**إتيكيت الحياة الزوجية:**

الحياة بلا دستور ومجموعة من القوانين والأنظمة تحترم وتطبق، حياة جاهلية فوضوية متخلفة.

والبيت الذى يؤسس على الغرائز تهدمه الغرائز. والمنزل الذى يبنى على الماء يغرقه الماء.. والدار التى تشيد فى مجرى السيل يهدمها السيل.. والأسرة التى تتكون على تقوى وطاعة الله لا تقلعها الريح مهما كانت كما ذكرنا ذلك سلفًا

ما أجمل النظام وما أروعه فى داخل الأسرة وما أقبح الفوضى وما أفظعها ومن مهام الأنبياء العظيمة التى خصهم الله تعالى بها: تعليم الناس مكارم الأخلاق (الإتيكيت).

وكثيرًا ما يراعى كل إنسان مشاعر الطرف الآخر الغريب عنه، حتى يكتسب ثقته واحترامه وتقديره.

ونحن غالبًا لا نلقى بالًا لطريقة تعاملنا مع إنسان عزيز علينا، يعيش بيننا ـ مثل شريك الحياة ـ وقد نجرح مشاعره دون قصد غالبًا (أو بقصد أحيانًا) لأننا نعتقد أن أصول الإتيكيت تطبق فقط حين نتعامل مع الغرباء.. أما الجفاء والغلظة وقلة الذوق تستعمل مع الأقرباء، يقول الاستشارى النفسى والاجتماعى خضر بارون:

"الإتيكيت مجموعة من السلوكيات الإنسانية التى نتعامل بها مع الآخرين بذوق ورقة، وهو فن يمكن اكتسابه من خلال التدريب والتعود عليه فى المواقف المختلفة فى العمل والأماكن العامة وحتى الشارع، لذا فمن الأولى أن نستخدمه فى بيوتنا، وأن نكون حريصين على تطبيق قواعده وأسسه فى التعامل مع الطرف الآخر، سواء مع الزوج أو الزوجة. فغالبية المشكلات التى تندلع بسببها الخلافات الزوجية ناجمة فى الأساس عن خلافات وتفاصيل بسيطة للغاية تحدث من خلال التعامل اليومى بين الأزواج، لكن المشكلة أن هذه الخلافات تتراكم ومن ثم تتدرج وتكبر مثل كرة الثلج فتزداد حدتها، وتصبح كأنها جبل لا يمكن التعامل معه، وتؤدى إلى الشقاق والخلاف بين الزوجين.

وعند تطبيق الإتيكيت بمعناه المعروف، وهو فن التعامل بذوق مع الآخرين، بين الزوج وزوجته، فإنه ينعش الحياة الزوجية ويبدد الخلافات اليومية البسيطة التى تحدث بين كل زوجين فى كل بيت وفى كل يوم. ولا يتطلب الأمر سوى بعض الجهد من الزوج والزوجة للإلمام بقواعد وأسس الإتيكيت، ولا يوجد أجمل من الكلمة الطيبة التى تترك فى النفوس أثرًا جميلًا وتبدد أى خلاف قبل أن يكبر ويزداد حدة.

وفى الآونة الأخيرة ظهر الكثير من الكتب التى تتحدث عن الإتيكيت خاصة فيما يتعلق بالحياة الزوجية، ويمكن للزوجين قراءة

كتاب منها للإلمام بهذه القواعد".. وأدعو الله أن يكون فى هذا الإصدار من سلسلة ثقافة سيكولوجية للجميع النفع والفائدة فى هذا الشأن.

**إتيكيت حفل زفاف:**

أمور كثيرة تسبب القلق للعروس فى ليلة الزفاف مثل الفستان الذى ترتديه وتسريحة شعرها واختيار نوعية الحذاء المناسب ولكى تكونى ملكة متوجة فى هذا اليوم تقدم لك خبيرة الإتيكيت بعض النصائح المهمة والبسيطة التى تجعلك فى أحسن صورة.

- فى البداية تقول خبيرة الإتيكيت لا بد من أن تختار العروس فستان الزفاف الأبيض الذى يناسبها كشخصية منفردة لها أسلوبها وطابعها الخاص فعلى سبيل المثال لو كانت العروس صغيرة الحجم ينصح باختيار الخطوط الهندسية المستقيمة دون تطريز أو ثنيات أو خطوط تفصيلية معقدة كما ينصح بالبعد عن الأحجام الواسعة التى قد تختفى داخلها العروس وذلك من كثرة تفاصيل الثوب وكثرة التعقيدات الزخرفية عليه بل الأنسب والأجدى أن يكون الجزء السفلى من الثوب من النوع غير الواسع ويفضل أن يأخذ الشكل الانسيابى أو ربما الهرمى أما ذيل الثوب فهو يضفى إحساسًا واقعيًّا بطول القامة خاصة لو كانت بداية هذا الذيل الطويل من أسفل الثوب وليس من وسطه.

- أما لو كانت العروس ذات قامة طويلة فعليها أن تختار ثوب الزفاف الغنى بالتفاصيل والثنيات العديدة، فهو لا شك يلائمها أكثر، ويفضل فى هذه الحالة أن يكون دوران الرقبة واسعًا لإضفاء رونق وبهاء على رقبتها الطويلة، لكن العروس البدينة يفضل لها ثوبًا بسيطًا يلائم حجمها الضخم، وعليها تجنب ارتداء ثوب الزفاف الضيق.
- أما عن حذاء العروس فهو من مكونات جمال مظهرها النهائى.. فلا بد أن يأتى اختياره متماشيًا مع طول الثوب ومتناغمًا معه فلا ينبغى أن يزيد كعب الحذاء على خمسة سنتيمترات طولًا، لأن العروس ستظل واقفة لفترة طويلة فيجب ألا يبدو عليها علامات التعب والإرهاق أو عدم الارتياح بسبب حذائها بل يجب أن يكون الحذاء مريحًا متزنًا يحمل العروس بخفة ورشاقة، كما يجب أن يكون الحذاء أبيض اللون مفصلًا من قماش الساتان أو من ذات قماش ثوب الزفاف، ولكن لا يليق أن يكون الحذاء فضيًّا أو ذهبيًّا، وعلى العروس أن تقوم بارتدائه خارج المنزل حتى يفقد نعل الحذاء ملمسه الجديد الأملس تجنبًا لخطر الانزلاق.
- بالنسبة لتصفيف الشعر تؤكد أنه فى حالة ارتداء العروس ثوبًا من النوع الواسع فمن المفضل بالتأكيد أن يكون تصفيف الشعر فى الاتجاه الرأسى حتى يضفى إحساسًا بطول القامة ويعطى نوعًا من التناسق فى المظهر.

- كما يجب أن تكون باقة الزهور التى تحملها العروس طبيعية وأن يناسب شكلها لون الفستان مع العلم بأن باقة الورود الصغيرة الدائرية تلائم العروس قصيرة القامة فقط وإذا كان الثوب به تفاصيل عديدة فمن المفضل فى هذه الحالة استخدام باقات الورود الكلاسيكية أى المستطيلة ولها شريط طويل.
- أخيرًا يعتقد البعض أن ارتداء القفاز ليغطى كفى وساعدى العروس هو أمر لازم وضرورى فى الزفاف لكن الواقع أنه لا توجد حاجة للعروس لارتداء القفاز إلا إذا كان الزفاف رسميًّا للغاية، وبصفة عامة لا ترتدى العروس القفاز إذا ما كانت أكمام ثوب الزفاف طويلة. وتقضى قواعد بروتوكول الزفاف فى حالة ما تكون العروس مرتدية القفاز فى يديها ألا تعود لارتدائه مرة أخرى بعد ما يتم خلعه لنقل دبلة الزواج من إصبع اليد اليمنى لليسرى.

## إتيكيت... للمتزوجين حديثًا

لماذا نحرص على تطبيق قواعد وأصول التعامل "الإتيكيت" مع الآخرين ولا نطبقها مع أهل بيتنا وأقرب المقربين لنا؟

ولماذا نحرص على ألا نحرج مشاعر الآخرين ونبالغ فى الاهتمام بهم، ولا نلقى بالًا لطريقة تعاملنا مع شريك الحياة فنجرح مشاعره بقصد أو بغير قصد ولا نحاول الاعتذار له؟ هل لأننا نفترض فيه أن يتفهم وأن يسامح؟

إن تحقيق السعادة الزوجية يتطلب مراعاة الاحترام المتبادل ومراعاة مشاعر الطرف الآخر، لذلك يجب على كل زوجين فى بداية حياتهما الزوجية الاتفاق على مجموعة من القواعد تكتب فى شكل وثيقة. أو اتفاق يشمل كل ما تثرى به الحياة ويوفر المتعة فيها من أنشطة وهوايات مختلفة وقراءات وزيارات وتأملات ورحلات... إلخ، وذلك ليحترم كل شريك شريكه ويشعر بقيمته وليكن هناك نوع من الجزاء أو التأديب للمخالف مثل خصام يوم أو يومين أو الاعتذار لمن أخطأ فى حق الآخر أو دفع مبلغ من المال للإرضاء يوضع فى صندوق وفى نهاية كل شهر يفرغ الصندوق ويستفاد من النقود الموجودة فيه لعشاء الزوجين فى الخارج أو شراء هدية معقولة،... إلخ.

وبعد ذلك يوقع الطرفان على الوثيقة بكامل الرضا، وقد تضاف إليها بنود جديدة مع مرور الوقت أو تحذف منها بنود لكى يظل هذا النظام قائمًا ويظل الاحترام متواصلًا.

**ومن هذه القواعد ما يلى:**

ـ قبل الدخول إلى الغرفة يجب طرق الباب أو الاستئذان.

ـ لا نقرأ خطابًا أو ورقة لا تخصنا.

ـ إذا أخطأ أحدنا فى حق الآخر فليعتذر بدون خجل.

ـ إذا اعتذر المخطئ فليقبل الآخر اعتذاره بدون الإكثار فى اللوم.

ـ الحديث يجب أن يكون هادئًا بعيدًا عن السباب أو استخدام ألفاظ جارحة.

ـ احترام هوايات الطرف الآخر وتقديرها وعدم الإقلال من شأنها.

ـ لا تقابل عصبية أحدنا واندفاعه بعصبية مماثلة.

ـ لا داعى لإيجاد المشكلات والنبش فى الماضى فى أثناء كل خلاف أو مناقشة.

