

الباب الخامس

---

آداب السلوك والعهد

obeykandl.com

## الفصل الاول

## التقدم في العمل

أهمية حب الناس : من الضروري في الحياة العملية ، كما في الحياة الاجتماعية ، بل ربما كان أكثر ضرورة من الأولى ، ان يحبك الناس . وفي هذا يقول البرت ادوارد ويجام في كتابه (Marks of an Educated Man) : «عندما أرى الحزن مرئياً على وجوه الكثير من الشبان والشابات حين يغادرون مدارسهم ويبدءون حياتهم . فيؤذون أنفسهم لحاجاتهم إلى الحصافة والحذق والحكم الاجتماعي ، يدور بخلدني أن أنشئ قسماً للدكاء الاجتماعي والحذق والأخلاق الفاضلة والقدرة على التقدم في جميع مدارسنا وجامعاتنا»

وقد ينجح الرجل غير الحصيف المكروه ، بل قد يصيب نجاحاً بارزاً في ميدانه ، ولكنه سيلاقي ولا شك صعوبة في التقدم أكثر مما يلاقيها الرجل الأقل كفاءة ، ولكن الذي تكسبه أخلاقه وشخصيته الظريفة أصدقاء على طول الخط . فان البشاشة والدعة يستطيعان أن يفعلوا العجب العجيب في دنيا الأعمال

قال شارلس م. شوارب (Charles M. Schwarb) ذات مرة : « ينظر بعضنا إلى البائعين نظرتهم إلى الأشخاص المتجولين الذين يحملون عيّنات من الثياب . فلو طبقنا هذه النظرية على أنفسنا لكان ذلك أجدي وأحسن . فنحن جميعاً بائعون ، بائعون في كل يوم من أيام حياتنا . اننا نبيع أفكارنا ومشروعاتنا ونشاطنا . وكل حماستنا لأولئك الذين نختلط بهم»

وأكثر من هذا ، اننا نبيع أنفسنا . فاذا كنت صاحب مصنع للصابون أو الروائح العطرية ، أو أطعمة وأردت أن تبيع منتجاتك لأكثر عدد من الناس . فانك تحزم هذه المنتجات بشكل يجعلها شديدة الجاذبية وتجعلها تبدو جميلة مغرية . فلماذا إذن لا تفعل ذلك مع نفسك؟ لماذا تدع الأخلاق السيئة والحديث الجاف ، والثياب الرثة ، تنفـر منك الأشخاص الذين تختلط بهم في عمالك والذين قد يؤثرون في حياتك تأثيراً حيوياً ؟

لا تقع في ذلك الخطأ المبين الذي يقع فيه الكثيرون . وهو اعتقادهم بانهم حين يتلطفون مع أحد الأشخاص إنما يصنعون فيه معروفاً . لان الواقع عكس ذلك تماما . فانك تصنع الجميل في نفسك أو بعبارة أدق انك تعرض نفسك على الناس في أجمل إطار

البشاشة في العمل : لا نظننا بحاجة إلى تأكيد ما للاخلاق الفاضلة من قيمة عظيمة في الحياة العملية . وكثيرون من رجال الأعمال الناجحين يدركون أن سرعة نجاحهم في عملهم تعزى إلى قدرتهم على الاختلاط أو الامتزاج بالآخرين . وبراعتهم في اجتذاب الأصدقاء وأخلاقهم المترفة . ووسائلهم اللطيفة التي تؤثر في كل شخص يتصلون به

والأخلاق الطيبة تترك أثراً طيباً في نفوس الآخرين في دنيا الأعمال كالذي تتركه في المحيط الاجتماعي . والمشاهير من رجال الأعمال ليسوا أقل اجتذاباً إلى المؤدبين المهذبين من شركائهم في العمل منهم ، أي أصدقائهم المؤدبين المهذبين في الصالون . وعلى هذا فان للاخلاق الطيبة قيمتها العادية العظمى التي لا يمكننا أن نتجاهلها في دنيا الأعمال

يقول مؤلف كتاب (آداب السلوك في العمل) - وهو كتاب نفيس جداً لأصحاب الأعمال : «إن العمل ، مثل كل شيء آخر تقريباً ، يسهل هدمه أكثر من بنائه . والفظاظة من أقوى أدوات التدمير أثراً . فيكفي لأن

