

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 النبي 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. وبالسنة لرئيسة العمل ومديرة المكتب أو السكرتيرة.. فمن الخطأ عليها الانتظار عند مجيء 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 كثيراً هنا عن علاقة المضيفة بزائرتها فى أى مكان بها فيها الاستقبال فى المنزل. فعندما تلجئ لسيده فأنت الضيفة وهى

المضيضة.. وإذا استدعيت سيدة لمكتبك فأنت المضيضة وهى الضيفة أى أن هناك تبادل للأدوار بشكل دورى.

٣- واجبات الضيفة:

- الالتزام والاستئذان قبل الذهاب لمكتب الأخريات.
- عدم التصرف بشكل يضايق المضيضة وكأنها فى مكتبها هى.
- عدم نثر الأوراق على مكتبها أو وضع الحقبة.
- عدم الإطالة فى وقت الزيارة، واتركى للمضيضة تحديد المدة؛ لأنها إذا كانت مهتمة بما تقولينه ستشعرك بذلك.

٤- واجبات المضيضة:

- الترحاب بالزائرة وتوفير الراحة لها.
- إذا كنت مشغولة فيمكنك الاستعانة بزميلة فى حالة عدم وجود مديرة للمكتب لاستقبالها وعند دخولها للمكتب عليك القيام على الفور والخروج لاستقبالها والمصافحة بالأيدي.
- توجيهها بالإشارة لمكان الجلوس.
- عند خروج الزائرة من مكتبك لا تتركها تذهب بمفردها وعليك بمصاحبتها حتى باب المصعد أو السلام.. ليس فقط من أجل الالتزام بقواعد الإتيكيت وإنما من أجل ضمان الأمان لها.

الانطباع الأول يدوم:

الانطباع الأول يدوم... هذه كلمات متلازمة مع بعضها وصحيحة إلى حد كبير وخاصة عند التقدم للالتحاق بوظيفة جديدة فالمرّة الأولى للالتقاء بصاحبة العمل أو المسؤولة هي التي يتحدد عليها قبولك لتكوني ضمن فريق العمل أو لا؟، بعكس التعاملات الأخرى في حكمك على الأشخاص التي تتطلب الالتقاء بهم أكثر من مرة كما في الصداقة، الزواج... إلخ.

كيف تجعلين الانطباع الأول يدوم؟

لا تفكرى كثيرًا، باب واحد فقط ينبغي أن تطرقه "الإتيكيت" فهو المخرج الذي ينقذك في المواقف الحرجة أو المواقف التي تتطلب قدرًا من اللباقة في التصرفات وستجدي انطباعك الأول يدوم مع:

- الحذاء النظيف، الملابس الأنيقة، الأظافر النظيفة، الشعر اللامع.
- عدم البهرجة في الملابس.
- النسخ الإضافية من السيرة الذاتية والمحفوظة في ملفات.
- معرفة عنوان وأرقام تليفونات المكان الذي يتم فيه إجراء المقابلة.
- الوصول في الميعاد المحدد (من الأفضل أن يكون قبل الميعاد).
- معرفة أسماء الأشخاص الذين سيتم إجراء المقابلة معهم.

- الورق والقلم لتدوين أية ملاحظات مهمة.
- الحقيبة والأشياء المهمة فقط (عدم حمل أشياء كثيرة).
- الانطباع الأول يدوم مع خمسة أشياء أخرى عند إجراء المقابلة مع المسؤولين:
- الابتسامة.
- النظر إلى عين المسئولة التي توجد أمامك عند التحدث.
- المصافحة بالأيدي بقوة.
- التحية بالسؤال "كيف الحال"؟ أو "كيف حالك يا سيدة/ ..."
- عند تقديم النفس، يذكر الاسم ببطء وبوضوح.

إتيكيت المراسلات فى العمل:

دروس الإتيكيت لا تنتهى فجميع تصرفاتنا فى الحياة تخضع لفن المجاملة وقواعده. وتتجلى بوضوح هذه القواعد فى مجال العمل والتي يطلق عليها "إتيكيت العمل"، وتتعدد المجالات التي تطبق فيها عند: إجراء المكالمات التليفونية، استخدام الفاكس، الإنابة فى الاجتماعات، القيام والجلوس عند تقديم شخص لآخر، وحتى فى حالة عدم التعاون...!!! ونحن نعلم أن المراسلات تلعب دورًا حيويًا فى إنجاز الأعمال والمراسلات فى العمل لها أشكال منها:

- رسائل الشكر: مطلوبة حتى وإن كانت بخط اليد فلا يشترط كتابتها على الآلة الكاتبة أو الحاسب الآلى. لا تكثر من هذه

الرسائل ولا تطيل فيها أو تبالغى عند التعبير بكلمات الشكر، فالمهم أن تكون قصيرة ولا تحتوى على النفاق بحيث تؤدي الغرض المطلوب منها.

- **خطابات العمل:** تتطلب مهارة وحرفية فى كتابتها وذكر الغرض من إرسالها بدون "اللف والدوران"، فخطابات العمل مثل المكالمات التليفونية التى تضعى الوقت للسيدة التى تقرأها مثل: تقديم التحية المبالغ فيها أو سرد الأحداث التى تمت من قبل، لكن فى نفس الوقت لا بد من الإشارة للشىء الذى ذكرته السيدة من قبل أو فعله بشىء من الإيجاز. ومن العبارات التى تدعو للمضايقة تلك التى تكتب فى نهاية الخطابات لمزيد من التفاصيل التى يحتاج إليها الفرد.

- **صيغة المضايقة:** "إذا كانت لديك أية استفسارات، من فضلك لا تشعرى بحرج للاتصال بنا وسيكون من دواعى سرورنا الرد عليها".

- **الصيغة البسيطة المطلوبة:** "من فضلك الاتصال بنا إذا كانت هناك أية استفسارات أو عند الحاجة لأية معلومات إضافية".

- **استخدام الأسماء فى بداية المراسلات والتوقيع:** هل يكفى كتابة الاسم الأول من السيدة الموجه لها الخطاب.. وماذا عن التوقيع باسمك كاملاً أم يكتفى بذكر الاسم الأول منه؟ هناك قاعدة

تتبع بهذا الخصوص إذا استخدمت الاسم الأول من السيدة
الموجه لها الخطاب فاكتمى بالإمضاء بالاسم الأول أيضًا منك
عند التوقيع. أما إذا انتابك القلق عما إذا كانت ستتعرف عليك
أم لا لأنك لم تكونى محددة بالقدر الكافى فى رسالتك لهويتك أو
لعدم معرفة السيدة بك جيدًا يفضل التوقيع ثم كتابة الاسم
كاملاً.

• الورق الرسمى الخاص بالشركة: يستخدم لأغراض العمل
فقط.. وليس لأغراض شخصية؛ لأنه قد يعرض الشخص
للمساءلة القانونية.

إتيكيت ركوب الطائرة:

- كن مستعداً عند الإعلان عن بدء تحميل الركاب، واجعل بيدك
الأشياء التى قد تحتاج لها (مثل المعطف أو الصحيفة) حتى لا تقضى
وقتاً فى البحث عنها داخل الحقائب وبالتالى تضطر إلى الخروج من
الممشى فى أثناء انتظار الركاب.

- إذا كنت ممن ينام داخل الطائرة فاختر المقعد المجاور للنافذة؛ لأن
النوم على المقعد الطرفى قد يجعلك تنام على كتف المجاور لك! ولا حظ
أن تحديد مكان المقعد يتم قبل دخول الطائرة.

- لا تضع بأذنك كاتم الصوت ولا تضع على عينيك الوشاح
المخصص لحجب الرؤية للمساعدة على النوم وذلك قبل أن تستمع
جيداً لإرشادات الطيران.

- إذا كنت تتميز بأرجل طويلة فلا يفضل أن تجلس بالمقعد الطرفي المجاور للممر.

- جهز معك بعض النقود إذا كنت تنوى شراء مشروبات أو حاجات إضافية في أثناء الطيران.

- لاحظ أن وظيفة المضيفين بالطائرات وظيفة تأمينية أساسًا، ولذا لا ينبغي أن تستخدم النور الخاص باستدعاء المضيف إلا لضرورة مهمة، مثل حاجتك إلى دواء معين أو لكوب ماء، ولكن لا تستدع المضيف لمجرد الدردشة.

- لاحظ أن بعض شركات الطيران تعد وجبات خاصة لبعض المسافرين مثل وجبات خاصة بمرضى السكر ووجبات نباتية ووجبات خالية من الملح (الصوديوم)، فإذا كنت تفضل وجبة خاصة في أثناء الطيران فيجب أن تطلبها قبل الطيران بحوالى ثلاثة أيام نظرًا للطلب المحدود على هذه الوجبات.

- يجب أن تنظر وراءك قبل أن تميل بمقعذك للخلف؛ لأن عمل ذلك بطريقة عشوائية قد يؤدي لانسكاب قهوة أو سقوط طبق طعام.

