

## "إتيكيت" السلوك الاجتماعي في بيئة العمل



الإتيكيت في العمل، بل الإتيكيت الوظيفي، هو مجموعة من القواعد المطلوبة في بيئة العمل، تمثل حجر الأساس للتعاملات الصحيحة والصحية بين الزميلات و الزملاء العاملين : مع بعضهم البعض أولاً، وبين الموظفين والعملاء ثانياً. وفي بعض

المؤسسات يُعتبر الأفراد الذين ينتهكون قواعد الإتيكيت مسيئين لأخلاق المهنة الاحترافية. يعتبر الإتيكيت في السلوك الاجتماعي داخل بيئة العمل أمراً أساسياً لضمان التفاعل الإيجابي والعمل الفعّال داخل الفرق العملية... ولهذا فإن البحث يركّز على دراسة المبادئ والقواعد التي يجب اتباعها لتعزيز التواصل السلس والمهني بين أفراد الفرق (مجموعات العمل)، ومختلف الأقسام الإدارية، من خلال إستكشاف الموضوع. وهنا سنتعرف على كيفية تعزيز الثقة والإحترام وبناء جو إيجابي في تعزيز الإنتاجية والرضى الوظيفي.

كذلك سنقوم بتحليل تأثير الإتيكيت السلوكي في بيئة العمل على المشاريع الإستراتيجية المشتركة، كذلك إستكشاف كيفية تطبيق الإتيكيت السلوكي في مواقف مختلفة داخل بيئة العمل، كالأجتماعات والمراسلات الإلكترونية والتعامل مع الزملاء والعملاء. كما سنقوم بدراسة الثقافات المؤسسية المختلفة ، وكيفية تأثيرها على الإتيكيت السلوكي والتفاعلات داخل البيئة الاجتماعية، من خلال إستعراض معطيات دراسات سابقة ومحاولة التوضيح من خلالها.

معالجة هذا الموضوع، معالجة علمية دقيقة، تتطلب التعاطي مع ثلاثة مفاهيم أكاديمية:

## أولاً : الإتيكيت

### 1- أصل كلمة "إتيكيت"

اختلفت الآراء في أصل كلمة "إتيكيت" ، فردها البعض الى كلمة "ستايكوس" (stychos) اليونانية ومعناها النظام والدرجات، وردها آخرون الى الكلمة الالمانية (stechen) ومعناها الطابع، ولكن الأكثر دقة أن هذه الكلمة هي فرنسية الأصل، وتعني اللياقة والتهذيب والسلوك الجيد مع الذات ومع الآخر. وقد تمّ تحويل هذا المصطلح الى العربية، بل تمّ تعريبه، وأخذ معنى الذوق الرفيع، والقدرة على إحترام الآخرين وجذبهم لرقى التصرف.

### 2-تعريف كلمة "إتيكيت"

أ- التعريف اللغوي: هي عبارة عن "مجموعة القوانين التي تقنّن سلوك الفرد بشكل ملائم ومهذب، وفي نفس السياق فإنّ خبراء فن الإتيكيت يُجمعون على أن الإتيكيت المتّزن يبدأ باللحظة التي يُظهر فيها الأشخاص الإحترام لبعضهم البعض، مقترباً بالصدق والإخلاص وإظهار مستوى رفيع من التعامل اللطيف واللبّيق.

ب- التعريف الإصطلاحي: كلمة إتيكيت هي كلمة متحدّرة من أصول فرنسية تعطي مدلول الإلتزام والتقيّد بالمتطلبات السلوكية، التي تفرضها أعراف المجتمع وتقاليدّه، ويتضمن هذا الشيء الحفاظ على السلوك المتّزن الذي تتطلبه تلك الأعراف المجتمعية، بحسب المناسبة والطقوس التي تكون متزامنة، مثل الأعياد والمهرجانات والأحداث المهمة بالنسبة لذلك المجتمع.

هذا ويمكننا اعتبار إتيكيت العمل من الأمور المهمة في بيئة العمل، في ظل التطور السريع الذي نعيشه في حياتنا المهنية، وفي كل ميادينها، حيث أدى هذا التطور الى زيادة أنواع المهن والوظائف، وتطلّب ذلك زيادة في عدد الموظفين ، وانعكس على تعديلات في فن التعامل.

لم تتغير آداب أو إتيكيت العمل لأن الآداب تبقى نفسها في كل العصور، وتنتقل ضمن العادات والتقاليد من جيل الى جيل، عبر التربية والإنتشار الثقافي، لكنها أصبحت أكثر

تعقيداً، بما دخل عليها من آداب وثقافة وافدة، وزادت صعوبة ممارستها في بيئات العمل المختلفة.