تهدم صالة أنفقت السنوات الطويلة في تحقيقها ، أن تكتب رسالة جافة ، أو تنفوه باجابة وقحة ، أو تجيب بخشونة على محادثة تليفونية . حتى خطابات تحصيل النقود ، مها كانت المبالغ المستحقة قد طال عليها الأمد ، تستطيع أن تنزع المزيد من النقود من جيب العميل إذا كتبت بحصافة وسياسة . مها إذا كتبت بالأسلوب العادي المجرد من هاتين الصفتين .

ومن الأسس الرئيسية لنجاح أى عمل تجارى أن يبدى كبار الرؤساء فى أية مؤسسة روحاً طيبة . نحو مره وسبهم . وأما ترفع الرؤساء وعدم إصغائهم لمره وسبهم فمن شأنه أن يصل بالعمل إلى حالة ركود اليمة . لا تلبث أن تؤدى إلى الافلاس

ومهما يكن من شىء . فإن من المسلم به أن الشخص الغر ( الخام ) ، لا الرجل المدرب ، هو الذى يثير من المتاعب فى المسائل التجارية بما يتصف به أحياناً من فظاظة وخشونة . والشباب ، وخاصة من يسعدهم الحظ فى إحراز الربح المادى ، كثير آما ينظرون إلى الدنيا كأنها مكان عتيق ما وجد إلا لهناهم الخاص . ولما كن دنيا الأعمال لا تلبث أن تنزع أمثال هؤلاء الشبان من هذا الوهم . إلا أنه يحدث أحياناً ألا يتحقق هذا الغرض إلا بعد أن يكونوا قد احدثوا من الضرر أبلغه وافدحه . ذلك بأن القحة إذا اقترنت بالعجز الذى ينشأ دائماً عن نقص التجارب لا يجعلان الاتصالات الشخصية محبة إلى نفوس الآخرين

وكل شاب يعتقد أنه يستطيع أن يصلح الدنيا . ولكن كل كهل عاش فيها يعرف أن ذلك أمر غير مستطاع . هناك عند منتصف الطريق . يتقابلان ويقول أحدهما الآخر « ومع ذلك فسنستمر فى عملنا فيها » وهنا يزدهر العمل . ولكن بلوغ ( أرض اللقاء ) يقتضى التسامح والصبر والأدب الجم من الجانبين

التعامل مع زملاء العمل : لا ريب أن الرجل العظيم هو الذي يستط  
 أن يسيطر على نفسه فيكون مؤدباً ، بشوشاً ، متزاناً ، طوال الوقت ،  
 إدارة الأعمال حيث الحركة الدائمة ، والوضوء ، والمثيرات الصغيرة منها  
 والكبيرة . ومثل هذا الرجل زعيم بغير شك . لأن الرجل الذي يستطيع  
 أن يضبط نفسه يستطيع ان يضبط الآخرين

وقد يحدث أحياناً ألا ينجح بعض الأشخاص في الأوساط الاجتماعية  
 مع ما يتصفون به من مرح وازان وبساطة وبشاشة في الأوساط الاجتماعية  
 وذلك لأنهم ينسون أن الأدب موضعاً في دنيا الأعمال مثل المكان الذي  
 في الحياة الاجتماعية . فهم يفقدون أفاتهم وصبرهم ، ويتكلمون بصوت  
 مرتفع لا يجب التكلم به في أى مكان آخر . ويستعملون لغة يحرصون على  
 ألا يستعملوها مع معارفهم في المجتمع . ويكشفون عن غلظة عميقة تهز مر  
 يتصلون بهم هزاً عنيفاً . ومن ثم فإن لهم على الرغم من انهم قد يكونوا  
 محبوبين في الحياة الاجتماعية ، شهرة لا يحسدون عليها بين زملائهم في العمل  
 فالبشاشة والأدب خير درع يقى من فظاظة الآخرين في دنيا الأعمال  
 فأنت لا تستطيع أن تكون جافاً أو ضيق الصدر حمال البائع البشوش المؤدب  
 بل لعالك قد تود أن تصاحبه بحرارة وتقول له ( شد ما أنا مسرور بمعرفتك !  
 وأنت لا تستطيع أن تكون فظاً مع الزائر الذي يحبيك بأدب ، وهدوء  
 وازان . والذي يخلق وجوده في المكتب الصاخب جواً من الراحة والهدوء  
 وإكثك تريد أن تكون فظاً مع زميلك المهمل الذي يصفع الباب . أو  
 ذلك الزائر الذي يهبط عليك فجأة وأنت أشد ما تكون انهماكاً في عملك  
 أو ذلك البائع الذي يصر على أن يقبض عليك من كم سترتك ويصيح في  
 وجهك بأعلى صوته ! إن أمثال هؤلاء الأشخاص يجلبون على أنفسهم سخط  
 الناس بسوء معاملتهم إياهم