- اترك الحمام نظيفًا بعد استخدامه.

- إذا كنت تنوى القراءة أو العمل بالطائرة فاترك الأوراق أو الكتب التي تحتاج لها داخل السلة التي أمامك حتى لا تضطر للبحث عنها بحقيبتك مما يزعج المجاورين لك.

- عند وصول الطائرة أرض المطار لا تتسرع في الدخول إلى الممشى قبل التأكد من سريان نزول الركاب حتى لا تتسبب في حدوث زحام.
- الدردشة مع الركاب:

ولنفترض أنك في أثناء الرحلة تريد التحدث إلى جارك، ولا تدري ما إذا كان لديه استعداد لذلك أم أنه يفضل السكوت، فكيف تبدأ بالكلام؟

اقترح عليك أن تسأله هذا السؤال:

"هل هذه رحلة عمل أم رحلة سياحية؟".

ومن خلال طريقة إجابته يمكن أن تستدل على مدى رغبته في التحدث والدردشة.

ولنفترض موقفًا آخر وهو أن جارك بالطائرة يريد الدردشة معك ولكنك لا ترحب بذلك، كيف ترد عليه؟

إليك هذا الرد المقترح: "إن الحديث معك يبدو ممتعًا لكنني للأسف أود استكمال القراءة"، (أو العمل أو النوم).

ماذا تفعل عندما تفقد حقيبتك؟

الحقائب التي تشحن بالطائرة تعامل معاملة قاسية ولذا يجب أن تكون محكمة الغلق ومزودة بلافتة بالاسم والعنوان. وشركات الطيران لا تريد بالطبع أن يتعرض مسافر لفقد حقيبته لكن ذلك أمر وارد.

حاول أن تتأكد جيداً في أثناء دوران الحامل الكهربائي الذى يحمل الحقائق ويدور بها أمام المسافرين من عدم وجود حقيبتك فكرر الملاحظة عدة مرات، وإذا ثبت لك عدم وجودها فالجأ إلى المكتب التابع لشركة الطيران وأخبره بذلك.

ويجب أن تلاحظ شيئاً مهماً وهو أن وجود لافتة على الحقيبة بالاسم والعنوان يسهل إعادتها فى حالة فقدانها لسبب ما، أما فى حالة عدم وجود هذه اللافتة فقد يكون من الصعب إعادته.

إتيكيت الاستجمام:

هناك إتيكيت للأماكن التى تتردد فيها/ تتردد عليها بغرض الاستجمام والاسترخاء سواء أكانت صالة ألعاب رياضية للمساج والتدليك أو منتجات صحية للاستشفاء. وهذه أنسب المواقف لاتباع قواعد الإتيكيت فيها. ومن هذه القواعد:

١- غلق التليفون المحمول؛ لأن المكان الذى تحاول الاستجمام فيه هو بمثابة واحة للسلام والهدوء النفسى.

٢- مراعاة الآخرين، حاول أن تكون مراعى للآخرين بقدر الإمكان، ألا ترفع صوتك عند الحديث مع شخص آخر. اترك الفرصة لغيرك لكى يتأمل ويسترخى ويحقق نوعاً من السلام العقلى والفكرى.

٣- المحافظة على المواعيد، إذا كانت هناك مواعيد مسبقة بالاتفاق، عليك الالتزام بها والاستفادة القصوى بالوقت هو

الشيء المطلوب فزيارتك تبدأ قبل ١٥ دقيقة من الميعاد المحدد حتى تستطيع تبديل ملابسك ثم الاسترخاء ومعرفة ما ستقوم بعمله (جدول أعمالك).

٤- الأظعمة، لا تحاول إحضار أى نوع من أنواع الأظعمة؛ لأن المكان الذى ستذهب إليه سيقدم لك بالطبع بعض الوجبات الخفيفة أو المشروبات إذا لم تكن هناك هذه الخدمة فالشيء المسموح به هو إحضار بعضًا من أنواع الفاكهة الطازجة.

٥- الأطفال، مثلها فى ذلك مثل الأظعمة والفارق الوحيد أنه لا يوجد أى نوع من أنواع الاستثناء معهم ألا وهو الجلوس بجانبهم فى المنزل!!

٦- الملابس، ارتداء الملابس والأحذية المريحة لك مهما كان نوعها، المهم الراحة وليست الأناقة.

إتيكيت التليفون:

١- كيف تتصرف عند الرد على/ أو طلب أرقام تليفونات خاطئة؟

٢- وماذا عن المعاكسات؟

٣- هل تختلف المحادثات التليفونية فى العمل عن تلك المنزلية؟

٤- طول مدة المكالمات التليفونية فى أثناء الزيارة؟

٥- خاصية الانتظار؟

١ - أرقام التليفونات الخاطئة:

- قد يطلبك شخص في التليفون بطريق الخطأ أو بغرض ما آخر... لا تعطيه رقم تليفونك إذا كنت أنت المستقبل، وما تفعله هو إخباره فقط بأن الرقم خاطئ ويتم ذلك بتأدب بالغ.

- أما إذا كنت أنت المتحدث وأدريت قرص التليفون بالأرقام الخاطئة فلا تسأل "ما هو رقم تليفونك" لكن بدلاً من ذلك أكد الرقم الذى طلبته "هل هذا رقم"؟" مع تقديم الاعتذار، ومعاودة طلب الرقم مرة أخرى بشكل أكثر دقة.

٢ - المعاكسات التليفونية:

- وعن المعاكسات، عليك بإنهاء المكالمات على الفور بإعادة السماعه إلى موضعها ولا تعطى إيذاء للشخص الطالب بأنك سمعت كلماته فعليك بالسكوت وعدم الإجابة، وإن حدث عكس ذلك وقعت بالرد فعلاً كأمر طبيعى عند تلقىك مكالمة تليفونية فتأكد أنه سيعاود الاتصال بك مرة أخرى وعندها اترك السماعه قليلاً بدون أن تضعها على الهاتف.

- وإذا تكررت هذه المسألة عليك بإخبار الهيئة المختصة بالتليفونات وسيطلبون الرقم الذى يسبب لك الإزعاج، أو إحضار الجهاز الذى يوضح الرقم الطالب. أما الحل الأكثر فاعلية هو تشغيل صفارة الإنذار للشرطة.. وسيسقطك من قائمة ضحاياه!!

٣- محادثات العمل والمنزل:

- تختلف المحادثات التليفونية الخاصة بالعمل عن تلك في المجالات الاجتماعية الأخرى (المنزل) في أوجه عديدة:

- الرد على المكالمات:

- العمل: تقوم السكرتيرة بالرد ثم تذكر اسم المدير أو صاحب العمل "شركة أو مكتب السيد/ "هل أستطيع تقديم أى مساعدة؟".

- المنزل: تقوم أنت بنفسك بالرد على التليفون وتعرف نفسك مباشرة.

- العمل: من حق السكرتيرة أو المساعدة أن تسأل السؤال التالى بصيغة تأدبية "بخصوص ماذا تريد التحدث مع السيد/ ..."، أو "هل يعرف السيد/ الموضوع".

- المنزل: من حق الشخص المتلقى للمحادثة أن يسأل عن هوية الطالب ما لم يقدم نفسه فى البداية وبالتأكيد من خلال صيغة تأدبية.

- مدة المكالمات:

- العمل: لا يجوز على الإطلاق إجراء محادثات تليفونية طويلة أو خارج نطاق العمل أو لشيء يتعلق بأمر تافه.

- المنزل: من غير المسموح أيضًا إجراء محادثات تليفونية طويلة فى

المنزل وإن كان مسموحًا لبعض الأغراض أكثر من العمل، مسموح بالمكالمات الشخصية بالطبع.

٤ - المكالمات التلفونية في أثناء الزيارة:

- إذا كنت زائرًا لأحد الأصدقاء وتلقى مكالمة تلفونية في أثناء زيارتك له هل ينهيها على الفور أم يستمر فيها؟ هذا يعتمد على نوع المكالمة:

- فإذا كانت مكالمة محلية عليه بالاعتذار بأنه مشغول وأنه سيعاود الاتصال بالطالب بعد انتهاء الزيارة، ولا يصح أن يترك لفترة طويلة حتى وإن كانت ١٥ دقيقة (ربع ساعة).

- أما إذا كانت مكالمة خارجية يمكن التماس العذر للمضيف بأن يستكمل الحديث مع الشخص الطالب... ولا يعنى ذلك الإساءة لك بتركك لبضع دقائق.

٥ - خاصية الانتظار:

- خاصية الانتظار من المشكلات التي تؤرق الكثير منا؛ لأنه لا يمكن تفادى تلقى مكالمتين في آن واحد، فإذا كان معك شخص على الخط وسمعت رنين على الخط الآخر عليك بالاستئذان من الأول والإجابة على الثانى بالاعتذار له بأنك ستطلبه لاحقًا والعودة على الفور إلى المتحدث الأول.