### 3- الفرق بين الإتيكيت والبروتوكول في العمل:

- إتيكيت العمل هو مجموعة قواعد ثقافية، وإرشادات توجه تصرفات الأشخاص في مكان العمل. بينما بروتوكول العمل هو أساس العلاقة المهنية بين الموظفين، بحيث أنها تنعكس على بيئة عمل نموذجية ومريحة للجميع، تسهل على صاحب العمل إدارة جميع الموظفين.
- أحد الاختلافات بين هذين المفهومين أن إتيكيت العمل يحدد قواعد وتعليمات توجه العلاقات المهنية بين شخصين أو أكثر ، بينما البروتوكول يشمل قواعد تحدد حقوق وواجبات ومسؤوليات كل شخص تجاه الآخر من العاملين في مكان العمل، لذا يمكن القول أن إتيكيت العمل هو جزء من بروتوكول العمل.
- تختلف بروتوكولات العمل باختلاف الثقافات والصناعات ، اذ يختلف تصرف ما، في بيئة ما، عن نفس التصرف في بيئة ثانية، ويكون لكل منهما مدلوله الخاص، الذي قد يظهر رؤية سلبية أو إيجابية.
- إتيكيت العمل مهم، ولكن البروتوكول أكثر أهمية، لذلك قد يكون الإخلال في البروتوكول أكثر خطورة، لأنه قد يؤدي الى فقدان العمل والى عواقب أخرى تحددها القوانين.

### 4- أنواع فن إتيكيت الأعمال:

أهم أنواع الإتيكيت التي تخلق علاقات عمل إيجابية :

- أ- إتيكيت مكان العمل: يعتمد على سلوك الموظف في مكان العمل(المكاتب والورشات...) ويختلف حسب ثقافة البلد والمهنة التي يمارسها الفرد.

ب- إتيكيت التواصل: في مكان العمل يجب أن يكون سلوك الجميع مناسباً للشركة أو المؤسسة، ولا بد من أن يكون التواصل جيداً بين الإدارة والموظفين ، وبين الموظفين أنفسهم. ومن ضمن السلوك المستخدم في إتيكيت التواصل ما يلي:

- عدم التحدث بصوت عالٍ جداً أو خافت جداً.
  - عدم الإفراط في شرح الأفكار.
  - وضوح المعلومات.
  - عدم استخدام الهاتف أثناء التحدث.
  - فتح البريد الإلكتروني الخاص يومياً للرد على الرسائل إحتراماً للآخرين.
  - الإبتعاد عن التعبير بعلامات تشير الى التساؤل أو التعجب.
  - تدقيق الرسائل لتلافي الأخطاء قبل إرسالها.
  - الإستماع جيداً والإصغاء الى حديث المتكلمين.
- ت- إتيكيت الإجتماعات المهنية.

- لابد من وجود إجتماعات دورية، لتقييم العمل داخل الشركة مع الإدارة، أو مع الأقسام الأخرى، و مع أطراف ذات طابع خارجي عن الشركة. جميع هذه الإجتماعات تتطلب من المشاركين فيها إتقان مجموعة من قواعد إتيكيت الأعمال، وهي:
- حضور الإجتماع المطلوب وعدم التغيب عنه إلا لظرفٍ طارئٍ (غالباً ما يكون صحياً).
  - الإهتمام بالمظهر الخارجي للفرد. بشكل يتلاءم مع طبيعة العمل.
  - على منسق الإجتماع، إرسال دعوة للجميع قبل فترة زمنية مناسبة، لكي يستعدوا له أكان حضورياً أو افتراضياً .
  - الترحيب بالأعضاء الجدد في بداية الإجتماع .
  - الإبتعاد عن مقاطعة أي شخص أثناء حديثه.
  - إذا كان الإجتماع عن بعد، يجب تحضير وتأمين العوامل والأدوات لنجاحه مثل جودة الإتصال بالإنترنت وجاهزية الأدوات قبل بدء الإجتماع، وكذلك التأكد من عدم مقاطعة أحد من أفراد العائلة أثناء الإجتماع.

## 5- أهمية الإتيكيت في تحسين بيئة العمل

- أ- تساهم "الإتيكيت" في الإبتعاد عن الشخصنة من الجوانب الإحترافية في مجال الأعمال، إذ أن الموظف يتحفظ عن الإدلاء بمعلومات يملكها، وتتعلق بجوانب شخصية تمس أحد المسؤولين، لذلك فإن الأنسب عدم التدخل في هذه الأمور.
- ب- تساعد في التحلي باللباقة في التعامل مع الزبائن، فقد تكون طبيعة عمل الموظف تفرض عليه التعامل مع الكثير من زبائن الشركة وعملائها من خلال الهاتف، وبالتالي ليس بمقدوره تذكر كل من اتصل بهم في السابق، لكن الزبون او العميل لديه القدرة على التذكّر من خلال الأسلوب اللبق الذي يتلقاه من قبل الموظف.

