

# الإتيكيت وفن الإتصال ..



د. محمد بدير الجلب



**ضالمة**  
t.me/twinkling4

جميع الحقوق محفوظة لدا: مكتبة ضَاد،

الإلكترونية. ©

تمّ تجهيز هذه النسخة بواسطة:

ترتيب وتصميم: أشرف غالب.



وَقُلْ رَبِّ أَنْزِلْنِي مُنْزَلًا مُبَارَكًا وَأَنْتَ خَيْرُ الْمُنْزِلِينَ

صدق الله العظيم

[المؤمنون: ٢٩]



## مقدمة المؤلف

يقدم هذا الكتاب جرعة من فن "التيكيت" ممزوجة بجرعة من فن "الاتصال"، ليخرج لنا مزيج من التعامل الانساني الراقى بين البشر بمختلف طوائفهم. فأنا لم ارغب باستعراض الاتيكييت باعتباره سلوك اجتماعي يخص طبقات بعينها من المجتمع، او باعتباره سلوك نموذجي في مواقع معينة، وفي اوقات محددة، ولكن اهتمامي ينصب إلى جعل هذه المادة الراقية (الاتيكييت) متاحة لكل طوائف المجتمع، و متاح استخدامها في كثير من امور حياتنا اليومية. ولذلك حاولت مزجها بفن الاتصال الذي ينصهر مع كل امورنا وفي كل نشاطاتنا وسلوكياتنا، حتى يتاح لنا الدخول في مناطق أوسع ومعالجة تفاصيل أكثر.

إن الاتيكييت لفترة طويلة كان محصورا بين طبقات محددة من المجتمع تحتكر استخدامه، وهو في الحقيقة كذلك إذا رجعنا الى نشأته الأولى في القصور الارستقراطية في البلاط اليوناني أو الفرنسي. وكان لزاما على كل منتسب إلى هذه الطبقة ان يجيد فن الاتيكييت، ولزاما كذلك على كل من يرغب في الانتساب إلى هذه الفئة من المجتمع. وساعد هذا التمييز الطبقي في ان ينظر عامة المجتمع إلى الاتيكييت باعتباره أمر لا يخصهم، او فن ليس لهم. فابتعدوا عنه، رهبة منه او شعورا بالضالة تجاهه، أو ادراكا منهم بأنهم لن يحتاجوا اليه في شؤون حياتهم البسيطة.

ولم يكن الأمر عندي بمثل هذا المنظور، فلقد رأيت من خلال تخصصي في العلاقات العامة ومن خلال خبرتي في التعامل وبرامج التدريب التي اقدمها، أن الاتيكييت ثقافة ضرورية يجب ان يتعلم اصولها وفنونها العاملون في مجال العلاقات العامة، لأن طبيعة عملهم تستوجب التعامل مع الطبقات العليا

بالمجتمع وبالمسؤولين، ومع العديد من الشخصيات ذوات الثقافات والاتجاهات المختلفة. وكنت أخشى عدم نجاح هذا التوجه، وخاصة انه لم يسبقني أحد اليه في منطقتنا العربية. ولكن والحمد لله كان الاقبال كبير، مما شجعني على تقديم العديد من الدورات التدريبية المتنوعة في مجال الاتيكيث والبروتوكول للعاملين في مجال العلاقات العامة.

ونقلتني هذه التجربة إلى قناعة جديدة بأن الاتيكيث يجب ان يصاغ بشكل ما ليصبح وسيلة أو اداة للارتقاء بسلوكيات طبقات كثيرة من المجتمع، وليس فقط طبقة واحدة من المجتمع. فكان الارتباط أو المزج بعلم الاتصال هو المدخل الذي اقتنعت به للوصول إلى هذا الهدف. فاستطعت ان اضع تصور للاتيكيث داخل اروقة العمل بين المدير والموظف، وللموظف القائد، وداخل الاسرة بين الزوج والزوجة، وفي الاماكن العامة ووسائل المواصلات.

إن هذا الكتاب ليس فقط محاولة لتطبيق قواعد اتيكيث ثابتة مأخوذة من مجتمعات غريبة عنا، بل هو كتاب يستعرض واقعنا وكثير من المواقف والسلوكيات التي نمارسها في مجتمعنا. ويستخلص منها توصيات تعالج سلوكياتنا وتعاملاتنا وفقا لقواعد الاتيكيث وقواعد الاتصال الفعال، حتى نرتقي بمستوى سلوكياتنا ومهاراتنا وقدراتنا الشخصية والادارية.

**المؤلف**

**محمد بدير الجَلَب**

## الفصل الاول : اتيكيت التعارف لأول مرة

● «تستطيع أن تكسب في شهرين ،أكثر مما تكسبه في عامين إذا ركزت على أن تهتم بالآخرين، بدلا من أن تركز على أن يهتم الآخرون بك».

### دليل كارنيجي

تصور نفسك في حفلة انت مدعو اليها، ولاتعرف فيها غير الشخص الذي دعاك... وبالطبع لست انت الوحيد في هذه الحفلة، فمن الطبيعي ان تقابل اناس لأول مرة... انت واقف وحيد تتلفت حواليك و اشارات " الواي فاي " الخاصة بك مستعدة لاستقبال وارسال اشارات التعارف... ولأنك شخص ايجابي لن تضيع فرص التعارف الثمينة امامك، وسوف تهتم باستثمارها لاقامة صداقات وعلاقات جديدة... وإذا كنت من اصحاب الخبرة الطويلة في هذه المواقف سوف تمر عليك هذه اللحظات ببساطة شديدة و بلا توتر ولا عصبية، وسوف تخرج بعدد لا بأس به من الاصدقاء الجدد... أما إذا كنت ممن يحضر هذه المناسبات لأول مرة، أو لديك خبرة قصيرة في هذا المجال، فسوف تتوتر وتزداد ضربات قلبك وتشعر بارتباك وتردد... وقد تفكر في ترك الحفلة أو تكتفي بدور المراقب للموجودين، المتابع ببصره للوجوه فقط، وتنكمش على نفسك، فلا تتقدم للتعرف على أحد، وتضيع منك فرص للتعارف... ولأنك ستصبح خاسرا، فأني لا أنصحك بذلك اطلاقا... وانصحك بأن تكون ايجابي وأن تأخذ مبادرة التعارف... وستجدها لحظات جميلة، وستذكرها فيما بعد بسعادة.