- أما إذا كنت تنتظر مكالمة مهمة بالفعل وتلقيت في أثناء الانتظار مكالمات أخرى يمكنك قول ذلك "... أنا أنتظر مكالمة مهمة لذا عليك بالتماس العذر إذا تلقيتها بدون الرجوع مرة أخرى إليك في أثناء الحديث"، وهذا يعتمد على مدى تقبل الشخص لهذا العذر إما أن ينهى المكالمة على الفور ثم يتصل بك في وقت لاحق أو أن يطلب منك الاتصال به عندما يكون ذلك ملائماً لظروفك.

- ميكروفون التليفون:

متى تستخدمه بدلاً من رفع الساعة بيديك؟ ستكون الإجابة المنطقية عند انشغالك بشيء من كتابة رسائل أو إعداد ملفات سواء لها علاقة بهذه المكالمة أم لا وذلك بعد الاستئذان من الذى تتحدث معه. وإذا كانت يداك دائمة الانشغال عليك باستخدام سماعة الرأس.. وبذلك ستتجنب تصنت الغير على مكالماتك!!

- تليفون السيارة:

حلٌ مثاليٌّ إذا كنت تقضى معظم الوقت خارج المكتب متنقلاً بالسيارة - لكن احذر استخدامه بكثرة في أثناء القيادة لتجنب الحوادث أو عند دخول نفق تحت الأرض.

- البريد الإلكتروني:

وسيلة سريعة جداً وغير رسمية كأنك تتحدث مع شخص وجهاً لوجه. لكن لا بد من الالتزام بالرسومية عند استخدامه، فعندما تبعث

رسالة إلى مديرک وأنت معتاد على مناداته بلقبه فلا تغيره فى الرسالة باستخدام الاسم الأول مثلاً. لا تستخدم النکات أو علامات الترقيم التى ليست لها أية ضرورة أو تلك الجمل الضاحكة بين قوسين. لا تكتب الرسالة إذا كانت باللغة الإنجليزية بالحروف الاستهلاكية الكبيرة.

- الفاكس:

إرسال الفاكس يكون للضرورة القصوى فلا تضع وقت غيرک أو تشغل خطه التليفونى إلا فى الأمور المهمة والفاصلة.

لا تحاول مطلقاً إرسال السيرة الذاتية الخاصة بك عن طريق الفاكس إلا إذا طلب منك ذلك. لا بد وأن يحتوى على صفحة استهلاكية توضح فيها عدد الصفحات التى ترسلها والتاريخ ولمن ترسله والجهة الراسلة ورقم تليفونک والفاکس لتفادى حدوث أية مشکلات أو أعطال فى الاستقبال.

إتيکيت المحمول:

يوجد نوعان من السيدات يستخدمن التليفون المحمول سيدة "متعلقة" وسيدة "حمقاء"، فالسيدة المتعلقة هى التى تقدم لنا قواعد الإتيکيت التى نيبغى اتباعها، والحمقاء هى التى تغفل عنها وتتجاهلها.

١- الانتباه للطريق والأمان: بالتحدث فى التليفون المحمول فى

أثناء السير في الشارع قد يشتت تفكيرك ويعرضك للخطر أنت ومن يسير معك، لذلك ينبغي الحد من استخدامه في أثناء السير في الشارع بقدر الإمكان والتركيز كلية في الطريق للمحافظة على حياتك من الأذى والضرر. فالسيدة المتعقلة في حديث لها مع السيدة الحمقاء لا تستخدم التليفون المحمول في أثناء السير إلا في حالة وجود السماعة، كما أنها لا تعتمد أن تجرى مكالماتها التليفونية في المناطق شديدة الازدحام أو عند التوقف في إشارة؛ لأنها تحتاج إلى تركيز ١٠٠٪. وإذا طلبتها أى سيدة لا تجد حرج في أن تغلقه أو تترك جرسه يرن أفضل من أن تتعرض لحادث. وإذا كانت المكالمات التى تنتظرها مهمة للغاية تتنحى جانباً في الطريق للتحدث.

٢- نبرة الصوت الهادئة: ينبغي أن تكون نبرة صوت السيدة المتحدثة، وصوت التليفون نفسه هادئة لا تسبب إزعاجاً لغيرك. فيجب التحدث بصوت منخفض؛ لأن التليفون له ميكروفون حساس قادر على نقل الأصوات الهامسة وليست المنخفضة فقط. كما يجب اختيار نغمة التليفون على أقل درجة حتى لا ينزعج أى شخص. وتستطيعين أن تجنبى أى سيدة أى إزعاج قد يصدر منك أو من محمولك باستخدام (الذبذبات) بدلاً من الرنين. وخاصة في أثناء الاجتماعات والأعمال المهمة أو في وجود سيدة مريضة أو نائمة كما أنه يجب أن تراعى الأطفال وصغار السن. وتستطيعين أن

تتحكمى فى صوته حتى لو كان هناك زحام، وتجعليه هو وصوت التليفون منخفض للغاية... وعندما تتحدثين فى التليفون لا تحاولى جذب انتباه غيرك أنه يوجد شيء مهم بحيث تجعلهم يتطفلون عليك أو يشتتون انتباهك، كما يجعلونك تجربى اتصالك على نحو فعال.

٣- الخصوصية فى المحادثة: السبب الرئيس وراء اختراع التليفون المحمول ضمان سير الأعمال المهمة على ما يرام وفى الوقت المناسب لها؛ لأن فى بعض الأعمال ينبغى اتخاذ قرارات فورية وحازمة لا تتطلب أى تأجيل. وبما أن أى معلومة تتصل بالأعمال مهمة فيتحتّم أن تحاط بشيء من السرية أو الخصوصية. فالعاقلة تحرص دائماً على الوقت والمكان المناسبين لنقاش بعض الموضوعات أو المشكلات بشكل يتيح السرية.

٤- الابتعاد عن الشجار: ينبغى أن يكون شعار التليفون "خير الكلام ما قل ودل" لإبلاغ الأمور المهمة بإيجاز، فهو غير مخصص لإدارة شئون المنزل أو الأسرة أو الشجار فى أمور العمل، كما أن الأفضل الانتظار لمقابلة السيدة وجهًا لوجه عندما يكون هناك خلاف؛ لأن هذا يؤدى إلى نتائج أفضل. فالعاقلة تعلم تمامًا نوع المناقشات التى يستخدم لها التليفون ونبرة الصوت المستخدمة، فالمناقشات الحادة أو العالية لها أماكنها الخاصة بها فلا تستخدمه لفصل الموظفين أو

مطاردتهم أو للمجادلة مع رئيسة العمل أو للشجار مع زوجها أو أطفالها.

٥- التركيز: شىء بديع أن تكون السيدة نشيطة وتنجز كثيرًا من الأعمال في آن واحد وتسمى "سيدة متعددة الوظائف" فمن الممكن أن تقوم السيدة بالتحدث في التلفون والكتابة على الكمبيوتر وشرب فنجان القهوة أو الشاي وكتابة التقارير المهمة "كله في آن واحد" وتنجز كل ذلك بكفاءة كبيرة، لكن في بعض الأوقات الأخرى تتطلب بعض الأعمال (ومنها الهاتف المحمول) التفرد في إنجازها لأهميتها كما تعكس شكل من أشكال عدم الاهتمام والكفاءة.

إتيكيت الفاكس:

- متى تستخدم الفاكس؟

- يستخدم الفاكس لأغراض الرسائل القصيرة وذات الموضوع الواحد (لا ينبغي أن يحتوى الفاكس على أكثر من موضوع)، ولا يستخدم في الحالات الآتية:
- إذا أردت الحصول على تأكيد من أن مستقبل الرسالة استلمها ووصلت إليه.
- إذا كنت تحتاج إلى بيان كتابي عن الاتصالات، كما الحال في معظم الاعمال.

- إذا كانت الرسالة سيتم إرسالها إلى طرف ثالث، أى من جهة إلى جهة لتتولى الثانية بإعادة إرسالها إلى الجهة الثالثة.
- إذا كانت المعلومات التى تقوم بإرسالها سرية، حساسة، أو لها طبيعة قانونية.
- لا تقم بإرسال الفاكس فى منتصف الليل إذا كان الشخص الذى سترسل إليه مكان عمله هو المنزل وبالتالى تزعجه، وبدلاً من ذلك عليك بإرساله فى منتصف اليوم أو فى المساء فى ساعة مبكرة وليست متأخرة.

- غلاف الرسالة:

- وهى الصفحة التى تسبق محتواها ومضمونها ولا بد وأن تتضمن الآتى:
- اسم المستقبل، رقم التليفون، رقم الفاكس.
- اسم الراسل، اسم الشركة فى حالة إرسال فاكس خاص بالأعمال، العنوان، رقم التليفون، رقم الفاكس، عنوان البريد الإلكتروني.
- تاريخ وميعاد إرسال الفاكس.
- العدد الإجمالى للصفحات المرسله بما فيها غلاف الرسالة.
- قائمة بمحتوى الفاكس لضمان استلام المستقبل لكل ورقة.
- رسالة من جمل قصيرة وواضحة تشير إلى طبيعة الموضوعات المقدمة فى الفاكس.

