الحياة العملية للسكرتيرة في المراسلات والمجاملة

هذا الفصل يتعلق بجميع دوائر العمل التي يتصل المرء فيها بأناس من شتى الأوساط، وفي هذا الحقل تتصل آداب السلوك باللباقة والعواطف الانسانية وحسن الاستقبال والأناة والروية.

وإليك بعض القواعد العامة:

لا تدع زائريك ينتظرون طويلا السماح لهم بمقابلتك، فمثل هذه المعاملة تجعلهـم يـشعرون بفظاظتك أكثر مما يشعرون بأهميتك. ومتى دخلوا مكتبك فاستقبلهم بلطف وأحسن معاملتهم.

إذا عهدت الى أحد مساعديك، أو سكرتيرتك أن تطلب أحداً بالهاتف، فلا تدع الشخص الذي طلبته ينتظر وقتاً طويلاً.

يجب أن تحيي زملاءك دائما، بقليل من احناء الرأس على الأقل، سواء كانوا أعلى منك رتبة أو مساوين لك أو أدنى منك، ولا تنسى أن تجيب على تحية من هم أدنى منك رتبة.

لا توبخ الموظفين أو المستخدمين الذين هم أدنى مرتبة منك أمام أشخاص آخرين، لأنك بذلك تضيف الى التوبيخ، الإهانة والإذلال يلحقان بذلك الموظف أو المستخدم، وتقيم الدليل على قسوتك.

<u>واجب المواطنين:</u>

على المواطن أن يكون بدوره إنساناً هادئاً ومهذباً، والمواطن الصالح يفرض احترامه علـى الآخرين.

إبدأ أولا بالسلام والتحية، ثم إسأل عن طلبك أو معاملتك، ولا تجادل أو تناقش إلا في إتزان وهدوء، وبعد أن تعطي الموظف المسؤول الفرصة والمدة الكافية لمراجعة ملف معاملتك.

السكرتيـ ـ ـ ـ رة

طالما نحن في صدد الكتابة عن الحياة العملية في هذا الفصل، فقد رأينا أن نفرد هذا البحث الموجز عن عمل وأهمية السكرتيرة في العمل.

الفتاة التي تقوم بوظيفة سكرتيرة خاصة، في مؤسسة تعتبر عاملاً هاماً فـي تنظـيم الادارة وحسن سير الأشغال بين رب العمل ومعاونيه وعملائه في الداخل والخارج، وهمزة الوصـل فـي تحديد الارتباطات والمواعيد الهامة، وحفظ أسرار العمل وتنظيماته.

إن عمل السكرتيرة ليس بالشيء العادي أو السهل، خاصة إذا كان مدير المؤسسة يشرف على قطاع كبير وواسع، وان نجاح كل سكرتيرة يتصل بطبيعة أخلاقها وحرصها وكياستها.

... وإلى كل فتاة تعمل سكرتيرة هذه الملاحظات:

1- يجب أن تكون العلاقة بين السكرتيرة ورئيسها بعيدة عن رفع الكلفة.

2- يجب أن تكون لدى السكرتيرة الشجاعة الكافية للطلب من رئيسها إعادة صياغة بعض المقاطع الاملائية إذا وجدت أن بعض الكلمات أو الجمل غامضة.

3- وأن تقول له أنها سوف تعيد طباعة هذه الرسالة أو تلك، لوقوع بعض الأغلاط فيها، وهذا بالطبع سوف يسر رئيسها ولا يزعجه، ولو كان صلفاً أو حاد المزاج.

4- على الفتاة أن تكون متحفظة في أقوالها وأحاديثها أمام الجميع، خاصة فيما يتعلق بعمل ونشاط رئيسها.

5- وأن تكون حريصة على حفظ الرسائل والمكتبات المختلفة، وأوراق رئيسها الخاصة. ولا تترك الفرصة لزائر أو صديق للإطلاع على هذه المخابرات حتى ولو كانت تافهة، ومن ثم عليها بحفظها في ملفاتها.

6- عدم التنصت على المخابرات الهاتفية.

7- عليها أن تكون في غاية التهذيب في الرد على المكالمات الهاتفية.

8- على السكرتيرة أن تمارس بالتجربة والتمرين، تمييز الأسماء والأصوات والنبرات في الهاتف، لمن يتعاملون مع المؤسسة.

9- وأن لا تجد غضاضة مطلقاً في تقديم أي مشروب ساخن أو بارد لزوار رئيسها أسوة بزميلاتها في المكتب.

10- وأخيراً، أن تكون حسنة الهندام، مع الحشمة المطلوبة.

المراسلـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـة

تؤلف المراسلة أحد ميادين الهامة لآداب السلوك، ولهذا فإن القارىء سيجد في هذه الأبواب قواعد عديدة ودقيقة يجب التقيد بها، وهي تتعلق بمظهر الرسالة، وبطريقـة الكتابـة وتعـابير الكياسية، الخ.

وتتألف الرسالة من عدة عناصر، هي:

1-الخط والحبر: إختر لرسائلك الحبر الأزرق أو الحبر الأسود، وتجنب أي لون آخر، وأكتـب بخط واضح كل الوضوح. ويجب أن لا تكتب بشكل مـضطرب وغيـر منـتظم، وأن تتجنـب الخطوط المنحنية والهوامش ولطخ الحبر والتشطيب والتصحيح، وأن تبدأ الصفحة لا من مكـان مرتفع جداً ولا منخفض جداً، ولكن فوق منتصف الصفحة بقليل.