وما يحدث في مثل هذه الحفلات العامة والخاصة يحدث ايضا في كثير من المناسبات في حياتك .. فلا تخلو حياتك من المناسبات التي تتعرف فيها على اناس تقابلهم أول مرة

وجها لوجه... مثل الاجتماعات او زيارتك لعميل لأول مرة لبيع منتج ما، او عرض فكرة أو مشروع لديك... أو لقاءك مع لجنة توظيف في شركة ترغب في العمل لديها... أو لقاءك مع شخصية كبيرة لأول مرة في مكتبه... أو لقاءك الاول مع شخصية رأيتها وأعجبت بها... أنها لحظة اللقاء لأول مرة، والتي سوف تتشكل بعدها قرارات تؤثر في علاقاتك بالآخرين أو في مستقبلك الوظيفي أو في حياتك الشخصية.

## اللحظات الأولى لاتنسى

صديقي عبد الفتاح مازال يتذكر حتى الآن الدقائق الأولى التي تعرّف فيها على الفتاة الجميلة سلوى التي أصبحت فيما بعد زوجته، وهي بدورها لا تمل وبشكل رومانسي جميل من إعادة مشاهد لقاء التعارف الأول بينهما والذي كان منذ ١٥ عاما... والآنسة ايمان الطالبة الجامعية تقرر انها لاتنسى الكثير من المواقف التي حدثت في لقاءاتها الأولى مع كثير من صديقاتها، فعلى حد قولها «اللحظات الأولى للتعارف خطيرة»، وتتبع ذلك بضحكة عالية قائلة «انا قلبي اسود مانساش حاجة ابدأ»... وقال زميلها عبد الله من آخر المدرج «أنا كرهت اللغة الانجليزية من أول حصة لاستاذ الانجليزي في الاعدادي».

ومازال سعيد ابراهيم لم يغير رأيه في مصطفى عبد المجيد برغم زمالته له في العمل منذ ٥ أعوام، فهو مصمم على انه «قليل الذوق»... والسبب موقف حدث بينهما في مكتب شؤون الموظفين حينما التقيا لأول مرة لاستلام قرار التعيين في الوزارة... كان مصطفى وقتها مصابا بنزلة برد وكانت نوبات «العطاس» و «الكحة» تنتابه بين فترة وأخرى، وكان لا يهتم بوضع منديل على فمه أو انفه ولا يكثرث بالرزاز المتطاير منه... فمد سعيد يده اليه بعلبه مناديل جيب صغيرة معتقدا انه لايملك مناديل يستخدمها، ولكن مصطفى رفضها

وأخرج من جيبه مناديل وقال لسعيد بضيق (معايا)!!!.....  
وللأسف لم يستعملها، واستمر يعطس وبسعل بدون تغطيه  
فمه وانفه بلا اكتراث لوجود سعيد، الشخص الوحيد الجالس  
معه في غرفة الانتظار، مما أضطر سعيد للخروج من الغرفة  
والجلوس في صالة الانتظار... وحتى الآن لم تمحو زمالة  
العمل هذا الموقف من ذاكرة سعيد... فهو لازال غير متحمس  
لصداقة مصطفى، ويراها (قليل الذوق).

ثقب جورب حسام:

والغريب في أمر اللقاء أول مرة أن ما يحدث فيه يدوم، وأن  
الذاكرة تتذكر المواقف والاحداث بشكل واضح مهما كانت،  
حتى لو كانت «صغيرة» في أعيننا، أو «نافهة» لاتستحق  
الانتباه...

أنا شخصيا لاتفارقني ذكرى شئ صغير أو تافه حدث منذ  
٢٠ عاما، بمجرد تذكري صديقي حسام، الذي كان يعمل  
مندوبا للدعاية والاعلان لإحدى الصحف، والسبب « هو  
انها حدثت في اول لقاء مع حسام»، يوم تعرفت عليه بإحدى  
وكالات الدعاية والاعلام في مدينة الرياض بالسعودية...  
اثناؤها حان وقت صلاة العشاء، وقمنا جميعا للصلاة... وعند  
السجود ظهر ثقب كبير في أرضية «جورب» حسام!!!...  
وللأسف التقطت عيناى هذا الثقب وتم تسجيله في «داتا»  
الذاكرة عندي بلا وعي أو ارادة مني... واعتقد ان حسام لم  
يكن يتوقع ان تلتقط عيناى وعيون الصف الخلفي له «ثقب  
جوربه»... فلو كان يتوقع ذلك لما ارتدى الشراب المثقوب  
من الاساس، أو لكان خطط للصلاة في الصف الاخير ليكون  
ظهره للحائط حتى لايرى الثقب أحد... اعتقد انه ارتكب خطأ  
في حق «أناقته» حينما ارتدى ذلك الجورب المثقوب، وحينما  
لم يهتم بالتفاصيل الصغيرة في مظهره.





## سلوكك والانطباع الاول

ان تصورات الاخرين واراتهم عنك تتشكل في لحظات التعارف الأولى، وتتأثر بـ«جوربك المثقوب» أو «ملابسك» و«مظهرك»... إنها تتأثر كذلك بـ«تصرفاتك» و«سلوكياتك» التي قد تعجب الآخرين فيقبلون عليك، ويطلبون رقم هاتفك ويحبون الالتقاء بك في مرات أخرى، ويتبادلون معك حديث أطول وابتسامات عريضة... وآخرون قد لا يعجبهم تصرفك أو سلوكك الشخصي فيقررون من اللحظة الأولى «المقاطعة»، ولا يرحبون بالالتقاء بك ومقابلتك برغم مركز المرموق ووظيفتك الكبيرة...