خصائص لغلاف الفاكس ومحتوياته:

- كتابه عنوان.
 - أن يكون الخط واضحًا وكبيرًا مع ترك مسافات بين الأسطر.
 - إذا استخدمت سائل التصحيح الأبيض للأخطاء في الكتابة عليك بتصوير الورقة وإرسال هذه النسخة بدلًا من الأصل حتى لا تتضح أية عيوب في تنسيق الخطاب لمستقبل الرسالة.
 - لا تستخدم الألوان الداكنة؛ لأنها تستغرق وقتًا أطول في عملية الإرسال.
 - ولا تستخدم الألوان الباهتة؛ لأنها ستكون صعبة في القراءة بعدما تمر بآلة الفاكس.
 - تجنب إرسال الصور أو الأشكال الملونة.
- متى وماذا ترسل؟

- لا ترسل أوراق وصفحات كثيرة عن طريق الفاكس إن لم تكن تتطلب سرعة في إرسالها، أو التي من الممكن إرسالها عن طريق البريد الإلكتروني.
- إذا كانت لديك خاصية الانتظار في الهاتف، عليك بفصلها أو تخصيص خط منفرد للفاكس حتى تضمن وصول الرسالة بلا أية مشكلات.
- إذا كنت تدير أعمالك من المنزل، وتضيق ذرعًا بنغمة الفاكس المرتفعة عندما ترد على التليفون عليك بإضافة خاصية جديدة

من الرنين المختلف، ومن خلال هذه الخاصية يمكنك إعطاء العملاء رقم الفاكس. ولكي تفرق بين رنين التليفون العادى ورنين الفاكس، فالأول سيكون رنينه منتظم أما الثانى سيكون قصير والرنين مزدوج.

- احتياجات المستقبل:

- عليك بالتفكير فى الاحتياجات الملحة لمستقبل الرسالة.
- لا ترسل له المحتويات غير المهمة أو الضرورية؛ لأنها مضيعة للوقت والنقود.

- لا تطل أو تسهب فى الرسالة.

- الدقة فى التعبير عما تريد من المستلم للرسالة على وجه التحديد:

أ- هل تريد منه الإقرار باستلام الرسالة؟

ب- ما الخطوات التى يتخذها من أجل الرد عليها؟

ج- اتخاذ قرار فى وقت محدد؟

د- اتخاذ قرار فورى؟

هـ- فى حالة الشكوى من عدم وضوح الرسالة، عليك بالاستجابة والإسراع فى إرسالها مرة أخرى.

إتيكيت التعامل على الإنترنت:

إن الإنترنت فعلاً هو مكان أكثر من ممتاز لتبادل الرأى والمعرفة والمعلومات عمومًا.

الإنترنت ملء بأناس لديهم رغبة تامة في مساعدتك في حل المشكلات وإعطائك المشورة ويمدونك بالمعرفة. ولكن الإنترنت من ناحية أخرى مكان يسهل في التعرض للإزعاجات المختلفة وفقدان الأعصاب لدى كثير من الناس.

إن أى سلوك سيئ على الإنترنت يمكن أن ينعكس سلباً على مسبهه. ويمكن لك تجنب المشكلات باتباع بعض التعليمات والتي هي فى الأساس لا تزيد عن كونها الطرق الحسنة والأخلاق والسلوك المتعارف عليها فى التعامل. بعض هذه القواعد عبارة عن أمور بسيطة أساسية يعرفها ويتعامل بها أغلب الناس ولكن يمكن أن ينتج عن عدم استخدامها مشكلات كبيرة للآخرين، ويمكن لسوء الاستخدام أن يخلق إهانات غير مقبولة للبعض الآخر.

ما يأتى عبارة عن بعض أسس هذا الإتيكيت:

أولاً: أن يكون الفرد مؤدباً:

سواء كان ذلك فى مجال إرسال رسالة إلى منتدى، أو رسالة بريد إلكترونى عادى، أو اشتراك فى مناقشة، أو كتابة نص لموقعك. فى هذه الحالة لا تكن متعالياً بأسلوبك مع القراء أو أن تهينهم.

ثانياً: أن تكون عالمياً:

أنت تتعامل مع مستعملى الإنترنت فى كل أنحاء العالم وهؤلاء لديهم برامج تصفح مختلفة وغير موحدة، كما لديهم أساليب خدمات

إلكترونية مختلفة، وبرامج بريد إلكتروني مختلفة، كما لديهم برامج وأساليب عمل وتفكير شخصي مختلف وهكذا.

ولذا وعلى سبيل المثال لا تفرق مع البريد الإلكتروني ملفاً دون أن يكون محفوظاً بتكوين موحد عالمي.

لا ترسل بريداً إلكترونياً تم وضع تكوين لنصه Text Formatting مثل أن تكون الأحرف سميكة أو مائلة أو ما أشبه ذلك، السبب في ذلك هو أن كثيراً من برامج تصفح البريد ليست قادرة على قراءة ذلك التكوين وبالتالي فإن من يستقبل البريد سيصله بريدك ملئاً برموز غير مفهومة.

ثالثاً: كن مختصراً بقدر الإمكان:

ما عدا بعض الحالات الخاصة التي تتطلب إرسالاً مطولاً مع البعض أو أن يتطلب الأمر تبادل معلومات معينة لها أسبابها، فيجب عليك أن لا تطيل الرسالة الإلكترونية وخاصة إذا أردت الإعلام عن سلعة أو خدمة أو فكرة. ومن القواعد الذهبية في هذا الأمر هو أن تقوم بحذف المعلومات غير المهمة أو المكررة. عليك أن تقول ما تحتاج قوله ودع الناس يتصلون بك إذا رغبوا في مزيد من المعلومات، أو قد تضمن رسالتك عنوان موقعك لمعرفة التفاصيل.

رابعاً: احترم خصوصيات الغير:

إذا أرسل أحدهم إليك رسالة إلكترونية تتعلق بموضوع معين،

فلا تقم بوضعه على لائحة العناوين الضخمة لديك بدون إذن منه. لا تقم أبداً ببيع أو إعطاء عنوانه لأحد آخر كي يقوم باستعماله في مجال الدعاية والإعلان. كذلك إذا كنت في مكتبك مع موظفين آخرين فلا تقرأ رسائلهم بدون أن يأذنوا لك بذلك.

خامساً: لا تسئ للغير:

الإساءة والتصرفات السيئة والشتائم المثيرة باستخدام البريد الإلكتروني تدل على الأخلاق السيئة وقلة الأدب. لا تقم بهذا العمل ولا تسئ للغير مهما كانت الظروف، وإذا أساء إليك أحد فلا ترد.

إذا وصلت رسالة سيئة فعليك أحد أمرين، إما أن تمسحها تماماً من الحافظة أو أن ترد على ما فيها من نقاط أخرى وتتجاهل النقاط المسيئة.

نصائح عامة فى الإتيكيت.. وأقوال مأثورة

فيما يلي بعض النصائح التى تفيد:

١- لا تطرقعى أصابعك بين الناس ولا تبلى أصابعك بلعابك عندما تريدن قلب صفحات المجلة أو الكتاب إن هذا يتنافى مع الجمال والذوق.

٢- لا تفاخرى بجمالك ولا بهالك ولا بأصلك الطيب، فلست أنت صانعة شىء من هذا، وخير لك أن يتحدث الناس عنك.. من أن تتحدثين أنت عنها، فيقال: إنك حديثه نعمة أو مغرورة.

٣- إذا كنت تشعرين بألم لأى سبب اعملى فى صمت على إزالة أسبابه ولا تقضى طوال الوقت فى الشكوى منه وشرح أطواره فإن لكل إنسانه متاعبها وآلامها التى لا تسمح لها بالاهتمام بالآلام الأخريات.

٤- البسمة عنوان التسامح والذوق السليم، فاجعلها ملازمة لك، ابتسمى عند المصافحة للقاء والوداع وابتسمى عند الاستئذان وعند السؤال عن شىء وعند تقديم الشكر.

٥- إذا اشتريت هدية فانزعى البطاقة المكتوب عليها الثمن قبل أن تهديها لأحد.

