



أخلاقيات وآداب العمل

أخلاقيات الموظفين في العمل

ا حصائيات

- 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 أربع المنظمات لا تخصص موظفاً لأخلاقيات العمل ، وثلاثة أربع 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 صفات تعجبهم في المرشّحين 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 يريدونبقاء 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 أو سوء ، 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 والمرؤسين
- الامبال 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
- إعتماد 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
- �احترام 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
- صداقات
- الثقة

الانطباع الأول يدوم

إجعل الانطباع الأول إيجابي

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

صورتك الشخصية

- مظهر
- الألوان ، نوعية الملابس ، النظافة
- السلوك
- الآداب والكياسة 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 ، كن منظم دائما ، كن على استعداد دائمأً

أدب التعامل في مقاولات كبيرة

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

إظهار الاحترام

- دائمًا استخدم اسم عميلك مصحوباً باللقب .
- لا تجعل العملاء بنتظرون طويلاً
- قف عندما يدخل أحد من المديرين أو من خارج المنظمة

بطاقات العمل

- إحفظ دائماً بمجموعة من البطاقات
- أطلب من الشخص بطاقةه قبل تقديم بطاقتك
- قدم بطاقة بطريقة واضحة
- خذ وقت للنظر في تفاصيل بطاقة الكرف الآخر
- لا تطوي البطاقة أو تقلبها
- إختر من تعطيهم بطاقتك

آداب المحادثات القصيرة

- ثلاثة مراحل مهمة
- الافتتاحية
- النقاش
- الإنتهاء

افتتاحية الحديث

- الأفراد
- مجاملة ، الطقس ، والغذاء ، الحدث الحالي
- المجموعة
- موضوع مشترك بين الجميع
- "كيف نعرف ببعضنا 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

الانهاء

- لا تستغرق أكثر من ١٠ دقائق
- خذ الخط الآخر :
- لا أريد أن آخذ من وقتك أكثر من ذلك
- أنا ذاهب لمكان آخر
- رأيت أحد لابد للإجتماع به
- أبلغه أنك استمتعت بالحديث إليه
- ناقش مراحل تالية :
- أنا ذاهب للغذاء
- أنا 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
- إستخدام 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 . إختر 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 أذكّر السبب من المحادثة
- قل رجاءً وشكراً
- إستأذن المجموعة إذا إضطررت 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 تعطى لنفسك قدرأً 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 كافٍ
- ودائما التقويم ودفتر وقلم
- إحفظ بورقة وقلمًا
- لا تطرح مشاكلك الشخصية أثناء الاجتماع
- تجنب النقاشات الجانبية
- ركز على الأجندة
- انتظر حتى يجلس أصحاب السلطة (مكانتهم في منتصف مائدة الاجتماعات)