ـ تقسيم العمل بينكما بحيث يؤدى كل طرف المطلوب منه من تلقاء نفسه.

ـ عدم الكذب مهما يكن الأمر أو الخطأ فالكذب أبو الخطايا، ولا يوجد كذبة بيضاء... لأن البيضاء تقود دائمًا للسوداء.

ـ التسامح والعفو عند المقدرة.

**الإتيكيت بين الأزواج:**

وعن أهم قواعد الإتيكيت التى يمكن تطبيقها بين الزوجين يؤكد بعض المتخصصين على ما يأتى:

إتيكيت الحياة الزوجية نوعان:

الأول يتعلق بكيفية تعامل الزوجة مع زوجها.

الثانى يتعلق بكيفية تعامل الزوج مع زوجته.

ويصبح الإتيكيت ذا قوة مؤثرة فى الحياة الزوجية عندما يبدأ تطبيقه من اليوم الأول من الزواج، ولذا ينصح الخطيبين بالتدريب على كيفية التعامل بذوق ولطف بعضهما مع البعض الآخر منذ فترة الخطبة، والاتفاق على مجموعة من القواعد والأسس يحرصان على تطبيقها خلال سنوات الحياة الزوجية.

**إتيكيت الزوجة:**

بالنسبة إلى إتيكيت الزوجة فأول قواعدة ألا تهمل جمالها ونفسها خاصة فى السنوات التالية للسنة الأولى للزواج، فلا تجعل زوجها يراها فى مظهر غير طيب. وقد نجحت الأعمال الدرامية التليفزيونية بتصوير بعض الزوجات المنهمكات فى أعمال البيت وهن يرتدين ملابس مبهدلة تفوح منهن رائحة الطعام، فهذا المشهد نراه كثيرًا فى البيوت، وأول قواعد الإتيكيت هنا أنه على الزوجة الاهتمام بجمالها

وأناقتها، وأن يكون لها عطرها الخاص الذى يترك رائحته فى قلب الزوج.

نأتى إلى نقطة مهمة تتعلق بإتيكيت الحديث، فبعض الزوجات متهمات بالثرثرة، وعلى الزوجة هنا أن تتعلم متى تتكلم وذلك باختيار الوقت المناسب، وكذلك عليها أن تتعلم كيف تتكلم، فقد أثبت بحث أجرى حديثًا أن من الأشياء التى يحبها الرجل فى زوجته الحديث بصوت هادئ، لذلك يفضل أن تتحدث الزوجة إلى زوجها بصوت هادئ عندما تتبادل الحديث معه ولا ترفع صوتها حتى عندما يحتدم النقاش بينهما.

**إتيكيت الزوج:**

أما بالنسبة لإتيكيت الزوج فأول القواعد أن يتعامل مع زوجته برقة ولطف وأن يتحدث إليها بلغة بعيدة عن النقد. مثلا عندما يشم رائحة لا تعجبه منها، من الخطأ أن يقول لها: رائحتك كريهة، فهذا الأسلوب يترك جرحًا فى نفس الزوجة، وإنما الإتيكيت هنا أن يتصرف بشكل أفضل، وذلك بإهدائها نوعًا من مزيل رائحة العرق أو فليقل لها، ما رأيك لو نغير مزيل رائحة العرق الخاص بنا؟

ـ ومن المواقف التى تحدث يوميًّا فى البيوت هذا المشهد: الزوجة تتحدث بينما الزوج لا ينصت جيدًا لما تقوله أو يتركها تتحدث وينصرف، وهذا يتعارض مع أصول الإتيكيت.

ـ هنا يجب على الزوج الإنصات أو أن يطلب من زوجته بلطف تأجيل المناقشة إلى وقت آخر قائلًا: من فضلك هل يمكن تأجيل مناقشة هذا الموضوع إلى الغد؟

ومن قواعد الإتيكيت التى لا يراعيها بعض الرجال أنهم يتركون عبء المنزل على الزوجة العاملة، فهى تعمل مثله وعليه أن يتحمل بعض العبء ويشعرها أنه يشاركها العمل فى البيت، مثلا من الأشياء التى تترك أثرا طيبًا فى نفس الزوجة أن يقوم الزوج بغسل الأطباق بعد وجبة الغداء حيث تكون الزوجة التى عادت لتوها من العمل قد قامت بتحضير المائدة.

ـ وهناك إتيكيت الهدية، فالزوجة تشعر بالرضا عندما يتذكرها الزوج بهدية، ويخطئ بعض الرجال عندما يظنون أن الهدية الغالية الثمن هى الأفضل، فهدية بسيطة تأتى من دون تخطيط تترك أثرًا كبيرًا فى نفس الزوجة حتى لو كانت وردة. ومن قواعد إتيكيت الهدية أن يكتب الزوج عبارة رقيقة معها، وأن لا يذكر ثمن الهدية أو يترك ورقة السعر عليها.

ـ وهناك أشياء بسيطة تعتبر من أساسيات الحياة الزوجية التى يتجاهلها الكثير من الأزواج. مثلا عند ركوب السيارة يجب أن يفتح الزوج الباب لزوجته، وعلى الأزواج أن يتذكروا جملة "ليديز فرست" (النساء أولًا) فى كل مناسبة.

ـ ويفرح الزوجة أن يلقى عليها زوجها التحية فى أثناء الخروج أو العودة من وإلى البيت، والقبلة هنا أكبر دليل على الترحاب والاشتياق. كما أن اتصالًا هاتفيًّا لا يستغرق ثوانٍ يقول فيه الزوج لزوجته أنه سيتأخر بعض الوقت يترك أثرًا جيدًا فى نفس الزوجة.

ـ وعلى الزوج أيضًا عدم التنصت على هاتف زوجته أو التفتيش فى حقيبتها الخاصة؛ لأنها قد تفهم ذلك على أنه نوع من عدم الثقة من الزوج.

**قواعد الإتيكيت بين الزوجين:**

إن من أراد زيادة رأس ماله فى حسابه بالبنك، يبحث عن وسائل لتنمية المال وزيادته، وكذلك من أراد تنمية المودة والمحبة مع زوجته؛ فعليه البحث عن وسائل مناسبة لزيادة درجة المحبة والوفاء بينهما، وسنذكر بعض هذه الوسائل:

١- تبادل الهدايا حتى وإن كانت رمزية، فوردة توضع على مخدة الفراش قبل النوم، لها سحرها العجيب، وبطاقة صغيرة ملونة كتب عليها كلمة جميلة لها أثرها الفعال، والرجل حين يدفع ثمن الهدية، فإنه يسترد هذا الثمن إشراقًا فى وجه زوجته، وابتسامة حلوة على شفتيها، وكلمة ثناء على حسن اختيارها، ورقة وبهجة تشيع فى أرجاء البيت، وعلى الزوجة أن تحرص على إهداء زوجها أيضًا.

٢- تخصيص وقت للجلوس معًا والإنصات بتلهف واهتمام للمتكلم، وقد تعجب بعض الشرّاح لحديث أم زرع من إنصات الحبيب المصطفى ﷺ فى حديث عائشة الطويل وهى تروى القصة.

٣- النظرات التى تنم عن الحب والإعجاب، فالمشاعر بين الزوجين لا يتم تبادلها عن طريق أداء الواجبات الرسمية، أو حتى عن طريق تبادل كلمات المودة فقط، بل كثير منها يتم عبر إشارات غير لفظية من خلال تعبير الوجه، ونبرة الصوت ونظرات العيون، فكل هذه من وسائل الإشباع العاطفى والنفسى، فهل يتعلم الزوجان فن للغة العيون؟ وفن لغة نبرات الصوت وفن تعبيرات الوجه، فكم للغة العيون مثلًا من سحر على القلوب.

٤- التحية الحارة والوداع عند الدخول والخروج، وعند السفر والقدوم، وعبر الهاتف.

٥- الثناء على الزوجة، وإشعارها بالغيرة المعتدلة عليها، وعدم مقارنتها بغيرها.

٦- الاشتراك معًا فى عمل بعض الأشياء الخفيفة كالتخطيط للمستقبل، أو ترتيب المكتبة، أو المساعدة فى طبخة معينة سريعة، أو الترتيب لشىء يخص الأولاد، أو كتابة طلبات

المنـزل، وغيرها مـن الأعمال الخفيفـة، والـتى تكـون سـببًا للملاطفة والمضاحكة وبناء المودة.

٧- الكلمة الطيبة، والتعبير العاطفى بالكلمات الدافئة والرقيقة كإعلان الحب للزوجة مثلًا، وإشعارها بأنها نعمة من نعم الله عليه.

٨- الجلسات الهادئة، وجعل وقت للحوار والحديث، يتخلله بعض المرح والضحك، بعيدًا عن المشكلات، وعن الأولاد وعن صراخهم وشجارهم، وهذا له أثر كبير فى الألفة والمحبة بين الزوجين.

٩- التوازن فى الإقبال والتمنع، وهذه وسيلة مهمة، فلا يُقبل على الآخر بدرجة مفرطة، ولا يتمنع وينصرف عن صاحبه كليًّا، وقد نُهى عن الميل الشديد فى المودة، وكثرة الإفراط فى المحبة، ويحتاج التمنع إلى فطنة وذكاء فلا إفراط ولا تفريط، وفى الإفراط فى الأمرين إعدام للشوق والمحبة، وقد ينشأ عن هذا الكثير من المشكلات فى الحياة الزوجية.

١٠- التفاعل من الطرفين فى وقت الأزمات بالذات، كأن تمرض الزوجة، أو تحمل فتحتاج إلى عناية حسية ومعنوية، أو يتضايق الزوج لسبب ما، فيحتاج إلى عطف معنوى، وإلى من يقف بجانبه، فالتألم لألم الآخر له أكبر الأثر فى بناء المودة بين الزوجين، وجعلهما أكثر قربًا ومحبة أحدهما للآخر.

**قواعد الإتيكيت فى الأسرة:**

ومن قواعد الأخلاق التى يحث عليها الإسلام وأصحاب العقول المستنيرة بين أفراد الأسرة ونلخص فيها كل ما سبق ما يلى:

١- قبل أن ندخل على أحد فى غرفته نستأذن ونطرق الباب.

٢- عند الدخول إلى البيت أو الغرفة نلقى السلام.

٣- عند الخروج من الغرفة نسأل من فيها: هل يريد شيئًا قبل الانصراف؟

٤- لا نقرأ خطابًا أو شيكًا أو ورقة لا تخصنا.