- ٦- إذا جلست فى مجلس فيه سيدة سمينة.... لا تتكلمى عن
الرشاقة ولا عن متاعب السمنة ولا عن قبح الكرش.....
حتى لا تظن أنك تقصديها.
- ٧- لا تفتخرى بما تحمليه من شهادات فليست الشهادة دائماً دليلاً
على الثقافة الواسعة... لكن الدليل عليها كلامك وسلوكك.
- ٨- عندما تدخل المجلس إحدى كبار السن علينا أن ننهض
لاستقبالها والحفاوة بها وأن نجلسها فى أفضل مكان... وإذا
أبدت المسنة رأياً يخالف رأيك فتقبل هذا الرأى بصدر رحب
ولا تتذمرى.
- ٩- يجب النظر فى وجه السيدة التى تتحدث إليك حتى تشعر
باهتمامك، ولا تنظرى هنا وهناك فهذا يدل على عدم اهتمامك
وتجاهلك لها.
- ١٠- يجب عدم التحدث بصوت عال، شرط ألا يكون منخفض
جداً... فالاعتدال أفضل.
- ١١- مقاطعة من لا تزال تتكلم فهذه عادة سيئة جداً جداً.... إلا
إذا كان هناك موضوع خطير ويستدعى المقاطعة.
- ١٢- عند حصولك على هدية قومى... بفتحها فور حصولك
عليها.. وعبرى عن شكرك وامتنانك... وإعجابك بها.
- ١٣- لا تقومى برد الهدية للتي أهدتها لك مباشرة وإنما انتظرى
فرصة مناسبة لذلك.

١٤- عندما تبدى لك إحداهن نصيحة أو معروف لا تنسى أن تقولى... شكرًا... مع رسم ابتسامة جميلة.

١٥- عند جلوسك مع مجموعة من الفتيات فلا تقومى بهز رجليك؛ لأن ذلك يدل على توترك.

١٦- لا تحدثى صوتًا عند مضغك للطعام.

١٧- عند التحدث حاولى ألا تقومى... بحركات بيديك؛ لأن ذلك لن يضيف شيئًا للحديث بل يقلل من أهميته.

وفيما يلي عرض لبعض الآداب الواجب مراعاتها فى حياتك اليومية:

١- أخبار: لا تحاولى أن تستقطبى الأخبار بطريقة الاستدراج، واكتفى بما يصل إليك عفوًا فإن بلغك خبر فلا تحاولى الوصول إلى تفاصيله فقد تكون هناك رغبة فى إخفاء بعض التفاصيل خاصة إذا كان الخبر متصلًا بمريض فلا تسألى عن نوع مرضه.

٢- استطلاع: لا تدعى حب الاستطلاع يستبد بك إلى حد استراق السمع أو اختلاس النظر نحو الناس فى بيوتهم أو فى خلوتهم أو فى شرفات مساكنهم فليس هناك ما يجعلك مكروهة أكثر من شعور الناس بأنك تراقبيهم.

٣- استعارة: من الأفضل أن تستكملى كل نقص فى بيتك حتى لا

تستعيرى شيئاً من الجيران، فالاستعارة تضايقهم مهما أظهروا من رحابة صدر.

٤- آلة كاتبة: لا تستعمل الآلة الكاتبة في مراسلاتك مع الأصدقاء والأهل بل اكتب إليهم بخط يدك وخاصة إذا كانوا من الأهل فالخط الشخصي يطمئنهم عنك.

٥- تقليد: لا تقلدى غيرك إلا إذا تحققت من أن تقليدهم ملائم لك كل الملائمة فإن ما يناسب غيرك قد لا يناسبك وتذكرى أن التقليد يفقدك شخصيتك ويجعلك صورة مشوهة لمن تقلدينهم.

٦- حركات: حركات الوجه وتعبيراته تنم عن أخلاقك وطباعك فلا تتركى وجهك تحت رحمة المؤثرات النفسية ليصبح تارة مكشراً وتارة مقطباً وتارة مفتوح العينين من الدهشة وأخرى ممدود الشفتين، إن هذه الحركات قد تشوه جمالك وتضفى عليك قبجاً ليس فيك وتظهرك بمظهر الخفة وعدم الاتزان، ومهما تراكمت الهموم فلا تسمحى لنفسك بأن يشرد ذهنك فى أثناء الحديث أو حيث تكونين بين جمع من الصديقات.

٧- العطس: اجتهدى فى أن تمنعى نفسك من العطس وإذا كان لا بد ذلك فضعى منديلك على فمك أو يدك إذا فاجأك العطس فليكن عطسك خافتاً بقدر المستطاع.

٨- طلاء أظافر: إذا أزيل بعض طلاء أظافرك فلا تجرى له عملية ترقيع بل أزيله كله أو اطلّ أظافرك من جديد أو استغنى عن طلاء أظافرك.

٩- مرايا: المرايا التي ترينها في المحلات العامة وضعت لتجميل المكان لا لتجملّي فيها عودى نفسك أن ترمى أمام المرايا خارج البيت دون أن تنظري إلى نفسك فيها.

١٠- مشكلات: إذا أحاطت بك المشكلات فلا ترددى الشكوى من متاعبك فهذه سنة الحياة وترديد الشكوى لا ينفعك بل يضيق به صدر سامعيه.

١١- رشح: إذا كنت مصابة بالرشح فامتنعى عن تقبيل صديقاتك؟

١٢- حديث: تجنبى الحديث عن نفسك وعن ماثرّك وعن نجاحك أو إخفاقك وعن صحتك أو مرضك.

١٣- التحديق: إياك التحديق بمن يمر أمامك ويلفت نظرك فى مكان ما سواء أكان ملفتاً للنظر أو كانت سيدة أعجبتك ثوبها وإياك أن تحدقى طويلاً بصاحب العاهة بشكل يشعره بعاثته بل على العكس ساعديه بطريقة غير مباشرة وأشعريه بأنه شخص طبيعى.

١٤- الأصوات: ليس من الذوق إصدار صوت عند الشرب أو مضغ الطعام أو محاولة إخراج ما لصق بالأسنان.

١٥ - بين اثنين: إذا دخلتى مجلسًا فلا تجلسى بين اثنين بغير إذنهما
قال ﷺ: «لا يجلس بين رجلين إلا بإذنهما».

١٦ - ثياب النوم: خروج البعض بلباس النوم مؤثر على عدم
التقدير للموقف العام، فكيف إذا كان الموقف صلاة الجمعة
أو استقبال الضيوف.

١٧ - فى المطار: قبل أن تتوجه إلى المطار تأكدى من أنك تلبسى
ملابس فضفاضة مريحة غير قابلة للتجعيد السريع.

١٨ - حسن الكلام والاستماع: تحدثى عن الأشياء التى تعرفيها
أكثر، وكونى واثقة من صحة ما تقولين، أمانة فى تقديم
وجهة نظرك كما أن الابتسامه الرقيقة فى أثناء الكلام تضيفى
على الحديث بهجة.

١٩ - الطعام: لا تتقذى طعامًا يقدم لك ولا تغمسى إصبعك فى
الطبق لتذوقى ما به.

٢٠ - كتاب: إذا استعرت كتابًا فلا تعيريه أبدًا وحافظى عليه كل
المحافظة ورديه قبل أن يطلبه صاحبه.

٢١ - الهاتف: إن طلبتى رقمًا ما فلا تتركه يرن فترة طويلة، كما
لا تنسى التحية عند الطلب.

٢٢ - رسالة تعزية: حاولى أن تكونى مخلصه واستخدمى كلمات
العزاء المناسبة التى يصعب إيجادها.

٢٣- النزهة: عليك عدم قضاء نصف النهار بين أحضان الطبيعة حاملة معك الكثير من الأدوات والأغراض واحرصى على عدم الجلوس عند حافة الطريق أو بمجاورة أحد بشكل مباشر وقريب جداً.

وفيما يلي بعض الأقوال المأثورة في المحبة:

قال رسول الله ﷺ: «أحب لأخيك ما تحب لنفسك».

ويقول الإمام على بن أبى طالب: التودد إلى الناس رأس العقل.

- ما أجمل الإنسان وهو محبوب بين الناس يذكرونه بكل خير ويفرحوا بملاقاته ويشعرون بالوحشة حين مفارقتة وما أتعس الإنسان الذى يسيطر عليه حب الذات والأنانية فلا يهتم أن يشقى الناس جميعاً ويظل هو سعيداً وأن يصبحوا فى عناء وتعب ويكون هو فى راحة ورفاه وما أبعد من حب الناس له ذلك الذى يفكر إلا فى أنه وفى مصالحه الشخصية..

- والمحبة تكون فى جميع جوانب الحياة وحتى فيما يرتبط بالأمر الصغيرة ومن يكره لأخيه أن يكون سيئ المظهر أو أن يكون فقيراً معدماً فى حياته.

- إن بعضاً من الناس إذا أرادوا أن يشربوا الماء تجدهم يهتمون جيداً بغسيل كئوسهم وتنظيفها ولكن حينما يطلب منهم الآخرون الماء لا يعيرون اهتماماً لنظافة الكئوس طالما أنهم لن

يشربوا الماء الذى بها ويكتفون بصب الماء فيها وتقديمها كيفما كانت..

وفى مجال التعامل مع الناس كما تحب أن يقدروك ويهتموا بك فهم أيضًا يحبون أن تقدرهم وتهتم بهم وتشعرهم بأهميتهم..
إن إلقاء السلام وتقديم الشكر لساعى البريد مثلاً أو للمرسل أو العامل الذى يقوم بخدمة طيبة للناس بجعله منشرح القلب مسروراً وسعيداً ويعطيه الثقة فى نفسه ويحفزه على الإحسان للآخرين وكل ذلك بسبب التقدير والاهتمام.