وينجذب رجال الأعمال بدافع الغريزة الى الرجل المؤدب ، الصلب  
 حواكن في غير عناد . الظريف ولكن بغير أن يكون ثثارا . المؤدب  
 حواكن في غير زلة . فاذا كان أحد المشتريين متردداً بين بائعين عرضاً عليه  
 صنفاً واحداً بسعر واحد . فانه لا يربح سينكفي . في النهاية عائداً الى  
 أطرفهما خلقاً . وأكثرهما بشاشة

والشخص الذي يتصف بالأخلاق القاضلة ، والثقة بالنفس ، والاتزان ،  
 يظفر ولاشك بحب زملائه وثقتهم

الأدب الخاطيء : الرياء صفة ممقوتة في دنيا الأعمال كما هو مردول في الحياة  
 الاجتماعية . بل لعله أكثر مقتاً في الأولى منه في الثانية لأنه يستغل فيها  
 بقصد الربح المادي الشخصي . والرجل المهذب فعلاً . يكون مؤدباً مع حاجب  
 مكتبه كما هو مع رئيس المؤسسة التي يعمل فيها بيد أنه لا يكون مؤدباً لأنه  
 يظن أن الأدب سيعود عليه بالنفع ، بل لأنه روض نفسه على الظهور بمظهر  
 البشوش ، المرح ، الرقيق أمام الجميع . ومن ثم فلم يعد في استطاعته أن  
 يكون جافاً أو خشناً مع أحد . ومثل هذا الأدب يصدر عن القلب  
 والروح . وهو جزء من الشخصية أكثر مما هو كساء لها

العمل هو الخدمة ، وليس الخضوع والتذلل . والبشاشة واللطف صفتان  
 ينبغي أن يتحلى بهما الطرفان . ونحن ننقل هنا فقرة من كتاب ( آداب  
 للسلوك في العمل ) لتبين أهمية الظرف والبشاشة الطبيعية لجميع الأشخاص :  
 « لا يجادل رجل الأعمال الناجح زملاءه أو أى شخص آخر . لا لأن  
 ذلك سياسة حمقاء فحسب . بل لأن احترامه لنفسه يمنعه من ذلك . وهو  
 يطالب موظفيه بمعاملة العملاء معاملة لطيفة . فاذا لعب الشك برأسه فانه  
 يتخذ من هذا الشك ذريعة لارضاء العملاء على حساب الموظفين وهو يضع  
 نصب عينيه دائماً انه يتعامل مع مخلوقات تتصف بالذكاء . ويرى أن من

حق العميل أن يتوقع من المؤسسة التي يتعامل معها أن تقدم له أجد السلع والخدمات الممتازة . ولكنك ربما بنفسه وبموظفيه أن ينالوا في استرضاء العميل بحيث تهدر كرامتهم وكرامة المؤسسة في سبيل الأبقاء على تجارتهم مهما كانت الصنفقة ضخمة»

ولم يمن الكتاب حتى الآن بالكلام عن البشاشة واللاطف اللذين يجب أن يتصف بهما العميل والجمهور . ونحن نقول أن العمل هو الخدمة والسيد هو الجمهور . والجمهور قاس . ويتطلب إرضاءه بذل مجهود جبار . وكل منا يتحدث عن الجمهور برثاء يخالطه الغضب المكبوت ، ونحن نقسي اننا هذا الجمهور ، وان المجموع الكلي للنشأة الطيبة ، والذكاء ، والأخلاق التي يتكون منها الجمهور لاتعدد هذه الصفات في الأفراد الذين يتكون منهم هذا الجمهور