## ثانياً: السلوك الإجتماعي

حياة الإنسان وشعوره بذاته رغم أنها تولد منفصلة عم ذوات الآخرين إلا أنها تتأثر بهم ولا تفصح عن إمكانياتها إلا ضمن البيئة الاجتماعية التي تحددها، وهذا ما يجعل (الأنا) الفردية (أنا) اجتماعية في صميم جوهرها.

## 1- تعريف السلوك الاجتماعي:

- هو سلوك بين كائنين حيين أو أكثر داخل النوع ، ويشمل أي سلوك يؤثر فيه أحد الأعضاء على الآخر، وهذا يرجع إلى التفاعل بين هؤلاء الأعضاء. يمكن أن يتأثر هذا السلوك بكل من صفات الفرد والعوامل البيئية (الظرفية).
- عبارة السلوك الاجتماعي تجمع في مضمونها كل ما يصدر عن الإنسان من سلوكيات ، وعليه ان يتحمل عواقبها ، وفكرة السلوك الاجتماعي تنبع من ان الإنسان يُعدُّ كائناً إجتماعياً ، وان انسانيته بما فيها من جوانب شعورية او عقلية او أدراكية أو سلوكية أو أخلاقية أو تربوية لا تتحقق الا في ظل وسط إجتماعي (عثمان ، 1979 : 5).
- وقد عرّف البورت (Allport, 1924) السلوك الاجتماعي بأنه سلوك يقوم على أفعال منعكسة تعدل بالتعلم الشرطي.

- وُصف السلوك الاجتماعي بأنه سلوك طوعي لمنفعة الآخرين وينظر إليه على أنه مجموعة من الفعاليات الجوهرية للتأثير في طبيعة الجماعات من أجل خير المجتمع .
- كما عرّفه (Zahn,Waxler, 1974) بأنه يشمل على مجموعة الفعاليات والمساعدة والعطاء والعوز والدعم والمشاركة.
- ووصفه براينت (Bryant,1986) بأنه عنقود من السلوكيات وتشتمل على الإزاحة والمشاركة والحماية والانقاذ والتعاون ، وان أي من هذه السلوكيات يمكن ان يخدم فرداً معيناً أو مجموعة من الاشخاص.
- كذلك رأى ميرفي (Marphy, 2002) ان السلوك الإجتماعي الذي يقوم على التعاون في مرحلة الطفولة يرجع الى استعداد طبيعي أصيل ، في حين يرجع البعض الآخر الى مجرد التفكير وما يتضمنه ذلك من فعالية البيئة وأثرها (عبد المعطي ، و مناوي ، 2000 : 359)
- وهكذا تكون السمة الأساسية للسلوك الإجتماعي انه سلوك تفاعلي قوامه الاتصال بالآخرين وتبادل المعاني معهم والتأثر بهم والتأثير فيهم (الوقفي، 1998)

## 2- السلوك الاجتماعي والسلوك الفردي

السلوك الفردي هو عمل يقوم به الفرد لتلبية حاجاته ودوافعه غير متأثر بالعوامل الاجتماعية، في حين أن السلوك الاجتماعي يتأثر بعوامل ودوافع إجتماعية للمحافظة على كيان الشخص بإعتباره عضواً في جماعة (في بحثنا جماعة العمل).

## 3- مفهوم السلوك

يُقصد بالسلوك تلك الحوادث الجارية في حياة الفرد اليومية، والأنشطة التي يقوم بها الفرد ويتفاعل مع مجموعة من الأفراد، ويتفاعلون معه. والسلوك يتضمن:

أ- السلوك الظاهري: ويظهر على شكل تعبيرات لفظية أو غير لفظية وهناك إختلافات ببعض التعبيرات غير اللفظية، وخاصة الإشارات حسب ما هو سائد في ثقافة الشعوب، ومثال على ذلك طريقة السلام والتحية التي تختلف من مجتمع لآخر.

ب- السلوك الداخلي: هو عملية عقلية يتبعها الفرد كالتفكير والتذكر والإدراك والتخيّل وغيرها... ولا نستطيع أن نلاحظها مباشرة و إنما نستدل على حدوثها عن طريق ملاحظة نتائجها. فالسلوك الاجتماعي في مجتمعنا يتطلب إحترام الأنظمة والقوانين و الإلتزام بالدين والأخلاق والقيم الاجتماعية،

#### 4-أنواع السلوك الاجتماعي :

أهم أنواع السلوك الاجتماعي ما يلي:

أ- السلوك الاجتماعي المرتبط بالعواطف: يركّز هذا النوع على السلوكيات الاجتماعية التي تُوضح الفرق بين عواطف أفراد المجتمع الواحد، وقدرة كلّ منهم عن التعبير عنها، مثل: الغضب، أو الخوف، أو الفرح، أو التوتر، والتباين في القدرة على التحكّم بها حسب قدراتهم.

