

محاضرات في

فن الإتيكيت ومهارة التواصل مع الآخرين

أ.م.د. / د. همام بسيوني محمدي

المقدمة :

انتشرت في الآونة الأخيرة الكثير من السلوكيات الخاطئة البعيدة تماماً عن روح الذوق والدين والتي تثير في النفوس الإشمئزاز والتقزز، رغم أن الشخصية الإسلامية في أبسط صورها شخصية خيرة أساسها الفطرة والطيبة والقيم الأصيلة والذوق في المعاملة واللباقة في الحديث واللباقة في طريقة الأكل والشرب وإحترام الصغير للكبير وحسن مقابلة الآخرين وتحيتهم وإختيار الكلام المناسب... كل هذه الجوانب من السلوك وغيرها تندرج تحت **مسمى إتيكيت**. لم يعد يقتصر الإتيكيت بشكله الكلاسيكي على أمور معينة انما يتطرق إلى أمور تخص جميع الناس في حياتهم اليومية في العمل والتسوق والنادي واماكن الترفية والرياضة وأساليب المشي ورجل الشارع وسلوكه اليومي كيف يكون وكيف يحترم جاره ويتعامل بذوق مع غيره في أي مكان.

كما قاموا خبراء الإتيكيت بتطوير اكبر للأتيكيت ليتناول حياة الشباب المتطورة في مختلف المواقف التي يمرون بها بداية من مظهرهم الخارجى وصيحات الموضة و صبغات الشعر و المكياج ومرورا بفن تقديم السيرة الذاتية وانتهاء بفن التعامل على الإنترنت خاصة مع انتشار استخدام الموقع الإجتماعى الفيس بوك وكيف تتعامل مع إضافة أشخاص ووضع الصور

فالإتيكيت هو فن الخصال الحميدة والذوق العام وعلم آداب السلوك والمعاشرة، وهو فن ممارسة الحياة اليومية بأفضل السبل وأكثرها رقياً وتهذيباً، وهذا الفن وهذا العلم يحوي العديد من الفنون المهمة التي تساعدنا بلا شك في إعطاء صورة أفضل عنا.

مفهوم الإتيكيت:

➤ يُعرّف الإتيكيت بأنه فن التصرف بطريقة مهذبة ولائقة تعزز العلاقات الاجتماعية والمهنية حيث يعد أحد آداب السلوكيات الاجتماعية، سواء كانت المُعاشرة، أو الخصال الحميدة، أو التصرف بشكل لبق، والمجاملة، ويمتلك الإتيكيت العديد من القواعد التي

تتحكم في تعاملات وسلوكيات الإنسان مع الناس، مما يساعد على الارتقاء بالحياة نحو الأفضل، وتكوين صورة إيجابية للإنسان لدى الآخرين.

➤ كما يُعرف فن الإتيكيت بأنه السلوك الأخلاقي الذي يتطلب التعامل فيه في المجتمعات، وفي المحافل الرسمية، والاجتماعية، حيث يتميز الشخص الذي يلتزم بالإتيكيت بالراقي، اللباقة، والالتزام والقدرة على التصرف بحكمة في جميع المواقف.

➤ الإتيكيت هو مجموعة من القواعد والسلوكيات الاجتماعية التي تعكس الذوق العام والاحترام المتبادل بين الأفراد. يشمل آداب التعامل في مختلف المواقف مثل الحديث، الطعام، المظهر، العمل، ووسائل التواصل الاجتماعي.

➤ المقصود بكلمة إتيكيت الفرنسية أن على الإنسان التفكير جيدا قبل أن يتصرف أو يتلفظ بكلمة ليسلك الطريق الصحيح وأن يلقي الأجوبة عن أسئلة في داخله مثل: ماذا أقول؟ لمن أقول؟ كيف أقول؟ هل أقول أم لا ؟

فن الإتيكيت : هو ببساطة مجموعة من القواعد والآداب التي توجه سلوكنا في التفاعلات الاجتماعية المختلفة، مما يساعدنا على التعامل مع الآخرين بأسلوب مهذب ولطيف. يمكن تصوره كدليل إرشادي يوضح كيفية التصرف بشكل لائق في مواقف متنوعة، سواء كنا في مناسبة اجتماعية، في بيئة العمل، أو حتى أثناء محادثة هاتفية.

الإتيكيت أبعد من المظاهر الشكلية : فهو يعكس في جوهره احترامنا للآخرين وتقديرنا لوقتهم والمكان الذي نتواجد فيه وإن فهمنا والتزامنا بأسس الإتيكيت يجعل تفاعلاتنا أكثر سلاسة وراحة، ويسهم في بناء علاقات قوية وإيجابية مع من حولنا.

الإتيكيت ليس معقدًا أو حصرًا : قد يعتقد البعض أن الإتيكيت أمر صعب التطبيق أو أنه يقتصر على فئة معينة من الناس، ولكن الحقيقة أنه فن سهل التعلم والممارسة. ومع مرور الوقت، يصبح الالتزام بآداب السلوك جزءًا طبيعيًا من روتيننا اليومي.

تعريف البروتوكولات:

يرد مصطلح البروتوكول على عدة معادن منها أن البروتوكول يعني قواعد السلوك المتحضر ومنها كذلك ما يعني أنها نظام يتفق عليه السلوك أو التنفيذ ، كما يعني البروتوكول ملحق المعاهدة أو أدواتها التنفيذية بمعنى أكثر دقة يمكن القول بأن البروتوكول في أبسط معانية : هو مراعاة الآخر سواء في الحياة العامة وفي الممارسات الدبلوماسية بوجه خاص وفي الدبلوماسية الدولية الثنائية والمتعددة الأطراف بوجه عام. أي أن البروتوكولات هي مجموعة من القواعد والإجراءات الرسمية التي تنظم التعاملات والعلاقات في المجالات الدبلوماسية، الحكومية، والعسكرية، وكذلك في بعض المؤسسات الكبرى. تهدف البروتوكولات إلى ضمان الاحترام، التنظيم، والانضباط في التعاملات الرسمية بين الأفراد أو الدول.

أنواع البروتوكولات:

1. البروتوكول الدبلوماسي: يشمل القواعد المنظمة للعلاقات بين الدول، مثل ترتيب اللقاءات الرسمية والمراسلات.
2. البروتوكول الرسمي: يُطبق في الحكومات والمؤسسات الكبرى لتنظيم المراسم والفعاليات.
3. البروتوكول العسكري: يحدد القواعد الخاصة بالمراسيم العسكرية والانضباط.
4. البروتوكولات التكنولوجية: مثل القواعد التي تنظم تبادل البيانات بين الأجهزة والأنظمة.

فالإتيكيت هو العلم المكمل للبروتوكول : فالبروتوكول جزء من الإتيكيت يهتم الأول بالقواعد التي تحكم السلوك الدبلوماسي وتنظم الثانية حياة البشر بمختلف انتماءاتهم في إطار من القواعد السلوكية فالملخص ان يمثل جمالك أمام نفسك وامام الآخرين والبروتوكول يمثل جمالك أمام الجنسيات الأخرى

إن البروتوكول أمر يتعلق عموماً بالإجراءات والتنظيم في حين أن الإتيكيت أو آداب السلوك يتعلق بتنفيذ التفاصيل وكيفية الالتزام بها ، وإذا كان البروتوكول يقتضي الالتزام باللباس الرسمي في حفلة رسمية تدعى إليها فإن التفاصيل المتعلقة بنوع اللباس الرسمي بما في ذلك اللون والطرز ونوعية القماش هي أمور تدخل في باب الإتيكيت، فالعلاقة بين البروتوكول والإتيكيت هي العلاقة ما بين العام والخاص أو بين المجل والتفصيل.

يكتمل السلوك الجيد بالأداء الراقى للانسان وقدرته على التصرف عمليا بكل تهذيب، فيجذب المستمعين إليه ويحظى باحترامهم وينال إعجاب الأصدقاء، وترتبط قيمة كل إنسان بدرجة تهذيب سلوكه وأدائه الاجتماعي.

ولا شك أن السلوك يبدأ بتهذيب العقل والقلب فهما موطن الإحساس الأول، ويجمع خبراء الإتيكيت على أنه توجد عشرة أعمال صعبة على الإنسان وهي:-

1. أن يقلع عن عادة راسخة.
2. أن يحب عدوه.
3. أن يفكر بطريقة منطقية.
4. أن يعترف بجهله.
5. أن يترىث في إصدار أحكامه.
6. أن ينتظر دون أن ينفذ صبره.
7. أن يعاني دون شكوى.
8. أن يصمت في الوقت المناسب.
9. أن يركز في ذروة المعمة.
10. أن يخدم دون أن ينتظر مقابلا أو مديحا أو اعترافا بالجميل.

ولا شك أن النجاح لا يتعلق بسوء الحظ أو اتجاهات الريح في حياتنا أو الظروف التي نعيشها بل يتعلق بشكل أساسي بنظرتنا للحياة والناس، وطرق استجابتنا لما يحدث من حولنا، فإذا كنت تملك النظرة السليمة للأمور فسوف تتمكن من أن تحيا حياة مليئة بالرضى والسعادة.

وهذه بعض القواعد التي تساعدك على ذلك:-

1. عليك أن تتقبل نفسك كما أنت، تقبل مظهرك وأسلوبك ولكن حاول دائما تطويره، واحترم البدن الذي يحوي روحك بعدم تعريضه للإيذاء، أو القيام بأي شيء يشينك.
2. عليك أن تقبل دروس الحياة، فأنت لم تخلق لتحيا حياة سهلة سلسلة مليئة بالمتعة الخالصة بل تحتاج الحياة إلى الجد والاجتهاد والتعلم، فدروس الحياة تؤهلك لكي تعيش حياة أفضل، وأن تكون أكثر وعيا لما يدور حولك
3. يرتكب الإنسان في حياته العديد من الأخطاء، ولكن يجب أن تكون هذه الأخطاء وسيلة لمعرفة الصواب وعدم العودة إلى الخطأ مرة أخرى.
4. دروس الحياة لا تنتهي، فلا تعتقد أنك تعرف كل شيء أو أنك ستعرف كل شيء في مرحلة معينة من مراحل حياتك، فاحرص دوما على التعلم من مدرسة الحياة.
5. توقف عن النظر لما لا تملك وركز انتباهك على ما تملك، أحبه وتمتع به وكن قنوعا بمكانك ومكانتك في الحياة ، وارض بما قسم الله لك تكن أسعد الناس، رغم أن الطموح مشروع ومرغوب.
6. معاملة الآخرين لك انعكاس لمعاملتك لهم، فإن كنت تعاملهم بمودة فسيبادلونك الكلمة الطيبة بمثلها والعكس صحيح.
7. تعلم الاعتماد على النفس وتحمل المسؤولية فذلك يكسبك المزيد من التقدير والاحترام.
8. أحسن اختيار الأصدقاء، فالصديق الوفي خير من يفهمك ويساعدك.

من أهم فوائد الاتيكيت :

1. يعزز الثقة بالنفس عند معرفة كيفية التصرف في المواقف المختلفة.
2. يترك انطباعاً إيجابياً عن الشخص في المجتمع.
3. يساعد على بناء علاقات ناجحة في العمل والحياة الاجتماعية.
4. يقلل من سوء الفهم والمواقف المحرجة.
5. يساعد على التخفيف من التكبر .
6. يساعد على تنمية روح البساطة والمحبة والإستقامة .

هذه الصفات تجعلنا مقبولين ومرموقين ولطيفين بنظر الآخرين ، إن فن الإتيكيت يعطي الشخص فرصاً أكبر للنجاح في حياته الاجتماعية ويجعله متمتعاً بكل ما آتاه الله من نعم بدلاً من أن يظل طوال الوقت في حالة لوم وتأنيب مع نفسه ومع الآخرين.

ويمكن تحقيق ذلك من خلال الأمور التالية :

- 1- الموضوعية : أن تنقد نفسك قبل نقدك للآخرين بالإضافة لتقبل نقد الآخرين لك .
- 2- المرونة : وهي الحياد وعدم الإنحياز في تعاملاتنا وعلاقتنا في محيط الأسرة والعمل .
- 3- التواضع : اعرف حدود قدراتك وإمكاناتك ولا تغتر ولا تتعالى على من هم حولك .
- 4- العقلانية : عدم الخضوع للمشاعر الذاتية فلا بد أن يكون هناك تفسيرات وأعدار مقبولة لكل فعل يقوم به الإنسان تجاه غيره.
- 5- الصبر والمثابرة : فإذا كان هناك أشخاص يحاصرونك بالمضايقات عليك بالتحلي بالصبر والمثابرة حتى يتغيروا وتكيفهم حسبما تريد.
- 6- سعة الأفق : لا تتعصب لرأيك بل كن على استعداد لتغييره أو التخلي عنه إذا دعت الحاجة لذلك.

كسر الإتيكيت:

يحق لك كسر أي قاعدة من قواعد الإتيكيت إذا عارضت الدين ، العادات والتقاليد ، الصحة (حسب الإتفاقات الدولية).

فن التعامل مع الآخرين



يُعد موضوع التعامل مع الآخرين من المواضيع المهمة لدى جميع شعوب العالم، ومنها الغربيون والشعوب الإسلامية، فقد افتتح الغربيون معاهد تختص بدراسة المهارات الاجتماعية، والطرق التي تساعد على كسب الثقة بالذات، كما أن الدين الإسلامي يبين آداب التعامل، كما نُقلت عن رسول الله -صلى الله عليه وسلم .

فن الإتيكيت من الأمور التي تساعدك على احترام ذاتك، وكسب احترام من حولك، فكلما كان الإنسان مهنماً ومنظماً ومنضبطاً، ويتحلى بالأخلاق والسمات الحميدة والراقي في الحديث؛ كلما زاد احترام وحب الناس له، فقواعد الإتيكيت تعني فن ارتقاء الذات، كما أنها تنم عن رهافة حس ومراعاة لشعور الآخرين

ينقسم إتيكيت التعامل مع الآخرين لعدة أقسام، منها ما يلي:

1- إتيكيت التحية والمُصافحة:



- لا شك أن التحية هي من الأمور التي تكوّن انطباعات سريعة، خاصة عند اللقاء الأول، لذا فإن اللباقة في طريقة تحيتك تترك انطباعا حسنا عن شخصيتك.
- وقد علمنا رسولنا الكريم -ﷺ- الذوق في هذا الموضوع، فقال "إذا التقيتم فابدؤوا السلام قبل الكلام، ومن بدأ الكلام فلا تجيبوه"، وفي المصافحة قال "ما من مسلمين يلتقيان فيتصافحان إلا غفر لهما قبل أن يفترقا"، وأيضا في أولويات السلام قال ﷺ "يسلم الراكب على الماشي، والماشي على القاعد، والقليل على الكثير، ويسلم الصغير على الكبير."
- يمرّ الإنسان بمواقف يومية تقتضي منه تقديم المجاملات، سواء كان ذلك في المناسبات أو المواقف العادية، وتتلخص تلك المواقف بإلقاء التحية، أو التعارف، أو تقديم الآخرين.
- إن تحية الإسلام هي السلام، والسلام في أصله هو قول المسلم لمن يُقابله بالقول: (السلام عليكم ورحمة الله وبركاته)، فالإلقاء السلام القولي له فضل عظيم؛ ويدل على ذلك قول الحق سبحانه فيه: {فَإِذَا دَخَلْتُمْ بُيُوتًا فَسَلِّمُوا عَلَى أَنْفُسِكُمْ تَحِيَّةٌ مِنْ عِنْدِ اللَّهِ مُبَارَكَةٌ طَيِّبَةٌ} [سورة النور: 61] وقوله: {وَإِذَا حُيِّيتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا} [سورة النساء: 86].