عند الباب الخارجي للعمل : هناك وسائل ثلاثة لدخول أية مؤسسة أعمال لمقابلة رجل من رجال الأعمال . أولها كتابة الرسائل . وأشهرها الحديث التليفوني . وثالثها وأقلها شهرة هي الذهاب الى المؤسسة رأساً والاستئذان في الدخول . ولا يختار الوسيلة الثالثة غير الزملاء في العمل أو الأشخاص الذين يحملون رسالة تعارف

فإذا كان بينك وبين شخص لم تره من قبل عمل ما . فأحسن وسيلة لمقابلته هي أن تكتب إليه رسالة تذكر فيها ما تريد بايجاز ووضوح . وتسأله أن يحدد لك موعداً للمقابلة . أما إذا كنت واثقاً من أنه يعلم عنك شيئاً . فيجوز أن تتصل به تليفونياً . وتحدث إما إليه شخصياً أو الى سكرتيره . وتتفق على موعد للمقابلة . وكلتا الوسيلتين خير ألف مرة من الذهاب الى مكتبه مباشرة وبخاصة إذا كان الرجل من رجال الأعمال المثقلين بالعمل .

لأن ذهابك اليه فجأة قد يضطره الى رفض مقابلتك لكثرة عمله . أو أن يقابلك على مخصص فلا تنتج المقابلة ما كنت ترجوه من خير ونفع .

ولمكتب الاستعلامات أهمية عظمي في كل مؤسسات الأعمال . ولهذا يحرص أصحاب الأعمال على أن يعهدوا بهذه المكاتب الى الأشخاص الذين يأنسون فيهم الكفاية واللاطف والبشاشة .

ويقول كتاب ( آداب السلوك في الأعمال ) : « من الحماقة أن ينصرف الانسان غاضباً من مكتب الاستعلامات لأن أخلاق الموظف الذي يشغله لم تعجبه . ومع ذلك فإن كثيراً من رجال الأعمال العقلاء يفعلون ذلك كل يوم . وقد يحدث أحياناً أن تفسخ صفقات ضخمة بذل الطرفان جهداً جباراً في الاتفاق عليها . واقتضت صرف وقت طويل في دراستها . لا شيء إلا لأن موظف مكتب الاستعلامات كان وقحاً بارداً في معاملة العميل . مثال ذلك : ان إحدى شركات الاعلانات استطاعت بعد مجهود جبار دام عامين أن تحصل على عقد من إحدى الشركات الكبيرة . فلما جاء مندوب هذه الشركة لتوقيع العقد قابلته كاذبة الاستعلامات ببرود وصفافة فانصرف غاضباً وطار العقد من الشركة وطار العمل من الفتاة أيضاً .

قد يكون رجل الأعمال مضيئاً لاغبار عليه في منزله . فاذا ذهب الى مكتبه أبقى أصحاب الحاجات ساعة أو أكثر في الانتظار . وهذا خطأ بين . لأنه ما من أحد يحب أن يبقى في الانتظار أكثر من دقائق معدودات . ومثل هذه المعاملة الجافة لا تدل على النشأة الطيبة أو الرفق اللذين يتصف بهما الرجل الذي يدير دفعة العمل . فاذا كنت من رجال الأعمال ولم يتسع وقتك لمقابلة أحد الزائرين . فلا تبقه في الانتظار طويلاً . بل اطلب من سكرتيرك أو أحد موظفيك أن يرجو الزائر أن يحضر في موعد آخر .