٥- عندما نستعير قلمًا أو كتابًا أو مسطرة نعيدها إلى مكانها.

٦- إذا كسرنا شيئًا أو أفسدناه نشترى بديلًا له.

٧- عندما نقلب شيئًا أو نغير موضعه مما يخص أحدًا نعيده إلى وضعه الأول.

٨- إذا أخطأ أحدنا فى حق الآخر فليعتذر له.

٩- إذا اعتذر أحدنا وهو مسىء فليقبل الثانى اعتذاره، ولا يكثر فى اللوم.

١٠- الحديث بيننا يجب أن يكون هادئًا ومحترمًا، وليس فيه سباب.

١١- نقول الحق ولو كان مرًّا، ولكن بطريقة لطيفة غير جارحة.

١٢- من يحتاج إلى نصيحة، نقدمها له بحب وبلا تعالٍ.

١٣- عندما يفرح أحدنا فليفرح الآخر، وإذا بكى أحدنا فليحزن الثانى معه، وليبك أو يتباك.

١٤- إذا حلّت مناسبة سعيدة لأحدنا فلنشارك جميعًا فيها دون اعتذار.

١٥- نحترم هوايات كل منا ونقدرها، ونثنى عليها، وكأنها هوايتنا.

١٦- لا نقابل عصبية واندفاع أحدنا بعصبية مماثلة.

١٧- إذا عجز أحدنا عن أداء مهمة واحتاج للعون فلنعاونه دون إبطاء.

١٨- نقسم العمل فيما بيننا، وليؤد كل منا ما عليه، قبل أن يطلب ما له.

١٩- لا داعى لخلق المشكلات والنبش فى الماضى حتى لا تتجدد الآلام والأحزان.

٢٠- تقديم التنازلات لا يعنى أن من يفعل ذلك هو الأضعف ولكن الأكثر واقعية.

٢١- لا نكذب مهما كان الأمر والخطأ فالكذب أبو الخطايا، ولا يدخل كذاب الجنة.

٢٢- لا يكذب أحدنا الآخر إذا تحدث أمام الناس، وروى قصة شاهدناها معًا فنقص منها شيئًا أو زاد، بل ندعه يكملها كما أراد.

٢٣- لا نسرق مهما كان احتياجنا للمال.

٢٤- الصبر على الشدائد عبادة.. وشكر الله دومًا واجب.

٢٥- الصلاة عماد الدين، والثقة بالله هى أساس النجاح واليقين.

٢٦- يناد كل منا صاحبه بلقب يحبه، ولا يرفع الكلفة فى الحوار والمزاح سرًّا أو جهرًا.

٢٧- الابتعاد عن لغة التهديد والنقد المستمر والعبارات الجارحة.

**الأبناء والإتيكيت:**

**مقدمة:**

ـ هل الطفل يحاسب على تصرفاته.. وهل تؤخذ عليه تصرفاته؟

المسألة ليست هى محاسبة الطفل وإنما هى أسلوب تربيته لا بد وأن يكون صحيحًا منذ الصغر، وأسلوب التربية هذا يتمثل فى قواعد اللياقة والذوق (الإتيكيت) المتبع من جانبهم فى أى موقف من مواقف الحياة... مثل الحديث فى التليفونات، أو عند اصطحابهم فى أماكن عامة.

هناك مقولة تقول: "إذا افتقر الطفل معنى الصواب والخطأ فإنه لا يستطيع أن يفعل شيئًا سوى تلقى العقاب والتوبيخ".. أفعلى الأم أن تكون سخية فى تعليم طفلها ما هو الصواب وأين الخطأ، وتبتعد كثيرًا عن جمود التربية وتتماشى مع سنة الحياة وتمنح من يحبو على عتبات الحياة حظًّا أوفر فى تلقى فن التعامل مع الآخرين دون أن يلون وجهه

الخجل أو ينكس وجهه للأرض، تعلمه كيف يتعامل مع الأسرة والفقراء والمحتاجين والعاملات فى المنزل والسائق وذوى الاحتياجات الخاصة، تعلمه تصرفات لا بد أن يتجنبها فى أثناء الحديث والاستماع وأخرى فى كيفية انتقاء المفردات يستدرجه نحو الثقة بنفسه ويحمله لعالم أكبر منه، كى تجعل من رائحة يده الصغيرة أزكى عبيرُ!!

[ولمزيد من المعلومات فى هذا الموضوع يمكن الاطلاع على الإصدار الخاص لتربية معاملة الأبناء من سلسلة ثقافة سيكولوجية للجميع].

**إتيكيت تربية الأبناء:**

فن الإتيكيت التربوى يلعب دورًا فعالًا فى علاج الكثير من السلوكيات الخاطئة التى قد تصدر من الأمهات ويكون لها تأثير سلبى على سلوك الأطفال. فمرحلة الطفولة تعتبر من أهم المراحل العمرية التى تؤثر فى تكوين الشخصية نتيجة ما يكتسبه الطفل من سلوكيات خلال تلك المرحلة حتى يمكن تلاقى العديد من المشكلات التى تواجه الأمهات فى أثناء تربية وتنشئة الأطفال ومنها:

- عندما يستطيع الطفل النطق يجب أن يدرب على اتباع آداب اللياقة عند التحدث بالاعتياد على استخدام الألفاظ المهذبة والابتعاد عن ترديد أى لفظ خارج أو جارح سمعه من الآخرين ومنها:

١- عدم مناداة أحد بصوت مرتفع، سواء فى المدرسة أو فى الشارع أو فى داخل المنزل.

٢- عدم إهمال أى شخص يلقى عليك التحية، وإنما الرد عليه بلباقة.

٣- مراعاة شعور الآخرين فى أثناء التحدث معهم. وإذا أخطأ شخص ما فى حديثه فليس من الذوق أن تضحك عليه أمام الحاضرين.

٤- لا يجب قطع حديث أى شخص فى أثناء كلامه، والأفضل الإنتظار حتى ينتهى من حديثه كى ترد عليه.

٥- يجب عدم استخدام اليد والجسم فى أثناء الحديث.

٦- مراعاة الهدوء فى أثناء الحوار حتى يفهمك الآخرون، مع عدم البطء.

٧- عدم الاقتراب كثيرًا ممن تتحدث إليه حرصًا على عدم مضايقة الآخرين.

٨- الحرص على النظر مباشرة إلى من تتحدث إليه، فالنظر فى اتجاه آخر يدل على عدم الاهتمام به.

٩- لا تتدخل فى أحاديث الآخرين.

- يعلم الطفل آداب السلوك ولا تعاقب بالضرب إذا قصر ويتبع أسلوب لفت النظر والتحبيب فى السلوك السليم حتى يلتزم به رغبة فيه لا رهبة منه.

- لا يتساهل مع الطفل بالأمور التى تتطلب الحزم عند ملاحظة عصيانه؛ لأن ذلك يفقد سلطة التربية والتوجيه.
- يجب الاهتمام ببناء الروح والعقل إلى جانب الجسد بغرس القيم والأخلاق فى نفس الطفل كالصدق والأمانة والحياء والاحترام وأدب الحوار.
- عند بلوغ الطفل سن التمييز "تجاوز ست سنوات" يجب حثه على أداء العبادات ففيها طهارة للروح والجسد وتقوية للإرادة والقدرة على الاحتمال.
- مرحلة الطفولة هى مرحلة التقليد المباشر للوالدين لذلك يجب مراعاة إظهار القدوة الحسنة للطفل فى الأقوال والأفعال.
- يجب تهيئة جو الهدوء والراحة للطفل؛ لأن ذلك ينمى فيه حاسة الإدراك ويساعد عقله على التفكير السليم.
- لا يجب تلقين الطفل عبارات الجبن والسكوت عن الحق ولا داعى لاتباع أسلوب التهديد حتى لا ينشأ جبانًا.
- احذرى تمامًا من وصف الطفل أو مناداته بالكذب إذا كذب أو الخواف إذا شعر بالخوف لإعطائه فرصة للتخلص من تلك العيوب.

**أصول الحوار مع الطفل:**

لأن الحوار مع الطفل له آداب وأصول، يوضح لك خبراء

الإتيكيت وآداب السلوك أن هناك حوارات عديدة لها مردود تربوى يجب أن تتم مع الطفل مثل:

- حوار الأعمال الروتينية.
- حوار النصح والتوعية.
- حوار الألفة والمحبة.
- حوار المبادئ والقيم.
- حوار المعرفة والتثقيف.
- حوار الثقة فى النفس.
- حوار المرض وحالات الإدمان.

وتقسم هذه الحوارات بحسب مرحلة الطفولة التى يمر بها الطفل ففى مرحلة الطفولة المبكرة يندرج:

**أ ـ حوار الأعمال الروتينية والذى ينصح فيه:**

١- تعويد الطفل على النظام وحسن استغلال الوقت ببعض الكلمات والجمل البسيطة التى يستطيع أن يستوعبها مثل: "حان موعد النوم ـ بدل ملابسك ـ رتب غرفتك قبل خروجك منها ـ حان موعد تناول الطعام، وهكذا".

٢- من آداب السلوك فى هذه المرحلة حماية الطفل من المخاطر من خلال التحذير من استعمال الأشياء الحادة مثل: "اترك السكين ـ اترك موس الحلاقة ـ ابتعد عن النار".

ب ـ حوار التقويم مثل: "بدل الملابس لعدم نظافتها ـ اعتذر لأخيك لأنك أخطأت فى حقه".

**وفى مرحلة الطفولة المتوسطة:**

أ ـ يجب غرس القيم والمبادئ فى الطفل وذلك بتعليمه أحكام الدين لتعريفه بما هو حلال وحرام وما هو السلوك السليم والسلوك الخاطئ الذى يجب أن يمتنع عن ممارسته.

ب ـ يجب تشجيع الطفل على المعرفة وتنمية ثقافته واتباعه فن التعامل مع الآخرين من خلال تعليمه آداب تناول الطعام والجلوس والحديث وآداب الاستئذان.

ـ أما فى مرحلة الطفولة المتأخرة: وهى التى تسبق سن الدخول فى مرحلة المراهقة فيجب تدريب الطفل فيها على الاعتماد على نفسه وتنمية مهاراته الفكرية، وحسن اختيار البدائل قبل اتخاذ القرار، مثل "فكر ثم قرر ـ تشاور أنت وزملاؤك ـ اختر اللون الذى تحبه ـ أجل طلبك لحين تحسن ظروفنا المادية".