• وكثير من العبارات التى تجعل الطرف الآخر سعيداً ويشعر بالتقدير والاحترام والأهمية نحو آسف لإزعاجك هل أطمع فى..... هل تفضل..... هل تسمح..... شكراً.....
يعجبني فيك..... أرجو المَعذرة..... لو تكرمت..... هل من خدمة أقدمها لك..... وهذه تدل على التربية الصالحة.

أقوال مأثورة عن الحكيم الهندى طاغور فيها الفائدة فى مجال الآداب والإتيكيت:

- يا رب.. ساعدنى على أن أقول كلمة الحق فى وجه الأقوياء، وعلى ألا أقول الباطل لأكسب الضعفاء.
- يا رب إذا أعطيتنى مالاً لا تأخذ سعادتى وإذا أعطيتنى قوة لا تأخذ عقلى، وإذا أعطيتنى نجاحاً لا تأخذ تواضعى، وإذا أعطيتنى تواضعاً لا تأخذ اعتزازى بكرامتى.

- يا رب.. ساعدنى على أن أرى الناحية الأخرى من الصورة: لا تتركنى أتهم أخصامى لأنهم اختلفوا معى فى رأى.
- يا رب.. علمنى أن أحب الناس كما أحب نفسى، وعلمنى أن أحاسب نفسى كما أحاسب الناس.
- يا رب لا تدعنى أصاب بالغرور إذا نجحت، ولا أصاب باليأس إذا فشلت، بل ذكرنى دائماً بأن الفشل هو التجارب التى تسبق النجاح.
- يا رب.. علمنى أن التسامح هو أكبر مراتب القوة، وأن حب الانتقام هو أول مظاهر الضعف.
- يا رب.. إذا جردتنى من المال، اترك لى الأمل: وإذا جردتنى من النجاح، اترك لى قوة العناد حتى أتغلب على الفشل: وإذا جردتنى من نعمة الصحة اترك لى نعمة الإيمان.
- يا رب.. إذا أسأت إلى الناس أعطنى شجاعة الاعتذار، وإذا أساء الناس لى، أعطنى شجاعة العفو والغفران.

أروع ما قيل فى السلوك الاجتماعى والإتيكيت:

فى الشكر:

- ﴿وَسَيَجْزِي اللَّهُ الشَّاكِرِينَ﴾ [آل عمران: ١٤٤].
- ﴿وَإِذَا حُيِّتُمْ بِحَيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا﴾.

- من لم يشكر الناس لم يشكر الله عز وجل (النبي ﷺ).

في التحية:

- إذا التقيتم فابدءوا بالسلام قبل الكلام. ومن بدأ بالكلام فلا تحيوه. (النبي ﷺ).

في الهديا:

- تهادوا تحابوا (النبي محمد ﷺ).
- إن الهدية رزق الله فمن أهدى إليه بشيء من غير سؤال ولا إسراف فليقبله فإنما ساقه الله إليه.
- أنا لا ألتفت إلى قيمة الهدية. ولكن إلى القلب الذي يقدمها. (مثل فرنسى).
- الهدايا الصغيرة تحافظ على الصداقة. (مثل فرنسى).

في الزيارة:

- من عاد أو زار أخًا في الله ناداه منادٍ بأن طبت وطاب ممشاك وتبوات من الجنة منزلًا (النبي ﷺ).
- زر غبًا تزدد حبًا (مثل عربى).

الضيافة:

- (من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليكرم ضيفه) (النبي ﷺ).
- إن دارًا لا تعرف الضيف هي المقبرة لساكنها. (ميخائيل نعمة).

إتيكيت الجلوس فى السيارة:

- دائماً يجلس مالك السيارة فى المقعد الخلفى على الجانب المقابل لليمنى إذا كان هناك سائق للسيارة.

- نفس الشئ ينطبق على المرأة إذا كانت هى المالكة وتتنازل عن هذا المكان لسيدة أخرى إذا كانت تعلوها فى المنزلة الاجتماعية.

- وعن الرجل والمرأة سوياً فى السيارة، إذا كان الرجل هو المالك عليه أن يعطيها نفس المكان السابق ونفس الشئ للتاكسى ولا ينبغى أن تجلس المرأة على الجانب الأيسر من الرجل مطلقاً.

تصرف شخص قد يصدر حكم على الدولة بأكملها:

- شخص حضر إلى المطار (ترانزيت) أراد أن يتسوق لساعات قليلة، ما يشاهده خلال هذا الوقت القصير يعطيه انطباعاً عن الدولة وعن مدى الرقى والتحضر أو التخلف.

- البنايات الجميلة لا تعطى صورة عن الحضارة بل سلوك الناس هو الأهم.

- احترام المشاة فهم أهم من الآلات.

- بعض السائقين يتفخرون بإخافتهم الناس وهم يقطعون الطريق على خطوط المشاة.

- عندما تستخدم السلم الكهربائى: قف على اليمين حتى يتمكن للمستعجل من تجاوزك.

- عربات الأغراض لا تتركها في المواقف بطريقة فوضوية.

- تصرفك خارج الدولة يمثل بلدك.

ثقافة الاستهلاك:

ارتداء الماركات لا ترفع من قيمة الأشخاص.

الكثير من الناس يكملون نقائص داخل نفوسهم بهذه الشكليات،
ماركة - ساعة - قلم - أى مكان يذهب إليه لا بد من الماركات من
رأسه إلى قدميه.

نأخذ من الغرب: الأجانب في العمل بلا ماركات في الحفلات
فقط.

بعض الناس يوقفون سياراتهم فوق الأرصفة - أنا قوئ أقف فوق
الرصيف، يحترموني لأننى أركب (بى أم دبليو).

احمل الأكياس بيديك، العربا اءفعها بيديك، لا تشجع على
البطالة، لا تعود الناس على الخطأ.

إذا رأيت زجاجة ماء مكسورة، لا تنتظر شخص مسئول ليتصل
وبيلغ عنها باءر وكن إيجابياً.

لكى تصبأ مآبواً:

ما الذى يجعلك آآب شخصاً ما؟

إآلاصه. صراآته. سرعة بديهته. آعابته.

أم لأنه آآبك وآهآم بك وآآق به؟

إن الأشخاص المحبوبين قادرون على الاندماج فى أى مجموعة، وعلى التأقلم مع أى نوع معين من الناس، ذلك أن موهبتهم فى اكتساب الأصدقاء تسمح لهم باستغلال كافة إمكانات الدعم العاطفى والاجتماعى لتعزيز مواقفهم والتقدم فى مجال علاقاتهم بالآخرين.

إن الأشخاص الناجحين فى الاتصال بالآخرين قد تعلموا من البداية أن يعطوا ما يرغبوا أن يأخذوه منهم، إنهم يهبون الحب لأولئك الذين يرغبون أن يحبوهم.

ويحترمون الأشخاص الذين يرغبون أن يحصلوا منهم على احترامهم.

ويبدو هؤلاء الأشخاص على علم بمدى الانطباع الذى يحدثونه مع الآخرين، والذى يتكون بتأثير عوامل عدة، بما فيها المظهر الخارجى وطريقة الحديث والسلوك وما إليها.

وسواء كان ذلك بشكل مقصود أو بشكل لا شعورى فإنهم قد تعلموا طرائق السلوك التى تبعث فى الآخرين نوعاً من الارتياح والدفع والرغبة فى الصراحة والانفتاح.

ومن حسن الحظ أنه من الممكن اكتساب هذه الطرائق وتعلم المهارات اللازمة لتأسيس علاقات جيدة وطيبة مع الآخرين.

وكى تصبح محبوباً عليك اتباع قواعد مهمة بالإتيكيت هى :

- ١ - محبة الآخرين واحترامهم . ٢ - عدم المجادلة .
- ٣ - عدم التحدى . ٤ - عدم استخدام لغة بذيئة .
- ٥ - الاعتذار من الخطأ وعدم الكذب عند الحديث .
- ٦ - الشكر على ما يقدمه لك الآخرين . ٧ - عدم الغيبة والنميمة .

أخطاء مميتة فى الإتيكيت :

- **الفاظظة:** وتعنى العنف والانفعال الزائد والصوت العالى بدون مبرر .
- **الأنفة:** هى الوجه المخالف لصفة التواضع .
- **الدناءة:** وهى انحطاط الشخصية وتطفلها وانقيادها وراء الآخرين فى الخير والشر .
- **الخفة:** الضحك بما فيه سخرية وتهكم فن يحتاج إلى الذكاء .
- **الكذب:** وهو الآفة التى تقضى على شخصية الإنسان قبل أن تقضى على رونقه ومظهره ولياقته .
- **التطفل:** التدخل بحياة الآخرين وشئونهم دون رغبة منهم .
- **النميمة:** سرد سيرة الناس فى حضور آخرين وذكر سيئاتهم ونقل أسرارهم فى غيابهم .