وهذا ما حدث بالضبط مع الاستاذ بدر (...). الرئيس التنفيذي لأحد البنوك الرائدة والذي كان مدعوا لمؤتمر استثمار اقامته شركة استثمار دولية... فقد توجه اليه ياسر (...). الصحفي الاقتصادي بإحدى الصحف المشهورة اثناء الاستراحة بحماس كبير، ليعرض عليه اجراء مقابلة صحفية تنشر في الصفحة الاقتصادية... ولكن بعد قليل عاد ياسر بوجه «متعكر» غاضب، وأعلن قراره الشخصي بعدم زيارته لمكتب الاستاذ بدر برغم موافقة الأخير على اجراء المقابلة... وكان السبب «غرور» و «غطرسة» المسؤول الكبير الاستاذ بدر... والذي عبر عنه ياسر بقوله «بيتكلم من طرف مناخيره» و«بيسلم بطرف اصابعه»... للأسف اعتقد ان البنك الكبير الاستاذ بدر خسر حينما لم يستطع كسب ود «صحفي» ، فخر لقاء اقتصادي عن بنكه الجديد في صحيفة كبيرة، ولم يكسب بسبب غطرسته إلا «سمعة غير طيبة» في الوسط الاعلامي... و(برغم مرور ١٠ سنوات) لم ينسى ياسر ما حدث اثناء لقاءه الاول حتى ظننت انه يتعمد تشويه سمعة الاستاذ بدر... فهو لايتواني في اي لحظة يذكر فيها اسم الرجل أو بنكه إلا كال له وللبنك كثير من السب والذم

والانتقادات... «ياويل من يقع تحت أنياب الصحفيين».

### مواقف «ظنية»

قد تخالفني الرأي وتقول أنك خاطئ... فمثل هذه المواقف مواقف «ظنية» أو «عاطفية»، أو «وقتيّة» تمحوها المعرفة اللاحقة الطويلة ومعاشرة الشخص، فمن نظن أولاً أنه «سيئ» نجد لاحقاً «رائع»، ومن نعتقد أولاً أنه «رائع» تكشف الأيام أنه «سيئ»... إنني اتفق معك تماماً والتجربة تثبت ذلك كثيراً في حياتي، كما تثبت في حياتك... فانا شخصياً لدي اصدقاء كثيرون تحول رأي فيهم الى الافضل بعد معايشتهم، بعد انطباعي الاول السيئ عنهم... ولو سألنا أنفسنا لماذا لم ينجح هؤلاء الاشخاص في كسب مودتنا أو اهتمامنا من اول لقاء؟، فاعتقد انك ستجيب معي بأنهم كانوا فاقدين الاهتمام بأهمية «اللقاء أول مرة»، أو لم يركزوا جيداً فيه، أو أنهم يفتقدون مهارات اللقاء أول مرة، فلم يستطيعوا اثبات أنفسهم ووجودهم... وهنا علينا أن نقبل الحقيقة التي تقول بأن الاحكام الصادرة باستبعاد أو اقصاء شخص ما، وإن اتصفت بالاستعجال من طرف، فإنها أيضاً صادرة نتيجة لـ«عيوب» في الطرف الآخر الذي لم يهتم بمهارات الاتصال والتواصل عنده. إننا بدرجة ما مسؤولون عن رسم الانطباع الاول عنا... فبرغم اتفاقنا على أن اللقاء الأول لا يجب ان يكون هو الاساس الوحيد لبناء الكثير من العلاقات، إلا إنه في بعض المواقف نهائي ليس بعده «استثناء»، أو ليست بعده فرصة اخرى لتثبت من صحته أو خطؤه... فقد تؤخذ به قرارات مصيرية... وهذا ماحدث مع أحد المسؤولين الذين خانهم ذكائهم الاجتماعي في التعامل.

جاء الدكتور نوزاد (... ..) استاذ القانون الدولي بإحدى الدول العربية في زيارة لمصر لهدفين: الأول حضور مؤتمر في



القانون الدولي، والهدف الثاني عقد شراكات اكااديمية بين بعض الجهات المصرية والاكاديمية التي يترأسها... قال لي غاضبا لن يكرر زيارته لشخصية مصرية كان مقررا أن يلاقيها أكثر من مرة لبحث مشاريع تلك الشراكات... وكان سبب هذا أن الشخصية المصرية تحدثت بشكل غير مقبول عن قضية داخلية تخص دولته... وحينها أحببت أن اخفف من غضب الضيف فقلت له : «هذا رأيه الشخصي»، فرد بعصبية قائلا « كنت أفضل أن يحتفظ برأيه الشخصي لنفسه، فأنا لم اطالبه برأيه، وخاصة ان موضوع اللقاء كان لايمس هذه القضية من بعيد أو قريب». وأضاف «أنا احترمت خصوصية بلاده وكنت اود ان يحترم خصوصية بلدي». وعرفت لاحقا أنه غادر فعلا القاهرة ولم يقابل المسؤول المصري... فقد كان دكتور نوزاد حانقا لدرجة أنه رفض الرد حتى على الاتصالات الهاتفية للمسؤول المصري... وتأسفت لأن الذكاء الاجتماعي للمسؤول الاكاديمي المصري الكبير خانة، فلم يدرك بان اللقاء الأول كان يجب ان يكون وديا، ترحيبيا خفيف الظل، لانتشار فيه مناقشات حساسة من اي نوع... وكانت نتيجة ذلك فشل اللقاء والقضاء على علاقة تجارية بالضربة القاضية في أول لقاء... والسبب التدخل في شؤون «الآخرين».

اتيكت التعارف لأول مرة:

يضع الاتيكت وفن الاتصال العديد من القواعد المهمة التي يجب الأخذ بها عند اللقاء الاول، مثل:

● لقاءك الأول مع اشخاص جدد لم تعرفهم من قبل ليس مثل لقاءاتك الاجتماعية المعتادة، فهو لقاء يجب ان تهتم به نفس اهتمامك بأي لقاء رسمي معك... فمن الخطأ أن تتصرف اثناءه بنفس العفوية التي أنت معتاد عليها مع اشخاص بينك وبينهم علاقة ودية قديمة... انه لقاء تحكمه الكثير من قواعد الاتيكت والبروتوكول.

