ده مورد از آداب حرفه‌ای کارمند: بایدها و نبایدها

۲۲ مهر ۱۴۰۵

فهرست مطالب

۱ مقدمه: احترام، نمایش کارت در رفتار روزمره ۱

۲ ده مورد از آداب حرفه‌ای کارمند: بایدها و نبایدها ۱

۱.۲ ۱. وقت‌شناسی و پایبندی به تعهدها ۱

۲.۲ ۲. گفت‌وگوی محترمانه و گوش‌دادن فعال ۱

۳.۲ ۳. رعایت سلسله‌مراتب و احترام به بالادستی‌ها ۱

۴.۲ ۴. تکریم ارباب‌رجوع و پاسخ‌گویی ۲

۵.۲ ۵. نظافت شخصی و آراستگی ۲

۶.۲ ۶. پوشش متعارف و متناسب با محیط اداری ۲

۷.۲ ۷. همدلی و رعایت کرامت دیگران ۲

۸.۲ ۸. کار تیمی و همکاری مسئولانه ۲

۹.۲ ۹. حفظ حریم خصوصی و امانت‌داری ۲

۱۰.۲ ۱۰. مسئولیت‌پذیری در اختلاف و بازخورد ۲

۳ جمع‌بندی: احترام یک انتخاب روزانه است ۳

۴ منابع ۳

۱ مقدمه: احترام، نمایش کارت در رفتار روزمره

آداب حرفه‌ای فقط مجموعه‌ای از قواعد اداری نیست؛ رفتارهای روزانه‌ای است که احترام به خود، همکاران، مدیران و مراجعان را نشان می‌دهد. رعایت این اصول اعتماد می‌سازد، همکاری را آسان‌تر می‌کند و تصویر فرد و سازمان را ارتقا می‌دهد. موارد زیر برای استفاده در یک دمو یا یادآوری کوتاه در محیط کار تنظیم شده‌اند؛ همواره مقررات داخلی سازمان و اقتضای هر شغل نیز باید رعایت شود.

۲ ده مورد از آداب حرفه‌ای کارمند: بایدها و نبایدها

در هر مورد، رعایت رفتارهای پیشنهادی را با پرهیز از رفتارهای ناسازگار همراه کنید؛ این اصول را متناسب با مقررات و مسئولیت‌های محل کار به کار ببندید.

۱.۲ ۱. وقت‌شناسی و پایبندی به تعهدها

باید: به‌موقع در محل کار و جلسه حاضر شوید، مهلت‌ها را رعایت کنید و اگر مانعی پیش آمد، زودتر اطلاع دهید. زمان‌بندی دقیق نشان می‌دهد برای برنامهٔ کاری دیگران ارزش قائلید. **نباید:** تأخیر را به عادت تبدیل نکنید یا بدون هماهنگی، کار را نیمه‌تمام بگذارید.

۲.۲ ۲. گفت‌وگوی محترمانه و گوش‌دادن فعال

باید: با لحن آرام صحبت کنید، اجازه دهید طرف مقابل حرفش را کامل کند و اختلاف نظر را با تمرکز بر موضوع بیان کنید. ادب در گفتار، حتی هنگام نقد، فضای امن‌تری برای حل مسئله ایجاد می‌کند. **نباید:** فریاد نزنید، طعنه نزنید و سخن همکار یا مراجعه‌کننده را قطع نکنید.

۳.۲ ۳. رعایت سلسله‌مراتب و احترام به بالادستی‌ها

باید: مسیرهای گزارش‌دهی و مسئولیت‌ها را بشناسید؛ درخواست‌ها و گزارش‌ها را از راه مناسب و با بیان حرفه‌ای مطرح کنید. اگر با تصمیمی مخالفید، دیدگاه خود را محترمانه و مستدل بیان کنید. **نباید:** احترام را با چاپلوسی اشتباه نگیرید یا از اختلاف نظر برای بی‌احترامی و دورزدن رویه‌های سازمانی استفاده نکنید.

۴.۲ ۴. تکریم ارباب‌رجوع و پاسخ‌گویی

باید: با خوش‌رویی و توجه، نیاز مراجعه‌کننده را بشنوید، اطلاعات روشن و درست بدهید و پیگیری لازم را انجام دهید. با همهٔ مراجعان منصفانه رفتار کنید و در صورت ناتوانی در پاسخ‌گویی، آن‌ها را به فرد یا واحد مرتبط راهنمایی کنید. **نباید:** مراجعه‌کننده را معطلِ بی‌دلیل نگذارید، با بی‌حوصلگی پاسخ ندهید و اطلاعات نادرست یا وعدهٔ انجام‌نشدنی ارائه نکنید.

