



## الوحدة الثانية

### الدرس الثاني: صفات السكرتير الناجح

#### موضوعات الدرس:

– صفات السكرتير الناجح .

#### الهدف من هذا الدرس هو أن:

– تُوضِّح صفات السكرتير الناجح .

### تمهيد

عند دخولك لإحدى الشركات لمقابلة المدير طلب منك السكرتير الانتظار لانشغال المدير فجلست في المكان المخصص، وشاهدت الأوراق المبعثرة على طاولة السكرتير والتي أشعرتك بوضع فوضوي . دخل أحد الموظفين وطلب من السكرتير تجهيز معاملة مهمة، فأخبره السكرتير بعدم علمه بإجراءات إنهاء تلك المعاملة، ثم اتصل مدير الإدارة المالية يستفسر عن معاملة قام السكرتير بإرسالها لقسم المحاسبة فأفاد السكرتير عن عدم معرفته بأي شيء عن هذه المعاملة، ثم دخل رجل كبير في السن وسأل السكرتير عن أسباب تأخير معاملته فتشاجر السكرتير معه وطلب أمن الشركة للتعامل معه . وبعد برهة رن جرس الهاتف فكان أحد أصدقاء السكرتير فأخبره السكرتير بأن هناك مناقصة غير معلنة سوف تكون جاهزة خلال اليومين القادمين وطلب منه عدم إخبار أحد بذلك .

1 ما انطباعك عن هذا السكرتير؟

2 ما الأعمال التي قام بها هذا السكرتير وترى أنها غير جيدة؟

3 ما أتر تصرفات هذا السكرتير في المنظمة التي يعمل لديها؟

1- انطباعي عن هذا السكرتير انه غير ناجح.

2- الأعمال هي

- الأوراق المبعثرة.

- تأخير الأعمال.

- الإهمال.

- عدم ترتيب الملفات.

- إقضاء اسرار المنظمة.

3- لتصرفات هذا السكرتير أثر سلبي على المنظمة تتمثل في تأخير الأعمال وتدهور سمعة المنظمة، ومعرفة المنافسين أسرار المنظمة مما ينعكس على قدرتها التنافسية بالسلب.

## صفات السكرتير الناجح

من الصعب حصر الصفات الواجب توفرها في السكرتير الناجح، وذلك لتنوّع تلك الصفات ما بين صفات شخصية، وصفات ذهنية، وصفات مهارية، وقد يتم إدراج الصفات الواجب توافرها في أي موظف بشكل عام من ضمن هذه الصفات أيضاً، ولكننا سنقوم باختصار هذه الصفات، بحيث يتم التركيز على أهم الصفات التي من الواجب أن يتمتع بها السكرتير التنفيذي، وهذه الصفات هي:

### ١ - الاقتناع برسالة المنظمة وأهدافها والعمل على تحقيقها

ويقصد بذلك أن يكون لدى السكرتير القناعة التامة بأهمية ومشروعية العمل الذي تقوم به المنظمة، ودوره في تحقيق تلك الأهداف من خلال التأثير الإيجابي على من يعمل في المنظمة، أو خارج المنظمة.  
مثال: التحدث في المجالس الخاصة عن إنجازات المنظمة ودورها في خدمة المجتمع.

### ٢ - إتقان المهارات اللازمة لأداء عمله بالطريقة الصحيحة

إن السكرتير الناجح هو الذي يتقن مهارات العمل الذي يقوم به، ولا يكتفي بأداء العمل المطلوب منه بأي صورة كانت فحسب، بل يحاول أن يتقن ما يعمل من خلال الاستفادة من خبرات الآخرين والاطلاع المستمر على كل ما هو جديد من علوم وتقنية تساعده على الإبداع والتميز.  
مثال: حفظ الملفات وتصنيفها بحيث يسهل التعرف عليها واسترجاعها.