● احرص على أن تظهر في أفضل صورة تحب ان يراك بها الآخرون، وتخلي عن السلوكيات والتصرفات والالفاظ غير اللائقة التي قد تسئ اليك، حتى لو كانت بقصد المزاح... فهنا مزاحك لا بد ان يكون "مقنن".

● (مايجوز فعله مع الاصدقاء لايجوز فعله في وجود الغرباء)... فإن كنت مع مجموعة من الاصدقاء فمن الطبيعي أن يكون اللقاء ودي ويسير بشكل عفوي وارتجالي، وقد تحدث بعض التجاوزات التي تسمح بها العلاقة بينكم... ولكن إذا انضم شخص لأول مرة اليكم فيجب الحرص والتعامل فيما بين الجميع باتزان... فمجرد دخول اشخاص جدد عليكم حول نفسك إلى "رسمي".

● الدقائق الأولى اهم مافي اللقاء الأول... أنها الوقت الذي يتكون فيه "الانطباع الأول" عنك... ولكن تذكر أن مدة اللقاء الأول (طالت أم قصرت) حساسة ومهمة.

● تشير الكثير من الدراسات أن الانطباع الأول عن شخص تقابله أول مرة يتشكل في الدقائق الثلاثة الأولى من اللقاء، وخلالها تستطيع ان تحكم بأن هذا الشخص يستحق منك اهتمام اكبر، وانه "مشروع صديق"، أو تقول له "وداعا"... (دراسة يجب احترامها).

● تخلي عن الافكار والتصورات النمطية المسبقة عنم تقابلهم والتي ينقلها اليك الآخرون... من الأفضل أن تعطي نفسك الفرصة لتتعرف عليهم وترسم انطباعك الشخصي عنهم بنفسك. (فما لايعجب غيرك قد يعجبك).

● اجعل ترحيبك بمن تقابلهم أول مره دافئا وحماسيا وليس فاترا، بأن تقابلهم بكلمات ترحيبية محببة تدل على الترحيب بهم، مع مصافحة دافئة ووجه مبتسم بشوش.

● اهتم بوضعية "لغة جسدك" جيدا، حتى تعطي رسائل

ايجابية عنك. وخاصة لغة وجهك وبديك.

● غير اللائق ان تصافح شخص وأنت جالس مكانك...  
(إذا فعلت ذلك غالبا لن يعترض أحد، ولكنه سوف يكون له رأي فيك لايعجبك). انهض من مكانك، ولايكن نهوضك متكاسلا، ولاتستند على الكرسي او حائط أو اي شئ... اجعل وقوفك يدل على حماسك وترحيبك.

● احرص ان تقف مواجهها للشخص الذي تصافحه، ولا تقف بزاوية أو ميل. اعطي فرصة لعدسة عين الشخص الآخر ان تلتقط لك صورة كبيرة كاملة... (الصورة الأكبر تشغل حيز أكبر في الذاكرة).

● ارسم ابتسامة على وجهك عند اللقاء والمصافحة واحتفظ ببشاشة وجهك اثناء فترة التعارف مهما طالت، فالوجه البشوش والابتسامة مفاتيح لكسب قلوب الآخرين.

● اهتم بمظهرك الشخصي وملابسك عند كل لقاء(قاعدة عامة)، وشكل خاص عند لقاءك اشخاص لأول مرة، فمظهرك يشكل جزء كبير ومهم من شخصيتك وطبيعتك وثقافتك... لا تهمل في جزئيات ملابسك، واهتم بالتفاصيل الصغيرة.

● عند التعارف أول مرة بشخص لا تطلب منه في البداية التعريف بنفسه، ولكن ابدأ انت بالتعريف بنفسك... وبعدها سيقوم هو بالتعريف بنفسه... وإذا لم يفعل تجاهله، ولا تثقل عليه... فقد لا يرغب بالتعرف عليك.

● إذا قمت بتقديم نفسك للشخص الآخر اجعل التقديم بسيطا وسريعا، ويكفي ذكر اسمك واسم العائلة... وعملك (إذا لزم الأمر)... ويمكن ذكر لقبك اذا كان له أهمية عند التعارف.

● اهتم عند المصافحة بالتواصل البصري مع من تتعرف عليه، انظر في المثلث الذي يعلو العينين في منتصف جبهة من تتعرف عليه (لدقائق لاتتعدى ١٠ ثواني) أو بسرعة نطقك



سرا للاعداد ١ و٢ و٣... (التواصل البصري يدل على الثقة بالنفس).

● تجنب المشتتات عند المصافحة واجعل عيناك موجّهتان مباشرة للشخص الذي تصافحه، فلا تشغل بالنظر في شيء امامك أو حولك.

● المصافحة لا تكون بطرف الاصابع ولكن بكامل كف اليد، وتكون قصيرة وودودة وحماسية (بدون هز اليد).

● يتم تقديم الشخص الاصغر سنا للاكبر سنا، والشخص الاقل اهمية للشخص الاكثر اهمية.

● الأعلى منزلة أو مرتبة أو درجة هو من يمد يده بالمصافحة أولاً... فلا تتعجل بمد يدك بمصافحة شخصية رسمية أعلى درجة أو منزلة منك، فقد يرفض المصافحة فتأذي نفسك وتجرح كرامتك... انتظر لثواني فإذا لم يمد يده لا تمد يدك ويكفي النطق بالتحية مع ايماءات الرأس الخفيفة فقط.

● مع الشخصيات الرسمية الأعلى مرتبة لا تبدأ بفتح حوارات أو نقاشات لمجرد كسب الوقت معهم أو الخروج عن الصمت. اجعل حديثك رداً على احاديثهم وفي داخل النطاق المسموح به، ولا تخرج الى نقاشات ومحاور فرعية او جانبية، إلا إذا هم بدأوا في ذلك.