2-التاريخ: يكتب التاريخ بطريقتين: إما على الجانب الأيسر من أعلى الرسـالة، أو فـي آخـر الصفحة اليمنى للتوقيع. والتاريخ يجب أن يشمل: اليوم والشهر كتابةً والسنة عدداً.

3-استهلال الرسالة: تستهل الرسالة باسم الشخص المرسل اليه.

4-الموضوع: ليس هنالك قاعدة عامة لكتابة الموضوع، لأن هناك رسـائل شخـصية وأخـرى اجتماعية وبعضها رسائل أعمال أو رسائل رسمية وغيرها. إنما على القارىء أن يبدأ رسـالته بدون أية مقدمات، ويبتعد عن تقليد النماذج المبتذلة المسجلة في كتب الرسائل، فإن لهجة الخطاب تتعلق بظروفك الخاصة وبعلاقتك مع مراسلك، وأنت وحدك الذي يـستطيع الإعـراب عنهـا، والصدق في التعبير عن عواطفك هو أحسن مصادر الإلهام.

5-اختتام الرسالة – تعابير الكياسة: تختتم الرسالة ببعض التعابير الودية، واليك طائفة من هـذه التعابير التي يحسن استعمالها والتقيد بها:

إذا كتبت إلى سيدة تصغرك في السن أو الى فتاة فقل لها "تكرمي يا سيدتي – أو يا آنستي، بقبول عواطفي المخلصة".

وإذا كتبت إلى رجل يكبرك في السن أو الى من هو أعلى مقاماً فقل له: "تفضل يا سيدي بقبـول خالص احترامي". وإذا كانت رتبته معينة، فيستحسن ذكرها كأن تقول: "يا سيدي المدير العام – تفضل بقبول عواطف الاحترام الاخلاص".

وإذا كتبت إلى رجل مساوٍ لك تعرفه جيداً ولكنك لا تعده من أصدقائك فقل له: "تفضل بقبول عواطفي الحارة".

وإذا كتبت إلى صديق لك فإن أمثال هذه التعابير تصبح مقتضبة فتقول مثلاً في آخر الخطـاب: "بصداقة حارة" أو "بمودة صادقة".

وإذا كتبت الى سيدة أعلى منها مقاماً تقول لها: "تفضلي يا سيدتي بقبول عواطفي المخلصة".

وإذا كتبت الى امرأة مساوية لها فإنها تقول: "تفضلي يا سيدتي بقبول عواطفي الحارة".

وإذا كتب رجل إلى من هو أقل منه منزلة فإنه يقول له: "تقبل أيها الأخ تقديري واعتباري".

وإذا كتب إلى خادمه فإنه يقول له: "مع أحسن ذكرياتي".

6-التوقيع: إن التوقيع يجب أن يضمن الإسم دون اختصار يتبعه اسم العائلة.

7-الغلاف: يجب أن تكتب الكلمات على الغلاف بجميع حروفها، لا مختصرة بل كاملة. وإذا كان لأحدهم لقب ما فيجب أن تسجله على الغلاف الموجه اليه.

ويجب أن تكتب الاسم والعنوان على الغلاف بوضوح تام وبخط مقروء.

ويستحسن ألا يكتب المرسل إسمه وعنوانه على ظهر الغلاف الا اذا كان غير واثـق مـن عنوان المرسل اليه، أو كان هناك تعليمات رسمية بالتقيد بهذا الأمر.

الطابع البريدي يجب أن يلصق دائما في أعلى الغلاف الى اليمين لجميع أنـواع الرسـائل المحررة عربياً أو أجنبياً.

الهاتـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـف

لم تكن في الماضي قواعد خاصة بالهاتف، فهو اختراع حديث، وبـديهي أن آداب الـسلوك القديمة لن تتعرض له، ولكن في وسعنا وضع القواعد الخاصة به المستمدة من مبادىء الكياسـة والسلوك.

وفيما يلي بعض النصائح:

1- لا تتكلم بصوت عال، بل بصوت مسموع وهادىء.

2- عرف بنفسك دوماً خلال المخاطبات الخاصة، وعن مركزك ثم عن اسمك فـي المخاطبات الرسمية.

3- استعمل التلفون ولكن لا تسيء استعماله، ولا تنسى أن الأكثرية الـساحقة مـن الناس لا تحب أن يتلفن لها، وإن جرس التلفون يباغت أهل المنزل وهـم يتحـدثون أو يأكلون أو يقرأون فيضطرون إلى التوقف عن ذلك، ويرغم الشخص الذي تريد محادثته على الوقوف، وأحياناً على الانتقال من غرفة الى أخرى، وربما اضطره ذلك الى دخول غرفة جار له وهو في وضع لا يشجعه على ذلك، لذلك أوجز دائما في الحديث.

4- لا تسأل بالتلفون عن مريض ثقلت عليه وطأة الـداء، فـإن صـوت الجـرس المفاجىء قد يزعجه أو يؤذيه.

5- إذا كنت تتحدث مع شخص آخر، وانقطعت المخابرة التلفونية بينكما، فاطلـب محدثك من جديد اذا كنت أنت طلبته وإذا العكس فانتظر منه أن يطلبك، ولا تقـدم أنـت بذلك.

6- إذا كنت عند أصدقاء لك فأحرص أن لا تتلفن إلى أحد. وأن لا تتلقى مخابرات تلفونية من أحد، فإن صالون أصدقائك ليس غرفة تلفون.