**الإتيكيت يربى الأطفال أكثر من العصا:**

ـ على كل أب وأم أن يختزن نصائح الإتيكيت التالية فى تفكيره لتربية أبنائه عليها:

**١ - الطلب والشكر:**

هناك كلمتان سحريتان كلمة "من فضلك" عند طلب شىء،

وكلمة "شكرًا" عند إنجاز الطلب. وأنت تعمل لصغيرك أو صغيرتك معروفًا. ينبغى أن تعلمه/ تعلمها هاتين الكلمتين لكى تصبح بمثابة العادة له/ لها. يجب أن يشعر كل شخص بالتقدير عند القيام بعمل أى شىء من أجل الآخرين وحتى ولو كان هذا الشخص طفلًا وكلمة "شكرًا" هى أفضل الطرق للإعراب عن الامتنان والعرفان، والأفضل منها "من فضلك" تحول صيغة الأمر إلى طلب وتتضمن على معنى الاختيار بل وأنها تجعل من الطلب غير المرغوب فيه إلى طلب لذيذ فى أدائه.

**٢- الألقاب:**

الطفل الصغير لا يبالى بمناداة من هم أكبر منه سنًّا بألقاب تأدبية تسبق أسمائهم؛ لأنه لا يعى ذلك فى سن مبكرة ولا يحاسب عليه، ولكن عندما يصل إلى مرحلة عمرية ليست متقدمة بالدرجة الكبيرة لا بد من تعليمه كيف ينادى الآخرين باستخدام ألقاب تأدبية؛ لأن عدم الوعى سيترجم بعد ذلك إلى قلة الأدب.

**٣- آداب المائدة:**

آداب المائدة للكبار هى نفسها للصغار باستثناء بعض الاختلافات البسيطة وإن كان يعد اختلافًا واحدًا فقط هو تعليمهم التزام الصمت على مائدة الطعام بدون التحرك كثيرًا أو إصدار الأصوات العالية، مع الأخذ فى الاعتبار إذا استمرت الوجبة لفترة طويلة من الزمن لا يطيق الطفل احتمال الانتظار لهذه الفترة ويمكن قيامه آنذاك.

٤- الخصوصية:

ـ لكى يتعلم طفلك احترام خصوصيات الكبار، لا بد وأن تحترم خصوصياتهم.

ـ لا تقتحم مناقشاتهم. ـ لا تنصت إلى مكالمتهم التليفونية.

ـ لا تتلصص عليهم. ـ لا تفتش فى متعلقاتهم.

ـ انقر الباب والاستئذان قبل الدخول عليهم.

ولا تتعجب من هذه النصائح؛ لأن تربية الطفل فى المراحل العمرية الأولى واللاحقة ما هى إلا مرايا تعكس تصرفات الوالدين وتقليد أعمى لها.

٥- المقاطعة:

والأطفال شهيرة بمقاطعة الحديث، وإذا فعل طفلك ذلك عليك بتوجيهه على الفور فى أثناء المقاطعة ولا تنتظر حتى تصبح عادة له.

٦- اللعب:

ـ من خلال السلوك المتبع فى اللعب بين الأطفال تنمى معها أساليب للتربية عديدة بدون أن يشعر الآباء:

ـ روح التعاون. ـ الاحترام للآخرين.

ـ الطيبة. ـ عدم الأنانية وحب الذات.

ويتم تعليم الأطفال من خلال مشاركة الآباء لهم فى اللعب بتقليد ردود أفعالهم.

**٧- المصافحة بالأيدى:**

لا بد وأن يتعلم الأطفال مصافحة من هم أكبر سنًّا عند تقديم التحية لهم مع ذكر الاسم والنظر إلى عين من يصافحهم، وقم أنت بتعليمهم ذلك بالتدريب المستمر.

**٨- إتيكيت التليفون:**

عندما ينطق الطفل بكلماته الأولى يجد الآباء سعادة بالغة؛ لأنه يشعر آنذاك أن طفله كبر ولا سيما مع الأصدقاء من خلال المحادثات التليفونية... لكن قد يزعج ذلك البعض. ولا مانع منه إلا بعد أن يستوعب الطفل الكلام وكيف ينقل الرسالة إلى الكبار.

**٩- تربية فى الداخل والخارج:**

ـ جميع الآداب السابقة لا تقتصر على المنزل وإنما فى كل مكان وفى كل شىء.. للأجداد ـ للآباء ـ للأصدقاء ـ للمائدة ـ للمحادثة ـ للمطاعم ـ للمدارس ـ للنوادى... إلخ.

سنتناول خلال السطور التالية كيف نعلم أولادنا الإتيكيت والذوق العالى الذى يجعلهم محبوبين لدى الناس، ويجعلهم مؤثرين على المجتمع عن طرق التأثير النفسى الناتج عن سلوكهم المهذب.. وذلك كما ورد فى بعض المراجع ومواقع الإنترنت:

**بعض آداب السلوك عند الأطفال:**

لا يحق للأطفال الدخول فى غرفة خاصة دون أن يقرعوا الباب ويستأذنوا للدخول، ولا يقاطعون الحديث إلا فى الحالات الطارئة، ولا يصرخون أو يركضون بطريقة سمحية فى أمكنة العمل العامة، ويجب تعليم الأطفال عدة أخلاقيات منها:

١- يجب أن يحفظ الأولاد المقولة الشهيرة: [الإحساس نعمة] ويعملوا بها.

٢- أن يقوم للكبير فى المواصلات.

٣- النظر لمن يصافحه جيدًا.

٤- لا يرفع صوته على من أمامه خاصة الكبير.

٥- اللعب بعيدًا عن الناس إن كان فى ذلك إزعاج لهم.

وحتى يتمتع الأطفال بذوق عالٍ وحالة نفسية جيدة يجب علينا تعليمهم ذلك من خلال سلوكنا:

١- التعامل معهم بالرأفة والرحمة.

٢- المساواة بين الأطفال فى التعامل.

٣- مراعاة حاجة الطفل اليومية.

**ـ الأطفال فى الأماكن العامة:**

يجب تعليم الأولاد احترام الأماكن وعدم العبث فيها حتى لا يتم طردهم.

**ـ فى أماكن العبادة:**

لا بد أن يكون الطفل قد أتم السادسة، وإذا أساء الولد التصرف، يجب نقله فى مكان بعيد عن المصلين.

**ـ أولاد الناس:**

يجب منع الطفل من اللعب مع الأولاد المزعجين ولكن بطريقة فيها لين ورحمة.

**ـ معالجة الأسئلة المحرجة:**

قد يسأل أولادنا أسئلة محرجة مثل:

١- لماذا هذا الرجل أصلع..؟؟

٢- من أين أتيت ... وغيرها؟؟

يجب الرد على الأسئلة ولكن بصوره مبسطة، أو لا تردى على أكثر مما يسأل...

**ـ ولا بد من تعويد الطفل على:**

١- آداب الاستئذان، قال عليه الصلاة والسلام. «إذا خلا الرجل بأهله بعد العشاء فلا يدخل عليه صبى ولا خادم إلا بإذنه حتى يصلى الغداة، وكذلك فى الظهيرة».

٢- تعويد الصغار على كتم السر، فهذا يجعل من حوله يثقوا به.

٣- التعاون: من أجل تعويد الطفل العطاء وحب الخير ومحبة الآخرين، حتى تعتاد نفسه على البذل ويده على العطاء.

٤- غرس الثقه فى نفسية الطفل، حتى يكون صاحب إرادة وعزيمة.
٥- غرس المحبة والتعاطف بين الطفل وبين أفراد البيت من جهة، وبين الناس من جهة أخرى.
٦- محاولة تنمية الناحية النقدية لدى الطفل لمعرفة الصواب والخطأ ولكن بأسلوب مهذب جميل.
٧- عدم التدليل؛ لأن الطفل المدلل يخرج إلى المجتمع وينتظر من الآخرين التدليل... حيث إن تحقيق جميع متطلباته أو الصفح والعفو عن جميع زلاته، قد يؤدى إلى فشله فى الحياة الاجتماعية، وقد تؤدى إلى انحراف نفسى معين.

**ـ خطر التسكع فى الطرقات:**

عادة سيئة تنافى الذوق، وتؤدى إلى نتائج سلبية بين الأولاد نتيجة للاختلاط بين البيئات المختلفة، فيجب على الآباء الانتباه للتغيرات التى تحدث فى تصرفات أولادهم ومحاولة حلها بسهولة وهدوء.

**الإتيكيت فى التعامل مع أهل الزوج:**

التعامل مع الآخرين فن قد لا يتقنه كثير منا... فهو فن له قواعده وأصوله وليس مجرد تعامل عشوائى:

١- إذا كان عليك كشف أخطاء الآخرين فعليك أن تبدأ حديثك أولًا بامتداحهم بنوع من الإطراء والثناء الصادق ثم تكتشف بعدها الخطأ.

٢- وحتى تنتقد أحد وتتجنب كراهيته لك عليك أن تلفت نظر الشخص إلى أخطائه بصورة غير مباشرة بأسلوب يغلب عليه التلميح أكثر من التصريح.

٣- وعليك أن تتحدث عن أخطائك أولًا قبل أن تنتقد أخطاء الشخص الآخر.

٤- ودائمًا يجب أن تترك الفرصة للشخص الآخر أن يحتفظ بماء وجهه دون أن تسدد كل الطرق أمامه بإحراجه.

٥- لا أحد يحب الأوامر لذا عليك بطرح أسئلة على من أمامك بدلًا من إعطائه أوامر مباشرة.

٦- ولحث الناس على النجاح وبذل أقصى مجهود يجب أن تثنى على أدنى تحسن وكل تحسن تلمحه على أدائهم وأن تكون مخلصًا فى تقديرك لهم ومسرفًا فى ثنائك عليهم.

٧- ومهمٌّ جدًّا أن تعطى الشخص الآخر مقامًا حسنًا يجيد من خلاله ويشعر بذاته.

٨- عليك أن تستخدمى عبارات التشجيع دائمًا وأن تجعلى الخطأ الذى يقوم به الشخص الآخر يبدو بسيطًا.

٩- من البراعة أن تجعلى الشخص الآخر يحب الشىء الذى تقترحينه فيشعر بالرغبة الحقيقية لإنجازه.

**١- من آداب السلوك داخل الأسرة:**

ـ الالتزام بإلقاء التحية على الوالدين والإخوة عند الدخول إلى المنزل، وفور الاستيقاظ من النوم، وكذلك تحية قبل النوم.