● لا تقوم بتمديد وقت التعارف الأول، فتكون ثقيلاً على الآخرين... ولا تدخل في موضوعات جانبية أو نقاش دائر لم تدعى اليه، ولا تحشر نفسك بين مجموعة اشخاص لا تعرفهم.

● احرص على ان تبدو بمظهر الشخص الهادئ، قليل الكلام، خفيض الصوت، قليل الحركة والتنقل.

● لا تبادر بتقديم بطاقة التعارف الشخصي لك (البيزنس كارت) للشخصيات الأعلى منك درجة أو منزلة، ولا تطلب بطاقته... الشخص الاعلى هو من يبدأ دائماً.

● احتفظ بآرائك الشخصية لنفسك، فلا يستحب ابدائها وخاصة عند التعرف على اشخاص لأول مرة... فأنت لازلت لاتعرف طبيعتهم ولا اتجاهاتهم وميولهم ولا آرائهم... (قد تخسر كثيرا لمجرد ابداء رأي لم يطلب سماعه).

● لا تتبرع بتقديم نصيحة لم تطلب منك (لا تتعجل، ولا تدخل)... وإذا طلبت منك قدمها بعد معرفة كل "الحكاية"... ثم قدمها بتحفظ شديد... فأنت مازلت لاتعرف الشخص الآخر (طالب النصيحة) جيدا.

● لاتسأل عن امور شخصية لاشخاص تقابلهم أول مرة، كما لاتتحدث كذلك عن أمورك وحياتك الشخصية.

● لاتنتقد او تهاجم شخص ما (سواء كان موجودا أو غير موجود) في وجود شخصية او اشخاص تقابلهم لأول مرة، لأنهم سوف يحكمون عليك حكما لا يعجبك.

● لاتمارس عملية التصوير إلا في أضيق الحدود مع الاشخاص الذين تقابلهم أول مرة، الا بعد استئذانهم.

● عند لقاءك مع اشخاص لأول مرة اغلق هاتفك الجوال أو اجعله صامت، وتجنب الرد على المكالمات الواردة، وان اضطرت يكون ردك سريعا، أو استأذن وخذ جانبا بعيدا عن الآخرين... وخفض صوتك بقدر المستطاع.

● لاتحاول ان تتكلم عن نفسك كثيرا، ولا تكثر من كلمة (أنا) و (نحن)... وإذا اضطرت فليكن بتواضع، وبأسلوب لا يشتم منه العالي أو التفاخر.

● احترم آراء الآخرين واستمع اليهم... وحاول ان تكون مجاملا... ولست منافقا.

● تمالك اعصابك... فلا تغضب ولا تشور... احتفظ بهدوئك وابتسامتك وحافظ عليهما طوال فترة التعارف.

● اقتنع بأن الاتيكيت وفن الاتصال لا يطالبك بأن تمثل أدوار أو مواقف ليست من طبيعتك، ولكنه يساعدك في وضع نفسك وشخصيتك في المكان الذي تستحقه، ويجنبك الوقوع في كثير من المواقف والمشاكل التي لا تقصدها، والتي لاتعبر بصدق عنك وعن شخصيتك.



## الفصل الثاني : اتيكيت التعامل

### في الاماكن العامة

● «ميدانكم الاول أنفسكم، فإن انتصرتم عليها كنتم على غيرها أقدر، وان خذلتهم فيها كنتم على غيرها أعجز، فجربوا معها الكفاح أولاً»

على بن ابي طالب

كرم الله وجهه

انت لست في عالمك الخاص بداخل منزلك، او بين جدران بيتك حيث تفعل مايحلو لك بحرية مطلقة... فانت حينما تكون بين الناس تكون في عالم آخر، في مجتمع له قوانينه التي لاتضعها لوحدك، بل يضعها معك الآخرين... مجتمع فيه حرية الاخرين مهمة مثل حريتك، ومساحة تصرفاتك وحركاتك ضاقت، حيث الاخرين يشاركونك هذه المساحة... وحتى انفعالاتك وردود افعالك محسوبة لك او عليك، لانها تمس المتواجدين في هذا المجتمع... وحتى مشاعرك أصبحت ليست خالصة لك... لماذا؟ لانها تؤثر في مشاعر الاخرين... أنت بين الناس "جزء" ولست "كل".

ولكي يكون لتواجدك بصمة ترضيك، يضع الاتيكيت وفن الاتصال مجموعة من النصائح تساعدك في ذلك.

● الاماكن العامة يحكمها قانون "الذوق العام" وليس "الذوق الخاص"... فلا تفرض ذوقك او اسلوب حياتك أو افكارك على الاخرين بتلك الاماكن... احترم المشاعر والاخلاقيات والذوق العام والتقاليد والاعراف السائدة.

● الموجودات بالاماكن العامة ليست ملكية خاصة تعبت بها، أو تكسرهما، أو تشخبط عليها، أو تغير ملامحها... حافظ عليها، لأنها ليست من ممتلكاتك الخاصة، ولكن ملك



للجميع .

● الاماكن العامة مثل الميادين والشوارع تبدو جميلة باخلاقيات من يرتادونها، وسلوكياتهم الراقية... فهذه الاماكن تترين بسلوكياتنا واخلاقنا، وليس فقط بنظافتها واضوائها.

● لا تجعل معاملتك مع من لاتعرفهم جافة صارمة، اجعلها ودودة... وكن بشوش الوجه مبتسم لمن تقابلهم او تتعامل معهم بالاماكن العامة... ابتسامتك "لا تكلفك شيئاً"، ولكن قد تسعد شخص يدعو لك.

● اختار الفاظ كلامك بعناية لتكسب احترام الآخرين، وتخلي عن الالفاظ الشعبية المتداولة ذات المدلول المسئ... وينصحك فن الاتصال والاتيكييت أيضا بأن تحافظ على لهجتك واسلوب كلامك ولغة جسدك التي تعبر عن ثقافتك وبيئتك المحترمة، واحذر من أن تهبط بهم إلى مستوى متدني لايليق بشخصيتك... (اظهر في الاماكن العامة أجمل ما عندك).