ب- السلوك الاجتماعي الإيجابي: يُفسّر هذا النوع الصفات الإيجابية لدى الأفراد في المجتمع، إذ يُظهر الرغبة في مساعدة الآخرين بكلّ ما يملك الفرد من معرفة وقدرات، كما أنّ تأثيره يُعدّ سبباً في مساعدة المحتاجين، أو تغير ظاهرة سلبية أو سيئة في المجتمعات التي يعيشون فيها.

ت- السلوك الاجتماعي الجماعي: يعتمد بشكل مباشر على التواصل بين أفراد المجتمع، والإختلاط معهم، والإستجابة للمواقف والنقاشات.

ث- السلوك الاجتماعي الشكلي أو الرمزي: يتميز بالقدرة على إستخدام مفردات ومعاني اللغة، للتعبير عن المشاعر، والآراء، والأفكار المختلفة بطرق متنوعة.

ج- السلوك الاجتماعي الخطي أو التنظيمي: يُعرف بالإنضباط والتنظيم العالي في طرح الأفكار وسردها، كما يتطلب ثباتاً في الإستجابة والقدرة على ضبط الأعصاب والتحكّم بالنفس.

ح- السلوك الاجتماعي الحلقي أو الدائري: يُظهر المواجهة المباشرة بين طرفين لديهما أفكار مختلفة.

## 5- أهمية دراسة السلوك الاجتماعي

- تظهر أهمية السلوك الاجتماعي في مجموعة أمور يمكن توضيح بعضها على الشكل التالي:
- يساهم السلوك الاجتماعي في فهم طبيعة وتصرفات الأفراد الشخصية، وتفسير الأسباب التي دفعتهم للقيام بتصرفات غير متوقعة أو غير مألوفة في مواقف متعددة.
  - يساعد في معرفة الأفكار المشتركة بين شرائح المجتمع المختلفة.
  - يُظهر توقعات للتصرفات التي يقوم بها الأفراد بناء على نوع السلوك الاجتماعي الذي قاموا به، كما أنه يساعد في توخي الحذر أثناء التعامل مع الصفات السلوكية العدوانية، وإيجاد طريقة مناسبة للتعامل معها.

## 6- العوامل المؤثرة في السلوك:

### أ- العوامل الاجتماعية:

هي مجموعة من الظروف الاجتماعية المتنوعة التي تكون محيطة بالفرد، مثل التقاليد والأنظمة والسلوكيات الثقافية التي يتم تداولها بين الأفراد في المجتمع، وكل مجتمع يختص بمجموعة من السمات ذات الأبعاد الاجتماعية، كما أن الحالة الاجتماعية للفرد سواء كان متزوجاً أو أعزب كلها تؤثر في سلوكه.

### ب- العوامل الدينية:

المعتقدات الدينية تسمح للفرد بأن يتبع سلوكاً اجتماعياً معيناً بعيداً كل البعد عن الخوف والحزن وما شابه ذلك من الأمور والأفكار والمشاعر، ويعود هذا الأمر إلى اليقين التام الذي يرجع إلى الإيمان والعوامل الدينية.

## 7- العوامل المؤثرة في سلوك الموظفين:

أ- القيادة أو الإدارة: تقع على القادة والمدراء مسؤولية توجيه طاقم العمل.



- ب- ثقافة العمل: يحتاج الموظفون إلى الشعور بالإرتياح في مكان العمل، من أجل أن يتصرفوا بإيجابية، ويكونوا فاعلين وقادرين على إنجاز مهماتهم.
- ت- الأمن الوظيفي: يُعد أحد أهم العوامل التي تؤثر على سلوك الموظفين، بالإضافة إلى التعاون بين أعضاء الفريق في الأزمات.
- ث- مسؤوليات الموظف: يجب أن يُطلب من الموظفين القيام بواجباتهم في العمل بأفضل ما يمكنهم القيام به وعلى أكمل وجه، بدون أن يُثقل الأمر كاهلهم أو يزيد عن طاقتهم البشرية، ويُمكن تشجيعهم بإيجاد ترقية أو تحسين مهاراتهم من وقت لآخر.
- ج- التواصل الفعال .
- ح- الأسرة والحياة الشخصية للموظف.
- خ- العلاقات بين الأفراد في العمل .
- د- صفات شخصية الموظف بغض النظر عن حجم المؤسسة التي يعمل فيها ، كون السلوك الفردي الخاص به يُؤثر على عمله بشكل أو بآخر.

## 8-أبعاد السلوك الاجتماعي

الأبعاد الرئيسية للسلوك الاجتماعي:

- أ- البعد البشري: يعتبر السلوك الاجتماعي سلوكاً بشرياً، ذلك لكونه نابع عن مجموعة من القوى العقلية الناشطة للعقل البشري.
- ب- البعد المكاني: لا بد للسلوك الاجتماعي أن يحدث في مكان معين، فقد يتواجد في قاعة الصف المدرسي مثلاً.
- ت- ومن أبعاد السلوك الاجتماعي ما يلي:
- المشاركة الوجدانية .
  - المشاركة الإجتماعية .
  - الانضباط الإجتماعي .