ـ أن يحترم كل فرد خصوصيات أفراد الأسرة الآخرين، وأن يشجع الكبار الصغار على اكتساب هذا السلوك.

ـ طرق الباب قبل الدخول إلى الغرفة ذات الباب المغلق أو الموارب، والانتظار حتى يسمح له بالدخول.

ـ استخدام كلمات التهذيب السحرية فى الحوارات داخل الأسرة مثل: من فضلك، لو سمحت، وشكرًا.

ـ الحرص على تقديم الهدايا فى المناسبات وبطاقات التهنئة الخاصة بالأعياد.

ـ المشاركة فى المهام العائلية.

ـ احترام آراء الكبار، وتقبلها بسرور، وكذلك نقاش الآراء فى حالة عدم الاقتناع بأسلوب مهذب.

**٢- توجيهات خاصة باحترام الوالدين:**

ـ البدء بالسلام عليهما.

ـ الاستئذان قبل الدخول عليهما، وهو قرع الباب.

ـ الاستئذان قبل الخروج من المنزل وعدم الخروج إلا إذا سمحا بذلك.

ـ مخاطبتهما بالرفق، وعدم رفع الصوت عليهما.

ـ تقديمهما عند الدخول أو الخروج من المنزل.

ـ إطاعة أوامرهما، والعمل بها.

ـ عدم البدء بالأكل أو الشرب قبلهما.

**٣- من آداب السلوك مع الكبار:**

ـ التحدث إليهم بوقار.

ـ عدم رفع الصوت فى حضرتهم.

ـ لا نتقدمهم فى الجلوس.

ـ حسن استقبالهم والبشاشة فى وجوههم.

ـ التقليل من الحركة الزائدة فى حضرتهم.

ـ احرص على تلبية طلباتهم بنفس راضية.

ـ أنصت لحكايات الكبار حتى لو تكررت كثيرًا.

ـ احترم ذكرهم فى غيابهم والدعاء لهم.

ـ استخدم دائمًا كلمات التهذيب السحرية فى أثناء التحدث معهم.

**٤- من آداب السلوك مع الإخوة والأخوات:**

- شاركهم اهتماماتهم.
- احرص على احترامهم.
- استشيرهم فى بعض الأمور التى تحتاج إلى مشورة.
- احرص أن تكون لطيفًا فى تعاملاتك معهم.
- لا تعبث بممتلكاتهم وحاجياتهم الخاصة.
- حافظ على أسرارهم، واحترم خصوصياتهم.

# إتيكيت الجيرة

ما أصول الجيرة وقواعدها؟ الجيران يشكلون بالعشرة جزءًا من عائلتك التى تنتمى إليها، فهم يسكنون معك ولكن بشكل غير مباشر.

**أصول الجيرة الطيبة:**

ـ دائمًا وأبدًا تطبق "القاعدة الذهبية" حب لغيرك ما تحب لنفسك أو عامل غيرك كما تعامل نفسك.

ـ احترام خصوصياتهم.

ـ التسامح ومناقشة المشكلات معهم أو مصادر المضايقة إن وجدت بشكل مباشر، لا تستخدم الوساطة.

ـ عدم التداخل الشديد فى أدق تفاصيل حياتهم ما لم يطلب منك ذلك فكل له حياته الخاصة وأصدقائه الذين لا يكونون أصدقاء لك أو لهم.

ـ إياك والضوضاء وما يسببه الأطفال من إزعاج عند الصراخ ورفع الأصوات، ولا يقتصر ذلك على أصواتهم بل أصوات الراديو والتليفزيون وخاصة فى أوقات الليل المتأخرة.

ـ وإذا كنت من هواة تربية الحيوانات أو لديك أطفال حديثى

الولادة... ستسأل ماذا أفعل معهم فمن الصعب التحكم وإسكاتهم أو السيطرة بسهولة على الحيوان، تهدئة الطفل أو الحيوان الأليف وإغلاق النوافذ هما الحل!!

ـ القمامة من الأمور المزعجة أكثر من الضوضاء فهى تؤذى حاسة الشم والبصر ناهيك عن الأمراض التى تسببها بالإضافة إلى اتساخ المنزل.

ـ الجيرة ليست هى جيرة المنزل والسكن، فإذا دققت فى معنى الجار أى الشيء المجاور لك سواء فى سكن، فى مكان عام، فى النادى، على الشاطئ أو من يكون بجوارك بالشارع. وكل هذا له قواعده مثل المنزل تمامًا؛ التزام الهدوء والنظافة.

**. أما الشاطئ فله اعتبارات أخرى:**

ـ لا تختار المكان المزدحم على أن تكون هناك مسافة كافية بينك وبين جارك حتى تترك لهم الحرية من تصرفات يسلكونها وحتى لا يشعرون بأنهم مراقبون منك.

ـ إذا كان لديك أطفال، فعليك باختيار مكان قريب من الشاطئ حتى لا تزعج من حولك بالرمال التى يلعبون بها أو المياه.

ـ استخدام سماعات على الأذن لسماع ما ترغب فيه من موسيقاك المفضلة وأنت على الشاطئ أو إذا استخدمت الكاسيت عليك بخفض صوته.

ـ التفريق فى ملابس البحر بين الشواطئ العامة والشواطئ الخاصة التى تكون فيها حرية أكثر.

ـ عند تناول إحدى الوجبات على البحر تجنب أن تترك وراءك أية مخلفات وأبسط شيء للمحافظة على نظافة الشاطئ هو الكيس البلاستيك.

**إتيكيت الملابس:**

من أهم سمات اللياقة وحسن التصرف والإتيكيت أن تختار المرأة من الملابس ما يتناسب مع سنها ووضعها الاجتماعى وجسمها والمجتمع الذى تعيش فيه من حيث عاداته وتقاليده وأخلاقه ومبادئه وما يتوافق معه.

**وهناك بعض النقاط المهمة التى يجب مراعاتها فى اللبس:**

ـ لبس ما يلائم السن وليس ما يعجب فقط.

ـ اختيار الألوان التى تنسجم مع بعضها حتى لا تكون منفرًا، واختيار الألوان الهادئة للنهار والألوان المتداخلة للمساء.

ـ لا تبقى بملابس النوم بل أبدلها فور الاستيقاظ.

ـ عدم اللبس ملابس قصيرة جدًّا أو عارية.

ـ عدم التكبر والإعجاب بالنفس.

ـ عند دعوة الأصدقاء إلى المنزل يجب عدم الإفراط فى التزين المبالغ فيه؛ لأن الآداب أن لا أكون أكثر شياكة من ضيوفى.

**نوعية الملابس ومناسباتها:**

ـ تستعمل للاجتماعات العائلية والنزهات الثياب المريحة والمتينة.

ـ تستعمل لزيارة الأصدقاء الصباحية ولأوقات العمل فساتين (وأنسامبلات) بسيطة مريحة و(سبور).

ـ يكون للزيارات الرسمية أو دعوة إلى الغداء أو إلى حفلة شاى وفقًا لما تتطلبه موضة العصر من قماش وتصميم وألوان أو اللجوء إلى اللباس الكلاسيكى.

ـ للمناسبات الرسمية المسائية: تستعمل الفساتين (والإنسامبلات) مع مراعاة ما تسمح به الموضة من تصاميم ومن قماش براق مع الإشارة إلى أن الأقمشة المفضلة فى هذه المناسبة هى الحرايـر والساتان والتفتا والمخمل والموسلين وغيرها من الأقمشة الحساسة والرفيعة.

ـ للمناسبات الكبرى: التقيد بما تفرضه المناسبة وصاحبة الدعوة على البطاقة.

- الفستان الطويل هو الأنسب، وفى حال استعمال (القفاز) يجب خلعه عند بدء الطعام.
- يستعمل الفرو فى الشتاء.
- يستعمل الحذاء ذو الكعب العالى، والحقيبة ذات الحجم الصغير.

وصدق المثل الفرنسى إذا يقول: Siplicite Fait Beaute. أى البساطة تصنع الجمال، فليس كل ما يلفت الأنظار هو الأجمل، بل الأجمل والأفضل هو الاعتدال فى كل شىء مع مراعاة العادات والقيم الاجتماعية.

**ثمانية أخطاء ترتكبها النساء:**

ـ الثياب الضيقة جدًّا، أو القصيرة جدًّا، أو الفاضحة جدًّا للمناسبة.

ـ قشرة الرأس تتناثر على الثياب الداكنة.

ـ الثياب المزررة التى تفتح وتكشف عن اللحم أو الثياب الداخلية التى يفضل سترها.

ـ ارتداء الثياب الرسمية بإفراط أو انتعال الكعب العالى جدًّا مع ثياب غير رسمية مثل الجينز.

ـ ارتداء فستان مخصص للسهرة فى أثناء النهار.

ـ وضع مجوهرات تخشخش كثيرًا بحيث تزعج الآخرين.

**الإتيكيت فى وضع المكياج:**

إن وضع المكياج فى الأماكن العامة له أصول قد تغفلها المرأة فيؤثر ذلك على مظهرها أمام الناس، فقبل أن تهتمى بجمال وجهك عليك باتباع عدة نصائح حول إتيكيت المكياج.

**وأول الأخطاء الشائعة التى تقع فيها الكثيرات هى:**

- وضع المكياج فى الشارع أو فى أماكن العمل، وهذا التصرف قد يسبب استياء من حولها؛ لأن من المفترض أن عمل المكياج شىء من خصوصيات المرأة فكيف تشيعه أمام الآخرين.
- اختارى عطرك بعناية فليس من اللائق اختيار عطر نفاذ فى مكان معلق كالمطعم مثلا؛ لأن ذلك قد يسبب ضيقًا للآخرين.
- إذا شعرت فى أثناء جلوسك مع الآخرين فى أى مناسبة أو حفل أنك فى حاجة إلى إصلاح مكياجك فمن آداب اللياقة عدم إظهار ذلك بإخراج أدوات التجميل من حقيبتك، ففى هذه الحالة يمكنك القيام بهدوء دون لفت الأنظار لإصلاح المكياج فى المكان المخصص لذلك.
- إذا صادف وجلست أمام مرآة فى مطعم مثلا فمن آداب اللياقة ألا تبالغى فى النظر إلى المرآة وتهذيب شعرك أمام الآخرين.
- فى أثناء تناولك الطعام يجب عدم التحدث والفم ممتلئ مع ضرورة تجفيف الفم بلطف قبل وبعد شرب الماء باستخدام فوطة المائدة ولا خوف من اتساخ الفوطة بالروج فهى مخصصة لذلك.
- قد يشوه جمالك بعض التصرفات مثل العطس أو التثاؤب فإذا لم

تستطيعى التحكم فى منع مثل هذه المواقف فيمكنك استخدام المنديل وليس فوطة الطعام والاتجاه بالوجه بعيدًا عمن حولك وعند التثاؤب يمكنك وضع باطن يدك اليمنى أو ظهر يدك اليسرى على فمك.