- **إتيكيت التحية:** تعدّ التحية بدايةً لعملية التواصل والاتصال مع الآخرين، وتتمّ عندما يُبادر أحد الطرفين بها سواء كان ذلك عند اللقاء، أو التعارف، أو المراسلة أو عبر الهاتف، وهي تعبير عن الحرارة والحميمية عند الالتقاء، ويتعزّز ذلك باللين وبشاشة الوجه، وقد شرع الإسلام ردّ التحية، وإفشاءها، والإكثار منها. وللتحية عدة آداب وقواعد، ومنها ما يلي :

- إلقاء التحية من قبل القادم على المُقيم، والمارّ على الجالس .
 - الردّ على التحية بتهذيب .
 - إلقاء التحية قبل بدء الحديث، وعند الانتهاء منه.
 - إلقاء الصغير التحية على الكبير، والقليل على الكثير، والشخص الواحد للجماعة.
 - الابتسام عند إلقاء التحية . الاقتراب عند إلقاء التحية
- **إتيكيت المُصافحة:**



تُعدّ طريقة تحيتك للآخرين بالمصافحة من أهم خطوات التعارف. فمع ترك الانطباعات الأولى، تُرسّخ المصافحة الثقة وتُبيّن للشخص ما إذا كان يرغب في مواصلة بناء علاقة معك و تعتبر المصافحة مكّمة للتحية، حيث تساعد المُصافحة على إشعار الإنسان بالترحاب، وتترك انطباعاً إيجابياً عن الشخص، ولا توجد طريقة مُعينة للمصافحة، ولكنّها يجب أن تكون براحة اليد كاملة، وليس باستخدام أطراف الأصابع فقط.

يقول المثل الشعبي "لا قيني ولا تغديني"، وهو ما يبرز أهمية استقبال الطرف الآخر باحترام وحفاوة، نعم، فطريقة المصافحة في حد ذاتها لها تأثير كبير، فقد تكون طاردة ويمكن أن تكون جاذبة، إنه لا يكفي في اللقاءات المهمة أن نقول فقط "السلام عليكم ورحمة الله وبركاته" وإنما علينا أن نظهر اهتماما باللقاء.

وهناك بعض القواعد للمُصافحة هي :

- بدء المُصافحة من الشخص القادم، بالإضافة إلى البدء بالشخصيات الكبيرة قبل باقي الأشخاص .
- عدم المُصافحة فوق أيدي الآخرين .
- إزالة القفاز عند المُصافحة .
- عدم إطالة وقت المُصافحة فيجب ألا تتجاوز المصافحة بضع ثوانٍ.
- عدم الاحتفاظ براحة يد الشخص الذي تتم مصافحته لفترة طويلة .
- المُصافحة بشكل رقيقٍ مع عدم الضغط على راحة يد الشخص الآخر.
- المحافظة على مسافة مدّ اليد عند المُصافحة .
- ابدأ المصافحة بمد يدك مع جعل الأصابع مضمومة والإبهام لأعلى.
- هز يدك مرتين أو 3 مرات مع قبض اليد بحماس وحرارة ولكن دون قوة زائدة.
- من الخطأ أن تصافح بأطراف أصابعك، فهي إشارة إلى عدم اهتمامك بالطرف الآخر.
- لا تصافح أحداً وبإحدى يديك قلم أو مفاتيح أو أي شيء، ولتكن يمينك فارغة عند المصافحة فتقبض بها كاملة على يميني مصافحك.

مواقف هامة لا بد من مراعاتها عند المصافحة :

➤ عند مقابلة شخص لأول مرة، قف، ابتسم، حافظ على التواصل البصري، ومد يدك اليمنى ، تنصح معظم إرشادات التباعد الاجتماعي بالابتعاد عن الشخص الآخر بمسافة ثلاثة أقدام تقريبًا احترامًا لمساحته الشخصية. لست بحاجة للاقتراب أكثر من اللازم للوصول إلى يد الشخص، ولكنك أيضًا لا ترغب في وضع مسافة غير ضرورية بينك وبينه.

➤ عند مد يدك، يجب أن يكون إبهامك مشيرًا لأعلى. أبقِ إبهامك مرفوعًا وأصابعك الأخرى ممدودة بثبات للخارج، أو حتى منحنيةً للخلف قليلًا بدلًا من ثنيها للداخل. عند لمس منطقة راحة اليد (أو مساحة الشبكة) للطرف الآخر، يكون قد حان وقت الإمساك بها بإحكام. منطقة راحة اليد هي المكان بين الإبهام والسبابة. تكفي نقرة أو اثنتان.

➤ تحدث مصافحة سيئة عندما يحاول شخص ما مصافحتك قبل أن تتاح له فرصة لمس الكفين. قد يؤذيه إطباق اليد بإحكام على أصابعه، أو عند ارتداء خاتم، أو عند إصابته بالتهاب المفاصل. أما إذا أطبقت يدك بإحكام على راحة يد شخص ما، فإنك تتجنب المصافحة المتهاكمة واحتمال الإصابة.

➤ إذا كنت تعاني من برودة اليدين، فدلّكهما جيدًا قبل دخولك إلى الأماكن التي ستلتقي فيها بالناس. إذا كانت راحة يدك متعركة، فاغسلها وجففها مسبقًا. قد يفيدك استخدام بودرة التلك، بالإضافة إلى منديل ماص للرطوبة تحتفظ به في جيبك. تذكر أنك أكثر وعيًا بتعرق ودرجة حرارة يديك من أولئك الذين تقابلهم لأول مرة.

➤ من قلة الاحترام الامتناع عن مصافحة شخص آخر. إذا لم تتمكن من مصافحتك، فمن الأفضل تقديم تفسير. تُشارك دونا ويلك كارديلو هذا المثال قائلةً: "سامحني على عدم مصافحتك، لكنني خضعت مؤخرًا لجراحة في اليد"، وتقترح: "إذا كان شخص ما ضعيف البصر، فيمكنك أن تسأله: "هل يمكنني مصافحتك؟"

2/ إتيكيت التقديم والتعارف



تختلف المواقف التي يتم بها التعارف على الأشخاص الآخرين، حيث تبدأ عملية التعارف عن طريق التقاء شخص ما بشخص آخر لأول مرة، ويتولى أحد الأشخاص تقديمهما لبعضهما البعض، وهناك عدد من القواعد والأصول للتعارف، وهي كما يلي:

- تقديم الضيوف لبعضهم البعض عن طريق الشخص الداعي لهم، ويكون ذلك من خلال التعريف بالأسماء الشخصية واسم العائلة أو التعريف بالمكانة والمركز .
- تقديم الرجل للسيدة .
- تقديم السيدة للرجل الكبير في السن .
- تقديم الشخص الصغير بالسن للكبير، إلا إذا كان الشخص الصغير ذا مكانة مرموقة .
- يقدم الشخص الأقل في الأهمية للشخص الأكثر في الأهمية .
- لا تقدم الأشخاص باسمهم الأول فقط ولكن يجب ذكر الأسم كاملاً.
- لا تستخدم كلمة صديقي عند تقديم أحد أصدقائك لشخص آخر .
- لا تستخدم صيغة الأمر في تقديم الأشخاص لبعضهم البعض.
- نهوض السيدة للسيدة عند التعارف، إن كانت في حالة الجلوس.
- نهوض الرجل إذا كان جالساً .
- استخدام الجُمْل المُنمقة عند التعريف بالأشخاص مثل: أود، أو أحب، أو يُسعدني .
- عند التعريف يتم ذكر أسماء الأشخاص مرة واحدة دون تكرار .

3/إتيكيت الحديث والاستماع:



يعد الحديث والاستماع من المهارات المهمة في عملية الاتصال، مع الالتزام باللياقة، والسلوكيات الاجتماعية، والذوق السليم، والاحترام، لذا تجب معرفة عدة أمور عن إتيكيت الحديث والاستماع، وهي كما يلي:

• إتيكيت الحديث:

يعتبر الحديث من الوسائل الأساسية للتواصل، وهو أسلوب لكسب الآخرين في حال استخدامه بالطريقة الصحيحة، وفي حال استخدامه بطريقة خاطئة، فسوف يؤثر سلباً في العلاقات بين الناس، لذا يجب اتباع أصول اللياقة، ومراعاة مكانة الآخرين والمفردات المستخدمة عند الحديث، وهناك عدة قواعد للحديث بلباقة، وهي كما يلي:

1. بدء الحديث بالتحية والترحيب بالأشخاص المستمعين .
2. عدم التحدث بسرعة، بل اعتماد سرعة معتدلة .
3. ترك مسافة جيدة بين المتحدث والمستمع .
4. الابتعاد عن مقاطعة الأحاديث إلا في الحالات الطارئة .
5. عدم التحدث عن الذات بشكل كبير .
6. الابتعاد عن التصنع في الحديث .
7. اختيار العبارات المناسبة لكل مناسبة .

8. التغاضي عن هفوات الشخص المُتحدث في حال حدوثها .
9. الإقرار بالأخطاء في حال حدوثها .
10. عدم استخدام العبارات الجارحة، بل يجب التمعّن بالتفكير قبل التكلّم. استخدام الكلمات التي تدلّ على الأدب، واللفظ، والذوق.
11. عدم التحدث في حال وجود طعام في الفم .
12. عدم التحدث بلغة أجنبية في حال لم يكن يستخدمها المستمعون للحديث .
13. الابتعاد عن احتكار الحديث .
14. النظر إلى الشخص الذي يتم التحدث معه، أو توزيع النظرات في حال التحدّث مع أكثر من شخص.
15. التحدّث بوضوح وهدوء.
16. عدم رفع الكلفة مع الآخرين.
17. السيطرة على الحركات عند التحدث.
18. الابتعاد عن الكذب.
19. لا بد أن تكون موضوعات الحديث عامة وتهتم معظم الموجودين .
20. ليس من اللائق أن ينفرد شخصان بالحديث معاً وبصوت منخفض وسط المجموعة.
21. إذا كان الحديث في ندوة عامة أو مناقشة فيجب الإستئذان بالكلام أولاً.
22. لا تكثر من الإشارة بيدك أو بتقاطيع وجهك في أثناء الحديث.

إتيكيت الاستماع:



- تقترن مهارة الحديث بمهارة الاستماع، بحيث تتبادل الأدوار ما بين الشخص المتحدث والشخص المُستمع عند تبادل الحديث، وتتطلب مهارة الاستماع التركيز على حديث الشخص المرسل ليتسنى للشخص المُستمع الإجابة والمشاركة بالحديث بشكل إيجابي، وهناك عدة آداب وأصول يجب اتباعها عند الاستماع للآخرين، وهي:
1. الاستماع للشخص المُتحدث جيداً، بحيث يُعتبر المُستمع الجيد متحدثاً جيداً .
 2. عدم تصحيح أخطاء الشخص المُتحدث أمام الآخرين.
 3. عدم الإكثار من الأسئلة .
 4. عدم تقديم النصيحة، إلا إذا طُلبت .
 5. مشاركة الشخص المستمع بالحديث، ولو بقدرٍ بسيط .
 6. طرح الأسئلة عن الموضوع، مما يدل على اهتمام السامع وانتباهه لما يقوله الشخص المُتحدث .

4/ الحديث في التليفون المنزلي :

يستعمل التليفون أساساً في المكالمات والاتصالات الضرورية سواء لعمل أو لواجب إجتماعي ولكن قد يسيء البعض إستعمال التليفون في محادثات طويلة غير ضرورية مما يضيع الكثير من الوقت ويكلف الأسرة أو الدولة أموالاً طائلة .

لذلك لابد من مراعاة الأمور التالية :

- يجب تخير الوقت المناسب بالنسبة للأسرة وإذا كان الأمر ضرورياً ولابد من مكالمة في موعد غير مناسب فيجب الإعتذار عن ذلك وتوضيح السبب.
- عند طلب رقم تليفون اترك الجرس يدق فترة ولا تتسرع في قطع الإتصال .
- يجب تحية من يرد على مكالمتك أولاً ثم طلب من تريد مكالمته .
- إذا سئلت عن شخصيتك فعليك بالإفصاح عن اسمك بدون تفخيم أو ألقاب .
- إذا طلبت رقماً غير المقصود عن طريق السهو أو الخطأ فيجب الإعتذار.
- يجب عدم الإطالة في الحديث أكثر من اللازم .
- إذا طال الحديث التليفوني أكثر مما تتوقع فعليك بالإعتذار وطلب إنهاء المكالمة موضح السبب باختصار.
- على طالب المحادثة إنهاؤها وليس من اللائق أن ينهيها الطرف الثاني إلا بسبب.

إتيكيت الحديث الهاتفي في المحمول في الأماكن المغلقة



➤ لا بُدّ من احترام الأشخاص الحاضرين في المكان المُغلق، عن طريق تحدّث المتصل بصوت خافت، بعيداً من الصراخ، مهما كان الموقف، وإزعاج الآخرين، لا سيّما في مكتب العمل، مع إيلاء أهميّة لرنين الهاتف المحمول، والبعد عن جعله مرتفعاً، ومزعجاً للآخرين.

- يُنصح بإبقاء الهاتف المحمول على الوضع الصامت، في الأماكن المُغلقة.
- لا يفضّل الحديث في أمور الشخصية عبر الهاتف المحمول في الأماكن المغلقة.
- جعل المكالمات الهاتفية محددة وقصيرة.
- من المُهمّ للغاية عند الاتصال بأحد الأشخاص عبر الهاتف المحمول، الاكتفاء بالرنين لمرة واحدة أو مرتين، مع إيداع الفرصة للشخص المنشغل. بالمقابل، تخرج حالة الإلحاح في الاتصال عن القواعد الخاصة بفنّ الإتيكيت.
- في حالة الأمر الطارئ، يمكن إرسال رسالة نصّية أو رسالة عبر تطبيق الـ"واتس اب"، لشرح أهمّية الموضوع، وإبلاغ الشخص بضرورة معاودة الاتصال، عندما يكون لديه مساحة كافية من الوقت. تقضي قواعد الإتيكيت، في حالة الشخص المتلقي للرسالة أو الاتصال، بمعاودة الاتصال، مع الاعتذار عن التأخير الذي تسبب فيه، وشرح السبب.

- من المفيد الابتعاد عن المكان المكتظ لإجراء المكالمات أو تلقيها.
- يندرج تحت خانة الأمور غير المستحبة القيام بإخفاء وصول الرسالة عبر تطبيق الـ"واتس اب"، حيث من شأن ذلك أن يتسبب بشعور المتصل بعدم الاهتمام به، على الرغم أهمية الأمر الذي يود الحديث فيه.
- مواقف هامة يجب مراعاتها عند التحدث في التلفون:
- عن المعاكسات ، عليك بإنهاء المكالمات على الفور ولا تعطى إيماءة للشخص الطالب وإذا تكررت هذه المسألة عليك بإخبار الهيئة المختصة بالتليفونات.
- إذا كنت زائراً لأحد الأصدقاء وتلقيت مكالمة هاتفية عليك بالإعتذار ومعاودة الإتصال بعد إنتهاء الزيارة .
- خاصية الإنتظار من المشكلات التي تؤرق الكثير منا لأنه لا يمكن تفادي تلقي مكالمتين في آن واحد ، فإذا كان معك شخص على الخط وسمعت رنين على الخط الآخر عليك بالاستئذان من الأول والإجابة على الثاني بالإعتذار له بأنك ستطلبه لاحقاً والعودة على الفور إلى المتحدث الأول .
- الابتعاد عن الشجار فينبغي أن يكون شعار التلفون خير الكلام ما قل ودل لإبلاغ الأمور المهمة بإيجاز.

5/ المجاملة والاحترام:



- يجب أن يختصر السلوك الاجتماعي بين الناس على هذه القاعدة (عامل الناس كما تحب أن يعاملوك)، فالابتسامة، وإلقاء التحية، والتلفظ بكلمات الشكر، والامتنان، وتقديم المساعدة بدون طلب أو مقابل، ودعوة الأصدقاء، أو الأقارب بين حين وآخر للقاء خاص، أو دعوة على العشاء، أو الخروج في نزهة، أو منح الاهتمام الكامل لشخص يود الحديث، أو الدخول في نقاش دون تجاهله بقراءة صحيفة، أو الرد على رسالة نصية على الهاتف وغير ذلك، جميع هذه السلوكيات تضاف إلى قائمة آداب السلوك والتعامل في فن الإتيكيت، وجميعها يعزز الترابط الاجتماعي بين الناس في البيئة التي يتعايشون فيها، سواء في البيت، أو في العمل، أو في وسائل النقل العام، وحتى في الشارع .
- "المجاملات نوعان النوع الأول وهو المجاملة أو بمعنى أدق هي الإرضاء وهي إحساس الشخص بمسئوليته تجاه غيره بنفس إحساسه تجاه نفسه، أما النوع الثاني فهو المجاملة بمعنى الثناء والتقدير المعنوي وقول الكلمة الطيبة."

فوائد المجاملة:

- المجاملة الراقية تسعد القلب .
- تشعر الآخرين بالرضى عن أنفسهم وتشعرهم أيضاً بأنهم أنجزوا مهامهم بشكل مبهر.
- تعطى القوة والدافع للآخرين .

- تزيد من إصرارهم على النجاح والتفوق والمثابرة.
- تشعر كل فرد بأنه ليس بمفرده وأن هناك أشخاص يحبهم ويحبونه يشاركونه بالأفراح والأحزان والمرض وأوقات الضعف.