- القذارة: فليس هناك أدعى للإتيكيت من مشهد رجل متسخ الملابس أو الجسد وهو يحاول أن يدعى الرفعة أو يتمسك بقواعد وأصول الإتيكيت.
- التفاخر والتباهى: التفاخر بما تملك أمام الآخرين.
- الزيارات المفاجئة: من الأدب أن نخبر من نريد زيارته بذلك وبموعد الزيارة حتى يستعدوا لذلك.
- التقصير في التعبير عن الشكر: إن عدم تعبيرك عن الشكر لأى أحد قدم لك معروف أو هدية أمر بعيد عن روح الإتيكيت.
- عدم إعادة الأشياء المقرضة.
- الإهمال: الشخص المهمل غالباً ما يتصف بالقذارة وعدم الترتيب وعدم الأناقة.
- عدم المشاركة في النفقات: عند وجودك في مطعم مع أحد الأصدقاء وعدم مشاركتك أو اقتراحك لدفع الفاتورة يكون خارج عن الإتيكيت.

الغاية

كثراً ما تضطرنا ظروف الحياة ومتطلباتها لمواجهة مواقف متنوعة لم نعهدها أو نعيشها من قبل وبالتالي فخبراتنا بها معدومة ومع ذلك فعلينا أن نتصرف حيالها بثقة وتلقائية دون ارتباك أو تردد يفقدنا محبة الآخرين وتعاطفهم معنا.

فمن المعلوم أن كل تصرف يأتيه الإنسان مهما بلغ من الصغر أو كان عابراً لا بد من أن يترك انطباعاً عن صاحبه لدى المخالطين له يصعب نسيانه؛ لذا فإن مراعاة السلوكيات الطيبة والآداب الحميدة والنابعة من القيم الدينية النبيلة والعادات والتقاليد الاجتماعية الأصيلة دون انحراف أو مخالفة هو الضمان الوحيد والعلاج الأكيد لتقويم أو صرف المحبة والألفة والسيادة، وروح التفاهم والتعاون اللازمين لتحقيق نهضة المجتمعات ورفقها على ركيزة متينة ومن هنا يأتي دور ثقافة وفن الإتيكيت وآداب السلوك والمعاملة الراقية حيث إنه نسيج متواصل.

ومن القواعد والسلوكيات البليغة التي توضح طريقة التصرف إزاء المواقف المختلفة التي نتعرض لها في حياتنا اليومية وحياتنا الخاصة أيضاً الإتيكيت.. فالإتيكيت هو الدقة والذوق وتقدير الآخرين واحترامهم وبساطة التصرف والإتيكيت... هو خط فاصل بين الخطأ

والصواب فهو الذى يوضح طريقة المعاملة بين الأفراد حتى لا يقع أحدهم بالخطأ وخصوصاً الفتاة... فعليها أن تتقن هذا الفن فهو ما يميزها عن غيرها خاصة أنها محط أنظار الكثيرين والعيون دائماً تراقبها وتلاحقها وترصد تصرفاتها وحركاتها، فعلى قدر ما تكون لبقة ورقيقة المعشر تلقى استحسان المحيطين بها.. فإذا كانت إحدى السيدات تجهل كيفية التعامل أو توجيه الحديث إلى من يجلس بجوارها فى إحدى المناسبات الاجتماعية فهذا بحد ذاته غير لائق بها...

ومن هنا نجد أن النظام السلوكى الاجتماعى أو ما يعرف بآداب السلوك، نظام يتصل بالآداب السلوكية الإنسانية على مستوى العالم أجمع، وليس طريقاً جديداً فى آداب السلوك، ولا منهجاً جديداً فى العلاقات الإنسانية، وليس محاولة للتمدن المصطنع، ولكنه تأكيد على أصالة ومكانة وقيمة أعرافنا وتقاليدنا وعاداتنا، وقبل كل شيء تعاليم ديننا السمح، الذى سنَّ الآداب الحسنة.

فهناك أشياء من السهل التعامل بها ولكنها تغيب عنا، وإدراكها واستحضارها وتطبيقها يريحنا جداً، ويريح من نتعامل معه، ويبعد عنا الإحراج، والمشكلات، ويخلصنا من تأنيب الضمير حين نَجْرَحُ، أو نخطئ، أو نخرج عن الأصول، شاعرين أو غير شاعرين.

فالإنسان بفطرته وطبعه يحب السلوك الحسن، وينفر من السلوك القبيح، ويؤلمه السلوك الأخير سواء صدر منه أم من غيره، فالسلوك القبيح مؤلم ومقلق، ولا بد لتلافيه أن نتمتع فى ثقافة السلوك الحسن،

وأن نتشرب آداب المعاملة، ونجاهد أنفسنا على تطبيقها، إن هذا لا يريحنا فقط، بل يفتح أمامنا أبواب النجاح، وقلوب الناس، ويجعل أولادنا وأعزائنا يفعلون مثلنا.

ويعد الإتيكيت من السلوكيات الإنسانية التي يجب على المرء أن يضعها في اعتباره أينما ذهب وحيثما جلس أو تحدث مع جلسائه في موضوع من الموضوعات.

وأصبح للإتيكيت أسس وقواعد معروفة يعمل بها في المجتمعات المتحضرة.

إن فن الإتيكيت قد أصبح ضرورة من ضرورات الحياة ولا غنى لنا عنه؛ لأنه فن قائم بنفسه. كما أنه ضروري لكل إنسان أن يعرفه وأن يطبقه في حياته. إن فن الإتيكيت فن جميل مهم نتعلم منه الطريقة السليمة للتعامل مع غيرنا بكل نظام وترتيب.

إنه من خلال تصرفات غيرنا نستطيع الحكم على شخصياتهم والتعرف على مقدار نظامهم ووعيهم.

إن الغرب من خلال الكتب التي ألفوها والقواعد التي وضعوها وتقيّدوا بها لم يأتوا بجديد يذكر فجميع ما وضعوه له أصل إسلامي سبقهم إليه الإسلام من خلال القرآن والحديث ففي كثير من الآيات والأحاديث توجد قواعد للتعامل من أمر وحث ونهى على سلوكيات تعتبر من أهم قواعد الإتيكيت.

إن الحديث عن البروتوكول والإتيكيت يطول ولا يقف عند نقطة معينة، لكنه يدور حول محور واحد، وهو حسن معاملة الآخرين والالطف فى التصرف والسلوك والكلام.. ورغم وجود الكثير من الدراسات والمراجع لتلك الموضوعات، إلا أن الإسلام سبق هؤلاء الخبراء بسنين عديدة، وحث على حسن التعامل والأخلاق الحميدة.. يحكى أن عمرو بن الأهمم ذهب إلى رسول الله ﷺ وقال له: إني رجل إذا رضيت قلت أحسن ما علمت، وإذا غضبت قلت أقبح ما وجدت. فقال النبي ﷺ: «إن من البيان لسحراً». [صحيح البخارى] ويقول رسول الله ﷺ: «الدين المعاملة».

وأنه يجب أن نكون من الأشخاص المهتمين بهذا الفن والمتمسكين به؛ وذلك لأن الإتيكيت سلوك، والسلوك مهم فى حياتنا؛ لأنه يحكم تصرفات الناس مع أنفسهم ومع بعضهم لما فيه الأصلح لهم ولغيرهم وللمجتمع ككل.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- ١- إبراهيم العقيل: (٢٠٠٢م - ١٤٢٣هـ).
- الشامل فى السلوك والإتيكيت - دار الوراق - الرياض.
- ٢- أبو الوفاء مصطفى المرعى: (١٩٩٧م).
- السلوك الخلقى الاجتماعى فى الإسلام - المجلس الأعلى للشئون الإسلامية - القاهرة.
- ٣- أحمد تهاى سلطان: (١٩٩٧م).
- دليل كل شىء عن الإتيكيت - دار الطلائع - القاهرة.
- ٤- إسحاق الجبالى: (١٩٩٨م).
- إتيكيت الحديث وفن الكلام - دار الإسراء - عمان - الأردن.
- ٥- أميمة الأعصر: (ب - ت).
- فن معاملة الآخرين (الدبلوماسية والإتيكيت) - مكتبة معروف - القاهرة.
- ٦- أميرة ناصر الصايغ: (١٤٢٨هـ - ٢٠٠٧م).
- أطفالنا والإتيكيت.. سلوكيات الطفل من الألف إلى الياء - مكتبة الملك فهد الوطنية - الرياض.
- ٧- أيمن أبو الروس: (٢٠٠١م).
- فن الإتيكيت واللباقة - دار الطلائع - القاهرة.