- والمناسبات تختلف بطبيعتها فليس من اللائق أن تخرج المرأة إلى سهرة أو عرس وتضع نفس مكياج الصباح، فلا بد من الوضع فى الاعتبار أن لكل مناسبة أسلوب وألوان للمكياج.
- فإذا كانت بشرتك دهنية فيجب أن تضعى فى حقيبتك دائمًا البودرة الشفافة وأسفنجة فهى أفضل شىء لإزالة الدهون.
- وإذا كنت من صاحبات العيون الحساسة فيمكنك وضع قطرة للعين قبل عمل المكياج للخروج.
- وإذا خرجت لتناول الطعام فيمكنك تثبيت الروج بوضع قليل من البودرة الشفافة بعد وضع الروج حتى لا يترك أثرًا على الأكواب والفوط.
- وعند وضع كريم الأساس اختارى نفس درجة وجهك ولا تبالغى فى وضع كريم الأساس حتى تظهرى بمظهر لائق.

**إتيكيت المشى... تعلمى كيف تمشين...**

المشى هو أهم ما يلفت النظر فى المرأة... فقد تكون جميلة، أنيقة ومع هذا فإنها تجر قدميها بتثاقل معيب..

أو أنها تسير قفزًا كالعصفور، أو أنها تقلد مشية إحدى نجوم السينما... وهذا خطأ فادح...

فنجوم السينما، خلافًا لما تعتقدين، لا يسرن فى حياتهن العادية كما يسرن أمامك على الشاشة...

هناك المخرجون وأخصائيو الدعاية، وهم الذين يفرضون على الممثلة نوعًا خاصًّا من المشى يصبح علمًا عليها...

إنها بضاعة للتصدير والمتاجرة ليس أكثر...

وهناك قواعد عامة لما يجب أن تفعليه وما يجب أن تتحاشيه تطبق بعناية وبصورة عفوية لا تكلف فيها فإنها من مستلزمات جمالك الذى نريد له أن يكون كاملًا لا نقص فيه..

**إحذرى الأمور التالية:**

١- أن تقلدى مشية أية امرأة أخرى سواء كانت نجمة من نجوم السينما أو غيرهن؛ لأن لك مشيتك الخاصة بك والتى يمكنك أن تعرفيها بالتمرين والممارسة.

٢- أن تسيرى وكتفاك متجهان إلى الأمام.

٣- أن تضعى كعبك على الأرض قبل وضع مقدمة القدم.

٤- أن تحركى ركبتيك بصورة استدارية.

٥- أن تخرجى قدميك عن نطاق محور الجسم فى أثناء السير.

٦- أن تسيرى بخطوات واسعة تسابقين بها الريح.

٧- أن تسيرى بخطوات قصيرة جدًّا تشبهين بها السلحفاء.

٨- أن تؤرجحى وركيك يمنة ويسرة حسب خطواتك.

هذه هى الأمور التى يجب عليك تجنبها.

واحرصى على التالى:

١- أن تسيرى عشر دقائق يوميًّا فى المنزل، وأنت باسطة ذراعيك على الجانبين كما يفعل البهلوان محافظة إلى أقصى حد على توازنك بصورة طبيعية.

٢- أن تضعى قدمك فى كل خطوة بصورة مستقيمة أمام القدم الأخرى ثم انعطفى برشاقة بتحريك جذعك قبل الخطوة التالية.

٣- أن تضعى بعد ثلاث دقائق من بدء التمرين كتابًا ثقيلًا فوق رأسك ثم تسيرى بقامة منتصبة فى ليونة ومرونة فى اتجاه واحد شريطة أن تظل قدماك مستقيمتين.

٤- ألا تؤرجحى وركيك فى أثناء السير بتحريك الركبتين بل يجب أن تلقى بثقل جسمك من الخلف إلى الأمام بثنى الركبة ودون الاستعانة بالورك.

٥- أن تعودى نفسك على السير بجذع مستقيم بدون تصنع، ورأس عال من غير شموخ وتكبر.

٦- أن تحركى ذراعيك بانتظام بحيث تتحرك الذراع اليمنى مع الساق اليسرى والعكس بالعكس.

ومع التمرين تصبح هذه الأمور السابقة جزءًا لا يتجزأ من حياتك تقومين به من غير تكلف.

**إتيكيت حديث قد يؤدى إلى شجار:**

ـ إذا دارت مناقشة بينك وبين إحدى الصديقات أو أى سيدة ما... وكانت هذه الصديقة أو السيدة غير لبقة فى إدارة الحديث، أو بمعنى آخر ديكتاتورية وتتمسك بآرائها... فماذا تفعلين هل تتشاجرين معها وتحاولين فرض رأيك بالديكتاتورية مثلها... فإذا كنت تفتقرين إلى اللباقة مع من تتحدثين معهم لا تقعى أنت الأخرى فى هذا الخطأ ومارسيها أنت بإحدى الطريقتين الآتيتين:

١- إما أن تغيرى الموضوع دون الخوض فى التفاصيل إذا كنت رافضة كلية لوجهة النظر هذه، وإذا لم يجد ذلك ثم وجدتيها مصرة ينبغى عليك القيام بالحل الثانى.

٢- الاستئذان والابتعاد عن المكان طالما ستشعرين بعدم التحكم فى نفسك أو فى ردود فعلك.

**كيف أتعامل مع الأعداء والمنافسين:**

تنصح آداب السلوك المتخاصمين بالتزام حدود الكرامة والإنسانية واحترام الآخرين ومراقبة الذات فلا يجوز مطلقًا الاسترسال فى الشتائم والكلمات البذيئة.

ولا تجعل عدوك يشعر بالضيق الذى يخالجك عند رؤيته فأشرف لك أن تتجنب اللقاء به فترتاح من هذه الانزعاجات، كما أن الأخلاق الكريمة تقضى بالعفو عن الأعداء والصفح عنهم والعفو عند المقدرة من شيم الكرم... ولا يحق لك أن تدعو إلى منزل أو مكان آخر وفى وقت واحد شخصين تعرف جيدًا أنهما متخاصمان إلا إذا كنت تريد مصالحتهما وقد تحدثت سلفًا مع كل واحد على انفراد...

**كيف تتعامل مع أصحاب المشكلات الخاصة:**

إذا كان من تخاطبه ضعيف السمع أو إذا كان طفلًا أو شيخًا فلا يجوز أن تفقد صبرك إذا كررت المعلومات والأجوبة عليه وهو لا يسمع... يجب أن تتحدث إليه ببطء ووضوح أو انتقل وإياه إلى مكان هادئ.

**كيف نجلس:**

لا شك أن الجلوس بحرية مع عدم مراعاة الوضع الصحيح للساقين من الممكن أن يظهرك فى صورة غير لائقة وعلى ذلك يجب عليك مراعاة تلامس الركبتين فى أثناء الجلوس مع وجود آخرين فى المكان.

**مجاملات التحية:**

- إذا حييت بتحية فيجب شرعًا أن ترد بأحسن منها.

- تؤدى التحية بالوقوف فى أثناء النشيد الوطنى أو موكب رسمى رفيع المستوى.
- يقف الناس لمرور جنازة احترامًا لها.
- يقف ويحيى الأصغر سنًّا لمن هو أكبر منه.

**فأين نحن المسلمين من هذا الإتيكيت وفن التعامل مع الآخرين؟؟**

هذه قصة عن أحد المحاضرين فى إحدى الدورات جاءت بعد خلاصة خبرة عملية وتجارب ميدانية واطلاع واسع على الكتب والمراجع لأشهر المتخصصين فى الإتيكيت والبروتوكول، وهو كذلك حصيلة للقاءات مباشرة مع كبار الشخصيات من رؤساء دول ومستشارين ووزراء وكبار المسئولين وأكاديميين فى هذا العلم، تم طرح الموضوع بأسلوب سلس ومميز ليكون ضمن سلوكنا اليومى.

يقول المحاضر: خلال زيارتى لدولة غربية شاهدت مطعمًا كتب على مدخله: "ممنوع دخول الكلاب والعرب" طلبنا مقابلة صاحب المطعم وبدأ على محياه وتصرفاته الكبر، وسألناه عن سبب هذه اللوحة فأجاب: لأنى مقتنع بها، فسألناه عن سبب الاقتناع، فقال: هذا مطعم راقٍ يأتى إليه الأمراء والوزراء وكبراء الناس.

مجموعة من الشباب العرب يحركون الطاولات حسب رغبتهم رغمًا عن الموظفين. مما يسبب فوضى وإزعاج فى المطعم.

ـ تدب بينهم شجارات ويتحاورون بصوت مرتفع جدًّا.

ـ طبيعة الناس يبتسمون يفهمون الابتسامة من إحدى النساء بشكل خاطئ.. حساب الطاولة الفلانية علينا، أو يبدءوا بمعاكستها.. وهذا يسبب إحراجات مشكلات.

ـ بعضهم يغمس أطراف أصابعه فى الصحن مما يثير اشمئزاز الآخرين.

ـ بعضهم يحك ظهره بالشوكة أو السكين.

ـ فقدت كثيرًا من الزبائن الكبار بسبب تصرفاتهم فقررت وضع حد لهذا الأمر.

كثير مما يقوله صحيح نحن.. أسأنا لأنفسنا.

**العلكة: (مضغ اللبان):**

من أسوأ العادات التى يعتادها المرء مضغ اللبان خلال الحديث، أو فى الأماكن العامة، أو فى زيارة أو ما شابه ذلك، يقوم المرء عادة بمضغ اللبان أما بسبب عادة، أو لأسباب عصبية أو مجرد تسلية إلا أنه بذلك يخطئ الهدف الحقيقى لاستعمالها وتستعمل عادة بعد الطعام لتزكية رائحة الفم وليس للتسلية.. وفى أوقات معينة وليس فى أماكن عامة.. كما لا يجدر بنا أن نرميها فى أى مكان فالأفضل أن نلفها بقطعة من ورق ونرميها فى مكان رمى النفايات.