صفات الشخص المجامل:

- هو شخص متقن لفنون الإتيكيت.
- مدرك للتوازن ما بين معرفة ما يحتاجه المحيطون به والقدرة على التحكم والسيطرة على النفس.
- يحظى بالقبول من الآخرين.
- دائماً مبتسم وأنيق.
- صادق المشاعر حديثه يصل إلى القلب بسهولة.
- يشعر بالمسئولية تجاه كل من حوله.
- عليك أن تباعد عن الخجل الزائد عن اللازم المفتعل غير المبرر.
- لا بد من الابتعاد عن التباهي الكاذب فالإحساس بالفارق الاجتماعي لا يعنى أن نكذب على الآخرين.
- الابتعاد أيضاً عن التملق والنفاق والمدح الزائد عن الطبيعي.

استراتيجيات فن المجاملة:

- عليك بالرد "شكراً جداً أو بجملة أن ما قيل جميل وراقى أو مع خالص الشكر ولا يصح أبداً أن أقول لشخص إن هذه الملابس لا تعجبني إذا أثنى شخص على أو قصة شعر مثلاً، وحال وجود شخص قام بقص شعره لكن لم يكن الأمر جيداً معه نحاول بقدر كبير جداً أن نبتعد عن التعبير السلبي، فهذا ينم عن عدم ثقة في النفس تجاه الشخص الآخر، ومن الممكن أن تتسبب له في توتر فحاول أن تقول خيراً أو تصمت.

- فى المجاملات يجب ألا تجامل بما لا تقدر عليه ولا يستطيع الآخرون رده، وإذا لاقيت منافقًا ومتملقًا وقد زاد فى المدح عليك تغيير الموضوع بشكل غير ملحوظ، فالمجاملة مسئولية واجب اجتماعى يجب الحرص على رد مثله أو أفضل منه فهذا الأخذ والرد المعنوى أو المادى أو المساندة يحسن من علاقات البشر ويرقى من سلوكيات الأفراد والمجتمعات.
- إذا كنت على خلاف مع أحد الأشخاص لكن العلاقة قائمة كعلاقة العمل أو علاقة الجيرة أو علاقة الأهل بمعنى علاقة دائمة مفروضة عليك وحدث له أمر يستوجب المجاملة، لابد أن نقوم بمجاملته لكن مع وضع حد لهذه المجاملة حتى يتثنى للشخص الآخر مراجعة نفسه والتفكير فى علاقتكم.

6/ التزام الهدوء:



يجب التزام الهدوء التام فى بعض الأماكن مثل الفصول الدراسية والمحاضرات العلمية ودور العبادة والمسرح والسينما وغرف الانتظار حتى لا يُشكّل وجودنا مصدر إزعاج للأشخاص المتواجدين وكذلك المكتبات لها خصوصيتها ووضعها الخاص، فهي تختلف عن بقية أماكن العمل الأخرى، فهي لا بد لها أن تكون فى حالة هدوء كامل مما يُمكن المستفيدين من الاطلاع والبحث عن المعلومات، والتزام الموظف المسئول الهدوء يكون له الأثر الكبير فى سلوك الآخرين والتزامهم بالهدوء.

7/ آتيكيت الزيارات



آداب الزيارة هي مجموعة من القواعد والسلوكيات التي يجب مراعاتها عند زيارة الآخرين، سواء كانوا أصدقاء أو أقارب أو زملاء.

تهدف هذه الآداب إلى الحفاظ على علاقات ودية ومحترمة، وتجنب إزعاج المضيف أو إجراجه.

قبل الزيارة:

1. **تحديد موعد مسبق:** من الضروري الاتصال بالمضيف وتحديد موعد مناسب للزيارة، مع مراعاة ظروفه وأوقاته.
2. **الالتزام بالموعد:** يجب الالتزام بالموعد المحدد، وعدم التأخير أو القدوم مبكرًا. إذا اضطررت للتأخير، يجب الاعتذار وإبلاغ المضيف.
3. **إحضار هدية:** من اللائق إحضار هدية بسيطة للمضيف، مثل باقة من الزهور أو علبة من الحلوى.

أثناء الزيارة:

1. **حسن الاستقبال:** عند الوصول، يجب إلقاء التحية على المضيف وباقي الحضور، والتعبير عن السعادة بالزيارة.
2. **الجلوس في المكان المخصص:** يجب الجلوس في المكان الذي يحدده المضيف، وعدم التجول في المنزل دون إذن.
3. **حسن الحديث:** يجب التحدث بلباقة واحترام، وتجنب المواضيع الحساسة أو المثيرة للجدل.
4. **الاستماع الجيد:** يجب الاستماع إلى حديث المضيف والآخرين باهتمام، وعدم مقاطعتهم.
5. **مراعاة آداب المائدة:** إذا تم تقديم طعام، يجب مراعاة آداب المائدة، وتناول الطعام بأدب ونظافة.
6. **عدم استخدام الهاتف المحمول بكثرة:** يجب تجنب استخدام الهاتف المحمول بكثرة أثناء الزيارة، والتركيز على التفاعل مع الحضور.
7. **عدم إطالة الزيارة:** يجب عدم إطالة الزيارة أكثر من اللازم، ومراعاة وقت المضيف.

بعد الزيارة:

1. **شكر المضيف:** قبل المغادرة، يجب شكر المضيف على حسن الاستقبال والضيافة.
2. **الاتصال أو إرسال رسالة شكر:** بعد الزيارة، يمكن الاتصال بالمضيف أو إرسال رسالة شكر للتعبير عن الامتنان.

آداب خاصة بالزيارات الرسمية:

1. يجب الالتزام بقواعد البروتوكول والإتيكيت المتبعة في المؤسسة أو المكان الذي تتم زيارته.



2. يجب الالتزام بالملابس الرسمية المناسبة.
3. يجب الالتزام بالمواعيد المحددة بدقة.
4. يجب الالتزام بقواعد الحديث والتعامل مع المسؤولين.

5. الجلوس في المكان المحدد لك حسب ترتيب الأسبقية

والبروتوكول، وفي الاجتماعات الرسمية، اجلس في المكان المخصص للمدعوين.

6. اجلس بظهر مستقيم وأكتاف مسترخية، وتجنب الاتكاء أو التمدد بشكل غير لائق.

7. إستخدم التحية المناسبة للمناسبة وقدم يدك اليمنى للمصافحة مع ابتسامة ونظرة مباشرة.

8. اترك للشخص الأعلى رتبة أن يبدأ بالمصافحة.

9. استخدم لغة واضحة ومفهومة، وتجنب التحدث بسرعة كبيرة، واستخدم تعبيرات الوجه

وحركات اليدين بشكل طبيعي لدعم حديثك.

10. على المدعو، إثر استلام الدعوة إلى أي مناسبة عامة أو خاصة أن يؤكد حضوره

أو يعتذر عن عدم الحضور، الأمر الذي يسمح للداعي بحسن تنظيم أماكن الجلوس>

11. لا ينصح بالاعتذار عن عدم الحضور إلى المناسبة الرسمية، مهما كانت

طبيعتها، في اللحظة الأخيرة>

آداب زيارة المريض:



1. عند زيارة المريض، يجب مراعاة حالته الصحية وعدم إزعاجه.

2. يجب عدم إطالة الزيارة بحيث لا تتعدى ربع ساعة .

3. لايجوز سؤال المريض مباشرة عن مرضه .

4. يجب محادثة المريض بما يشجعه ويساعده في التغلب على مرضه.
5. يجب تجنب الحديث عن الأمراض أو المواضيع الحزينة.
6. تجنب تقديم هدية من الحلوى أو المأكولات التي قد يكون المريض ممنوعاً من تناولها فالهدية يجب أن تكون ملائمة للمريض، مثل باقة من الزهور أو كتاب.
7. يجب أن نتذكر أن المريض ليس في حالة طبيعية عادية فلا ننتظر منه التصرف اللائق.

آداب زيارة بيت العزاء:



1. يجب التعبير عن التعازي والمواساة لأهل الفقيد.
2. تجنب الصراخ والبكاء الزائد.
3. يجب عدم إطالة الزيارة.
4. يجب تجنب الحديث عن المواضيع الدنيوية.
5. يجب الدعاء للفقيد بالرحمة والمغفرة.
6. تجنب الزيارات المتكررة لأهل المتوفي إلا إذا كانت الرابطة والعلاقة قريبة.
7. لابد من احترام التقاليد بإرتداء ملابس سوداء أو رمادي وكحلي (لون غامق).

8/ اتيكيت اختيار الهدايا



تبادل الهدايا في المناسبات المختلفة من العادات الإجتماعية التي توجد في معظم المجتمعات ولكنها تختلف من مجتمع لآخر وفقاً لتقاليد وعادات كل مجتمع وكذلك وفقاً للمناسبات التي يحتفلون بها ويتبادلون فيها الهدايا فمثلاً : أعياد الميلاد من المناسبات التي تهتم بها بعض الثقافات وتتجاهلها بعض الثقافات الأخرى ، بينما الزواج من المناسبات التي تتفق عليها مجتمعات كثيرة انها مناسبة تمنح فيها الهدايا ، ونجاح الأطفال في المدارس من المناسبات التي يوافق عليها الآباء والأمهات أنها تستحق تقديم هدايا تشجيعية للأبناء.

والهدية تعبير عن شعور إجتماعي معين وتحمل الهدية معان مختلفة حسب الموقف والمناسبة وحسب الهادي والمهدى إليه.

اختيار الهدايا فن له أصول وقواعد، فليس الهدف هو تقديم أي شيء، بل تقديم شيء يعكس اهتماماً وتقديراً للشخص المتلقي. وبصرف النظر عن مناسبة الهدية وسعرها هناك عدة أمور ينبغي مراعاتها في أصول تقديم وقبول الهدايا :

1. فهم الشخص المتلقي: (فلا بد أن تكون الهدية مناسبة للشخص المقدمه إليه)

➤ **اهتماماته وهواياته:** ما الذي يحبه؟ ما الذي يثير اهتمامه؟ هل يفضل القراءة، الرياضة، الفن، الموسيقى، أم غير ذلك؟

- **شخصيته:** هل هو شخص عملي، رومانسي، مغامر، أم غير ذلك؟
- **احتياجاته:** هل هناك شيء يحتاجه أو يرغب في الحصول عليه؟
- **ذوقه:** هل يفضل الأشياء الكلاسيكية، الحديثة، البسيطة، أم المبتكرة؟

2. مراعاة المناسبة:

- **المناسبات الخاصة:** كأعياد الميلاد، الزواج، التخرج، وغيرها، تتطلب هدايا مختلفة عن الهدايا التي تقدم في المناسبات العادية.
- **المناسبات الرسمية:** تتطلب هدايا أكثر رسمية وأناقة.
- **المناسبات العادية:** يمكن أن تكون الهدايا بسيطة ومعبرة عن الاهتمام.

3. تحديد الميزانية:

- حدد ميزانية مناسبة قبل البدء في البحث عن الهدية.
- لا يشترط أن تكون الهدية غالية الثمن، بل الأهم أن تكون معبرة عن الاهتمام.
- بعد إختيار وشراء الهدية يجب نزع السعر من عليها.

4. إضافة لمسة شخصية:

- يمكنك إضافة لمسة شخصية للهدية عن طريق اختيار هدية مخصصة، أو كتابة رسالة شخصية، أو تغليف الهدية بطريقة مميزة.
- الهدايا المصنوعة يدويًا تحمل قيمة خاصة وتعبر عن الجهد والاهتمام.

5. تجنب الهدايا التقليدية:

- حاول الابتعاد عن الهدايا التقليدية التي قد تكون مكررة أو غير مرغوب فيها.
- ابحث عن هدايا مبتكرة ومميزة تعكس شخصية المتلقي.

6. الجودة أهم من الكمية:

- اختر هدية ذات جودة عالية بدلاً من هدية رخيصة وغير متقنة.
- الجودة تعكس الاحترام والتقدير للشخص المتلقي.

7. تغليف الهدية:

- تغليف الهدية بشكل جميل وأنيق يضيف قيمة للهدية ويعكس الاهتمام بالتفاصيل.
- اختر تغليفاً يتناسب مع المناسبة وشخصية المتلقي.
- الإهتمام بتغليف الهدية يعني الإهتمام بالشخص الذي ستقدم له.



8. مراعاة آداب تقديم الهدية:

- قدم الهدية بابتسامة وعبارات لطيفة.
- لا تبالغ في قيمة الهدية أمام الآخرين.
- تقدم الهدية مع كلمة بسيطة مرفقه بكارت تهنئة.
- تقبل رد فعل المتلقي بصدق، سواء كان إيجابياً أم سلبياً.

9. نصائح إضافية:

- إذا كنت غير متأكد من الهدية المناسبة، يمكنك سؤال الشخص المتلقي بشكل مباشر أو غير مباشر.
- يمكنك اختيار هدية مشتركة إذا كان لديك مجموعة من الأصدقاء أو الأقارب الذين يرغبون في تقديم هدية معاً.
- تذكر أن الهدية ليست مجرد شيء مادي، بل هي تعبير عن المشاعر والتقدير.

10. في حالة إستقبال الهدايا :

- أخذها مع ابتسامة وتقديم الشكر بعبارة جميلة أو كلمة مهذبة .
- يفضل فتحها فوراً أمام الشخص الذي قدمها .
- التعبير عن الإعجاب بها حتى وإن لم تعجبك.
- قراءة البطاقة بإهتمام مع التعبير عن الشكر مرة أخرى.

9/ إتيكيت احترام المواعيد

تعتبر الدقة في المواعيد من الامور الحتمية، وعدم الدقة في المواعيد ليس مجرد احدى الصفات التي تتنافى مع الذوق السليم بل تتعارض مع الاخلاق الحميدة، فحضورك في الموعد المحدد لاستلام العمل يعنى أنك تحترم عملك ومؤسستك وزملائك، كما أن ذلك يزيد من احترام الآخرين لك .



احترام المواعيد هو جزء أساسي من الإتيكيت الاجتماعي والمهني، ويعكس مدى تقديرك لوقت الآخرين والتزامك بوعودك ، وعادة ما يحافظ كل فرد على احترام مواعيده بقدر الإمكان، للحفاظ على العلاقات الطيبة وعدم إزعاج الأفراد المحيطة، وينصح بضرورة اتباع بعض النصائح لاحترام المواعيد:

قبل الموعد:

• التخطيط المسبق:

- حدد الموعد بوضوح وتأكد من فهمك للتاريخ والوقت والمكان.
- ضع خطة للوصول إلى المكان في الوقت المحدد، مع الأخذ في الاعتبار حركة المرور أو أي تأخيرات محتملة.

• التأكيد:

- إذا كان الموعد مهمًا، قم بتأكيدك قبل يوم أو يومين.
- إذا كنت أنت من قام بتحديد الموعد، قم بتذكير الطرف الآخر به.

• الاستعداد:

- جهز كل ما تحتاجه قبل الموعد، سواء كانت أوراقًا أو أدوات أو أي شيء آخر.

أثناء الموعد:

• الوصول في الوقت المحدد:

- حاول الوصول قبل الموعد ببضع دقائق لتجنب التوتر.
- إذا كنت ستتأخر، اتصل بالطرف الآخر وأخبره بذلك، وقدم اعتذارًا صادقًا.

• الاعتذار عن التأخير:

- إذا تأخرت، اعتذر عن ذلك بأدب، ولا تقدم أعذارًا واهية.
- إذا كان التأخير طويلًا، قدم تفسيرًا موجزًا ومقبولًا.

• التركيز والاهتمام:

- أثناء الموعد، ركز على المحادثة أو المهمة المطروحة.
- تجنب تشتيت الانتباه بالهاتف أو أي شيء آخر.

بعد الموعد:

• الشكر والتقدير:

- اشكر الطرف الآخر على وقته وجهوده.
- إذا كان الموعد متعلقًا بالعمل، قم بمتابعة أي مهام أو إجراءات تم الاتفاق عليها.

• التقييم والتحسين:

- قيم أدائك في الموعد، وحاول تحسينه في المرات القادمة.
- إذا كان هناك أي أخطاء، تعلم منها وحاول تجنبها في المستقبل.

نصائح إضافية:



• استخدم التقويم:

- استخدم التقويم الرقمي أو الورقي لتنظيم مواعيدك وتذكيرك بها.

• كن واقعيًا:

- لا تحدد مواعيد متتالية في وقت قصير، حتى لا تضطر إلى التأخير.