- التوجه للمساعدة .
- التسامح الإجتماعي .
- 

## 9-الخصائص العامة للسلوك الاجتماعي:

يتراوح السلوك الاجتماعي من الإنجذاب البسيط بين الأفراد إلى الحياة في مجتمعات معقدة تتميز بتقسيم العمل والتعاون والإيثار. والعديد من الأفراد يساعدون في إنجاب عدد قليل نسبياً ومع ذلك، فإن أكثر أشكال السلوك الاجتماعي المعترف بها على نطاق واسع تتضمن التفاعل داخل مجموعات من الأفراد، حيث تعتبر السلوكيات الاجتماعية، وقيمتها التكيفية، وآلياتها الأساسية ذات أهمية أساسية للعلماء في مجالات سلوك الحيوان والإيكولوجيا السلوكية وعلم النفس التطوري البيولوجي.

غالبًا ما تشير كلمة اجتماعي إلى التفاعل الودّي، وهو ما يفسّر الإعتقاد الخاطئ الشائع بأن السلوك الاجتماعي ينطوي دائماً على التعاون نحو بعض الأهداف المفيدة للطرفين، ولم يعد علماء الأحياء يعتقدون أن السلوكيات التعاونية تتطور بالضرورة لصالح النوع بدلاً من ذلك، يعتقدون أن وحدة الإنتقاء الطبيعي هي الفرد عادةً، وأن السلوك الاجتماعي محفوف بالمنافسة.

يشمل السلوك الاجتماعي مجموعة متنوعة من التفاعلات، من تجمعات التغذية المؤقتة، أو أسراب التزاوج، إلى مجموعات عائلية متعددة الأجيال على مر السنين، إذ كانت هناك محاولات عديدة لتصنيف تنوع التفاعلات الاجتماعية وفهم التطور للسلوك الاجتماعي.

## 10-أهمية السلوك في مكان العمل

يعتبر السلوك في مكان العمل أمراً حاسماً لتحقيق الأداء العام للموظفين وتطوير الثقافة العملية. إن التصرف بإيجابية يلعب دوراً هاماً في تشكيل بيئة العمل وتحقيق التواصل الفعال بين الفرق. ومن المعروف أن التصرف الإيجابي للموظفين يؤثر بشكل مباشر على الأداء الشخصي، والتفاعل المشترك في الفريق. إلى جانب ذلك، يتسبب السلوك الجيد في خلق بيئة عمل إيجابية وصحية يستفيد منها الجميع.

تساهم التصرفات الإيجابية في الحفاظ على سمات الموظفين الأساسية مثل الإحترافية والتعاون والتفاعل الإيجابي مع الآخرين. عندما يتصرف الموظفون بطريقة إيجابية، يعملون معاً على تعزيز العمل الجماعي وبناء روح الفريق .

يساهم السلوك الإيجابي في تعزيز المشاركة الفعّالة وتحقيق التناغم والتعاون في بيئة العمل.

يجب أن يكون السلوك في مكان العمل مبنياً على التعامل الإحترافي والإحترام المتبادل بين الموظفين. يتطلب الأمر الحفاظ على المعايير الأخلاقية والقيم المهنية لإنشاء بيئة عمل إيجابية ومليئة بالتفاعل الإيجابي.

لذا، يمكن الإستنتاج بأن السلوك الإيجابي في مكان العمل يلعب دوراً حاسماً في تحقيق الأداء العام للموظفين وتعزيز الثقافة العملية.

يجب على الموظفين أن يتبنوا التصرف الإيجابي وأن يعملوا معاً لبناء بيئة عمل إيجابية تعزز العمل الجماعي وتحقق النجاح المشترك.

## **11- أساسيات السلوك الإيجابي في مكان العمل**

- تعتبر أساسيات السلوك الإيجابي في مكان العمل مهمة لتعزيز التفاعل الإيجابي بين الموظفين وتحقيق بيئة عمل صحية ومتناغمة. ويشمل ذلك تطوير مهارات الإتصال وإدارة الصراعات بشكل بناء. تعتبر مهارات الإتصال أداة قوية

لتحقيق التواصل الفعال بين الموظفين، وتعزيز الفهم المتبادل وحلّ المشكلات بشكل إيجابي.

- يجب أيضًا أن يتعلم الموظفون كيفية إدارة الصراعات والنزاعات بشكل بنّاء ومنتج، وذلك من خلال التفاهم والتسامح والإحترام المتبادل.
- بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يتم تعزيز ثقافة العمل الجماعية والتعاونية في المؤسسة.
- ينبغي للموظفين أن يعملوا كفريق واحد يتعاونون في تحقيق الأهداف المشتركة، ويتشاركون المعرفة والخبرات بشكل إيجابي.
- يساهم العمل الجماعي في تحقيق التناغم بين أفراد الفريق وتحقيق أفضل النتائج والإنجازات.