لأن هذه سياسة عملية أفضل من أن تبقى الزائر في الانتظار . فزداد غضبه وينفذ صبره دقيقة بعد أخرى

المحادثة التليفونية : لا تطلب الى سكرتيرك أن يطلب رقماً معيناً ، ثم يقول للشخص المطلوب « أرجوك أن تنتظر لحظة واحدة فان صفوت بك سيتحدث اليك » لأن ذلك مما يثير الشعور . وإنما يحسن أن تظل ممسكاً بسماعة التليفون ريثما يطلب سكرتيرك الرقم ثم تتصل بمن تريد التحدث إليه مباشرة وينبغي أن تعلم أن اهم اسس المحادثات التليفونية هي البساطة مع الايجاز . وإذا كانت الأحاديث المملة سخيفة في المجتمعات فإنها أكثر سخافة في المحادثات التليفونية . ومن ثم يجب ان تلزم حدود الموضوع الذي تتحدث فيه إذا اتصلت بمن يعنيه هذا الموضوع تليفونياً

وقد بدأت عادة النطق بكلمة ( هاللو ) عند بداية الحديث التليفوني ، ولكن رجال الاعمال الذين يقدرون وقتهم النفيس حق قدره أصبحوا ينطقون بأسمائهم أو باسم مؤسستهم بمجرد رفع السماعة ، أما إذا كان بالمؤسسة حامله تليفون تتلقى المكالمات التليفونية فإنها تنطق باسم المؤسسة التي تعمل فيها عندما ترفع السماعة

ومن المهم جداً أن تكون رقيقاً ، ظريفاً ، مرحاً في مكالماتك التليفونية . لان الأشخاص الذين يستخدمون الخشونة والفظاظة في احاديثهم التليفونية يسيئون إلى شعور عملائهم اساءة بالغة

على انه يجب الاقتصاد في معالجة الشؤون العملية بالاحاديث التليفونية . كما انه من سخف الرأي التحدث في المسائل الاجتماعية المتشعبة في اوقات العمل مسائل اخرى هامة : إذا كنت رئيساً أو صاحب عمل . فأحرص دائماً على ان تستقبل كل مرءوس من مرءوسيك وتصغى إلى شكايته باهتمام . ودع

جميع مرءوسيك يعلمون انك على استعداد لان تصفى إلى كل صاحب شكوى  
 مهيا كانت وظيفته صغيرة ، ومهيا كان منصبك ساميا . واحذر أن تتكبر  
 وتعالى لان ذلك ينفر مرءوسيك منك . ويحملهم على كراهيتك وتجنب لقاءك .  
 ثم انه يدل بوضوح على انك مجرد تماماً من كل صفات العظمة

يقول وب ومرجان في كتابهما Strategy in Handling People :  
 « لكي تكون ذا سمعة طيبة وتظفر باحترام الآخرين ، يجب أن تضع نصب  
 عينيك أن التواضع ورفي الذات رقياً صحيحاً يسيران جنباً إلى جنب .  
 فاحرص الحرص كله على أن تكون متواضعاً إذا صنعت جيلاً . أو اذا  
 اطرى الناس ما تصصف به من خلال حميدة عرفوها عنك . وتذكر أن تقدير  
 الناس من لقاء ذاتهم لما تصنع من حسن الأمور أفضل بكثير من ذلك  
 التقدير الذي تسعى اليه وتطالب به . فاحرص على أن تكون متواضعاً ،  
 وان يعرف الناس عنك هذه الخلة المحمودة

وتعلم كيف تكتم الأسرار . لأن الناس يقفون لك بالمرصاد . ويتلقفون  
 كل ملاحظة طائشة قد تبدر منك ليستفيدوا منها . ثم انك باباحتك بالحقائق  
 التي كان ينبغي أن تظل سرّاً مكتوماً تفقد ثقة الناس . اذ من ذا الذي يأتمن  
 رجلاً على سره وهو يعلم أنه لا يكتم أسراره الخاصة ؟

وروح الفكاهة نافعة في الحياة العملية . لأن الرجال الذين يضحكون  
 معاً خليقون بأن يسودهم الوئام والاتفاق في حياتهم العملية . ونحن نسجل  
 هنا ما جاء في كتاب Strategy in Handling People في هذا الشأن : « انك  
 باضحائك الناس وتحريك روح الفكاهة فيهم ، تستطيع أن تستأثر برضاهم  
 فتظفر منهم بما تشاء . ولا شك أن الفكاهة المستملحة أحسن وسيلة لادخال  
 الراحة والاطمئنان في نفوس الآخرين والتقرب منهم