- ٨- أيمن مزاهرة، وسعاد عساكرة: (٢٠٠٧م).
- ضيافة وإتيكيت - دار الشروق - عمان - الأردن.
- ٩- جمال الكاشف: (٢٠٠٠م).
- الإتيكيت وفن التعامل مع الناس - ابن سينا - القاهرة.
- ١٠- خالد عبد الرحمن العك: (١٤١٨هـ).
- تربية الأبناء والبنات في ضوء القرآن - دار المعرفة - بيروت.
- ١١- سموحي فوق العادة: (١٩٧٤م).
- قواعد البروتوكول - دار اليقظة العربية - بيروت.
- ١٢- سوسن حاج علي: (٢٠٠٦م).
- دليل الإتيكيت في عالم الأعمال - شعاع للنشر والعلوم - حلب - سورية.
- ١٣- شيرلي شلبي: (٢٠٠١م).
- دليل الشباب الذكي إلى سلوكيات الحياة العصرية - خاص شيرلي شلبي - مصر.
- ١٤- صبحي سليمان: (٢٠٠٦م).
- الأصل في الإتيكيت أدب إسلامي رفيع - دار الفاروق - القاهرة.
- ١٥- طارق بن علي الحبيب: (١٤٢٧هـ).
- كيف تحاور - مؤسسة الجريس للنشر - الرياض.
- ١٦- عائض القرني وآخرون: (١٤١١هـ - ١٩٩٨م).
- الآداب النبوية التربوية - مكتبة أمها الحديثة - أمها - السعودية.

- ١٧- عبد العزيز فراج: (١٩٧٠م).
- المقابلات الدبلوماسية - معهد الدراسات الدبلوماسية - القاهرة.
- ١٨- عبد الله بن حمور البوسعيدى: (١٤٢١هـ - ٢٠٠٠م).
- فن الذوقيات الإسلامية - دار ابن حزم - بيروت.
- ١٩- عدنان الطرشة: (١٤٢٤هـ - ٢٠٠٤م).
- ماذا يحب النبي ﷺ وماذا يكره - مكتبة العبيكان - الرياض.
- ٢٠- عسيلين اندريانى / ترجمة ريم الفوال: (١٤٢٤هـ - ٢٠٠١م).
- آداب التعامل وفن الإتيكيت - دار الكتاب العربى - دمشق.
- ٢١- عمرو خالد: ١٤٢٤هـ / ٢٠٠٣م.
- الصبر والذوق [أخلاق المؤمن] - ط ٢ - دار المعرفة - بيروت.
- ٢٢- فدوى حلمى: (٢٠٠٥م).
- فن الإتيكيت مع الزوج، مكتبة لكل بيت - رشاد درس - المطبعة العربية - بيروت.
- ٢٣- كوثر كوجك، سكينه الزيدى، لولو جيد: (٢٠٠١م).
- عالم المرأة - عالم الكتب - القاهرة.
- ٢٤- كوثر كوجك، سكينه الزيدى، لولو جيد: (١٩٨٤م).
- المرجع فى التربية الأسرية - عالم الكتب - القاهرة.

- ٢٥- لينة شبار بيضون، رانيا ياسين: (١٩٩٧م).
إتيكيت الحفلات (آداب وأصول المناسبات) - الدار العربية
للعلوم - بيروت.
٢٦- مروة أمين: (١٩٧٢م).
كل شيء عن الإتيكيت - المركز العربي الحديث - القاهرة.
٢٧- مروة عماد الدين: (٢٠٠٥م).
٥٠٠ سؤال وجواب عن الإتيكيت - مكتبة ابن سينا - القاهرة.
٢٨- مى عبد العزيز السديري: (١٤٢٢هـ - ٢٠٠١م).
آداب المجاملة والإتيكيت - مكتبة الملك فهد الوطنية - الرياض.
٢٩- نات سيفالون: (٢٠٠٥م).
كل شيء عن الإتيكيت - دار الجليل بيروت.

ثانياً: مواقع عبر الإنترنت:

- ١- موقع جوجل - صافيناز كاظم - ٢٠٠٧م - جريدة الشرق الأوسط
- العدد ١٠٥٤٩، لماذا الإتيكيت ولدينا "الأدب الإسلامي".

<http://www.asharqalawsat.com/leader.asp?>

- ٢- موقع جوجل - بعنوان (الإتيكيت والإسلام).

<http://www.asyeh.com/health.php?action=showpost&id=١٢٥>

- ٣- موقع جوجل - بعنوان (لماذا نحتاج إلى الإتيكيت)، ص ١.

<http://www.sanabes.com/forums/showthread.php?p=٦٩٥٦٠١>

٤- المصدر/ جوجل، بقلم/ عبد العزيز محمد الذكير، عام ٢٠٠٥م،
قواعد الذوق (الإتيكيت)، نافذة الرأى، جريدة الرياض.

<http://www.alriyadh.com/٢٠٠٥/١١/١٦/article١٠٨٤١٦.html>

٥- جوجل، تعلمى كيف تمشين.

<http://www.ksau.info/vb/showthread.php?t=٣٧٩٣>

٦- موقع جوجل، الفراعنة أول من اخترعوا الإتيكيت.

<http://mp٣wy.com/forum/index.php?showtopic-٨٨٣٢&mode=linear>

٧- الإتيكيت العائلى - محمد حسن المرزوقى.

<http://www.qassimy.com/vb/showthread.php?t=٩٧٨٧٩>

٨- فن التعامل مع المجتمع - مطبوعات البلاغ.

<http://www.balagh.com/matboat/shabab/١٣/px٠١١١i٥.htm>

٩- آداب الطعام.

<http://www.moslim.nu/adaab/showid٠٣٤f.htm?start=٦>

١٠- أنماط الحياة، الإتيكيت.

<http://www.feedo.net/lifestyle/etiquette/phoneetiquette١.htm>

١١- باب المقال - خطبة آداب الكلام والحديث.

<http://www.bab.com/articles/fullerticle.cfm?id=٣١٦٢>

١٢- الإتيكيت فى تقديم الهدايا.

<http://www.alkitbi.net/vb/showthread.php?p=٩٧٩٥٠٣>

١٣ - صيد الخاطر: - آداب الاستئذان والزيارة.

<http://www.saaaid.net/minute/١٢٩.htm>

١٤ - آداب وأحكام التعامل مع الخدم ونحوهم.

<http://www.saaaid.net/doat/alraihi/١.htm>

١٥ - رولا زعزع عياد. www.sayidaty.net كيف تكونين سيدة

مجتمع لبقة.. مجلة سيدتي - سنة ٢٦ - عدد ١٣٦٤ - السبت ٨ إبريل ٢٠٠٧م.

١٦ - دنيا/ إليك.. أصول الحوار مع طفلك.

www.al-manal.com

١٧ - أمير الصمت/ ما هو الإتيكيت Etiquette...؟؟.

www.aoua.com

١٨ - السعوديات يقبلن على "الإتيكيت" .. والتطبيق رهين الاستعداد النفسى / عبير جابر / ٢٠٠٦م.

www.maktoobblog.com

١٩ - البروتوكول - مقدمة.

www.moqatel.com

المبحث الأول - تعريف البروتوكول -.

www.moqatel.com

٢٠ - الإتيكيت الإسلامى (أخلاقك هى الصفحة المطبوعة التى يقرأ الناس فوقها خبيثة نفسك).

www.nozhanet.com

٢١- أحمد عبد الحميد / الإتيكيت.. فن التعامل مع الآخرين ضرورة ملحة في عصر الماديات.

http://www.paaet.edu.kw/futuremakers/fm١-٢٣-

٢٢- في أصول البروتوكول والإتيكيت / أ. رياض نوفل / عن مجلة ميديا pr&/ العدد الرابع.

http://pracademy-sy.com/articles(protocol).htm

٢٣- د. محمد خير فاطمة، الآداب الإسلامية للناشئة، آداب الطعام.

http://www.moslim.nu/adaab/showidf.٦html?start-٠٣٤

٢٤- محمد المنجد، جملة من الآداب في باب الأكل.

http://www.islamav.com/doc_html/adaab_food.htm

٢٥- محمود نديم نحاس - ٢٥ ربيع الأول ١٤٢٠هـ - العدد ١٢٠٠٤ - مقال بعنوان الإتيكيت والإنترنت - جريدة عكاظ.

http://nahas.ektob.com/٥٨٨٥١.thml

٢٦- قواعد الجلوس حول مائدتك، موقع الفراشة النسائي.

http://alfrasha.maktoop.com/archive/index.php/thtml٤٨٨٨٩

٢٧- دروس في الإتيكيت، الإثنين / ٢٣ / ٤ / ٢٠٠٧م، رقم العدد: ٧٩٨ جريدة الفرات.

http://furat.alwehda.gov.sy/printveiw.asp?filemane=٣١٣٧٠٤١

٤٣٢٠٠٧٠٤٢٢٢٣٢٨٣٥

٢٨- صالح بن عبد الله بن حميد - خطبة لا تدخلوا حتى يؤذن لكم
(آداب الاستئذان) - مكة المكرمة.

<http://alminbar.net/alkhutab/khutbaa.asp?mediaURL=٧٨٨>

٢٩- في الفن الاجتماعي الكاتب: د. سلمان بن فهد العودة - اسم
الموقع: www.islamtoday.net.