### ٣ - المحافظة على أسرار المنظمة وعدم نشرها

لقد مر بنا خلال تعريف مفهوم السكرتير، بأن الموظف الذي يقوم بهذا العمل يطلق عليه "أمين السر" وهذا يبيّن أهمية صفة حفظ الأسرار، ووجوب توفر هذه الصفة في من يشغل هذه الوظيفة.

### ٤ - سرعة البديهة والمرونة لمواجهة المواقف الطارئة

إن طبيعة عمل السكرتير تحتم عليه مقابلة عدد كبير من الأشخاص خلال أداء عمله، ويختلف هؤلاء الأشخاص من حيث ثقافتهم، ومستوياتهم التعليمية، واختلاف طبائعهم وأمزجتهم، ويحتاج السكرتير إلى التعامل مع هذه النوعيات المختلفة من البشر لسرعة البديهة والقدرة على مواجهة المواقف الطارئة والمخرجة بشكل لائق وسريع.  
مثال: التعامل مع مراجع قام أحد الموظفين بإهمال معاملته، وجاء للمدير وهو في حالة من الغضب الشديد.



## ٥ - العناية بالمظهر وحسن الملابس - بدون مبالغة

من الصفات المكتملة للسكرتير الناجح اهتمامه بمظهره، كونه يعطي صورة عن موظفي المنظمة، ولكن يجب الانتباه إلى عدم المبالغة والتكلف في الاهتمام بالمظهر بشكل يدل على التكبر، ولمجرد لفت الأنظار. مثال: لبس الزي السعودي ومراعاة الظهور بالشكل اللائق.

## ٦ - البشاشة وحسن التعامل مع الآخرين

من الصفات التي تجعل السكرتير متميزاً ومقبولاً لدى من يتعامل معهم تبسمه الدائم عند الحديث، وبشاشة وجهه عند لقاءهم، والتعامل الحسن مع الجميع، وهذا مما يسهل كثيراً من الصعاب التي قد يصادفها السكرتير في التعامل مع الآخرين، مثل تعديل موعد زيارة المراجع، أو عدم تمكن المدير من مقابلة الزائر. مثال: مساعدة المراجعين المسنين في إنهاء معاملاتهم بأسرع وقت ممكن.

عَنْ أَبِي ذَرٍّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ «تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ صَدَقَةٌ» [صحيح ابن حبان، ٤٧٤].

## التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

١ - ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

- ١ ليس من المهم أن يكون السكرتير مقتنعاً برسالة المنظمة التي يعمل بها. ( X )
- ٢ لا بد للسكرتير أن يلبس أفخر الملابس، حتى يعطي صورة طيبة للمنظمة. ( X )
- ٣ يستطيع السكرتير تحسين أدائه في العمل عن طريق الاطلاع المستمر على كل جديد. ( ✓ )
- ٤ قد يؤدي إفشاء السكرتير لأسرار الشركة إلى تسريب تلك الأسرار للمنظمات المنافسة. ( ✓ )
- ٥ بشاشة الوجه وحسن التعامل مع الآخرين، تسهل تعامل السكرتير مع الآخرين. ( ✓ )

٢ - اذكر ستاً من الصفات الواجب توافرها في السكرتير.

٣ - هات مثلاً على كل صفة من الصفات الآتية للسكرتير الناجح:

م	الصفة	المثال
١	إتقان المهارات اللازمة لأداء العمل	حفظ وتصنيف الملفات
٢	المحافظة على أسرار المنظمة	عدم تسريب المعلومات (مناقصة)
٣	سرعة البديهة والمرونة لمواجهة المواقف الطارئة	التعامل مع المواقف السيئة (عميل غاضب بسبب التأخر في الموعد)
٤	البشاشة وحسن التعامل مع الآخرين	تعديل موعد زيارة مراجع
٥	مقابلة المراجعين وحل مشكلاتهم	خطأ في فاتورة العميل أو طلب استبدال منتج