## 12- مكونات السلوك الإجتماعي:

هناك عدة مكونات أساسية للسلوك الإجتماعي هي:

- أ- السيادة الإجتماعية.
- ب- المسؤولية الشخصية.
- ت- الكفاية الذاتية.
- ث- الجاذبية الشخصية.
- ج- الإحساس الشخصي بالأمن.
- ح- السيطرة.
- خ- الدفاء الشخصي.

## ثالثاً: بيئة العمل

### 1-تعريف

بيئة العمل هي البيئة والجوانب الاجتماعية والظروف المادية التي يؤدي فيها الفرد وظيفته . لديها القدرة على التأثير بشكل كبير على معنويات الموظفين ، والعلاقات في مكان العمل ، والأداء ، والرضا الوظيفي ، وصحة الموظفين...

### 2- أهمية بيئة العمل

تمتلك بيئة العمل أهمية كبرى، نظراً لأن الشخص يقضي وقتاً طويلاً فيها يقدر بحوالي ثلث يومه، إضافةً لذلك تكمن أهميتها في الأسباب التالية:

- تأديتها لإخراج أفضل مهارات الموظفين ومواهبهم.
- تأديتها لخلق نوع من المودة بين الموظفين والعمل، والشعور بالملكية مما يقود للإبداع.
- مساهمتها في تعزيز قدرة الموظفين على التواصل فيما بينهم، لتحقيق المصلحة المشتركة للمؤسسة ومنظومة العمل.
- مساعدتها في حصول الموظف على الرضى الذي ينعكس بشكل إيجابي على إنتاجيته.
- تأثيرها على جذب الموارد البشرية، مثل جذب أصحاب المواهب نحو التطوع للعمل في هذه الأماكن.

### 3-العوامل التي تساهم في خلق بيئة عمل مثالية:

أ- بيئة العمل الفيزيائية ( مقر الشركة)

- ب- ثقافة الشركة المعتمدة...
- ت- وجود القيادة الفعالة...
- ث- توازن الحياة مع العمل...
- ج- مساحة عمل مرنة...

ح- وجود التواصل الفعال ...

خ- تقديم الدعم المادي والمعنوي

#### 4-أنواع بيئة العمل

فيما يلي ستة أنواع مختلفة من بيئة العمل تناسب أنواعاً مختلفة من الأشخاص والمهن.

أ- بيئة العمل التقليدية : شديدة الإتساق والتنظيم، وتتضمن أنشطة منهجية، مثل العمل مع البيانات والأرقام. ويتميز هذا النوع من البيئة بالروتين والإستقرار والقواعد والإجراءات المحددة جيداً. وتتضمن بيئة العمل هذه تنفيذ العمل في مكتب، وساعات عمل منتظمة.

ب- بيئة العمل المغامرة :تركز على تحقيق الأهداف التنظيمية والمالية، وتشمل عادة أنشطة مثل الإقناع والإدارة والمبيعات. وتتميز هذه البيئة بالمنافسة والإنجاز والقوة والمال... وقد تتضمن أنشطة مثل المبيعات والإدارة. تشمل هذه البيئة : العمل في الشركات ومؤسسات الأعمال التجارية أو العمل في صناعة البيع بالتجزئة.

ت- بيئة العمل الاجتماعي :تركز على الأشخاص وتتضمن أنشطة تدور حول التدريس والتوجيه والشفاء وفهم الأشخاص. نظراً لأنها تنطوي على الكثير من التفاعل الاجتماعي، كونها تجذب الأشخاص الذين يستمتعون بالتفاعل الاجتماعي، ويتم تحفيزهم من خلال مساعدة الآخرين.

ث-بيئة العمل الفني: تؤكد على حرية التعبير والإبداع، وعلي الجمال والخيال والأصالة. وتتميز بالحرية وعدم وجود هيكل وقواعد.

الأشخاص الذين ينجذبون إلى هذا النوع من البيئة عادة ما يكونون غير تقليديين ومتحررين وبديهيين وموجهين ذاتياً. وقد تتضمن هذه البيئة الإنتاج المسرحي والأداء الموسيقي وأعمال التصميم والكتابة وابتكار وصناعة الفن.

ج-بيئة الاستقصاء: تركّز على الرياضيات والعلوم وتتضمن حل المشكلات والتفكير الإبداعي والتجريدي. كما هو الحال مع بيئة العمل الفني، فهذه البيئة غير منظمة وتشجع على الإستقلالية وحرية الفكر والعمل.

ح-البيئة الواقعية: تركّز على العمل اليدوي الذي يتضمن إستخدام الأدوات والعدد والأجهزة... ويمكن أن تشمل أيضاً الحيوانات والنباتات والعمل في الهواء الطلق. تشمل هذه البيئة الوظائف الميكانيكية والهندسية والتقنية التي يمكن أن تنفّذ العمل في الموقع أو في ورش العمل.