۵.۲ ۵. نظافت شخصی و آراستگی

باید: به پاکیزگی فردی، مرتب‌بودن مو و دست‌ها و رعایت بهداشت در فضای مشترک توجه کنید. آراستگی ساده و پیوسته، بخشی از احترام به خود و آسایش همکاران و مراجعان است. **نباید:** بهداشت فردی یا پاکیزگی محیط کار را نادیده نگیرید و از عطر یا مواد خوش‌بوکنندهٔ تند و آزاردهنده استفاده نکنید.

۶.۲ ۶. پوشش متعارف و متناسب با محیط اداری

باید: لباسی تمیز، مرتب و متناسب با فضای رسمی سازمان و وظایف شغلی انتخاب کنید؛ پوشش باید حرفه‌ای و متناسب با ضوابط محل کار باشد. در صورت وجود دستورالعمل پوشش، آن را رعایت کنید. **نباید:** پوششی انتخاب نکنید که با مقررات سازمان یا ماهیت رسمی محیط کار ناسازگار باشد.

۷.۲ ۷. همدلی و رعایت کرامت دیگران

باید: شرایط و دیدگاه همکاران را در نظر بگیرید، با حوصله گوش دهید و در برخوردها احترام و انصاف را حفظ کنید. همدلی به معنای موافقت همیشگی نیست؛ یعنی اختلاف را بدون تحقیر و قضاوت شتاب‌زده مدیریت کنید. **نباید:** مشکلات یا اشتباهات دیگران را دستمایهٔ تمسخر، سرزنش علنی یا شایعه‌سازی قرار ندهید.

۸.۲ ۸. کار تیمی و همکاری مسئولانه

باید: اطلاعات کاری لازم را به‌موقع به اشتراک بگذارید، سهم خود را در کار گروهی انجام دهید و هنگام نیاز برای پیشبرد هدف مشترک همکاری کنید. قدردانی از مشارکت دیگران، اعتماد و هماهنگی تیم را تقویت می‌کند. **نباید:** اعتبار کار گروهی را فقط به نام خود ثبت نکنید یا با پنهان‌کردن اطلاعات و سرزنش دیگران، همکاری را دشوار نسازید.

۹.۲ ۹. حفظ حریم خصوصی و امانت‌داری

باید: از اسناد، اطلاعات سازمان و داده‌های شخصی مراجعان و همکاران با دقت نگهداری کنید و فقط در چارچوب وظیفه از آن‌ها استفاده کنید. اصول صداقت و درستکاری، در هر نقش اداری پایهٔ اعتماد است؛ این ارزش‌ها در آیین‌نامهٔ رفتار کارکنان خدمات کشوری بریتانیا نیز تصریح شده‌اند. **نباید:** اطلاعات محرمانه را در گفت‌وگوهای غیرکاری، پیام‌رسان‌ها یا فضای عمومی منتشر نکنید.

۱۰.۲ ۱۰. مسئولیت‌پذیری در اختلاف و بازخورد

باید: خطا را بپذیرید، برای اصلاح آن اقدام کنید و بازخورد را فرصتی برای بهترشدن بدانید. اگر مسئله‌ای پیش آمد، ابتدا از مسیر گفت‌وگوی محترمانه و رویهٔ سازمانی برای حل آن استفاده کنید. **نباید:** اشتباه را پنهان نکنید، مسئولیت را به گردن دیگران نیندازید و اختلاف کاری را به حملهٔ شخصی تبدیل نکنید.

۳ جمع‌بندی: احترام یک انتخاب روزانه است

احترام در محیط کار با رفتارهای کوچک اما پیوسته معنا پیدا می‌کند: وقت‌شناسی، آراستگی، پاسخ‌گویی، همکاری و رعایت شأن همهٔ افراد. رعایت سلسله‌مراتب در کنار رفتار منصفانه با همکاران و تکریم ارباب‌رجوع، محیطی حرفه‌ای‌تر و قابل‌اعتمادتر می‌سازد. به یاد داشته باشیم: احترام‌گذاشتن به دیگران، بازتابی از احترامی است که برای خود و مسئولیت شغلی‌مان قائلیم.

۴ منابع

- دولت بریتانیا، آیین‌نامهٔ رفتار کارکنان خدمات کشوری: ارزش‌ها و معیارهای رفتاری، آخرین به‌روزرسانی ۱۶ مارس ۲۰۱۵. این منبع اصول درستکاری، صداقت، عینیت و بی‌طرفی را بیان می‌کند؛ توصیه‌های این برگه با اقتباس کلی از این اصول و زمینهٔ عمومی محیط اداری تنظیم شده‌اند.