• احترم وقت الآخرين:

- تذكر أن وقت الآخرين ثمين، تمامًا مثل وقتك.
- إن احترام المواعيد يعكس الاحترام للذات وللآخرين.
- احترام المواعيد ليس مجرد عادة جيدة، بل هو دليل على الاحترافية والمسؤولية.

10/إتيكيت المشي بالشارع والأماكن العامة



آداب المشي في الشارع هي مجموعة من القواعد والسلوكيات التي يجب مراعاتها عند المشي في الأماكن العامة، للحفاظ على النظام والاحترام المتبادل بين المارة.

إليك بعض قواعد الإتيكيت التي يجب مراعاتها:

1. المشي على الرصيف:

- يجب المشي على الرصيف المخصص للمشاة، وتجنب المشي في وسط الشارع أو على مسارات الدراجات.
- إذا لم يكن هناك رصيف، يجب المشي على الجانب الأيسر من الطريق، عكس اتجاه حركة المرور.

2. الالتزام بالجانب الأيمن:

- عند المشي على الرصيف، يجب الالتزام بالجانب الأيمن، للسماح للمارة الآخرين بالمرور بسهولة في الاتجاه المعاكس.
- إذا كنت تمشي مع مجموعة، يجب عدم شغل الرصيف بأكمله، والسماح للمارة الآخرين بالمرور.

3. عدم التوقف المفاجئ:

- يجب تجنب التوقف المفاجئ في وسط الرصيف، فقد يتسبب ذلك في عرقلة حركة المرور وإزعاج المارة الآخرين.
- إذا كنت بحاجة إلى التوقف، يجب التوجه إلى جانب الرصيف، أو البحث عن مكان مناسب للوقوف.

4. الانتباه للمارة الآخرين:

- يجب الانتباه للمارة الآخرين، وتجنب الاصطدام بهم أو إعاقتهم.
- إذا كنت تحمل شيئاً كبيراً، يجب الانتباه لعدم إيذاء المارة الآخرين.

5. عدم إلقاء القمامة:

- يجب عدم إلقاء القمامة في الشارع أو على الرصيف، واستخدام صناديق القمامة المخصصة.
- الحفاظ على نظافة الشوارع والأماكن العامة يعكس احترامنا للمكان وللآخرين.

6. عدم إزعاج الآخرين:

- يجب تجنب إزعاج المارة الآخرين، مثل التحدث بصوت عالٍ أو استخدام الهاتف المحمول بصوت مرتفع.
- يجب احترام خصوصية الآخرين وعدم التطفل عليهم.

7. إفساح الطريق لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة:

- يجب إفساح الطريق لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة، ومساعدتهم عند الحاجة.
- تقديم المساعدة للآخرين يعكس قيمنا الإنسانية وأخلاقنا الحميدة.

8. المشي في الأماكن المزدحمة:

- في الأماكن المزدحمة، يجب التحلي بالصبر والهدوء، وتجنب التدافع أو الاحتكاك بالآخرين.
- يجب احترام النظام والالتزام بقواعد المرور.

9. آداب المشي للمرأة:

- يجب على المرأة المشي باعتدال وثقة، وتجنب الحركات المبالغ فيها.
- يجب على المرأة تجنب المشي في الأماكن المظلمة أو المهجورة بمفردها.
- على المرأة المشي بشكل مستقيم، مع رفع رأسها عالياً، مع شد الظهر والنظر إلى الأمام.
- تخيلي وجود خط مستقيم أمامك أثناء المشي، وحاولي السير عليه كعارضة الأزياء؛ حتى تصبح خطواتك رشيقة وناعمة قدر الإمكان.



- تجنبي المشي بخطوات واسعة جداً أو ضيقة؛ حتى لا تظهرين بهيئة غير أنيقة، واحرصي على المشي بخطوات ذات مسافة مماثلة لحجم قدميك بالتقريب.
- حركة القدمين: على السيدات المشي بهدوء، لا سيما وأن المشي سريعاً يفقد المرأة جاذبيتها، مع الحرص هلى عدم النظر إلى القدمين. فتجنبي وضع مقدمة القدم على الأرض أثناء السير قبل وضع كعب القدم.



- شفت المعدة : الحرص على نفس منتظم وأخذ نفس عميق وسحب المعدة أثناء الشهيق للحفاظ على شكل مشدود أثناء السير، مما يساعد على الظهور بمظهر متوازن وثابت، ولكن انتبهي على عدم الضغط على المعدة.
- احرصي على أن تكوني بوضعية مستقيمة أثناء الوقوف، بحيث يكون ظهرك مفروداً وكتفك مُتجهين إلى الخلف، ويكون ذقنك مرفوعاً لمستوى مواز للأرض، وأصابع قدميك مستقيمة نحو الأمام وليستا مُتجهتين إلى الداخل أو الخارج.
- سيري مدة عشر دقائق يومياً وذراعيك مبسوطتين على الجانبين كأنك تسيرين على حبل وتحاولين المحافظة على توازنك أثناء المشي عليه.
- عند البدء بالسير، ضعي قدمك في كل خطوة بصورة مستقيمة أمام القدم الأخرى، ثم حرّكي جذعك برشاقة قبل الخطوة التالية.



➤ بعد 3 دقائق من بدء التمرين، ضعي كتاباً ثقيلاً فوق رأسكِ ثم سيري بقامة مستقيمة ومُنْتَصِبَة بالاتجاهين (ذهاباً وإياباً)، واحرصي على أن تظل قدمائكِ مستقيمتين.



- اعتادي على السير بجذعٍ مستقيم ومشدود، دون التصنع بذلك.
- اجعلي رأسكِ عالياً أثناء المشي بحيث يبقى نظركِ دائماً نحو الأمام.
- حركة اليدين : يمكنكِ الحفاظ على استرخاء ذراعيكِ ووضعهما بجانبكِ، وتتحرك اليد اليسرى مع القدم اليمنى والعكس، بينما أن تثني ذراعيكِ بزاوية حادة أو وضعها بالقرب من الصدر أثناء السير لأن هذا الأمر قد يفقد جاذبيتكِ.
- من أساسيات اتيكيت المشي للبنات ألا تُحدّقي بالآخرين أو تُطيلي النظر بعيونهم؛ حتى لا يُعتبر ذلك نوعاً من الإهانة أو التدخل في شؤونهم الخاصة؛ لذا ينبغي عليكِ النظر نحو الأمام دون الالتفات إلى أحد بطريقةٍ مبالغ فيها.
- تجنبي التحدث بصوتٍ مرتفع في الطرقات، سواءً كنتِ تتحدثين مع صديقتكِ التي تُشارككِ السير أو عبر الهاتف المحمول، كما ينبغي أن تحذري من مناداة الآخرين في الشارع بصوتٍ مرتفع، إلا بالحالات الطارئة فقط.
- إذا سقطت قطعة من مقتنياتكِ الشخصية أثناء المشي أو الوقوف، فتجنبي أن تحني ظهركِ لالتقاطها؛ لأن ذلك منافٍ لقواعد الإتيكيت، وينبغي عليكِ حينها أن تثني ركبتيكِ لأخذ القطعة التي وقعت منكِ بكل أناقة، مع التنويه إلى ضرورة تعديل وقفتكِ سريعاً بعد التقاطها.
- احرصِي على السير بقامة مستقيمة، وهذه النقطة من أساسيات اتيكيت المشي للنساء.

- اجعلي خطواتك معتدلة السرعة، فلا تسيري بسرعة عالية وكأنك تُنافسين الريح أو بخطوات بطيئة جداً كما السلحفاة.
- تجنبني التمايل يميناً ويساراً أثناء المشي.
- تفادي تحريك ركبتيك بصورة دائرية أثناء المشي.

10. آداب المشي للرجل:

- يجب على الرجل المشي باعتدال وثقة، وتجنب الحركات المبالغ فيها.
- يجب على الرجل عدم مضايقة النساء أو التحرش بهن.
- يُفضل أن تسير على الجانب الأيمن أثناء المشي في الشارع.
- تجنب التحديق بالآخرين؛ حتى لا يعد ذلك تطفلاً عليهم.
- لا تتحدث بصوت مرتفع أثناء المشي، ما لم تكن هناك حالة طوارئ.
- احذر أن تبصق بالشارع، فهذا الأمر مُنافٍ تماماً لقواعد اتيكيت المشي للرجال.
- احرص على أن تسير بخطوات متوائمة مع خطوات المرأة التي تسير بجانبها، سواءً كانت أمك أو زوجتك أو صديقتك أو زميلتك في العمل.
- عليك أن تسير بالجانب الأيسر من المرأة وأن تجعلها على يمينك أثناء المشي، أيّاً كانت العلاقة الاجتماعية التي بينكما، وكذلك الأمر بالنسبة للرجل الكبير بالسن، فهكذا تُعبر عن احترامك لهم.
- تجنب رمي السجائر أو الأوراق الصغيرة وغيرها من النفايات على الرصيف، بل ضعها في سلة المهملات.
- إذا كنت تحمل مظلة للشمس أو المطر، فاحذر من التأرجح معها؛ تفادياً لإيذاء من حولك.
- عند صعود السلالم أو النزول منها، التزم بالجانب الأيمن من السلم، واحرص على أن تسير وظهرك مستقيم مع انحناء بسيطة للأمام؛ كي تحافظ على توازنك، ويُفضل أن

- تضع مقدمة القدم على درجة السلم دون وضع القدم بأكملها؛ وذلك لتسهيل صعود السلم، كما يمكنك استخدام حاجز السلم بلامسته برفق دون قبض اليدين عليه بشدة.
- إذا سقط شيء من امرأةٍ ما عن غير قصد أثناء سيرك في الطريق، فكن رجلاً وأحضره لها.
- إذا كنت الرجل الأصغر من بين 3 أشخاص يسرون معاً، فيُفضل أن تمشي على الجانب الخارجي من الرصيف (الجانب غير المحمي).
- إذا كنت برفقة شخصين آخرين، فيُفضل أن يسير الرجل الأكبر في الوسط.
- قِف بوضعية صحيحة وسليمة، بحيث يكون ظهرك مستقيماً وبطنك مشدوداً إلى الداخل، ورأسك مرفوعاً وذقنك موازياً للأرض، وكتفك مُتجهين قليلاً نحو الخلف، مع انفراج بسيط بين الساقين لا يتعدى مستوى الكتفين (وكأنهما على خط مستقيم وهمي)، في حين يكون اتجاه الذراعين لأسفل ضمن خط مستقيم مع الجسم.
- في حالة الوقوف مع الانتظار لاستقبال الزائرين أو ما شابه ذلك، فينبغي عليك الوقوف بالوضعية السليمة التي ذكرناها في النقطة السابقة، مع تغيير وضع الساقين، بحيث تضع كعب القدم اليمنى في باطن اليسرى، وكأنَّ القدم اليمنى موجهة نحو الساعة الواحدة، علماً بأن هذه الوضعية مناسبة للانتظار؛ لأنها لن تُشعرك بالتعب أو الإرهاق حتى لو استمر الانتظار لفترةٍ طويلة.





ما هو فن الاعتذار في الإسلام؟

إن الاعتذار أدبٌ ديني، وخلقٌ اجتماعي، وهو من أقوى الصفات التي تدل على التواضع والتسامح، وهو أسلوبٌ يُحسِّن صورة صاحبه ويُبعد عنه سوء الظن حين يصدر منه الخطأ؛ لذا وجب علينا الاعتذار عند الخطأ كما يجب علينا إعدار مَنْ أخطأ في حقنا والعفو عنه والصفح، وهذا ما تعلمناه من القرآن الكريم وسنة النبي الكريم -ﷺ-، وهدى صحابته الكرام -رضي الله عنهم-، وعباد الله الصالحين. ففي القرآن نتعلم الاعتذار من قصة أبينا آدم وأما حواء -عليهما الصلاة والسلام-، وفي ذلك يقول ربنا جل وعز: {فَتَلَقَّى آدَمُ مِنْ رَبِّهِ كَلِمَاتٍ فَتَابَ عَلَيْهِ إِنَّهُ هُوَ التَّوَّابُ الرَّحِيمُ}، وفي قراءة ابن كثير: {فتلقى آدم من ربه كلمات}، وعندئذ تشعر بأن كلمات الاعتذار كانت تبحث عنه بشوقٍ ولهفةٍ؛ كما كان يبحث هو عنها، وهذا يعلمنا خلقاً قرآنياً جميلاً؛ هو أن نُسهل للناس سبل التوبة والأوبة، ولا نضع سيف الخطأ والإساءة على رقابهم؛ لئلا نكون كفرعون الذي عيَّر سيدنا موسى -عليه وعلى نبينا الصلاة والسلام-؛ إذ قال له: {أَلَمْ نُرَبِّكَ فِينَا وَلِيدًا وَلَبِثْتَ فِينَا مِنْ عُمُرِكَ سِنِينَ} ★ وَفَعَلْتَ فَعَلْتَكَ الَّتِي فَعَلْتَ وَأَنْتَ مِنَ الْكَافِرِينَ }

فاقبل اعتذار أخيك، واصفح عنه، فكل ابن آدم خطاء؛ ولكن خير الخطائين التوابون، وأذكرك بقول الله تعالى: {فَمَنْ عَفَا وَأَصْلَحَ فَأَجْرُهُ عَلَى اللَّهِ}، واعلم أن الله يحب المحسنين. ومن جميل ما قيل في هذا قول الشاعر الأمويِّ المغيرة ابن حنبل: خُذْ مِنْ أَخِيكَ الْعَفْوَ وَاغْفِرْ ذُنُوبَهُ * وَلَا

تَكُ فِي كُلِّ الْأُمُورِ تُعَاتِبُهُ فَإِنَّكَ لَنْ تَلْقَى أَخَاكَ مُهَذَّبًا * وَأَيُّ امْرِئٍ يَنْجُو مِنَ الْعَيْبِ صَاحِبُهُ؟! سترنا الله -جميعًا- بستره الجميل، والحمد لله رب العالمين، وصلى الله وسلم وبارك على سيدنا ومولانا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

قد يغفل الناس عن أهميّة ثقافة الإعتذار وذلك لاعتقاد البعض منهم أن التأسّف لما حدث منهم قد يتسبّب بإحراجهم أو بتعريضهم للانتقاد.

"ثقافة الاعتذار لا تعبّر عن ضعف من يقوم بها أو تنتقص من كرامته بل هي أساسيّة، وتنمّ عن سلوك محمود وضروري"، وتضيف أن "ثقافة الاعتذار مسؤولة عن تحسّن العلاقات الاجتماعية، سواء مع زملاء العمل أو الأقارب أو الأصدقاء أو الجيران أو حتى مع الأبناء".

➤ ينصح بالاعتذار، سريعًا، عندما يشعر الشخص بأنه تسبّب بحدوث سوء تفاهم أو خطأ ما، وذلك عن طريقة كلمة "آسف(ة)"، متبوعة بابتسامة ففي معظم الأحيان تحلّ هذه الكلمة المشكلات .

➤ ضرورة أن لا يطول الوقت قبل تقديم الاعتذار، فكلمًا تأخر المرء عن الاعتذار كان ذلك سببًا بتوتّر العلاقة مع الطرف الآخر وصولًا إلى انقطاع الصلة بينهما. أضف إلى ذلك، التأخر في الاعتذار قد يعطي الأمر أكبر من حجمه الطبيعي، لأن الطرف الآخر سيُشعر أن هذه المشكلة تمت عن قصد جرّاء تجاهل مشاعره وعدم إبداء التقدير له.

➤ عندما تتطوّر المناقشة مع الطرف الآخر إلى مشادة كلاميّة، من المهمّ أن يتوقف النقاش ويتم الاعتذار على الفور عمّا حدث.

➤ تحدث مواقف عدة في مكان العمل، المواقف التي قد تبدو محرّجة أو غير لائقة؛ ولإصلاحها، لا بدّ من الاعتذار، الذي يكون كافيًا بأن لا يتطور الأمر، أو يحتقن الجو، أو يتأثر الرابط بين الزملاء سلبيًا.

طرق الاعتذار غير المباشرة

1. يمكن الاستعانة بأحد الأصدقاء للتوسط بين الطرفين، تمهيداً لحل المشكلة
2. إرسال رسالة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، تمهيداً للاعتذار وجهًا لوجه أو هاتفياً.
3. تقديم هدية بسيطة أو باقة ورد تمهيداً للاعتذار، حيث أن قبول الشخص الآخر الباقة يبين تقبله للاعتذار أما رفضه فلا يؤشر إلى الاقتناع.