● لاترفع صوتك عند الحديث مع الآخرين حتى لاتزعج من حولكم... اجعل صوتك في مستواه الطبيعي حتى لو كنت بين إناس تعرفهم.

● اذا جلست مع مجموعة، فلا تحرص على الظهور "لوحدهك" وتستاثر بالحديث "لوحدهك"... إذا كنت من هذه النوعية ينصحك الاتيكييت بالتخلي عن ذلك حتى لاتجد نفسك "لوحدهك" يوما ما.

● استماعك الجيد للآخرين دليل على ذوقك العالي، واثبات بأنك لست اناني... فاحرص على منحهم فرصة الحديث كاملة، ليستمتعوا بعرض افكارهم واراتهم أيضا.

● لا تحاول التقليل من قيمة رأي الآخرين.. اقتنع بأن رأي الآخرين خطأ يحتمل الصواب ورأيك صحيح يحتمل الخطأ.

● لا تنفرد بحديث جانبي مع شخص وانت بين مجموعة...  
سوف تثير شبهات ليس لها داعي... أجل الحديث الجانبي  
قليلا أو كثيرا فلن يهرب صديقك منك... وإذا هرب فأعرف  
ان بك عيوباً.

● لا تجعل غضبك يفقدك اعصابك... فيرتفع صوتك  
وتصبح متهور وتندم على افعالك... لست بحاجة للاعتذار عن  
اخطاء وقعت ساعة غضبك.

● اذا ارتطمت بشخص أو احتككت به بقصد او بدون قصد،  
سارع واعتذر بلطف مع ابتسامه.

● المواصلات العامة ملكية عامة يمتلكها معك عدد كبير  
من البشر، وغالبيتهم مرهق بعد عمل شاق، أو بعد طريق  
طويل... فلا تكن مصدر ازعاج... كن أكثر ذوقاً ولباقة.

● اذا كنت في مواصلات عامة، تجنب الارتماء أو الميل  
على من بجانبك، واذا اضطرت بسبب الزحمة اعتذر.

● إذا كنت في مواصلات عامة اترك مقعدك لمن يحتاجه  
اكثر منك... الأكبر سناً أو المريض أو المعاق أو للسيدة التي  
لا تقدر على الوقوف والزحام، أو لشخص تلاحظ ارهاقه.

● اذا كنت هابط من مواصلات عامة جهز نفسك قبلها بفترة  
واسرع خطاك حتى لا تعطل من ورائك.

● اذا كنت صاعد لمواصلات عامة انتظر حتى يهبط  
الركاب، ولا تدفع من امامك وكن رفيقا بالضعفاء.

● لا تجعل جوالك في المواصلات العامة مزعج، فتركه يرن  
طويلاً... واذا تحدثت اجعل صوتك خافضاً.

● لا داعي لأن تفرض مشاكلك على كل من حولك حينما  
تحدث في الجوال (الموبايل)... المشاكل مشاكلك أنت.

● تأكد أن الناس مختلفون عنك، وليسوا شبيهاً لك...



- فتقبل الاختلاف معهم بروح ودية ولطف... وستكسب كثيرا.
- لا تبدأ بالمزاح مع شخص تقابله أو تعرفه لأول مرة... فقد يكون رد فعله صادم وغير سار، فيعكر مزاجك.
- لا تطيل النظر أو التحديق في اناس لا تعرفهم، حتى لا تفهم خطأ، وتتعرض لمواقف انت في غنى عنها.
- مخلفاتك الشخصية ضعها في سلة المخلفات أو احتفظ بها لا قرب مكان معد لذلك.
- مأكولاتك في الاماكن العامة يجب ان تكون جافة ومعلبة، فنظافة المكان حق للمكان والاخرين.
- لا تعتمد الاتيان بتصرفات شاذة في المكان العام حتى لا تصبح في نظر الآخرين "همجي"... فتفقد احترامهم.
- الشارع ملكية عامة، الكل ملاكه... فلا تزعجهم بصوت مرتفع او حركة شاذة أو سلوك غير محبب.
- اذا تلقيت تحية من الاخرين ردها بمثليها أو أحسن منها، وبصوت مسموع.
- إذا افسح لك شخص الطريق اشكره، واذا فتح لك بابا اشكره، وبصوت مسموع.
- لا تتخطى شخص في الطريق بشكل عنيف حتى لا تؤذيه... استأذنه ليفسح لك الطريق، مع الشكر.
- راعي ظروف كبار السن وذوي الاعاقة والنساء والصغار.. كن رحيما.
- إذا كنت تقود سيارة فالطريق ليس ملكك لوحدك... راعي قوانين واشارات المرور، وحقوق المشاة.
- السيارات لها لغتها الخاصة المفهومة... استخدم اشاراتها واضوائها حتى تكون راقي في قيادتك، وتحمي نفسك والاخرين.



- لاتجعل سيارتك الخاصة تنتهك حقوق الاخرين، فتقف في مكان غير مخصص للوقوف.

## الفصل الثالث : اتيكيت وفن الاتصال

### لبناء الشخصية الناجحة

● «لا تنظر إلى الوراء ولا تتطلع إلى المستقبل، فالماضي لن يعود اليك، والمستقبل سيبقى في عالم الغيب، فاعمل إذن ليومك، إن عملك ومصيرك وحياتك مرهونة بتلك اللحظة التي تعيشها»

همرشلد

#### ١- عبر عن نفسك صح:

جاء صوت سارة من نهاية قاعة المحاضرة « انا لا يهمني الناس... » «بعمل اللي مزاجي فيه» ... «أنا حره». وبصوت مؤيد ارتفع صوت من آخر القاعة « انا معاك يا سارة» ... «كلامك كله صح»... كان ذلك ردا على سؤال طرحه الدكتور المحاضر على طلبته: «هل تهتم بالآخرين؟»، والذي بعده انقسم الطلبة بالقاعة الى نصفين، معارضون وموافقون... الفريق المعارض تزعمته سارة، والفريق المؤيد تزعمته «هند»، التي ردت بصوت غاضب مرتفع وهي تلتفت للخلف إلى ساره:

أنا لست معك ياسارة ... أنا اهتم بالآخرين واحترمهم... يجب أن نعمل حساب للناس.