**التعامل مع المعاقين "ذوى الاحتياجات الخاصة":**

لا تتحدث أمام أعمى عن جمال الطبيعة فى فصل الربيع، ولا عن سمائها الصافية؛ لأنه بذلك تسبب له ألمًا عميقًا وتجعله ناقمًا على الحياة بدلًا من أن تخفف عنه وتقوى عزيمته.

كذلك إذا تحدثت مع معاقًا لا تذكر أمامه فوزك بمباريات الركض أو غيرها من أنواع الرياضة ولا تتباهى أمامه بما تقوم به من تمارين.. ليكن حديثك أمام أى معاق معبرًا عن تعاطف لا ريب فيه ولك من الطرائف والقصص والعبر.. لتخلقى جوًّا يرتاح إليه المعاق.

**إتيكيت الرحلات والمؤتمرات لذوى الاحتياجات الخاصة:**

- عند الإعداد لحدث ما، عليك ضمان سهولة التحرك بهذا المكان قبل الاختيار وكن حذرًا لوجود العوائق المعمارية مع التنبيه على ذلك. كما تتم الإشارة إلى أماكن الانتظار، وبمجرد تحديد المكان عليك بالتأكد من وجود العلامات الإرشادية وسهولة المرور عبر أماكن الدخول والخروج والممرات.
- إذا كان هناك شخص ضعيف البصر أو فاقد له فى جماعة، لا بد من الإشارة إلى درجات السلم أو أية عوائق توجد أمامه بطريقة بسيطة مثل: "توجد ستة درجات سلم إلى اليمين على بعد خطوتين".
- لا تحاول استبعاد الشخص المعاق من المشاركة فى أى حدث

رسمى أو حتى اجتماعى أو للترفيه بسبب عجزه أو إعاقته، فالشخص الأعمى أو الأصم أو الذى يستخدم الكرسى المتحرك له اهتمامات مثل الشخص العادى كما يستطيع أن يقوم ويساهم مثل أى زائر آخر.

- عندما تدعو الشخص المعاق لأى شىء؛ حفل أو دعوة لعمل عليك بالسؤال عن سبل المساعدة التى يرغب فيها، فليس كل الأشخاص التى لها مشكلة تتعلق بالحركة يحتاجون إلى عكاز أو كرسى متحرك وليس كل من يعانى إعاقة سمعية يستطيع قراءة الشفاة أو يستخدم لغة الإشارة.. وأخيرًا ليس كل فاقد لبصره يلجأ إلى طريقة براين.
- إذا كان الشخص يلجأ إلى مرشد من الحيوانات باستمرار معه فى التحركات، لا بد من إخباره بالمكان الذى سيتركه فيه بحيث لا يعرض أى شىء للتلف؛ لأن الشخص المعاق يكون شديد الحساسية له.
- هناك وسائل أخرى للمساعدة بخلاف العكاز أو سهولة التنقل والتحرك فى المكان وخاصة إذا كان هناك مؤتمر يستلزم معه وجود أفلام تفصيلية أو توزيع نسخ من طريقة براين أو شرائط كاسيت.
- وإذا كانت هناك مناسبة رسمية، ويوجد عرض لشىء ويوجد أشخاص فاقدين لبصرهم فلا بد من شرح كل شىء يدور

أمامهم مع ذكر ألوان الأشياء وأشكالها؛ لأن كثيرًا منهم لديهم القدرة على التخيل خاصة إذا كانوا قد فقدوا بصرهم فى مرحلة سنية متأخرة بسبب الإصابة بمرض ما أو التعرض لحادثة.

- إذا كانت هناك محاضرة لا بد من طبع كافة المعلومات أو الكلمات للأشخاص الفاقدين لسمعهم بخط كبير لتمكنهم من المتابعة فى حالة عدم وجود مترجم للإشارة.

**إتيكيت أصول التصرف داخل المدرسة وخارجها:**

هناك بعض الآداب والأمور على الطالبات (أو الطلاب) مراعاتها داخل المدرسة نوجزها فيما يلى:

**السلوك فى الصف:**

١- ساهمى مساهمة إيجابية فى الصف فستجدين ذلك سهلا إذا اشتركت فيه، ولا تجلسى صامته وتتركى الكلام لغيرك بل ساهمى بأفكارك.

٢- قومى بنصيبك من العمل فى الصف بصدر رحب تقدمى لإنجاز مختلف الأعمال عند الحاجة ولا تنتظرى حتى تكلفى بواجبك.

٣- تصرفى دائمًا بلطف وأدب تجاه جميع أفراد صفك لا تهمسى لرفيقتك فهذا يزعج الجميع وإذا اختلف رأيك عما تقوله المعلمة وزميلاتك فى الصف أعربى عن رأيك بلباقة وأدب لكى ترضى الطلبات الأخريات بالاستماع إليك باحترام.

٤- لا تهزئى بأخطاء الغير فستأتى مناسبات ترتكبين فيها أسوأ الأخطاء.

٥- تجنبى استعادة الأدوات المدرسية من رفيقتك وجارتك فى الصف ففى بعض الأحيان ستنسين أن تعيديها إلى صاحبتها.

**فى ممرات المدرسة:**

١- اتبعى إرشادات مديرة المدرسة بشأن كيفية اجتياز الممرات دون إثارة الفوضى والضوضاء.

٢- تجنبى دفع الأخريات يكتفك دون اكتراث.

٣- لا تمسكى بأيدى رفيقاتك فتعرقلى تقدم الأخريات.

٤- كونى حذرة عند نزولك السلم وانتظرى دورك ولا تدفعى الأخريات جانبًا لكى تجرى أمامهن.

**فى غرفة الطعام المدرسية (إذا كان فى المدرسة غرفة طعام خاصة بالطلاب)**

١- انتظرى دورك للدخول أو الجلوس أو لتناول حصتك من الطعام بهدوء.

٢- أفسحى طريقًا لأى معلم أو معلمة ودعيه يمر أمامك.

٣- تناولى طعامك ببطء وانتبهى لآداب المائدة.

**فى ملعب المدرسة:**

١- اشتركى بنشاط مع مدرستك فى النشاط الرياضى.

٢- تعلمى معنى الروح الرياضية الحقة إذا كنت عضوًا فى فرقة أو خارجها.

٣- اقبلى الهزيمة وتصرفى بلباقة إذا خسرت ولا تتباهى إذا ربحت.

٤- تحلى بصفه العدل والتجرد ولا تخشى أحدًا.

٥- سيطرى على أعصابك مهما حدث لك ولا تجادلى فيما يقرره رائد الفصل.

٦- انتبهى إلى سلوكك حين تزورين مدارس أخرى فتصرفك يؤثر على سمعة مدرستك وبلدك.

٧- إن لم تكونى عضوًا فى الفرقة الرياضية فتصرفى بلباقة كمشاهدة وأظهرى للفرقة التى تؤازريها اهتمامك بلعبها وفوزها.

٨- تعلمى أناشيد مدرستك وهتافاتها الخاصة.

٩- بعد انتهاء المباراة تحدثى مع زميلاتك عنها فكثيرًا ما تنجم صداقات وثيقة من مثل هذه الاتصالات.

**السلوك خارج المدرسة:**

١- لا تتطفلى أو تكونى فضولية فى الشارع، ألقى التحية على من

تقابلين من معارفك دون ضجة أو ضوضاء واختصرى الحديث فى الشارع إلا إذا كان ضروريًا فحينئذ قفى على جانب الرصيف لئلا تعرقلى السير وتكلمى بصوت منخفض.

٢- تجنبى الأكل فى الشارع.

٣- إذا صدمت بأحد فى الشارع فاعتذرى بقول: آسفة وإذا فسح لك الطريق لا تنسى أن تشكريه واحترسى من أن تصدمى الآخرين بما تحملينه أو أن تدوسى على أرجلهم.

٤- سيرى على الأرصفة وليس فى الشارع.

**الإتيكيت مع الأصدقاء:**

الصداقة فى الإسلام شىء عظيم، والتعامل بلباقة وبود وحب مع الأصدقاء هو قمة الرقى والإتيكيت الإسلامى، كما يجب أن تكون الأخوة ملتزمة بمنهج الإسلام ومما يؤيد ذلك حديث النبى ﷺ حيث بين الرسول السبعة الذين يظلهم الله يوم القيامة فى ظله ومنهم: «رجلان تحابا فى الله؛ اجتمعا عليه؛ وتفرقا عليه».

كما يجب أن تكون الأخوة قائمة على النصح لله، وذلك فيما روى عن جرير بن عبد الله ﷺ حيث قال: "بايعت رسول الله ﷺ على إقامة الصلاة وإيتاء الزكاة والنصح لكل مسلم.....".

وقال الرسول أيضًا: «الدين النصيحة» وشعار الإسلام الدائم:

﴿ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِندَ ٱللَّهِ أَتْقَىٰكُمْ ﴾، ولم يقل أغناكم، ولا أحسنكم ولا أكبركم ولا أصغركم، ولكن قال: أتقاكم؛ لأن التقوى ليس كمثلها شيء فى الدنيا من الأجر العظيم...

كما يجب أن تكون الأخوة منها تعاون على السراء والضراء ومما يدل على ذلك أيضًا:

قال ﷺ: «لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه».

ويقول أيضًا: «المسلم أخو المسلم لا يظلمه ولا يسلمه ومن كان فى حاجة أخيه كان الله فى حاجته، ومن فرج عن مسلم كربة من كرب الدنيا فرج الله عنه بها كربة يوم القيامة ومن ستر مسلمًا ستره الله يوم القيامة...».

وقال أيضًا: «مثل المؤمنين فى توادهم وتراحمهم وتعاونهم كمثل الجسد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى...».

روى عن أنس ﷺ أن رجلًا كان عند النبى ﷺ فمر رجل به فقال: يا رسول الله إنى لأحب هذا الرجل... فقال النبى ﷺ: أأعلمته؟ قال: لا. فقال عليه الصلاة والسلام: أعلمه... فلحقه فقال: إنى أحبك فى الله؛ فقال الرجل: أحبك الله الذى أحببتنى فيه.

وروى عن النبى ﷺ أنه قال: «ما من عبد مسلم يدعو لأخيه بظهر الغيب إلا قال الملك... ولك بمثل...».

وإذا لقى الأخ أخاه فليطلق وجهه عند اللقاء وذلك لما روى عن رسول الله ﷺ أنه قال: «لا تحقرن من المعروف شيئًا ولو أن تلقى أخاك بوجه طلق....».

