

أخلاقيات وآداب العمل

أخلاقيات الموظفين في العمل

- نشرت جريدة المدينة السعودية أن ٦٩ % من موظفي الدوائر الحكومية متسيبون في عملهم ، وأن ٥٤ % منهم يخرجون أثناء الدوام الرسمي لقضاء مصالح شخصية ، وأن ٦٠ % يخرجون قبل نهاية الدوام .
- نشر موقع www.valuebasedmanagement.net في أبريل ٢٠٠٤ م ، أن ثلاثة أرباع المنظمات لا تخصص موظفاً لأخلاقيات العمل ، وثلاثة أرباع المنظمات ليس لديها برنامج أخلاقيات ، ولا تخدم الموظفين في تعليم الأخلاقيات .

- نشرت شركة كلاود بو عام ٢٠٠٢ م ، أن ٤٥ % من الموظفين يأخذون معدات مكتبية تتبع الشركة كالأقلام والكتب معهم ، وأن ٦٥ % من الموظفين يستخدمون الحاسب الآلي لأغراضهم الشخصية.

الرقابة الذاتية

- ففي استبيان أجرته مجموعة روبرت هاف انترناشيونال المحدودة ، على أكثر من ١٤٠٠ موظف ، أجاب ٥٨ % منهم بأن الاستقامة والنزاهة هما أكثر صفتان تعجبهم في المرشحين للوظائف .
- ويشتهر اليابانيون بجديتهم الذاتية في أداء العمل ، حيث إن العمل هو وجود المواطن الياباني ، وهو ما يعرف بالـ (YORUKI) أي : النزعة الذاتية للبحث عن الذات من خلال العمل .
- نسبة الغياب عن العمل في اليابان (٢ %) ! وحاولت الحكومة اليابانية تخفيض ساعات العمل ففشلت ! لأن الموظفين يريدون بقاء ساعات العمل طويلة .

ماذا تعنى اخلاقيات العمل

- هى مجموعة من المعتقدات والقيم والمبادئ التى تحكم سلوك الفرد فى اتخاذ القرارات والتمييز بين ما هو صواب وما هو خطأ ، جيد أوسىء ، حلال وحرام

مصادر أخلاقيات العمل

- القيم والمبادئ والمعتقدات التي تشكل لدى الفرد من خلال الأسرة والأصدقاء والمدرسة والمنظمة والإعلام العام ، والثقافة العامة ومنها (التقاليد والعرف والدين)

سلوكيات مرفوضة

- الكذب والتدليس
- التزوير
- المحسوبية والرشوة
- عدم الاتقان
- المعلومات المغلوطة للرؤساء والمهوسين
- الإهمال والاكتفاء بالحد الأدنى من الأداء
- إفشاء أسرار العمل للغير
- العصيان وعدم الطاعة
- إضاعة وسرقة الوقت
- استخدام أجهزة العمل ومعداته لأغراض شخصية
- استخدام السلطة لمصالح شخصية
- الخوف من الرقابة الخارجية (الرؤساء)
- الادعاء بملكية المعلومة أو الفكرة
- اعتماد مبدأ الغاية تبرر الوسيلة
- طغيان الأهداف الشخصية على أهداف المنظمة
- سرية نتائج التقييم

بعض الأخلاقيات المطلوبة في العمل

- المسؤولية
- العدل والانصاف
- الأمانة
- العمل كفريق واحد
- الطاعة
- عدم الخروج عن كرامة الوظيفة وشرفها
- عدم جمع الوظيفة مع وظيفة لدى المنافسين
- الحفاظ على البيئة
- إحترام حقوق الملكية الفكرية
- عدم الحصول على هدايا من العملاء . غير ما تسمح به اللوائح
- الحفاظ على سرية المعلومات

آداب العمل لكسب ميزة تنافسية

الآداب المهنية

- أمامك فرصة واحدة لإحداث إنطباع جيد

الانطباع الأول

● خلال ٣٠ ثانية الناس تحكم على:

- المستوى الاقتصادي
- المستوى التعليمي
- الوضع الاجتماعي
- مستوى التطور
- مستوى النجاح

● خلال ٤ دقائق الناس يحكمون على:

- الجدارة بالثقة
- التعاطف
- الاستقامة
- الذكاء
- القدرة
- تواضع
- صداقة
- الثقة

الانطباع الأول يدوم

إجعل الانطباع الأول إيجابى

- تحديد الجمهور
- تحديد توقعاتهم
- وضع أهداف
- الملبس ، والتصرف ، والاتصال بطريقة تعكس توقعات الجمهور

صورتك الشخصية

- مظهر
- الألوان ، نوعية الملابس ، النظافة
- السلوك
- الآداب والكيافة والتصورات الذهنية
- الاتصالات
- اللفظي وغير اللفظي و مكتوب

