين.
- زيادة التحفيز النفسي والمعنوي.

# أهمية الإتيكيت الوظيفي في بيئة العمل وضرر غيابه

## أهمية الإتيكيت الوظيفي في بيئة العمل

تتمثل أهمية الإتيكيت الوظيفي وتطبيق مهاراته في تحقيق العديد من الأمور داخل البيئات المختلفة سواءً كانت بيئة العمل أو غيرها، وتتمثل هذه الأمور في:

- تعزيز مهارات التواصل بين أبناء البيئة وتقليل الصراعات والتصادمات الفكرية.
- العمل على ترسيخ القيم والمعايير داخل ذهن الأشخاص المتواجدين وتعزيز الاحترافية في التعامل الشخصي.
- إقامة علاقات فعالة وإيجابية في البيئة وترسيخ روح الفريق.
- زيادة الإنتاجية المادية والمعنوية وثبيت التركيز وتحسين الأداء.
- حل الصراعات والنزاعات بطرق فعالة وبناءة وتقليل التأثيرات السلبية الناتجة عن التعامل.
- تطوير بيئة العمل وخلق بيئة مريحة منتجة ورفع المعنويات لدى الأشخاص والحد من عمليات التوتر.
- التقدم المهني والتحسين من فرص الحصول على الدعم النفسي والمعنوي مما يساعد في إظهار القدرات في التعامل.
- تعزيز الثقة والمساعدة في عمليات اتخاذ القرار وتسهيل تبادل المعلومات.
- تحسين الصحة النفسية داخل البيئة.
- تحقيق مبدأ الاحترام المتبادل والتوازن الشخصي.
- بناء سمعة طيبة للشركات في السوق المحلية والعالمية مما يؤدي إلى استقطاب العديد من العملاء المحتملين.
- تقديم خدمة عملاء مميزة والمساعدة في إنشاء علاقات قوية ووطيدة بين الأشخاص وبعضهم البعض وبينهم وبين العملاء.
- المساعدة في خلق نماذج يحتذى بها في تطبيق مهارات الإتيكيت الوظيفي.
- إنشاء تجربة عمل يومية ناجحة وإكثار إرضاءً.
- المساعدة في التحدث بالكلام المناسب الراقي.
- التعايش مع الآخرين بكل سلام وود

- الإحساس الدائم بالتقصير تجاه النفس في تطبيق تلك المهارات والتطوير منها على المستوى الشخصي.

## ضرر غياب الإتيكيت الوظيفي في بيئة العمل

يؤدي غياب مهارات الإتيكيت الوظيفي في بيئة العمل إلى حدوث عدة مشكلات، منها:

- كثرة النزاعات وزيادة القلق والتوتر بين الموظفين.
- انهيار العلاقات وإحداث تأثير سلبي على البيئة.
- تقليل الإنتاجية نتيجة وجود بيئة عمل غير منتظمة.
- التأثير السلبي على سمعة الشركة في السوق ونفور العملاء عنها.
- صعوبة تطبيق مهارات الإدارة.
- انخفاض رضا الموظفين وتقليل استخدام مبدأ الاحترام المتبادل.
- التأثير بالسلب على الصحة النفسية لدى الموظفين.
- تأخير تسليم المهام والمشاريع وانخفاض العمليات المنجزة مما يؤثر بالسلب على تحقيق الأهداف الكلية.
- ضعف الروح المعنوية لدى الموظفين وتقليل فرص الحصول على الترقيات والحوافز المادية.
- زيادة التكاليف المحتملة وتقليل مهارات الإبداع والابتكار.
- عدم القدرة على التكيف مع التغيرات التي تحدث من وقت لآخر داخل الشركة.
- يزيد من فرص الاستغناء عن العمالة البشرية داخل الشركة واستبدال موظفين جدد أكثر كفاءة.

## كيف تتعامل مع زملاء العمل؟

يمكن اتباع خطوات محددة ضمن مهارات الإتيكيت الوظيفي في التعامل مع زملاء العمل لخلق بيئة

عمل مناسبة تزيد من عملية الإنتاج، وتشمل تلك الخطوات ما يلي:

- التعامل بمبدأ الاحترام والتقدير المتبادل.
- استخدام مهارات التواصل الفعال من حسن استماع الآخرين والتحدث باحترام وغيره.
- التحلي بالصبر بشكل عام والحفاظ على المظهر العام للهدوء النفسي.
- الالتزام بروح الفريق والعمل ضمنها والتعاون المتبادل.
- الابتعاد عن نشر الشائعات.

- البعد عن النميمة بكافة أشكالها والحرص على تقديم المدح للآخرين أو التزام الصمت.
- احترام المساحة الشخصية لكل فرد داخل الشركة والحرص على عدم التطفل لأموار حياتهم.
- التعامل بشكل إيجابي وتعزيز الطرق التي تؤدي إلى ذلك.
- تقدير الجهد الفردي والحرص على تقديم الثناء والمدح عند اللزوم.
- تقبل اختلاف الثقافات ووجهات النظر.
- احترام الخصوصية.
- الحرص على العمل بتعاون وبصورة فعالة محسنة.

## التعامل مع المواقف الصعبة في العمل

تعد مهارات التعامل مع المواقف الصعبة في العمل من المهارات الأساسية للإتيكيت الوظيفي، وتشمل تلك المهارات ما يلي:

- الحفاظ على الهدوء النفسي وتجنب العصبية المفرطة ويساعد هذا بشكل أساسي في وضوح التفكير واتخاذ القرارات السليمة.
- محاولة النظر في المواقف بشكل عميق وفهم جذور المشكلة وجمع المعلومات اللازمة التي تؤدي إلى التحليلات الواضحة.
- الحرص على التواصل بفعالية مع جميع أطراف الحوار وتوضيح الأمور المعقدة لمناقشة أفضل.
- حسن الاستماع للآخرين باهتمام في حل المشكلات.
- البحث عن كافة الحلول العملية التي تؤدي إلى نتائج مرضية لجميع الأطراف وفي أسرع وقت ممكن.
- في حالة مواجهة مشاكل لا يمكن حلها بسهولة يمكن الاستعانة بخبراء ومتخصصين في هذا الأمر أو اللجوء للمناصب الأعلى منك في الشركة.
- تجديد النشاط أثناء العمل على حل المشكلة وأخذ فترات استراحة للمساعدة في الهدوء والتفكير بعمق.
- توثيق كافة المحادثات والمراسلات المهمة لحين الرجوع إليها.
- مقارنة النتائج التي تم الوصول إليها بالمشكلة الأساسية وقياس مدى تطابق الحلول الموضوعة لإنهاء تلك المشكلة.
- محاولة السيطرة على المشاعر المختلفة التي تأتي أثناء العمل على حل المشكلة.

- معرفة حدود التعامل والحديث مع الآخرين.
- احترام وجهات النظر والاختلافات بين الأطراف المعنية بحل المشكلة.
- تقديم الاعتذارات اللازمة لإظهار مدى الخضوع للأخطاء التي تمت.
- وضع جميع الحلول التي قد تكون مناسبة وتساعد في حل المشكلة بشكل فعال.
- في حالة استخدام لغة الجسد يتم الاعتماد على الإشارات التي تظهر الاحترام فقط دون غيرها.
- تقبل الرأي والرأي الآخر.