### 5-مكونات بيئة العمل:

أهم مكونات بيئة العمل ما يلي:

أ - عقلية روح الفريق الواحد: يعزز التواصل المفتوح والصريح بين أفراد الفريق بمختلف خبراتهم الثقة فيما بينهم، ويرسخ تقاسم مسؤولية النجاح والتطور. وتشير بعض الدراسات إلى أن بيئة العمل، التي تشجع على التعاون وتطبق نصائح تنمية مهارة العمل الجماعي وتبادل الأفكار بين الزملاء، تعزز من الإبداع والإبتكار داخل الشركات.

ت - تقدير المبادرات الفردية: إحترام بيئات العمل للمبادرات الفردية للموظفين يمثل عنصراً مهماً في تعزيز الإبداع والإبتكار فيها، إذ ينعكس ذلك إيجاباً على الثقة لدى الموظفين، مما يشجعهم على تقديم أفكارهم بحرية، وتجربتها. كما يعمل على تحفيز التفكير الإبتكاري والبحث عن حلول جديدة للتحديات والمشاكل التي تواجهها. ويساهم أيضاً في تعزيز الاندماج والتنوع داخل الفريق.

ث - تعزيز الإبداع عن طريق الإخفاقات: دراسة الأخطاء تمثل مكوناً أساسياً في بيئة العمل الناجحة، وهي دليل على قوة المؤسسة، حيث تعزز نمو وتطور الموظفين، وتساهم في تحسين أدائهم، فعندما يتم تشجيع الموظفين على تحليل الإخفاقات واستخلاص الدروس منها، يساهم ذلك في ترسيخ الثقة بهم، وهو ما يجعل التعلّم من الأخطاء ليس فقط عملية حيوية في بيئة العمل، بل محفزاً للإبتكار والتطوير المستمر.

ج- صياغة إستراتيجية ووضع أهداف: وضع الخطط والإستراتيجيات، وتحديد الأهداف، أحد أهم مكونات العمل الجماعي الإبداعي، ويساهم في توجيه الجهود وتحديد الأولويات، مما يزيد فعالية التخطيط والتنظيم. كما يساهم في توزيع المهام والتنسيق بين الأعضاء وتحسين التواصل داخل الفريق.



محمد بن يوسف الدوسري

## 6- خصائص بيئة العمل

تختلف بيئة العمل باختلاف المجالات والشركات... ورغم ذلك يمكننا تحديد بعض

الخصائص المشتركة ، منها:

- أ- الثقافة التنظيمية: تشمل قيم الشركة وإسلوب التفاعل بين الموظفين والإدارة.
- ب- الهيكل التنظيمي: كيفية تنظيم الشركة هرمياً أو بشكل أفقي.
- ت- التكنولوجيا المستخدمة: الأدوات والبرمجيات التي يستخدمها الموظفون لأداء مهامهم.
- ث- العلاقات الاجتماعية: كيفية تفاعل الموظفين مع بعضهم البعض، ومدى التعامل والتواصل بين الأقسام.



- ج- البنية التحتية الفيزيائية : تصميم المكاتب وتوفير الفضاء والمرافق مثل الصالات والمطاعم...
- ح- الإجراءات و السياسات: القواعد واللوائح التي يجب على العاملين الإلتزام بها في العمل.
- خ- الأداء والتقييم: كيفية تقييم أداء العاملين وتحديد الأهداف والتطوير المهني.
- د- التوازن بين العمل والحياة الشخصية : الدعم المقدم للموظفين لتحقيق التوازن في حياتهم اليومية.

## 7-آثار بيئة العمل على الأداء الوظيفي

- أ- الآثار الإيجابية: تتضمن بيئة العمل جميع الظروف التي تحسن من نفسية العامل ، الأمر الذي ينعكس على أدائه ويحقق مجموعة من الفوائد منها :
- زيادة الإنتاجية: عندما يزداد رضا العامل عن عمله وفيه، يؤدي هذا العمل بشكل أفضل ويحصل على إنتاجية أكبر، تمتد الى بيئة العمل(الشركة- المؤسسة - المنظمة...) التي تستفيد منها.
  - زيادة الإبداع: عندما يتغلب العامل أو الموظف على شعوره بالقلق في مكان عمله، تتدفق أفكاره المبتكرة وتساعده على حل المشكلات التي تعترضه، وتفتح أمامه أفكاراً لمشاريع جديدة.
  - تحسين المستوى الصحي: تقل أخطاء الموظفين عندما يعملون في بيئة إيجابية لاتسبب لهم ضغوطاً نفسية وأمراضاً عضوية.
  - زيادة الولاء لبيئة العمل:بيئة العمل الإيجابية تجعل العامل يمارس عمله بإخلاص، ويبذل مجهودات اضافية من أجل بلوغ بيئة العمل أهدافها.
  - تشجيع الموظفين على المخاطرة: عندما يشعر العامل(الموظف) بالإرتياح في مكان العمل يصبح لديه الإستعداد لتحمل المخاطر وتحمل النقد البناء لإنجاز عمل أفضل.
  - خفض الإجهاد: عمل الموظفين في مكاتب مريحة وأمكنة صحية ومرتبّة، يعزز من تركيزهم، ويخفض من توترهم وإجهادهم، الأمر الذي يرفع من إنتاجيتهم.