آداب المقابلات والتهانى

- المصافحة : صافح برفق
- إعرف من يقدم لمن :
- الأصغر للأكبر
- الزميل للعميل
- لا تتحدث باللغة العامية أو بلغة من المفردات الخاصة بك
- التزم بالوقت ، كمنظم دائماً ، كن على استعداد دائماً

أداب التعامل فى مقابلات كبيرة

- لا تقدم نفسك باللقب الخاص بالمهنة
- لا تشغل يدك اليمنى بشىء
- كن على اطلاع على الأحداث الجارية
- الحفاظ على اتصال العين

إظهار الاحترام

- دائما استخدم اسم عميلك مصحوبا باللقب .
- لا تجعل العملاء ينتظرون طويلا
- قف عندما يدخل أحد من المديرين أو من خارج المنظمة

بطاقات العمل

- إحتفظ دائماً بمجموعة من البطاقات
- أطلب من الشخص بطاقةته قبل تقديم بطاقتك
- قدم بطاقة بطريقة واضحة
- خذ وقت للنظر فى تفاصيل بطاقة الكرف الآخر
- لا تطوي البطاقة أو تقلبها
- إختبر من تعطيهم بطاقتك

آداب المحادثات القصيرة

- ثلاثة مراحل مهمة

- الافتتاحية

- النقاش

- الإنهاء

افتتاحية الحديث

- الأفراد
- مجاملة ، الطقس ، الغذاء ، الحدث الحالي
- المجموعة
- موضوع مشترك بين الجميع
- "كيف نعرف بعضنا البعض؟"
- "سؤال عام؟"
- تعارف عادي :
- تعليقات عامة
- "كيف كان حالك خلال العام الماضي؟"

- الموضوعات الآمنة
- الرياضة ، والكتب ، والسفر السينما ، والمسرح ، والفن ،
- الأسئلة
- إسأل ، واستمع ، كن مهتماً

الانتهاء

- لا تستغرق أكثر من ١٠ دقائق
- خذ الخط الآخر :
- لا أريد أن آخذ من وقتك أكثر من ذلك
- انا ذاهب لمكان آخر
- رأيت أحد لابد للإجتماع به
- ابلغه أنك استمتعت بالحديث إليه
- ناقش مراحل تالية :
- أنا ذاهب للغذاء
- انا ذاهب إلى شخص آخر

آداب البريد الإلكتروني

- كتابة تحية للبريد الإلكتروني كل موضوع جديد.
- محاولة كتابة البريد الإلكتروني بطول الشاشة
- المتابعة من خلال الهاتف
- التحقق من وجود علامات الترقيم والهجاء ، والأخطاء النحوية
- استخدام الخطوط التي لها طابع الرسمية
- لا تستخدم مصطلحات فنية متخصصة مع غير المتخصصين

آداب البريد الإلكتروني

- لا تكتب عندما تكون غاضبا.
- أكتب عنوان الموضوع بوضوح
- عند إعادة البريد قم بتغيير عنوان الموضوع
- لا ترد الموضوع للجميع بنفس الصيغة . اختر الصيغة المناسبة لكل شخص

آداب إستخدام الهاتف

- الرد بين الرنة الثانية والثالثة
- الرد على الهاتف ، مع ذكر الاسم وشركة (أو قسم)
- إبتسم وأنت تتحدث
- تحدث بشكل واضح
- إذا كنت المتصل أذكر السبب من المحادثة
- قل رجاءً وشكراً
- إستأذن المجموعة إذا اضطرت للقيام بمحادثة
- إستأذن الطرف الآخر أن تضعه في حالة انتظار وعندما تعود أشكره على الانتظار
- تأكد من وجود مستلم للمحادثة في حالة تحويل المكالمة

آداب المكتب

- حافظ على الهدوء في مكتبك
- احتفظ بالمكتب مرتب ومظيف
- لا تتطفل على زملائك
- لا تعبث في مكاتب الآخرين ولا تحرك شيئاً من مكانه
- لا تضع أوراقك على مكتب غيرك
- لا تستخدم المعطرات بكثرة
- إعط كل فرد نفس درجة الاحترام
- لا تعطي لنفسك قدراً كبيراً مهما كان وضعك الوظيفي

آداب الاجتماعات

- تحديد تاريخ ووقت الاجتماع قبل يومين على الأقل
- تحضير أجندة الاجتماع التفصيلية بالموضوعات التي يتناقشها في الاجتماع وإرسالها لجميع المدعوين قبل الموعد بوقت كاف
- ودائماً التقويم ودفتر وقلم
- إحتفظ بورقة وقلماً
- لا تطرح مشاكلك الشخصية أثناء الاجتماع
- تجنب النقاشات الجانبية
- ركز على الأجندة
- إنتظر حتى يجلس أصحاب السلطة (مكانهم في منصف مائدة الاجتماعات)