ما هي أساليب الاعتذار المباشرة ؟

- 1- تحديد وشرح الإساءة التي تم التعرض لها مثال: ”أثناء الاجتماع يوم أمس، قلتُ“..
- 2- الإقرار بأن مشاعر الشخص الآخر مشاعر مشروعة.
- 3- تحمل المسؤولية.
- 4- تضمين حكم بشأن الإساءة.
- 5- الإعراب عن الأسف.
- 6- الإشارة إلى ما تعزمون القيام به في المستقبل.

ما هي أفضل طريقة للاعتذار؟

- 1- التعبير بصراحة عن الأسف لا تقل «أريد أن أعتذر»، أو «أود أن أعتذر»، لكن بدلاً من ذلك قل ببساطة «أنا أعتذر»، أو «أنا آسف.»
- 2- برر ولكن بطريقة مختصرة.
- 3- اعترف بالضرر الذي تسببت به.
- 4- اعترف أنك ستحاول عدم القيام بالخطأ مرة أخرى.
- 5- قدّم عرضاً لإصلاح الضرر الذي تسببت به.

ما هي صفات الاعتذار الصحيح؟

- 1- سرعة المبادرة بالاعتذار.
- 2- عدم محاولة تبرير الخطأ.
- 3- الصدق في الاعتذار.
- 4- عدم التعالي أو التلاعب بالكلمات.
- 5- أهمية اختيار الوقت والطرق المناسبة.
- 6- فقد تكون نية البعض بالاعتذار صادقة، لكن طريقة اعتذارهم ربما تزيد الأمر سوءاً، فتتفاقم المشكلة بدل حلها، ومرد هذا الأ

12/إتيكيت المظهر: فن الأناقة والاحترام

إتيكيت المظهر هو مجموعة من القواعد التي تنظم طريقة اللباس والعناية بالمظهر الخارجي، بما يعكس الاحترام للذات وللآخرين ويرتبط المظهر الجيد بالثقة بالنفس والانطباع الأول الإيجابي، سواء في الحياة الاجتماعية أو المهنية.

يُعد المظهر الذي يمثل الصورة الخارجية للشخص عنصراً أساسياً في إبراز بعض من الصفات الشخصية له، كما أنه يشكل الانطباع الأول عنه، لذا عليك الاهتمام بمظهرك وتعلم كل ما يؤثر عليه من خلال إتيكيت المظهر، مما سيساعدك في الحفاظ على الظهور دوماً بشكل لائق وأنيق ومناسب فالأناقة عنوان الجمال، فعملية التوازن هامة في كل الأمور.

:

➤ حول المظهر في الأماكن الرسمية مثل مقابلة العمل أو عشاء عمل أو كل ما يختص بالأمور المهنية يبدأ بارتداء البدلة الرسمية، ويجب أن يرتدي مع البدلة قميص له كُم طويل بحيث يظهر جزء بسيط منه أسفل البدلة، مع ضرورة أن يكون البنطال بنفس طول الحذاء وليس أقصر منه، والجوارب يجب أن تكون طويلة تصل إلى أسفل الركبة بقليل وبلون مطابق للبنطال، وفي حال لم يتواجد ذات اللون فيجب أن يكون بلون الحذاء.

➤ إذا كان الجاكيت له 3 أزرار فيجب أن يغلق الزر الأوسط، وفي حال كانوا اثنين يغلق الزر الأول، كما يجب أن يصل طول ربطة العنق إلى الحزام.

➤ لا يجب أن يرتدي الشخص الذهاب للمقابلة اكسسوارات باهظة الثمن مثل الساعات وغيرها عند الذهاب إلى مقابلة العمل.

- في حال الذهاب إلى مكان عصري وغير رسمي يمكن أن يختلف لون البنطال عن لون الجاكيت، ولكن في الرسمي يجب أن تكون الألوان متطابقة.
- لون الجوارب الأبيض غير مقبول نهائياً مع البدلة الرسمية، فهو مرتبط باللبس الرياضي أو مع اللباس الوطني.

فن الإتيكيت :



- يجب أن يعكس مظهرك طبيعة عملك وثقافة مكان العمل ودورك الواجب تأديته، لذا لا يمكنك استخدام المساحيق بشكل كبير في مكان عمل جدي أو طبيعة العمل جامدة.
- حول المظهر في الأماكن الرسمية والعمل يؤكد على ضرورة أن ترتدي طقم رسمي، ولكن يمكنك اختيار بنطال مع جاكيت أو فستان مع جاكيت أو تنورة مع جاكيت، وفي حال تم اختيار الفستان أو التنورة فيجب أن يكون طولها عند الوقوف لأسفل الركبة، وعليك مراعاة ارتداء جوارب طويلة أسفل التنورة أو الفستان سواء في الصيف أو الشتاء.
- الحذاء للسيدة يجب أن يكون مغلقاً من الأمام، ولكن يمكن أن تختاري تصميم حذاء مفتوح من الخلف بحيث لا تظهر أصابع القدم، كما يجب أن لا يزيد طول الحذاء عن 8 سم.
- الجاكيت للسيدات يمكن أن يكون كُم طويل أو أقصر بحيث يصل إلى ما بعد الكوع.

- يُنصح بارتداء البنطال في مقابلات العمل ولكن يمكنك اختيار تنورة مع قميص وجاكيت، بحيث يكون المظهر بسيط ولون الجاكيت إما أسود أو كحلي أو رمادي.
- يجب أن يكون الشعر نظيفاً ومرتباً، كما يُفضل أن لا يُترك مسدولاً إذا كان يلامس الوجه بشكل كبير مما يضطرك لسحبه للخلف بشكل متكرر، لذا في مثل هذه الحالة قومي بضمه بطريقة أنيقة للخلف.
- إضفاء اللمسة الشخصية على ملابسك من خلال استخدام الاكسسوارات المناسبة للملابس فالاكسسوارات يجب أن لا تكون من النوع الذي يصدر أصواتاً، كما أن لا تكون الأقراط كبيرة وبارزة بشكل كبير.
- في الاحتفالات يمكن أن يُطلب ارتداء فستان طويل، ولكن في حال كان الطلب هو ارتداء فستان حسب الذوق أو الخيارات متنوعة فالخيار متروك لك ويمكنك أيضاً ارتداء فستان طويل إن رغبت.
- لا تعني الاحتفالات الرسمية بما فيها الأفراح أن اللون الأنسب هو الأسود، على العكس يمكنك اختيار اللون المناسب لك.
- الأسود مناسب للاحتفالات ولكن يجب أن يظهر الفستان بنمط لائق للحدث، فيجب أن يكون به لمعان معين أو شفاف أو حركة تضيف رونقاً مميزاً.
- يُفضل ترك ارتداء الفستان ذو اللون الأبيض في الأفراح للعروس، ولكن يمكنك ارتداء فستان أبيض مع اكسسوار مثل قبعة من لون آخر، إلا أنه من الأفضل عدم اختيار اللون الأبيض في الأفراح.
- تجنب التكلف والمبالغة في الاهتمام بالمظهر خاصة في حال كانت ثقافة المكان تعتمد على البساطة.
- تسريحة شعرك في الصباح، تختلف عنها في المساء والمناسبات، فاحرصي أن يكون شكلك أنيقاً وجذاباً.

باختصار أهم قواعد إتيكيت المظهر:

1- اختيار الملابس المناسبة:

- ارتداء الملابس التي تتناسب مع المناسبة، مثل الملابس الرسمية في الاجتماعات، والكاجوال في النزاهات.
- تجنب الملابس غير اللائقة أو المبالغة في الأناقة.
- يجب أن تكون الملابس مكوية ونظيفة، وأن تتناسب مع شخصية الفرد وجسمه،
- تتناسق الجوارب مع الحذاء والبنطلون، فإذا كان البنطلون أسود، يجب أن تكون الحذاء والجوارب بنفس اللون.
- في بعض الأحيان قد يكون اللباس العملي والمريح مناسب ولكن يجب أن يكون أنيق ونظيف مع انسجام الألوان.

➤ الاهتمام بالنظافة الشخصية:

- احرص على النظافة الشخصية، ولا تهمل نظافة أسنانك.
- يتطلب وضع العطر بشكل معتدل، بحيث لا يشمه إلا من يقترب منك، ومن الأفضل تجنب استخدام العطر أثناء المقابلات، لأن الشخص الذي ستقابله قد يعاني مثلاً من حساسية.

- الحفاظ على نظافة الملابس وخلوها من التجاعيد أو البقع.

➤ تنسيق الألوان والأزياء:

- اختيار ألوان متناسقة تناسب لون البشرة والمناسبة.
- تجنب الألوان الصارخة أو المبالغة في الزينة.
- الإهتمام بالحذاء والحزام حيث تعكس شخصية الشخص، ومدى اهتمامه بمظهره.
- ولا ينبغي تقليد الموضة بشكل أعمى.

13/ اتيكيت المقابلة الشخصية لعمل جديد



من أهم المقابلات التي نقوم بها في حياتنا مقابلة العمل لأنها تحدد مصير مستقبلنا المهني لذا وأنت ذاهب إلى المقابلة عليك أن تأخذ معك السلاح الأقوى على الإطلاق وهو "الإتيكيت". فبين عشرات المتقدمين للوظيفة، لن يقتصر الأمر بأن نكون ملائمين على الورق فقط بخبراتنا وتفوقنا الدراسي ولكن الانطباع الأول هو الأهم، وهو المفتاح لتولي أي وظيفة.

فإذا كنت تعلم جيداً ما هي قواعد واتيكيت المقابلة ستصنع الفرق في الأداء والحضور والتصرفات والمظهر الذي سيؤهلك إلى الوظيفة التي تتمناها.

قبل المقابلة : التحضير المسبق لمقابلة العمل

1- التخطيط للمسار:

- في البداية لابد من ضرورة معرفة مكان المقابلة، وقياس المسافة التي يستغرقها الوصول و يفضلّ التوجه إلى المكان قبل يوم من الموعد المحدد للتأكد من الوقت، المسافة وطبعاً العنوان والمدخل ومكان وقوف السيارات تجنباً لإضاعة الوقت أو التوتر في يوم المقابلة.
- التحرك مبكراً عن الموعد لتجنبّ الازدحامات المفاجئة، لأن أول انطباع سيسجلّ عند رب العمل هو دقة التوقيت والتأخير سيعطي انطباعاً سيئاً عنك بعدم الالتزام بالوقت. يجب الوصول قبل 15 دقيقة من الوقت المتفق عليه لمقابلة العمل.

2- البحث عن الشركة:

➤ من الجيد معرفة معلومات عن الشركة أو المؤسسة وصاحب العمل الذي سيقابلك، إلى جانب متابعة منشوراتهم على وسائل التواصل الاجتماعي، والقراءة عن أهداف وخطط الشركة. ومن المهم أن تظهر للمحاور أنك استثمرت وقتاً في البحث عن الشركة والوظيفة التي تتقدم إليها، وسيسمح لك ذلك بطرح المزيد من الأسئلة التفصيلية حول الشركة. هذا يدل على اهتمامك الحقيقي بالوظيفة.

3- السيرة الذاتية:

➤ من المهم إحضار نسخة من السيرة الذاتية مع كافة الأوراق التي تؤيد خبرتك ومؤهلاتك والمتعلقة بالوظيفة موضوع المقابلة، مع مراعاة تدقيق هذه الأوراق بشكل جيد لتجنب حدوث أي اختلاط والتأكد من أن سيرتك الذاتية محدثة ولا تذهب إلى المقابلة دون استعداد جيد، من خلال التأكد من معلوماتك وأهم ما ستحدث به في المقابلة، ومدى قدرتك على الإجابة على الأسئلة المقترحة.

4- الاستعداد للأسئلة:

➤ توقع الأسئلة الشائعة في المقابلات، مثل نقاط قوتك وضعفك، وأسباب اهتمامك بالوظيفة. جهز إجابات واضحة وموجزة.

5- اختيار الملابس المناسبة:

➤ يجب المحافظة على الابتسامة البسيطة خلال مقابلة العمل
➤ من أهم عناصر مقابلة العمل، فلا بد من اختيار قطع لائقة لأنها تعطي الانطباع الأول عنك، يجب أن تكون رسمية أو شبه رسمية وفقاً لطبيعة العمل، وأن تعبر عن شخصية ملتزمة وجدية.

- من الأفضل تجربة الملابس في وقت مبكر في الليلة السابقة، فقط للتأكد من أن كل شيء مناسب.
- تتصحك حجار بأخذ فكرة عن طبيعة الملابس التي يرتديها من يعملون في نفس المكان الذي ستجربين المقابلة فيه، ومحاولة اختيار ملابس قريبة من النمط المقبول في هذا المكان.
- في حال كانت الوظيفة في أماكن غير رسمية، يفضلّ اتباع قواعد الأناقة العامة، بهدف تقديم أنفسنا بصورة إيجابية وقريبة من طبيعة المكان لصاحب العمل.
- أما في حال كانت الوظيفة في مكان رسمي كالشركات الكبيرة، فالأفضل للرجل أن يقوم بارتداء الطقم الرسمي واختيار ألوان كالأبيض والأزرق السماوي والبيج. يجب الابتعاد عن الملابس غير الرسمية مثل الجينز أو القميص، السروال القصير أو القميص من دون أكمام. ولل سيدات يجب ارتداء بنطالاً رسمياً أو تنورة تحت الركبة وبلون حيادي كالأبيض، الرمادي، البيج، الكحلي أو الأسود. في كل الحالات اختيار ما يناسبك ويظهرك بطريقة لائقة وجميلة.
- يجب أن يكون الشعر نظيفاً ومسرحاً بشكل بسيط، فالأناقة تكمن في البساطة حتى عند تسريح الشعر، ومن الأفضل أن يكون الشعر مسدلاً أو مربوطاً بشكل أنيق.
- ضعي مكياجاً ناعماً ومناسباً للمقابلة يبرز جمالك ولكن من الضروري ألا يكون قوياً أو مبهرجاً أو صارخاً، ويفضلّ استخدام طلاء أظافر بألوان هادئة ونيود.
- اختاري إكسسوارات بسيطة وبألوان فاتحة، وتجنّبي الإفراط في اختيار التصميمات الكبيرة أو الألوان القوية. أما بالنسبة للعطور، فتجنّبي وضع عطور بروائح قوية، والاكتفاء بروائح خفيفة وناعمة.
- يمكنك ارتداء حذاء مسطح فلات أو بكعب مناسب، المهم أن يكون مغلقاً من الأمام، واحرصي على نظافته، وأن يكون أنيقاً. الأهم تجنّب ارتداء الصنادل المفتوحة من الأمام، أو الأحذية الرياضية.

اتيكيت المقابلة: التصرف خلال مقابلة العمل



1- الوصول في الموعد المحدد:

- الوصول المتأخر يعطي انطباعاً سيئاً، لذا حاول الوصول قبل الموعد بـ 10-15 دقيقة.
- لدى الوصول، من الضروري التعامل بطريقة ودية مع موظف أو موظفة الاستقبال.
- المصافحة والابتسامة ضرورية لأنها تظهر والشخصية القيادية. كوني لطيفة تقول لك حجار بدءاً من أول شخص تقابليه عند باب الشركة وحتى مغادرة مكان المقابلة، وتجنّبي إلقاء التعليقات الساخرة.

2- التحية والابتسامة:

- استقبل المحاور بابتسامة وسلام حار، وتجنب المصافحة المفرطة أو الضعيفة.
- بعدها عرّفي عن نفسك وعن سبب وجودك، ومثال ذلك "اسمي.... ولديّ مقابلة عمل الساعة... مع المدير" وبعدها قد يُطلب منك الانتظار إلى حين موعدك.
- لا داعي لتذكيرك بتجنّب الحركات الجسميّة السلبية، كهزّ الساقين أو ثني الذراعين ووضعهما متشابكين، أو اللعب بشعرك، أو الضحك بصوت مرتفع، أو إحداث أصوات بفمك أثناء انتظار وصول المدير المسؤول عن توظيفك.
- من الأشياء المهمة أثناء استعدادك للمقابلة هو إغلاق هاتفك أو وضعه في وضعية الصامت حتى لا تتعرضي لردود فعل معاكسة إذا تم الاتصال بك أثناء المقابلة.

3- الجلوس بشكل صحيح:

- لا ترتدي نظاراتك الشمسية داخل المكتب أو خلال المقابلة.