تداخلت الكثير من الأصوات في النقاش وعلا الصخب والافعال والغضب... وترك المحاضر النقاش يدور بين الفريقين لفترة ليست بالقصيرة... وأخيرا تدخل وعلى وجهه ابتسامته المعهودة قائلا:

أولا، الفت انتباهكم لشيء مهم، إنني لم افهم شيء من نقاشكم بسبب اصواتكم المتداخلة العالية والعصبية... انتم كده خسرتم أهم نقطة في أي نقاش... وهي «الفهم المتبادل بينك

وبين الناس الذين تتكلم معهم والذين يشاهدونك».

صمت الجميع، وتعالى همهمات خافتة تقول «آسفين يادكتور».

اكمل الدكتور كلامه قائلا: أولا الفت انتباهكم إلى ان محاضرتنا اليوم تحت «عنوان: اتيكيت وفن الاتصال لبناء الشخصية الناجحة»، فالدرس الأول انتم قدمتموه بأنفسكم الآن... وهو: اننا نفشل في التعبير عن انفسنا بطريقة صحيحة، فتفسد علاقتنا بالآخرين... فسارة برغم اعلانها انها «لاتهتم بالآخرين» إلا أنها اهتمت بالآخرين؟.

ردت هند باستغراب: كيف يادكتور وسارة قالت بوضوح إنها لاتهتم... ثم وهي تضحك ضحكة خبيثة وهي تنظر لساره «والحقيقة إنها كده يادكتور»... ضحكت سارة وقالت وهي تشير لهند بيدها اشارة إنذار «بعد المحاضرة هنتقابل».

استطرد الدكتور وهو يبتسم:

المتوقع من سارة التي لاتهتم بالآخرين ان لا تهتم بك ولا تدخل معك في نقاش ياهند، والمتوقع منها اهمال كلامك وعدم الالتفات اليه واعطاء ظهرها لك، وكأنك غير موجودة أو لم تقولي اي شئ... ولكنها قالت وفعلت العكس بدخولها في نقاش ومحاولتها اقناعك برأيها، والعصبية التي ناقشت بها تدل على انها تهتم وبشدة ايضا.

وأشار الى ساره لتقف، وهو يقول سأضع نفسي مكان ساره واجيب على السؤال واسمع رأيها... اعتقد ان ساره سوف تقول:

«إنا اهتم بالناس اللي يهتموا بي، أما الذين لايهتمون بي أو يتدخلون في حياتي الشخصية ويفرضون رأيهم علي فأنا لا أهتم بهم... لأنني حره».

ضحكت سارة وقالت مبتسمة: فعلا يادكتور ده اللي انا



أقصده.

## ٢- احذر من تناقض سلوكك مع افكارك:

واتجه الدكتور إلى هند وقال لها: أنت ايضا فعلت شئ مناقض للكلام اللي نطقت به؟

قالت هند باستغراب: كيف؟ قال الدكتور: لأن احترام الآخرين يعني ان نسمعهم بهدوء، بلا عصبية أو غضب... لأن العصبية والصوت العالي يعني رفضهم وعدم قبولهم... كنت اتمنى منك أن تستمعين لوجهة نظرهم، وتحاولين اقناعهم.. وفي النهاية إذا اقتنعوا بوجهة نظرك أو لم يقتنعوا يبقى الاحترام بينكما، حتى لو ظلتم مختلفين.

## ٣- احترم الشخص المعارض:

وقع فريق «هند» و«سارة» في خطأ مشترك، وهو عدم احترام الشخص المعارض، فتعالت اصوات الفريقين وكان كل منهم «يتنمر» على الآخر، ويرغب في «كتم» صوته... وهذا الشكل الذي يمارسه الكثيرون يقع ضمن «العنف» الناعم الذي يترك جروح في النفس، ولا يترك اثر على الجسد، ولكنه أشد خطورة، لأنه يفسد أو يدمر العلاقات.

إن احترام الشخص المعارض «مهارة» يتحلى بها الاشخاص أصحاب الثقة العالية بالنفس والشخصية المرنة المؤثرة... والقادة المؤثرون في غيرهم والقادرون على الاقناع والتأثير في الآخرين، سواء في المنزل أو المجتمع أو العمل.. أما من يفتقد لذلك فإن الاتيكييت وفن الاتصال يضع له «روشته» تساعده على اكتساب ذلك:

● تخلص في البداية من الاراء السلبية المسبقة أو الافكار النمطية عن الشخص الآخر أو عن موضوع النقاش، حتى تكون ردودك حيادية.

● استمع جيدا ولا تقاطع المتحدث حتى ينتهي من كلامه



وبعرض رأيه كاملا ، وحتى يمكنك فهمه بطريقة صحيحة .

● امسك لسانك ولا تتسرع في الرد وتحلى بالصبر الطويل... اعطي نفسك وقت للتفكير في كل مايقوله الطرف المعارض، حتى تستطيع ان ترد عليه .

● استخدم وسيلة مناسبة لتدوين النقاط التي يطرحها المتكلم، حتى يمكنك الرد على كل واحدة بطريقة عملية .

● عند الرد اختار كلماتك بعناية، وتجنب الكلمات العنيفة أو الجارحة أو التي تحقر الشخص ذاته او تحقر افكاره وكلامه .

● تجنب العصبية في الرد والانفعال الذي يخرجك عن السيطرة على كلماتك او لغة جسدك... فمن يكسب جولات النقاش هم غالبا "المسيطرون" .

● إذا كان الطرف الآخر منفعلا أو عصيبا فعليك بالهدوء التام، وعدم الرد حتى يخرج الطرف الآخر شحنته الغاضبة... ويهدأ .