- تقوية عمل المجموعة: تعتبر بيئة العمل الإيجابية من أهم العوامل التي تلعب دوراً كبيراً في بناء روح الفريق، وخفض الخلافات... وهذا ما يعزز العمل الجماعي.
- ب- الآثار السلبية: تسود سلوكيات وأجواء عمل سلبية في بيئة العمل تساهم في تثبيط همم الموظفين والعمال وتفقدهم الرغبة في العمل، ومن أبرز هذه الآثار السلبية ما يلي:
  - الإرهاق: عندما يتعرض العامل أو الموظف الى الإرهاق والإجهاد والتوتر والقلق والإكتئاب... يتأثر تفكيره، وتتأثر صحته الذهنية، فينعكس ذلك سلبياً على تنفيذه لعمله.
  - انخفاض الإنتاجية: بيئة العمل السلبية تصعب على العاملين القيام بأفضل ما لديهم، نظراً لإنعدام الحافز والشعور بعدم الإحترام أو عدم التقدير.
  - ارتفاع معدل الغياب: البيئة التي لا توفر الأساسيات المطلوبة في بيئة العمل، تفقد العمال الرغبة في الذهاب الى مكان العمل، وإيجاد أعذار للتغيب.
  - عدم تماسك الفريق ضمن بيئة العمل: عدم الإهتمام بالمقومات المطلوبة لبيئة العمل وتمييز العاملين يؤدي الى خلق صراعات وانقسامات وانعدام الثقة بينهم... وينعكس ذلك سلباً على أدائهم العملي.
  - تدهور الثقة بالنفس: يؤدي العمل في بيئة سلبية الى انخفاض ثقة العاملين بأنفسهم نتيجة لما يتلقونه من نقد لاذع ومستمر، وملاحظات مهنية تجعلهم لايؤمنون بقدراتهم ومهاراتهم، كذلك عدم دعمهم وتوجيههم يؤثر سلباً على أدائهم.
  - تقلص الحافز والمشاركة: بيئة العمل السلبية تفقد العاملين شغفهم بالعمل واندفاعهم الى التعاطي معه، من خلال شعورهم بالإحباط بسبب عدم تقدير مجهوداتهم.
  - الخوف المستمر: عندما يتلقى العاملون عقاباً على أخطائهم في العمل، يتولد في داخلهم الخوف من ارتكاب أية أخطاء على الرغم من أنها من الأشياء الطبيعية في العمل.

## الخاتمة

ختاماً يمثل إحترام الإتيكيت الاجتماعي في بيئة العمل أساساً لتعزيز التفاعلات الإيجابية والعلاقات المهنية المثمرة من خلال الإلتزام بالتواصل الإحترافي، والإهتمام بالآخرين، وتقدير الإختلافات... إذ يمكننا خلق بيئة عمل صحية ومتناغمة، تساهم في تحقيق النجاح المشترك والإرتقاء ببيئة العمل (مؤسسة - شركة - مكتب...) الى مستويات جديدة من التميز والإبتكار.

علاوة على ما تقدم يتيح الإلتزام بالإتيكيت الاجتماعي في مكان العمل بمد جسور الثقة وتعزيز التعاون بين الزملاء، مما يؤدي الى تحسين الأداء العام وزيادة الإنتاجية... بالتالي فإن الإستثمار في فهم وتطبيق قواعد السلوك الاجتماعي ليس فقط مسؤولية فردية، بل يعد إستثماراً إستراتيجياً يعود بالفائدة على الفرد والمؤسسة على حد سواء.

## مراجع

- 1- د.علي بن عبد الله الزيعلي أتيكيت العمل والتعامل مع الآخرين
  - 2-رانيا سمير حلمي الإتيكيت في العمل
  - 3-د. علي بن محمد الهباني السلوك الاجتماعي في بيئة العمل
  - 4-أمل الفارس دليل اللوك الاجتماعي قي بيئة العمل
  - 5-منال أحمد الشمري مهارات السلوك الاجتماعي والإتيكيت
  - 6 -The Etiquette Advantage in Business personal Skills
  - 7 -Peter post For professional Success Peggy post
  - 7 -L,Etiquette Professionelle Les regles de savoir vivre au travail Gerard Regnier
  - 8 -Les regles d.or de la politesse au travail
- Martin Rikor