وروى عن النبى ﷺ أنه قال: «ما من مسلمين يلتقيان فيتصافحان إلا غفر لهما قبل أن يتفرقا...»، وأن يكثر من زيارة أخيه بين كل فترة وفترة وذلك لما روى عنه ﷺ أنه قال: «قال تعالى: **«وجبت محبتى للمتحابين فى والمتجالسين فى والمتزاورين فى.....»**.

كما يجب أن تكون الأخوة فيها تعاون على السراء والضراء ومما يدل على ذلك أيضًا قوله: ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تُحِلُّواْ شَعَٰٓئِرَ ٱللَّهِ وَلَا ٱلشَّهْرَ ٱلْحَرَامَ وَلَا ٱلْهَدْىَ وَلَا ٱلْقَلَٰٓئِدَ وَلَآ ءَآمِّينَ ٱلْبَيْتَ ٱلْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَٰنًا ۚ وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَٱصْطَادُواْ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَـَٔانُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ ٱلْمَسْجِدِ ٱلْحَرَامِ أَن تَعْتَدُواْ ۘ وَتَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلْبِرِّ وَٱلتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلْإِثْمِ وَٱلْعُدْوَٰنِ ۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ ۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلْعِقَابِ ﴾.

**إتيكيت التعامل مع الخدم:**

نحن نحاول دراسة العلاقات التى ترتبط بين أصحاب المنزل والخدم العاملين على خدمة الأسرة... وهى علاقات تقوم أول ما تقوم على الاحترام المتبادل، ففى الماضى كان الخدم أشبه ما يكونون بالعبيد وكان سادتهم يعاملونهم بقسوة وبلا مراعاة لكرامتهم الإنسانية فلا يهتمون بتغذيتهم وكسوتهم ولا يسمحون لهم بالراحة..

ولكن اليوم ولى هذا العهد وتغيرت معاملة أصحاب البيت للعاملين على خدمتهم حتى أصبح الخدم اليوم يملون شروطهم على ربة المنزل قبل الموافقة على خدمتها، وطبعًا كل طلباتهم مجابة فمن الذى يجرؤ على رفض أو مناقشة مطالب العاملين خاصة فى ظل أزمة الخدم التى تعانى منها اليوم ربة المنزل.

ـ بداية ينبغى الاتفاق منذ أول لحظة من مجىء الخادمة إلى منزلك على المبادئ الأساسية كالراتب والمواعيد ونظام البيت وأوقات الراحة ولا ترهقيها بمطالبك التى لا تنتهى ولا تعامليها كآلة إنما هى بشر يتعب ويكل.

وإذا أردت الاستعلام عن خادمتك من أصحاب المنازل الذين كانت فى خدمتهم قبل المجىء إلى منزلك فلا مانع من ذلك وليكن عن طريق الهاتف.. فإذا جاءت أنباء سيئة عنها فلا تطلعها على اكتشافك لها خاصة إذا قررت مضطرة الإبقاء عليها فى خدمتك.

وإذا أدخلت فى خدمتك عاملة كانت فى خدمة إحدى صديقاتك فيما مضى فلا تحاولى أبدًا أن تعرفى منها ما كان يحدث داخل منزل تلك الصديقة وامنعيها بحزم تام من أن تقص عليك أى شىء وقع فى بيت صديقتك حتى ولو كنت تحسين بفضول كبير لمعرفة تفاصيل هذا الحدث.

ـ ولا تحاولى أبدًا استقطاب خادمة صديقتك لكى تعمل عندك بدلًا من صديقتك فهذا تصرف لا يليق أبدًا بسيدة مهذبة.

ـ وينبغى توجيه اهتمام دائم بصحة الخدم فإذا مرضوا مثلًا فعلى صاحبة المنزل السعى لعلاجهم وإذا دخل أحدهم المستشفى عليها زيارته وتقديم هدية تدخل السرور إلى قلوبهم وهذا لا يعنى رفع الكلفة بينكما وإنما هى أبسط أصول التعامل الإنسانى النبيل.

ـ وعليك احترام كرامة الخادم كل الاحترام فلا توبخيه أمام شخص آخر ولا تغضبى منه إذا أخطأ بدون قصد وعليك بالتعامل معه بالحسنى دائمًا فلا تصرخى أبدًا فى وجهه ولا تهدديه بالطرد مستغلة احتياجه المادى إلى العمل لديك.

ـ وانطلاقًا من وجوب احترام كرامة الخدم لا تطلقى على الفتاة التى تعمل معك عندك اسم الخادمة أو (الشغالة) وأنت تتحدثين عنها فى حضورها بل قولى مثلًا (الفتاة) التى تساعدنى فى أعمال المنزل أو (الطاهية) أو لفظًا مهذبًا يحفظ لها كرامتها ولا يشعرها بقلة شأنها.

فمظهر الخدم من مظهر المنزل وهو يعكس مدى رقى أصحابه ومدى كرمهم وحسن معاملتهم لمن يعملون لديهم، فعند العمل فى تنظيف المنزل أو فى المطبخ اجعلى خادمتك تلبس ملابسًا لائقة غير متسخة ولا مقطوعة وعند استقبال الضيوف أو عند تقديم الوجبات لك ولأسرتك فلتلبس رداء أسود أو كحليًّا تعلوه مريلة بيضاء نظيفة وعليها وضع قفاز أبيض على يدها فى أثناء تقديم الأطباق ورفعها من على المائدة.

واجعلى أولادك يحرصون على حسن معاملتها وألا يسيئوا إليها بقول أو فعل.

وطبيعة العمل ينبغى أن تتناسب مع سن الخادمة وإمكاناتها، ولا بد أن تجهزى لها مكانًا لائقًا يناسبها حيث إن المكان النظيف يؤثر على معنوياتها.

إن مظهر الخادمة الجميل ينعكس عليك دائمًا ونظافتها عنوان لنظافتك وحسن ضيافتها وروعة أدائها تؤكد حسن معاملتك لها.

ولقد سن الإسلام كل هذه الآداب التى يجب التعامل بها مع الخادم بلا ضغط عليها فأمر بـ:

١- حسن المعاملة، وذلك من خلال التعامل بأدب ولطف، والتزام الأخلاق الحسنة التى يأمر بها الشرع، وتجنب ذميم الأخلاق من سب وشتم وسخرية وغيرها، والقدوة التامة فى كل ذلك رسول الله ﷺ. يقول أنس ﷺ: خدمت النبى ﷺ عشر سنين، فما قال لى: أف، ولا لم صنعت؟ ولا ألا صنعت. [رواه البخارى].

٢- إعطاؤه أجرته كاملة حسب ما تم الاتفاق عليه، والأحسن فى مثل ذلك كتابة عقد يوضح فيه العمل وأجرته ويشهد عليه، للبعد عما يحصل من التنازع والاختلاف. وحرمان العامل من أجرته أو بعضها منكر عظيم، وكبيرة من الكبائر، لا يتهاون بها إلا من لا خلاق له، قال ﷺ: (قال الله تعالى: ثلاثة أنا

خصمهم يوم القيامة: رجل أعطى بى ثم غدر، ورجل باع حرا فأكل ثمنه، ورجل أستأجر أجيرا فاستوفى منه ولم يعطه أجره). [رواه البخارى].

كما أن تأخير أجرته داخل فيما حذر منه النبى ﷺ بقوله: (مطل الغنى ظلم). [رواه البخارى].

وعن ابن عمر ﷺ مرفوعًا: (أعطوا الأجير أجره قبل أن يجف عرقه). [رواه ابن ماجه].

٣- رحمتهم والشفقة عليهم، والتجاوز عن زلاتهم، والعفو عن هفواتهم، وترك تحقيرهم وإذلالهم، أو الاعتداء عليهم بالضرب ونحوهم، فإنه ليس يخلو أحد من غلط وتقصير، والتجاوز خلق محمود، ومن كان ذلك من سمته وخلقه فهو أحرى أن يتجاوز الله عنه عند اشتداد حاجته، قال تعالى: ﴿ وَٱلْكَٰظِمِينَ ٱلْغَيْظَ وَٱلْعَافِينَ عَنِ ٱلنَّاسِ ۗ وَٱللَّهُ يُحِبُّ ٱلْمُحْسِنِينَ ﴾ [سورة آل عمران: ١٣٤].

وعن أبى مسعود البدرى ﷺ قال: كنت أضرب لى غلامًا بالسوط، فسمعت صوتًا من خلفى: (اعلم أبا مسعود)، فلم أفهم الصوت من الغضب، فلما دنا منى إذا هو رسول الله ﷺ فإذا هو يقول: (اعلم أبا مسعود أن الله أقدر عليك منك على هذا الغلام) قال: فقلت: لا أضرب مملوكًا بعده أبدًا. [رواه مسلم، فى الإيمان، باب صحبة المماليك ٣/ ١٢٨١ رقم (١٦٥٩)].

٤- عدم تكليفهم ما لا يطيقون، فهم بشر لهم حدود وطاقة لا يمكنهم مجاوزتها، فلا يجوز تجاهل هذا الأمر، لما يترتب عليه من الأذى والضرر، وقد نبه النبى ﷺ إلى ذلك فقال: (إخوانكم، خولكم، جعلهم الله تحت أيديكم، فمن كان أخوه تحت يده، فليطعمه مما يأكل، وليلبسه مما يلبس، ولا تكلفوهم ما يغلبهم فأعينوهم) [رواه البخارى].

**إتيكيت المكتب:**

المقصود هنا الحجرة التى تجلس فيها الموظفة وتستقبل فيها عميلاتها.

**١- التحية عند الدخول:**

ليس من اللياقة فى شىء تجاهل السيدات عند دخول المكتب عليك لأول مرة وعدم تحيتهن مهما كان منصبك ساعية بريد أو رئيسة. وبالسنبة لرئيسة العمل ومديرة المكتب أو السكرتيرة.. فمن الخطأ عليها الانتظار عند مجىء رئيستها وطلب أول مهمة تكلفها بها.. لكن المبادرة بإلقاء التحية واجبة بعد دخولها المكتب بفترة وجيزة من الزمن تلتقط فيها أنفاسها.

**٢- السلوك فى مكاتب الأخريات:**

لا يختلف الأمر كثيرًا هنا عن علاقة المضيفة بزائرتها فى أى مكان بما فيها الاستقبال فى المنزل. فعندما تلجئين لسيدة فأنت الضيفة وهى