على أنه ينبغي التزام الحذر في اختيار ( النكتة ) ومن سخف الرأي

أن تضحك الآخرين على حساب أحد زملائك في العمل . لأن ذلك قد يجعله يضمرك الحقد والضعف . وقد تندم على ذلك في المستقبل ولات ساعة مندم . وأحسن الفكاهات ما كان عاماً أو ملاماً ينطبق على أحد من الحاضرين والمظهر الشخصي أهمية كبرى في الحياة العملية . فالثياب الرثة تدل على سوء عادات صاحبها . والاهمال في الهندام يدل على الاهمال في كل شيء آخر . ومعنى ذلك أن المظهر والهندام من أهم سبل النجاح الذي يندشه الكثيرون في الحياة العملية . فليضع المبتدئون ذلك نصب أعينهم والاختفقوا ولم يخطوا خطواتهم الأولى في ذلك الميدان الواسع

ومع أنه ينبغي أن يتأنق رجال الأعمال ، إلا أنهم يجب أن يتعدوا عن الأسراف في التجميل والتأنق . ويكفي أن تكون ثيابهم من نسيج متين ، أنيقة اللون والتفصيل . كما ينبغي أن يشذبوا أظافرهم . ويلبسوا أحذيتهم . لان الأناقة المعقولة تحدث أثرها في نفوس الناس اجمعين

الفتاة في الحياة العملية . في مصر الآن عدد كبير من الفتيات نزلن إلى الحياة العملية . واستطعن بلوغ مناصب رئيسية . وبعض هؤلاء الفتيات يضحين بالزواج في سبيل العمل . وهن سعيدات بعملهن هذا حتى انهن لا يفكرن لحظة واحدة في التخلي عنه واحتمال مسؤوليات الحياة الزوجية الباهظة . ويفضلن أن يحتفظن بحريتهن هذه ، ويركز كل جهودهن نحو هدف واحد . هو إجادة عملهن والتفرغ له

وآداب السلوك العصرية لا تلوم أولئك الفتيات الجريئات اللاتي يفضلن عملهن على الزواج . بل أن المجتمع العصري ليفخر بهن . ومع أن أكثر فتيات الأعمال لا يأبهن كثيراً بالالتزامات الاجتماعية . فان آداب السلوك تنسامح معهن في ذلك ولكن إلى الحد المعقول

لذا فنقول آداب السلوك العصرية للفتيات اللاتي يوشكن على النزول إلى

ميدان الأعمال وأولئك اللاتي خطون في هذا الميدان خطوات واسعة :  
 كونى مدرسة عظيمة، أو موسيقية مجيدة، أو فنانة بارعة، أو كاتبة أديبة،  
 أو مؤلفة نشيطة حسبها تشائين ، ولكن كونى بسيطة ، محبوبة ، مؤنسة ،  
 ظريفة، لانه ليس فى الدنيا عمل واحد يستطيع أن يعوض المرأة عن أوائتها.  
 وصحيح أن الفتاة الناجحة فى عملها تكون محط الأنظار وموضع إعجاب  
 الناس . ولكن إعجاب الناس بها يكون مزدوجاً إذا استطاعت أن تجمع  
 بين النجاح والفتنة النسائية

والإناقة شرط أساسى لنجاح فتاة الأعمال . كما أنه يجب أن تتصف  
 بالمرح والظرف والاهتمام بكل شىء وبكل شخص . وان تهتم الاهتمام الكلى  
 بعملها . وأن تتخلص من تلك التقاليد العتيقة الصارمة ، ومع ذلك يجب ألا  
 تتخلى عن التقاليد التى تقيها القوارع والاحداث العنيفة ! . وفوق هذا ينبغى  
 ألا تستخدم أوائتها سلاحاً للحصول على خدمات خاصة . أو لتجنب  
 المسئوليات ثم أنها لا (تسترجل) فى تصرفاتها ، حتى تفقد تلك الفتنة النسائية  
 التى تحبب فيها الناس . فهناك بين هذين القطبين ، قطب الاثونة المتطرفة ،  
 والاسترجال ، يقع مركز النجاح الذى يستطيع كل فتاة عصرية تفضل  
 حياة العمل على الحياة الزوجية أن تظفر به