- لا تترك سماعة "البلوتوث" في أذنك.
- لا تجلس إلا عند السماح لك بالجلوس.
- انتبه إلى طريقة جلوسك في المقعد ولغة جسدك من لحظة دخولك وابتعد عن الاسترخاء واجلسي بثقة وبظهر مستقيم.
- اجلس بشكل مستقيم ومريح، وتجنب التوتر أو التملل.
- لا تبدأ الكلام، ولكن انتظر أن يوجه لك الحديث أو السؤال.

4- الاستماع الجيد:

- استمع جيداً لأسئلة المحاور قبل الإجابة، وخذ وقتاً للتفكير إذا لزم الأمر.
- ويجب عدم التسرع في الرد على الأسئلة قبل انتهاء المحاور من طرحها.

5- الإجابة بوضوح وثقة:

- تحدث بوضوح وثقة، واستخدم لغة جسد إيجابية، مثل التواصل البصري والابتسامة.
- من المهم جداً أن تنظر في عين الشخص أثناء توجيه الكلام إليه، فهذا دليل الثقة بالنفس.
- ولكن، لا تفرط في النظر بطريقة مُربية، وعليك مراعاة نبرات صوتك.
- لا تسترق النظر إلى الساعة من وقت إلى آخر، كي لا يفهم خطأ أنك متوتر أو تشعر بالملل، أو أنك غير مهتم بالمقابلة.

6- التركيز على نقاط القوة:

- سلط الضوء على مهاراتك وخبراتك التي تتناسب مع متطلبات الوظيفة حيث تُعدّ خبرة العمل جزءاً مهماً في مقابلة العمل لذا حاولي أن تكون هي محور الحديث.
- وسلط الضوء على خبراتك الأخيرة، مع شرح مسؤولياتك وإنجازاتك والأمور التي أضفتها لعملك السابق قبل أن تتركه.

7- طرح الأسئلة:

- ا طرح أسئلة ذكية حول الوظيفة والشركة، فهذا يدل على اهتمامك الحقيقي.

8- تجنب السلبية:

- تجنب الحديث عن تجاربك السلبية في وظائف سابقة، وركز على الإيجابيات.
- هناك عدد من الأسئلة والجمل والعبارات التي لا يحبذ قولها أثناء مقابلة العمل، لأنها قد تعطي انطباعاً خاطئاً أو سيئاً عنك لدى المسؤول، ومن تلك الأشياء التحدث بسلبية عن صاحب عمل أو وظيفة سابقة.

9- إنهاء المقابلة بشكل لائق:

- حاول أن تكون نهاية المقابلة إيجابية وفيها نوع من الحماسة المعقولة.
- يجب شكر المحاور على وقته وعلى الفرصة، وإظهار اهتمامك بهذه الوظيفة، ويمكن الاستفسار عن الخطوات التالية بعد هذه المقابلة، وكيفية الردّ على طلبك.

بعد المقابلة

- إرسال رسالة شكر: أرسل رسالة شكر للمحاور في غضون 24 ساعة من المقابلة عبر البريد الإلكتروني وذلك من ضمن مجاملات وآداب العمل لتعبر فيها عن تقديرك لوقته وتؤكد على اهتمامك .
- متابعة المقابلة: إذا لم تتلق ردّاً بعد فترة معقولة، يمكنك إرسال رسالة متابعة للاستفسار عن حالة طلبك.

نصائح إضافية

- كن واثقاً من نفسك: الثقة بالنفس هي مفتاح النجاح في أي مقابلة.
- كن صادقاً: لا تبالغ في مهاراتك أو خبراتك، كن صادقاً وواقعياً.
- كن متحمساً: أظهر حماسك للوظيفة والشركة.
- كن إيجابياً: حافظ على موقف إيجابي طوال المقابلة.

14/ إتيكيت تناول الطعام



إتيكيت تناول الطعام ليس مجرد قواعد شكلية، بل هو فن يعكس احترامك للآخرين وتقديرك للطعام. إليك بعض القواعد الأساسية التي تضمن لك تجربة طعام ممتعة ومحترمة:

1. قبل الجلوس إلى المائدة:

- **غسل اليدين:** قبل البدء بتناول الطعام، يجب غسل اليدين جيداً بالماء والصابون.
- **الجلوس بشكل صحيح:** اجلس باستقامة على الكرسي، مع إبقاء القدمين على الأرض ، يجلس الشخص على الكرسي وينهض من يسار الكرسي.
- **المنديل:** ضع المنديل على حرك بمجرد الجلوس ، إذا كانت الفوطة كبيرة فيفتح نصفها ، إذا كانت الفوطة صغيرة فتفتح كلها.

2. أثناء تناول الطعام:

- **الانتظار حتى يبدأ المضيف بالإشارة لبدء تناول الطعام** في حال كنت ضيفاً.
- **عند البدء بالطعام** يتم الإمساك بالشوكة والسكينة بحيث تكون الشوكة في اليد اليسرى والسكينة في اليد اليمنى.

- **المضغ بهدوء:** امضغ الطعام وفمك مغلق، وتجنب إصدار أي أصوات.
- لا تدخل الملعقة بأكملها داخل الفم.
- عدم ملئ الفم بالطعام.
- **عدم التحدث وفمك ممتلئ:** انتظر حتى تبتلع الطعام قبل التحدث.
- **استخدام أدوات المائدة بشكل صحيح:** استخدم أدوات المائدة من الخارج إلى الداخل، حسب ترتيبها.
- **تقطيع الطعام:** قطع الطعام إلى قطع صغيرة قبل تناوله ، يوضع العظم والشوك علي حافة الطبق.
- **عدم الوصول إلى الطعام:** لا تصل إلى الطعام عبر المائدة، اطلب من الشخص المجاور لك تمريره.
- عند تناول الشوربة تغمس الملعقة من الجهة الأمامية لطبق الشوربة في الاتجاه للخلف.
- في حال وجود نادل يحضر الأطباق للمائدة يجب الانتظار إلى حين تقديم الأطباق ووضعها على المائدة.
- **عدم النفخ في الطعام الساخن:** انتظر حتى يبرد الطعام قليلاً قبل تناوله.
- **عدم التذمر من الطعام:** إذا لم يعجبك الطعام، لا تتذمر منه، يمكنك ببساطة عدم تناوله.
- **تمرير الطعام:** مرر الطعام إلى اليمين، وتأكد من أن الجميع قد حصل على ما يحتاجه.
- **عدم استخدام الهاتف:** تجنب استخدام الهاتف المحمول أثناء تناول الطعام.
- **عدم وضع المرفقين على المائدة:** حافظ على مرفقيك قريبين من جسمك.
- في حال سقوط إحدى الأدوات على الأرض يجب رفعها عن الأرض وطلب أداة نظيفة بديلة عنها.

3. بعد الانتهاء من تناول الطعام:

- وضع أدوات المائدة: ضع أدوات المائدة بشكل متوازٍ في منتصف الطبق ، بعد الانتهاء من الطعام توضع السكين والشوكة علي يمين الطبق.
- ترك المنديل: ضع المنديل على يسار الطبق دون طيه ، عند الانتهاء من وجبة الطعام ترفع الفوطة وتوضع علي يسار الطبق.
- شكر المضيف: اشكر المضيف على الطعام.
- مغادرة المائدة: انتظر حتى ينتهي الجميع من تناول الطعام قبل مغادرة المائدة، عندما يراد ملء الطبق مرة اخري توضع الشوكة والسكين علي جانب الطبق.

4. إتيكيت تناول الطعام في المناسبات المختلفة:

- المطاعم: اتبع قواعد إتيكيت تناول الطعام العامة، بالإضافة إلى قواعد خاصة ببعض المطاعم.
- البوفيه: استخدم أدوات التقديم بشكل صحيح، ولا تضع كميات كبيرة من الطعام في طبقك.
- المناسبات الرسمية: اتبع قواعد إتيكيت تناول الطعام الأكثر صرامة.

5. أسس ترتيب مائدة الطعام:

- تغطي المائدة بالمفرش الخاص بها علي أن يتدلي أكثر من 30سم من الجوانب.
- عند وضع السكاكين والشوك يجب أن لا تبعد عن حافة المائدة أكثر من 2سم.
- توضع السكين إلي يمين الطبق وتكون حافتها الحادة باتجاه الطبق.
- توضع الملاعق إلي يمين الطبق بجانب السكين ويتوقف عددها علي الأصناف المقدمة.

- توضع الشوك إلى يسار الطبق وتكون أسنانها متجهة إلى أعلى ويتوقف عددها على الأصناف التي تقدم.
- يوضع طبق الخبز وطبق الزبد إلى يسار الطبق في اتجاه الشوكة وتوضع سكين الزبد بجانب طبقها من جهة اليمين وحافتها الحادة متجهة إلى الطبق.
- يوضع كوب الماء إلى اليمين في اتجاه السكين (فوق).
- تزين المائدة بالأزهار وتكون بسيطة غير متوقعة حتي لا تحجب الرؤية.
- تعمل الفوط أشكالاً مثل الشمعدان ثم توضع في الأكواب.

ترتيب أفراد الأسرة :

1. يجلس رب المنزل إلى أحد طرفي المائدة.
 2. تجلس ربة الأسرة في الطرف الآخر للمائدة.
 3. تجلس الابنة الكبرى إلى يمين الأب.
 4. الابن الأكبر إلى يمين الأم.
 5. الابن الثاني إلى يسار الأب.
 6. الابنة الثانية إلى يسار الأم.
- وهكذا بالتبادل حتي يجلس الجميع
 - وفي الولائم يجلس أكبر الضيوف سناً أو مركزاً علي يمين رئيس المائدة ثم الذي يليه علي اليسار وهكذا.
 - أما إذا كان المدعوين من النساء والرجال فيجب أن تجلس كبري السيدات إلى يمين رئيس المائدة ويراعي اجلاس السيدات والرجال بالتبادل.

15/ فن التواصل مع الآخرين

هو نظام يقوم على مبدأ التفاهم ويتم بإستخدام الحواس بين شخصين المرسل والمستقبل، حيث أنه ينم عن رغبة إيجابية في التواصل .



مكونات التواصل:-

1. المرسل:- هو الشخص الذي يقوم بنقل الأفكار والمعلومات.
2. المستقبل:- هو الشخص الذي يقوم باستقبال الرسالة من المرسل وفك رموزها.
3. الرسالة:- هي الرموز والإشارات التي يريد المرسل إرسالها للمستقبل.
4. وسيلة: وهي الأداة التي تساعد على نقل الرسالة من المرسل الى المستقبل.
5. التغذية المرتدة:- هي الاستجابة الصادرة من المستقبل للرد على الرسالة.

تعريف الاتصال

- عرف علماء النفس والادارة الاتصال بأنه السلوك اللفظي أو المكتوب الذي يستخدمه احد الاطراف للتأثير على الطرف الاخر.
- وبالتالي فهو عملية مستمرة تحدث طيلة حياة الانسان، وذلك أثناء تواجده في البيت أو الطريق أو العمل أو الأماكن العامة التي يتواجد فيها الانسان مع الاخرين، ويجب تتم بصورة لائقة تراعى فيها جوانب الاتكيت .

أهمية الإتصال :

تعتبر الاتصالات وسيلة البشرية فى ادارة انشطتها وممارسة حياتها اليومية، وهي التي تساعدنا في تحقيق اهدافها والوصول الى ما ترموا اليه.

القواعد المرتبطة بفن التعامل مع الآخرين:-

- قدر الشخص.
- اظهر اهتماما حقيقيا للشخص.
- اظهر الحب و محاولة أن تنتقى كلماتك.
- حدث الآخرين بمجال اهتمامهم.
- أحسن لمن تتعامل معهم.
- استخدم أسلوب المدح .
- تجنب تصيد الأخطاء وانشغل بإصلاح عيوبك.
- تواضع لأن الناس تنفر ممن يستعلى عليهم.
- تعلم فن الإنصات فالناس تحب من يصغى اليهم.
- وسع دائرة معارفك واكسب في كل يوم صديق.
- اسع لتنوع تخصصاتك واهتماماتك تتسع دائرة معارفك.
- للناس أفراح وأحزان فشاركهم وجدانيا .
- حاول أن تكون واضحا في تعاملاتك.
- حافظ على مواعيدك مع الناس واحترامها.
- لا تكن لحوحا في طلب حاجاتك.
- اختر الأوقات المناسبة للزيارة.
- ابتعد عن التكلف في الكلام وفي التصرف.
- حاول أن تقلل من المزاح.

مهارات التواصل مع الآخرين

كم هي صعوبة تلك المهارات التي تريد أن توصلها للآخرين أو التي تتلقاها منهم ومفعمة بالمشاعر أو مثقلة بالأفكار كلها تتجدد للتعبير والمساعدة في تفسير ما يحدث ، وعادة نخسر من نحب لأننا غير قادرين عن إيصال مشاعرنا، أو نوضع في موقف محرج لأننا لم ندرك مهارة التواصل .

التواصل مع الآخرين فن من الفنون الحياتية، حيث أنها تختلف من شخص إلى آخر وفقاً لعدة أسباب، هناك ناس بارعون في التواصل بكل سهولة ولكن ليس الجميع ماهرون في إجراء محادثة و لا بد من الإشارة إلى أن التواصل مهارة ممكن أن تتدرب عليها وتتنقها من خلال هذه الطرق:

1- الثقة بالنفس:

إحدى طرق جذب الآخرين إليك هي الثقة بالنفس حيث أن الشخص عندما يكون واثقاً بنفسه تتمحور حوله الأحاديث ويشد إنتباه الجميع إليه ويشعر الآخر أن هذا الشخص يستحق في أن تعطيه وقتك لما يظهره من مقدرة على التواصل مع الآخرين بكل طبيعية وحرية ، و أهم علامات التواصل مع الآخر هي النظر المباشر إلى العيون لما يبعثه التواصل بالعيون من إظهار الإهتمام.

2- إظهار الإهتمام:

لكي تكون محط إعجاب وإهتمام جميع الحاضرين عليك تجنب الحديث عن نفسك الإصغاء إلى أحاديث الآخرين طرح سؤال يخص الآخر كردة فعل في إظهار إهتمامك له حيث أنه يعزز التواصل ويزيد من فرصها.

3- الإصغاء إلى الآخرين :

من الصفات الجميلة التي يجب أن تتمتع بها لتكون تملك مهارة جيدة هي الإستماع للآخر لا بل الإصغاء، حين تولي الآخر إستماعك له فأنت تقدره وتحترمه مما يعزز علاقتك به

وتواصلك معه. فكل منا في موقف ما يسعى للدفاع عن رأيه رغم أنه ممكن أن لا يكون على صواب, هذا تصرف لا يجوز، حيث يجب الإستماع إلى وجهة نظر الشخص الآخر والإصغاء إلى رأيه لما له من دور بارز في تعزيز التواصل.

4- الصراحة والوضوح :

بنية التواصل وأسسها هو الصراحة والوضوح والصدق في التعامل. حيث يصرح المرء لأقرب الناس إليه عن أمور لا يناقش بها مع آخرين، مما يؤدي إلى تواجده الثقة المتبادلة بين الطرفين.

5- التكيف مع الآخر :

لكل منا شخصية تختلف عن الآخر، التكيف هو من الأمور الهامة جداً في التواصل مع ضرورة المحافظة على البنود الأساسية، الرسميات والمسافات مع من تجمعنا بهم علاقة رسمية عمل مثلاً". إعطاء كل شخص مركزه وحقه، حسن التصرف والإداء الجيد ينم عن مهارتك في التكيف بكافة الأجواء.

6- اللباقة واللفظ :

هما من السلوكيات الجميلة والإيجابية حيث أن من يملك هاتان الصفتان يتمتع بمركز الصدارة من حيث التواصل في المجتمعات. أن تلاطف أحدهم هذا أمر جيد ولكن وجب التنبيه إلى عدم المبالغة في الموضوع.

7- شخصية محبوبة :

هو صاحب الشخصية القوية الذي يملك ثقة بالنفس تعمل على جذب الحضور إليه أينما وجد، أحياناً أفكارهم أو تعليقاتهم تكون عادية ولكن طريقة طرحها جاذبة فتعمل على إستقطاب الحضور. على عكس صاحب الأفكار المبدعة التي لم يملك مهارة إيصالها للآخرين بسبب تفكك أو خلل في شخصيته تنم عن عدم ثقة وبالتالي الآخرون لا يثقون لا به ولا بأفكاره.

8- النصيحة والنقد :

أصحاب المهارات الناجحة يتقبلون النقد بكل رحابة صدر دون تذمر أو إنزعاج ويقومون بدورهم بتقديم النصائح والإرشادات للآخرين، ما يعزز أواصر التواصل مع الناس.