والاسراف فى الأناقة . وارتداء الحلى بشكل يلفت الأنظار من المظاهر  
 التى ينبغى أن تتجنبها كل فتاة أعمال ، فالبساطة والأناقة وكذلك الاحترام  
 وحسن المعاملة والبشاشة من أهم شروط النجاح

أهمية الأيجاز والوضوح فى الحياة العملية : إن رجال الأعمال  
 وسيدات الأعمال الذين يهفون إلى النجاح ، ينبغى أن يكونوا قادرين على  
 التعبير عما يريدون فى عبارات موجزة ، قاطعة وصحيحة . وأكثر من هذا  
 كله وأهم ، أن يتصفوا بالقدرة على الإقناع

فعلی ذلك الأساس البسيط من القدرة على إجابة التعبير يمكن إنشاء بناء الحياة العملية الناجحة. والمتكلم المقنع قلما يفشل في تعزيز وجهة نظره، ثم أنه خلیق أيضاً بالاستئثار باهتمام الناس واحترامهم. وإن يستطيع أحد أن يرتقي درج المجد والنجاح وثباً، إلا من دان لهفن الكلام الموجز بالقدرة على التعبير عن آرائه وأفكاره واقناع الآخرين بصحتها.

وإذا كانت الحياة العملية العصرية حياة حركة ونشاط. فإن صاحب المسئولیات الضخمة يستطيع أن يذلل كل ما يعترضه من عقبات، إذا عرف كيف يتكلم فيحسن الكلام. وكيف يعبر عما يجول بخاطره من أفكار وآراء بعبارة موجزة واضحة. لأن الرجل الذي يتكلم بوضوح يفكر أيضاً بوضوح. ولا ينشد الناس إلا الرجل المتزن الفکر إذا اعترضتهم مشاكل أو صعاب، لأنه كنفیل بأن يبذل لهم النصيحة الصائبة والقول الفصل. وكم من نجاح باهر بلغه بعض الناس ممن اتصفوا بانهم محدثون بارعون، يملكون زمام الحديث الدامخ. ويعرفون كيف يضعون كل لفظ وكل عبارة في موضعها المناسب. وكم من أكفاء ظلوا في زوايا النسيان لأنهم مجردون من القدرة على حسن التعبير واللباقة والکیاسة اللتين يجب أن يتوفرا في رجل الأعمال الناجح.

وتمتاز لغة الحياة العملية عن لغة المجتمع بأنها لغة التعبير الموجزة. وتتألف من كلمات قصيرة قاطعة المعنى. لأن الكلمات الرنانة، والعبارة الطويلة المملة تستهلك الوقت. والوقت من ذهب عند رجال الأعمال.

برقيات العمل: يجب ان تمتاز برقيات العمل بالوضوح والايجاز. ومع ذلك فمبغى عند انشاء البرقية اختيار الالفاظ بعناية شديدة. وتجنب كل ما يمكن أن يؤدي إلى معنيين.

وفيما يلي نموذج لبرقية عادية. وآخر للبرقية نفسها بلغة رجال الأعمال:

« يؤسفني ألا أستطيع مقابلةك في محطة سيدي جابر صباح الغد . لان انعقاد لجنة هامة تمنعني من المحافظة على الموعد . فكرر لك شديد أسفني » .  
 وهى البرقية ذاتها بلغة رجال الاعمال : « آسف . فهناك لجنة تمنعني عن مقابلةك بالمحطة غداً »

رسائل الاعمال . ورسائل الاعمال كبرقيات الاعمال من حيث الایجاز . الا انها تمتاز عنها بشيء من التفصيل . والغرض منها هو المناقشة في تفصيلات بعض الصفقات ، او استعجال اخرى ابرمت ، أو التمهيد لصفقة جديدة ، إلى غير ذلك من النواحي العملية . ولهذا كان اهم شرط في رسائل الاعمال هو الایجاز مع الوضوح والتركيز

ولاختيار الورق الذى تكتب فوقه رسائل الاعمال اهمية عظمى . واحسن الورق ما كان ابيض اللون . جميل النسيج . ولو أنه يجوز استعمال الورق الملون في بعض الاحايين . ولا شك أن لون الاغلفة يكون كلون الرسالة ذاتها