9- المشاركة الغنية والصوت الحضوري :

لا يمكن ان تتخيل أهمية الصوت والنبرة في عملية التواصل وتأثيرهما على الآخر، إتقان إستخدام الصوت مهارة خاصة عندما يكون واضحاً ومفهوماً. إحرص على الابتعاد عن الصوت العالي لأنه يعرضك للإجراج والخجل في التواصل مع الآخرين لأنه يدل على قلة أدب وعدم إحترام وقلة ثقة بالنفس. وجب أن تميز بين حضورك في المنزل وحضورك في المجتمع لذا عليك بالإختيار الصحيح لنبرك صوتك لكي لا يضعك الأمر في مكان غير صحيح وغير مناسب لك.

10- التعاطف مع الآخر :

مهما كانت قدراتك لا تستطيع التواصل مع الآخرين إذا لم تكن قادراً على فهم مشاعرهم وتشاركهم بها، وتختار الكلمات الجميلة والعبارات المناسبة، التعاطف مع الآخر يشعره بالمحبة ويعزز صلة التواصل ويكون حافظ لأداء التعاطف مع الآخر هو دعم له ولعملية التواصل مع الغير.

11- الإحترام وعدم المقاطعة :

من العادات السيئة مقاطعة الشخص وإتمام الموضوع عنه، أو التحدث قبل المبتدئ بالموضوع، لذا يجب إختيار التوقيت الصحيح للمباشرة بالحديث من باب الإحترام ومعرفة متى نبدأ، ومتى نوقف ليكمل شخص آخر، من أهم مهارات التواصل الإحترام وعدم المقاطعة أو التفرد بالحديث أثناء التواصل سواء بين مجموعة من الأشخاص أو مع فرد واحد.

12- لغة الجسد ومؤشراتها :

لمن يفهم لغة الجسد ومؤشراتها تسهل عليه عملية التواصل حيث أن لقراءة هذه الإشارات مفاهيم كثيرة، أحيانا يقول الشخص كلاماً مغاير لما تظهره لغة جسده من تفسيرات، ويجب أن تعي أنت أيضاً لغة جسدك أثناء تواصلك مع الآخرين وإستخدامها بشكل لائق ومناسب لما تقوله لأنها صراحة تفسر وتشرح أكثر مما نحاول أن نقوله نحن للآخرين في تواصلنا معهم .

فإذا كنت تمتلك مهارة التواصل بالإشارات الغير مباشرة كقراءة تعابير الوجوه عند إخفاء المشاعر أو عند ردات الفعل فأنت تملك قدرة رهيبية في التواصل مع الآخرين.

فوائد التواصل مع الآخرين

- 1- أن يكون تواصلك مع الآخرين هادف وذو منفعة وفائدة ويتحلي بالصفات الجميلة
- 2- التقدم والخبرة في الحياة يعرفنا أكثر على معادن الأشخاص وطريقة التواصل معهم.
- 3- الإنفتاح على التوسع في العلاقات الإجتماعية والمحافظة على أشخاص يكونوا سنداً في الحياة من خلال كسب مودتهم وإحترامهم.
- 4- التواصل مع الآخرين ينمي القدرات ويطور الشخصية ويصقل النفس بالإنسانية واللباقة الإجتماعية مما يكسبه مهارة لها فائدة في التخاطب والمحادثة والنقاش.
- 5- من فوائد التواصل مع الآخرين تعزيز فعل الخير ومساعدة المحتاج حيث أن للخير مردوداً يعود لصاحبه ويدخل البهجة في قلوب المساعد والمحتاج.
- 6- تعزيز الروابط سواء العائلية أو الإجتماعية وحتى المهنية. حيث أن التواصل الجيد يزيد القدرة الإنتاجية للفرد عندما يكون محاطاً بالتقدير في عمله فيحسن إدائه.

إرشادات ونصائح لتطور مهاراتك التواصلية

1- التفاعل في الكلام :إستخدم الكلمات القليلة والمعبرة لا تطيل الكلام ولا

تبقيه مختصراً” وناقص .إنتق كلماتك الرزينة ، كلمات تترك

صدى وأثراً” طيباً على الآخر. لا تستخدم عبارات زائدة لا

معنى لها، إبتعد عن إصدار الأصوات والتمللات (ممم،

أوه...) عند التعليق أو الإجابة. تجدر الإشارة إلى أن هناك

كلمات نعلق عليها في حديثنا نستخدمها تكراراً” ومراراً” دون أن

نشعر فهي حشو زائد تحبها .

2- الصمت خلاصك من الحشو :أحياناً كثيرة يكون الصمت مرمم

لصياغة الأفكار بشكل جيد قبل تداولها وهو أفضل من ذبذبات

صوتية لا فائدة منها، فتأتي أفكارك أقوى وأكثر وضوحاً .”

3- الكلمات المتفرعة :إستخدم كلماتك بذكاء حيث تجعل من خلالها تفرع لأحاديث

ونقاشات تفتح باب الحوار والتواصل وتعمل على تفعيل وتنشيط ودمج الحاضرين

بالحديث وتجعله شيقاً” الجميع يصغي بتمعن،إنها أفكار ذكية تساعد على التواصل مع

الآخرين بشكل فعال ومريح .

4- لا تلعب دور المحقق :كثيراً ما نتلاقى بأشخاص لا يجيدون التواصل وإدارة الحوار

فيقوموا بطرح أسئلة كالمحققين، بنفس الوقت لا تدع أجوبتك مختصرة أو رسمية

لدرجة كأنك مقبل على وظيفة، تذكر أن التواصل أخذ وعطاء وتبادل آراء دون تفرد

شخص بالحديث دون غيره، يجب أن يكون الحوار متوازن بمشاركة الجميع .

5- إستخدام جملاً واضحة : لا شك أن طرح الأسئلة يفتح باب الحوار والنقاش ولكن من

الأفضل إستبداله بإختيار جملاً” واضحة ومعبرة تنم عن ثقافة صاحبها ومعرفته

بأصول قواعد التواصل مع الآخرين بطريقة راقية، على سبيل المثال بدلا من طرح

السؤال والحصول على جواب واحد، نستبدل السؤال بجملة. ” ألمس فيك روح



الإيجابية أنت شخص متفائل”. هذه الجملة كفيلة بإقامة علاقة تواصل بين جميع الحاضرين من خلال إبداء رأي كل شخص من الحاضرين بالموافقة على ما ذكرت وتعليل السبب أو عدم الموافقة وتبرير الأمر .

6- الإصغاء إلى ما يقال (الإصغاء الجيد) : أول جاذب للآخر في عملية التواصل هو الإستماع والإصغاء التام له ولحديثه مع مرافقته بالعينين ومتابعة حركات يديه مثلاً” دون اللهو بالهاتف الجوال، أو بالتفتيس في الحقيبة عن أمر ما خلال حديث الآخرين، تبادل معه المشاعر تدخل بجمل قصيرة تظهر إحترامك له، بالرد بكلمة نعم، معك حق أو الإكتفاء بهز الرأس وأنت مصغي ومهتم للموضوع .

ماذا قال الإسلام عن التواصل مع الآخرين

الإسلام هو التواصل بحد ذاته لأنه تناول هذا الموضوع ودعا إليه في كل الأدعية النبوية والأحاديث الشريفة، من وصايا القرآن الكريم هو إزالة العقبات وتسهيل عملية التواصل بين الناس .

الإسلام هو الدين المنفتح على كل الأديان الأخرى والشعوب المتنوعة، يحترم الرأي الآخر والدين الآخر لأنه يناقش ويحلل ويبرهن من خلال تحليل العقل والمنطق الذي هما أسسه .

دعا الإسلام إلى توطيد علاقات التواصل بين المسلمين وغير المسلمين. من قوله تعالى : ” وأعتصموا بحبل الله جميعاً ولا تفرقوا” (آل عمران/ 103).

حث الإسلام على التواصل مع الآخرين وعدم المقاطعة لا بل التحالف والتعاون والتضامن والتكاتف جميعها كانت من صفات الشريعة الإسلامية .

تناول الإسلام التواصل ودعا إليه بدءاً” من الأسرة، بعدها التواصل مع الآخرين عن طريق المحيط والعلاقات والواجبات المتبادلة يليها المجتمع بشكل عام، من بعدها التوسع في التواصل مع الآخر.

خاتمة عن التواصل مع الآخرين

أهمية التوازن في التواصل على إختلاف تسميته وعناصره وأنواعه وبطرقه المتعددة التي تساعد على تطوير مهارات التواصل وتحسينها وصقل العقلية والشخصية والتخلص من العادات السيئة والغير محبة والتي تعيق طريقة تواصلنا مع الآخر، ولا بد من ذكر الإحساس والمشاعر التي تبادلها في تواصلك، المحافظة على روابط الرحم والقراية والتكافؤ في التعامل والتواصل مع الآخرين مع إبتسامة مرافقة لحديثك وتواصلك.

16/ إتيكيت التعامل مع الإنترنت:

ما المقصود بآداب السلوك على الإنترنت؟

يدور مفهوم آداب السلوك على الإنترنت حول المفردات المكونة لهذا التعبير، وهي "السلوك" "الأمثل"، و"الإنترنت". وعلى ذلك، فإن آداب السلوك على الإنترنت هي القواعد السلوكية التي تنظم التواصل اللائق والمحترم عبر الإنترنت. وكثيرًا ما يشار إلى هذا المفهوم أيضًا بالتعبير "إتيكيت الإنترنت". وهذه ليست قواعد ملزمة قانونًا، لكنها قواعد آداب موصى بها. يتم اتباع آداب السلوك على الإنترنت في الغالب للتعامل مع الأشخاص غير المعروفين إلينا على الإنترنت. تعتمد قواعد آداب السلوك على الإنترنت بشكل كبير على المنصة والمشاركين فيها. وبشكل عام، يترك للمشغل تحديد نوع آداب السلوك المتبعة داخل التطبيق أو الموقع الإلكتروني المخصصين للتواصل، ونطاق اتباع هذه الآداب. ويتولى أيضًا مسؤولية مراقبة الامتثال لتلك القواعد الأساسية ومعاينة كل من ينتهكها.

آداب السلوك على الإنترنت: قواعد السلوك العامة

عند التواصل عبر الإنترنت، يجب أن تتذكر دائمًا أنك تتواصل مع أشخاص وليس فقط بأجهزة الكمبيوتر أو الهواتف الذكية. ومثلما هو الحال في العالم الحقيقي، فإن قواعد الآداب السلوكية ضرورية على الإنترنت. ومن هنا تتضح أهمية آداب السلوك على الإنترنت في تجنب العواقب الضارة للتواصل.

تعرف في ما يلي **على 20 توصية عامة للسلوك الصحيح على الإنترنت**، والتي يجب عليك اتباعها عند التواصل عبره:

1. مارس على الإنترنت قواعد السلوك ذاتها التي تمتثل لها في حياتك على أرض الواقع

عند التواصل عبر الإنترنت، تذكر قواعد الآداب التي تتبعها في حياتك اليومية. امتنع عن إهانة الآخرين أو استفزازهم أو تهديدهم أو توبيخهم. احترم آراء النظراء في الدردشة واجعل نقدك بناءً و تذكر أنه يمكن مقاضاتك بتهمة السب والقذف عبر الإنترنت.

2. آداب السلوك على الإنترنت: فكّر في الإنسان

فكّر وأن تصوغ رسائلك في الشخص الذي سيتلقاها عبر الإنترنت. هذا الشخص الجالس أمام الكمبيوتر على الجانب الآخر من التواصل ليس آلة، لكنك تتواصل مع إنسان مثلك. ويجب أيضًا أن تحسن اختيار ما تكتب والأسلوب الذي تكتب به. لأن ذاكرة الإنترنت لا تنسى شيئًا أبدًا! فبمجرد أن يأخذ شخص لقطة شاشة أو ينشئ نسخة من رسائلك بسرعة، ستظل موجودة حتى إن قمت بحذفها لاحقًا.

3. أظهر أفضل سماتك الشخصية على الإنترنت

يحدث التواصل عبر الإنترنت مغلفًا بإخفاء للهوية لا تتمتع به في الحياة الواقعية عندما تتحدث إلى شخص ما وجهًا لوجه. وغالبًا ما يؤدي هذا الإخفاء للهوية إلى تراخي حدود التهذب لدى الكثير من المستخدمين، فيتصرفون بوقاحة عبر الإنترنت إذا خالفهم الرأي على سبيل المثال. احرص على التعامل بأفضل ما تتمتع به من سلوكيات عبر الإنترنت. كن ودودًا ومحترمًا، حتى عند اختلاف الرأي. تقوم آداب السلوك الجيدة عبر الإنترنت على الاحترام والتهذب والمهنية عند التواصل.

إليك نصيحة: يجب أن تمتنع بشكل عام عن كتابة الرسائل أو حتى الكلمات الفردية بأكملها بأحرف كبيرة (عند استخدام اللغة الإنجليزية)، حتى إذا كنت ترغب في زيادة التوكيد على هذه

الأجزاء من كلامك. وهذا لأن استخدام الأحرف الكبيرة على الإنترنت يعبر عن الصياح بصوت عالٍ، وتعتبر بشكل عام أسلوبًا غير مهذب للتواصل.

4. اقرأ أولاً ثم أترح أسئلتك

هل لديك سؤال بخصوص أمر ما؟ خذ إذا الوقت الكافي لقراءة الإجابات بعناية في منشورات المناقشة السابقة أولاً. فهناك على الأرجح شخص ما قد أجاب عن سؤالك بالفعل. وإذا كتبت إجابة مشابهة لإجابة شخص آخر، فإنها تُظهر للمشاركين الآخرين في الدردشة أنك لم تهتم كثيرًا بما دار في المحادثة حتى الآن.

وتذكر أن المحادثات عبر الإنترنت يمكن أن تُجرى بسرعة كبيرة. لذلك يصبح من المهم جمع كل المعلومات قبل الرد أو طرح الأسئلة.

5. آداب السلوك على الإنترنت: تخلص من الأخطاء النحوية والإملائية

خذ وقتك في إعادة قراءة إجاباتك. ودققها حرصًا على تطبيق القواعد النحوية ووضع علامات الترقيم المناسبة وكتابة التهجئة الصحيحة. فالكثابة الرديئة تزج الطرف الآخر إزعاجًا كبيرًا، نظرًا لاضطراره إلى فك شفرة ما تحاول التعبير عنه ليفهم مقصدك. بالإضافة إلى ذلك، فإن الأخطاء النحوية تشتت الانتباه عن هدف رسالتك.

وتكتسب القواعد النحوية والإملائية وعلامات الترقيم أهمية زائدة عند كتابة رسائل البريد الإلكتروني أو المراسلات الأخرى إلى الزملاء أو الرؤساء في العمل. وإذا كنت غير متقن للقواعد والهجاء، فلا تثبط عزيمتك. يمكنك استخدام أدوات التدقيق الإملائي قبل إرسال الرسائل.

وإليك نصيحة أخرى: عند كتابة رسائل البريد الإلكتروني، تذكر دائمًا استخدام صيغة تحية الاستهلال والختام المناسبين أيضًا. فهذه أيضًا جزء من آداب السلوك على الإنترنت.

6. احترام خصوصية الآخرين

من الواجب اتباع هذه القاعدة ليس في الاستخدام اليومي للتواصل عبر الإنترنت فحسب، ولكن أيضاً في مكان العمل. لا تقم ببساطة بإعادة توجيه المعلومات التي تم إرسالها إليك دون الحصول أولاً على إذن من المرسل الأصلي. عند إرسال رسائل بريد إلكتروني خاصة إلى عدة مستلمين، استخدم حقل المرسل إليه (BCC نسخة كربونية مخفية (بدلاً من حقل) CC نسخة كربونية). (وهذا لأن الكثيرين يفضلون عدم إرسال أسمائهم وعناوين بريدهم الإلكتروني إلى أشخاص لا يعرفونهم.

تنطبق هذه القاعدة الخاصة بالإنترنت أيضاً على تحميل الصور أو مقاطع الفيديو التي تظهر لأشخاص آخرين ومشاركتها. وقبل تعميم مثل هذه الملفات الخاصة، تأكد من مراجعة الأشخاص المعنيين أولاً.

وأخيراً وليس آخراً: احترم خصوصية الآخرين ولا تشترك في النشرات الإخبارية أو المنتديات أو ما شابه ذلك باستخدام اسم شخص آخر أو عنوان بريده الإلكتروني.

7. احترام وقت الآخرين وحدود عرض النطاق الترددي لديهم

نعيش اليوم في عالم أسرع بكثير مما اعتاد عليه آبائنا أو أجدادنا. لقد بات من الممكن إرسال المعلومات إلى أشخاص مختلفين حول العالم في غضون ثوانٍ، وبدون بذل جهد يُذكر. ومع ذلك، فإن عرض النطاق الترددي، أي القدرة المعلوماتية للأسلاك والقنوات، محدود. وينطبق القول نفسه على الأشخاص. إذًا ضع في اعتبارك هذه القدرة المحدودة على استقبال المعلومات عندما ترسل أصدقائك أو زملاءك أو رؤساءك.

هل تريد التعبير بإيجاز عن قصدك في رسالتك الإلكترونية؟ هل تصوغ حججك ومناقشاتك صياغة سليمة وسهلة الفهم؟ نكره جميعاً إضاعة الوقت دون داعٍ في قراءة رسالة

بريد إلكتروني مسهبة لا يتبين مغزاها إلا في السطر الأخير! فهذا مزعج للغاية، فضلاً عن استنزافه الوقت والجهد. فكر جيداً أيضاً في من يجب أن يتلقى أن يكون من ضمن متلقي رسالتك. فاحترام وقت الآخرين وسعة النطاق الترددي لديهم قواعد أساسية من آداب السلوك على الإنترنت.

8. اغفر أخطاء الآخرين

كان كل من يتصفح المنتديات والشبكات على الإنترنت، يوماً ما، مبتدئاً. وكما هو الحال في أي مجال آخر، من الجائز أن يرتكب المبتدئون الأخطاء. في التواصل عبر الإنترنت، يمكن أن تقع هذه الأخطاء في صورة نقص في آداب السلوك أو الأخلاق.

وغالباً ما تكون هذه عبارة عن أخطاء إملائية أو أسئلة غير ضرورية أو إجابات أطول مما ينبغي. ومع وضع كل هذا في الاعتبار، يصبح من المهم أن تتسامح مع أخطاء نظرائك. فإذا كانت الأخطاء بسيطة، يكون من الأفضل عدم الالتفات إليها على الإطلاق. أما في حال حدوث خطأ جسيم، كطرح اقتباس أو استشهاد خطأ، أو كتابة رسائل بالأحرف الكبيرة فقط (عند استخدام اللغة الإنجليزية) أو عدم الالتزام بالقواعد النحوية وعلامات الترقيم، يصبح من الأفضل لفت انتباه الشخص إلى ما بدر منه في رسالة خاصة.

وإليك نصيحة: قد يستغلق على بعض الناس فهم السخرية المكتوبة على الإنترنت. لذا من الأفضل أن تبقى موضوعياً. أما إذا كنت لا تزال تود استخدام تعبير ساخر، بين الأصدقاء أو الزملاء المقربين مثلاً، فاستخدم الرموز التعبيرية مثل الوجوه الضاحكة أو صور GIF المتحركة. يمكن للرموز التعبيرية، عند اختيارها بعناية، أن تعزز قوة رسالتك.

9. آداب السلوك على الإنترنت: عدم اساءة استغلال سلطتك

مثلما هو الحال في الحياة الواقعية، يملك بعض الأشخاص على الإنترنت سلطة أو قوة أكبر مما يتمتع به غيرهم. ومن هؤلاء مشرفو المنتديات أو خبراء الشركات أو مسؤولو النظم مثلاً. إذا كنت تتمتع بسلطة أكبر مما لدى الغير، فهذا لا يعني أن من حقاك استغلال هذا السلطة على الإطلاق.

فلا تتجسس على زملائك أو المشاركين في الدردشة لمجرد أن لديك الوسيلة التقنية التي تُمكنك من ذلك. على سبيل المثال، لا ينبغي لمسؤولي النظام قراءة رسائل البريد الإلكتروني الخاصة مطلقاً أو التعرف على هيكل الرواتب في الشركة.

10. ساعد في تحجيم معارك الترشق بالألفاظ والاتهامات وعدم خروجها عن السيطرة

إن هذا النوع من المعارك قوامه رسائل تتضمن نقداً شخصياً لاذعاً وعدوانياً أو هجمات على شخص بعينه. وكثيراً ما تنزلق المناقشات الحامية في الدردشات الجماعية إلى هاوية معارك الترشق بالألفاظ والاتهامات المتبادلة. إذا وجدت أمامك معركة من هذا النوع، فامتنع عن المشاركة فيها. وتذكر دوماً أن عليك أن تعامل الآخرين كما تحب أن يعاملوك. ما أبعد الألفاظ النابية عن آداب السلوك على الإنترنت!

تذكر أيضاً أن الإهانات والتهديدات الموجهة عبر الإنترنت يمكن أن تجر عليك عواقب قانونية. لهذا، لا تجذبك المعركة إلى التفوه بمثل هذه التعليقات، حتى في المناقشات الساخنة. بدلاً من ذلك، مارس سلوكاً مثالياً على الإنترنت.

11. اعرف مكانك في الفضاء الإلكتروني

يختلف تفسير آداب السلوك على الإنترنت باختلاف الأماكن في الفضاء الإلكتروني. على سبيل المثال، من المعتاد تماماً أن تنتشر الشائعات والأقويل في مجموعات مناقشة البرامج

التلفزيونية. بيد أنك إذا انخرطت في مثل هذا النوع من الحديث وسط مجموعة تتناول مناقشة جادة، فقد تفقد اهتمام الآخرين بحديثك. ومن هنا، يكون من المهم أن تتفهم أين أنت بالضبط على الإنترنت.

وهذا يعني أيضًا أنك إذا كنت في مساحة جديدة غير مألوفة لك، فإن عليك أن تنظر حولك وتتعلم كيف تسير الأمور. خذ فكرة عن كيفية تواصل الآخرين في هذه المساحة من الفضاء الإلكتروني معًا وسير على النهج ذاته.

12. خطاب الكراهية وآداب السلوك على الإنترنت

تتزايد أزمة ما يُعرف بخطاب الكراهية على الإنترنت، لا سيّما في وسائل التواصل الاجتماعي. وغالبًا يوجد هذا الخطاب في التعليقات المسيئة أسفل الصور أو المنشورات. ومع ذلك، تتضافر جهات فاعلة معينة وتتخذ إجراءات منسقة من أجل غرض وحيد هو نشر التعليقات التي تحض على الكراهية. وليس من النادر أن تصبح الجماعات الاجتماعية أو الدينية ذات الآراء المغايرة أو الأجانب أو الأشخاص أصحاب البشرة السمراء ضحايا لمثل هذه الأفعال. ماذا يمكنك أن تفعل لمكافحة خطاب الكراهية؟ إذا صادفت مثل هذه التصريحات على الإنترنت، يجب عليك إبلاغ موفر موقع الويب عنها. وغالبًا ما ستجد خيار الإبلاغ عن منشور موجود تحته مباشرة على وسائل التواصل الاجتماعي. يلتزم مقدمو الخدمة قانونًا بحذف المحتوى الذي من الواضح أنه غير قانوني في غضون 24 ساعة.

بالإضافة إلى ذلك، يمكنك التوجه إلى ناشري خطاب الكراهية مباشرة ومحاولة توضيح الخطأ في تصريحاتهم ومن ثم توعيتهم. ويُنصح بالسؤال عن "الحقائق" المزعومة واتخاذ موقف واضح ضد الكراهية. انتقل بالمناقشة إلى اتجاه أكثر إيجابية. ومع ذلك، يجب ألا ترد بكراهية أو إهانة تحت أي ظرف من الظروف. فمن الممكن أن تُساءل عن هذا أيضًا.

13. قواعد الأطفال على الإنترنت: يجب عدم الإفصاح عن المعلومات الشخصية

في عصرنا الحالي الذي باتت فيه وسائل التواصل الاجتماعي في كل مكان حولنا، ومعها سرقة الهوية ويعد الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية أمراً ضرورياً! يجب على طفلك ألا يفصح مطلقاً عن كلمات المرور أو المعلومات الشخصية، مثل الاسم أو العنوان أو رقم الهاتف، على الإنترنت. كما ينبغي الحفاظ على سرية اسم المدرسة أو النوادي التي يرتادها.

14. استخدام اسم مستعار محايد

تأكد من أن طفلك يستخدم اسماً مستعاراً محايداً في غرف الدردشة. ويجب ألا يكشف هذا الاسم تحت أي ظرف من الظروف عن هوية طفلك. وبالإضافة إلى ذلك، يضمن الاسم المستعار المحايد عدم شعور الآخرين بالإهانة أو السخرية.

15. قواعد آداب السلوك على الإنترنت ومنشورات الروبوتات/الأشخاص المصنوعين

إن ما تسمى بالروبوتات هي برامج كمبيوتر عادةً ما تتابع تلقائياً أداء مهمة ما دون الحاجة إلى أي تفاعل مع البشر. أما في قنوات التواصل الاجتماعي، فكثيراً ما تنشر الروبوتات التعليقات أو حتى منشوراتها الخاصة.

وغالباً ما تكون مُدخلاتها غير مرغوب فيها في المنتديات أو في التعليقات الموجودة أسفل المنشورات. وهذا أمر مزعج والتخلص منه يستغرق وقتاً طويلاً، حيث يجب تحديد هذه الردود وإزالتها. ومن ثم، فإن توظيف الروبوتات ليس جزءاً من آداب السلوك على الإنترنت ويجب تجنبه متى كان ذلك ممكناً.

16. قواعد الأطفال على الإنترنت: يجب عدم الثقة بالمشاركين في غرف الدردشة

يجب أن يتعامل طفلك مع الغرباء دومًا بتشكك صحي. فمن يدري من يكون هذا الشخص الذي يختبئ وراء اسم الملف الشخصي المضحك والصورة اللطيفة في الحقيقة؟ على سبيل المثال، يجب ألا يقابل طفلك شخصًا غريبًا لمجرد أنهما منسجمان في محادثة الدردشة. لأنه يمكن أن يكون شخصًا بالغًا سيئ النية.

وبالمثل، يجب أن تشرح لطفلك أنه لا ينبغي له إضافة الغرباء كأصدقاء على وسائل التواصل الاجتماعي مثل Facebook أو Instagram. ولا ينبغي لطفلك أيضًا فتح رسائل البريد الإلكتروني وغيرها من الرسائل وتنزيل المرفقات. إذ قد يقوم طفلك عن طريق الخطأ بتنزيل أخرى في تلك الحال.

17. الإنصاف أولاً: لا تقص أحدًا عن الحوار

إذا كان طفلك يتواصل مع آخرين ضمن مجموعة خاصة، يجب أن يتجنب المزاح والنكات التي لن يفهم مغزاها إلا أشخاص محددون دون غيرهم في المجموعة. ويُفضل استخدام الرسائل الخاصة لتوجيه هذا المزاح إلى الشخص المعني مباشرة. ينبغي ألا يشعر المشاركون الآخرون في الدردشة بأنهم مستبعدون من الحوار. تتضمن آداب السلوك على الإنترنت قيمًا مثل التسامح والاحترام ومساعدة الغير. وهذا يعني أيضًا أن من الضروري التحدث باللغة التي يفهمها ويتحدث بها جميع الحضور دون غيرها.

في الدردشة الجماعية بالمدرسة، يجب أن يحرص طفلك دائمًا على أن يكون جميع المشاركين في الدردشة على المستوى نفسه، على سبيل المثال أثناء المراجعة أو العرض التقديمي. عندما يشرح طفلك موضوعًا قد لا يكون واضحًا للجميع، فمن حسن التصرف أن يبادر بالإجابة عن أسئلة حول هذا الموضوع.

18.آداب السلوك على الإنترنت للأطفال: الوضوح والإيجاز

يجب الحرص على صياغة المنشورات والإجابات بل والأسئلة أيضاً بإيجاز ووضوح قدر الإمكان. ذلك أن أحداً لا يريد أن يقرأ نصوصاً أطول من اللازم، والأدهى أنها لا تضيف شيئاً إلى الإجابة عن المسألة المطروحة.

تؤدي ركافة اللغة والتكرار إلى عرقلة سير الدردشات ومشاركات المنتديات؛ فضلاً عن هذا، تصعب الأخطاء الإملائية قراءة النص وفهمه. ولا مجال أيضاً لإعادة توجيه الرسائل المتسلسلة في التواصل المحترم عبر الإنترنت.

19.آداب السلوك والتعلم عبر الإنترنت (نصائح للتلاميذ)

في أعقاب اندلاع جائحة كوفيد-19، انتقل جانب كبير من التدريس المدرسي إلى شبكة الإنترنت. كان ما يسمى **بالتعليم المنزلي** - أي التدريس من تحدياً جديداً على التلاميذ والمعلمين وأولياء الأمور، وكان عليهم التغلب عليه معاً. وفي ما يلي بعض النصائح للتدريس من المنزل:

➤ يجب أن يتعلم الأطفال دعم أقرانهم، على سبيل المثال من خلال الرد على أسئلة زملائهم في سلسلة الدردشة.

➤ وجّه أطفالك إلى عدم تسجيل الحصص رقمياً أو التقاط لقطات شاشة للدروس دون الحصول على إذن المعلم أولاً.

➤ إن نبرة الحديث المهذبة والمحترمة أمر لا غنى عنه في التعليم المنزلي.

➤ يجب ألا يمرر الأطفال كلمات المرور وبيانات الاعتماد التي تقدمها المدرسة إلى جهات خارجية تحت أي ظرف من الظروف.

➤ يجب أن يكون الأطفال مستعدين للدرس قبل بضع دقائق من بدء الحصة، التزامًا بالموعد المحدد. يجب أن تكون المواد التعليمية جاهزة، ويجب دائمًا تشغيل الكاميرا الخاصة بمؤتمر الفيديو.

➤ يجب عليك أيضًا التأكد من أن طفلك يرتدي ملابس تماثل ما قد يرتديه في المدرسة.

➤ يجب على التلاميذ طلب التحدث متى كان لديهم أي أسئلة أو تعليقات. وبعد التحدث، يجب عليهم كتم صوت الميكروفون مرة أخرى حتى لا يصدرُوا أي ضجيج في الخلفية يضر باستفادة زملاء.

20. ثق في طفلك

أخيرًا وليس آخرًا، فإن أهم قاعدة لاستخدام الأطفال للإنترنت هي: **ثق في طفلك**. لن تستطيع على أي حال أن تراقب طفلك طوال الوقت، سواء كان يتعلم عبر الكمبيوتر أو الهاتف الذكي أو الجهاز اللوحي. وليس هناك أفضل من أن يكتسب طفلك معرفته من خلال تجاربه الخاصة. فثق بقدرات ولدك أو ابنتك، وامتنع عن مراقبة أنشطتهم على الإنترنت باستمرار. وعادة ما يكون من الكافي أن تعرف أن طفلك يمكنه أن يطلب منك المساعدة إذا طرأ مكروه.

الخاتمة

إذا اتبعت القواعد المذكورة أعلاه عن آداب السلوك على الإنترنت، فلن تواجه مشاكل في التواصل عبره في الحياة اليومية أو الفصل أو العمل. وعلاوة على ذلك، سيلاحظ زملاؤك ورؤساؤك سلوكك المحترم والودي بلا شك.

من المهم أن يتعلم المرء القواعد الصحيحة لآداب السلوك على الإنترنت في سن مبكرة، لا سيما الأطفال. إن التفاعل الاجتماعي والقواعد الصحيحة لآداب السلوك على الإنترنت لا تقل أهمية عن نظيريهما في الحياة الواقعية.

الخاتمة

:

الإتيكيت لم يعد بشكله الكلاسيكى يقتصر على امور معينة انما يتطرق إلى أمور تخص جميع الناس فى حياتهم اليومية فى العمل والتسوق والنادى واماكن الترفية والرياضة وأساليب المشى ورجل الشارع وسلوكه اليومى كيف يكون وكيف يحترم جاره ويتعامل بذوق مع غيره فى اى مكان.

كما قاموا خبراء الإتيكيت بتطوير اكبر للأتيكيت ليتناول حياة الشباب المتطورة فى مختلف المواقف التى يمرون بها بداية من مظهرهم الخارجى وصيحات الموضة و صبغات الشعر و المكياج ومرورا بفن تقديم السيرة الذاتية وانتهاء بفن التعامل على الإنترنت خاصة مع انتشار استخدام الموقع الإجتماعى الفيس بوك وكيف تتعامل مع إضافة أشخاص ووضع الصور