● كن لبقا وتجنب الردود التي تعطي معنى الرفض " التام " ، وتذكر ان حلبة النقاش تشبه طاولة لعبة البونج بونج (تنس الطاولة) التي يتنافس فيها اللاعبين بضرب نفس الكرة وتبادلها، دون أن يحطمونها... فالافكار أو الاراء مثل تلك الكرة، يجب ان تتداول بين الطرفين دون تحطيم .

● غلف ردودك بغلاف ناعم رقيق، مثل " رأيك صحيح من وجهة نظرك، ولكني اخالفه برغم احترامي له " ، "كلامك غير منطقي، ولذلك محتاج منك وقت عشان تقنعني به " ، " ايه رأيك نأجل المناقشة في الموضوع ده الوقتي، ونعطي نفسنا فرصة للتفكير فيه، وبعدين نتكلم لما ندرس الموضوع كويس"... " شكرا لرأيك ولكني مازلت غير متفق معك " ، " كلامك صحيح، ولكن الظروف الحالية لاتسمح بتطبيقه " ،



”اشكرك لأن رأيك وضع لي انني لم اضع في اعتباري رأي المعارضة عندما كتبت المذكرة، وهذا شئ مهم“ ... وهكذا يتم امتصاص انفعال الطرف الآخر وتكسب فوق ذلك احترامه ... واعتقد ان لديك كثيرا من الردود الناعمة تناسب الموقف الذي انت فيه... (ادعوك لتفكر فيها دائما!!!)

● لاحظ ان كثيرا من خلافاتك ومشاكلك مع الآخرين سببها ”اراء“ لاتخرج عن كونها ”مجرد نقاش“ في ”موضوع ليس مصري“ بالنسبة لك أو بالنسبة للطرف الآخر... فالجميل ان نبني علاقات جميلة بالنقاش وتبادل الاراء.

#### ٤- تقدير الاشخاص الذين يؤيدوننا:

نقع كثيرا في خطأ غير مقصود وهو عدم التقدير والاحترام للذين يوافقوا على ارائنا ويؤيدون مواقفنا... فالمنطقي إذا عرضت مثلا رأي أو قدمت اقتراح ان اقدم الشكر للذين وافقوا عليه... وإذا نجحت في عمل ما وساعدتني زوجتي أو احد الاصدقاء أن اقدم الشكر لهم... ولكن للأسف لا يحدث ذلك في كثير من الاحوال. والسبب في الغالب الرغبة في تضخيم ”الأنا“ وعدم الرغبة في ان يشاركني احد في نجاحاتي، وان ينسب ”الصح“ أو ”النجاح“ لي وحدي... وهي أنانية نتيجتها فقد كثير من الداعمين والمؤيدين، بل والمحبين أيضا.

ويدعونا الاتيكيك وفن الاتصال إلى التخلص من ذلك والالتفات إلى المؤيدين لنا، بقول كلمة ”شكرا“ على الأقل، بشرط ان تقال ”علنا“ وبوضوح وبشكل لائق... وان نشي عليهم كلما اتيحيت لنا الفرصة لذلك... فالجميل ان يشي الزوج على زوجته وسط الأهل او الاصدقاء، وأن تقوم الزوجة بذلك أيضا، أو أن يقدم المدير الشكر للموظفين أمام الرؤساء التنفيذيين... وجميل ان يقدم الابناء الشكر للوالدين... وهكذا تتسع الدائرة لمؤيديك ومحبيك.



إن الاتيكييت وفن الاتصال يؤكدان أن اكثر الناس قدرة على بناء شخصيتهم الايجابية ليسوا هم فقط القادرون على بناء التآلف والتجانس مع الآخرين، ولكنهم أيضا القادرون على ابقاء التآلف والتجانس والمحبة متوهجا.

## ٥- أومن بالاختلاف:

الاختلاف عنصر أو مكوّن اساسي من مكونات الحياة... فلا تتوقع دائما الاتفاق التام بينك وبين من يتعاملون أو يعيشون معك... وتأكد ان كثيرا من الاختلاف "رحمة"، فلا تنزعج كثيرا لذلك... وحاول ان تتعايش مع الاختلافات الكثيرة في الحياة، وأن تكون قادر على مواجهتها... واسلحتك في ذلك الصبر والهدوء والفهم، والرغبة في التعايش والتصالح مع الآخرين... فالشجر اللين هو الاكثر قدرة على مواجهة العواصف، فلا تكسره الرياح ولا تخلعه العواصف.

## ٦- كن انسان:

القادرون على بناء الشخصية الناجحة والصورة الذهنية الايجابية هم "انسانيون" بدرجة كبيرة... فتجدهم مهتمون بمشاعر واحاسيس المحيطون بهم... ويتعاملون مع من حولهم برقي واحترام ملحوظ... ولا يفرقون بين فقير وغني أو كبير وصغير، فالجميع عندهم "انسان"... ويهتمون بمساعدة البسطاء والضعفاء.

ولذلك فهم يتمتعون بحب الآخرين، وبحاطون بكثير من الاحترام والتقدير... ويمتلكون مكانة خاصة في قلوب المحيطين بهم، حتى بعد تركهم كرسي الوظيفة، أو تركهم الحياة وانتقالهم الى جوار ربهم.

## ٧- اهتم بكل لقاء وكل اجتماع:

الاشخاص المتميزون هم من يرون في كل لقاء فرصة لتوثيق علاقة، وفي كل اجتماع فرصة لتأسيس شراكة... فلا تكن



ممن يهتمون فقط باللقاءات والاجتماعات التجارية التي تعود عليك بمصلحة وفائدة وريح مادي... فالاجتماعات واللقاءات الاجتماعية والعائلية ومع الاصدقاء لها فوائد تفوق كثيرا اللقاءات التجارية.

#### ٨- اعرف نفسك:

الاتيكت وفن الاتصال يطالبك بأن تضع نفسك في مكانها الصحيح، فلا تبالغ في تقدير نفسك فتبدو مغرورا، ولا تنقص من نفسك فتبدو هزيلا... من الخطوات الاساسية في بناء شخصيتك هي التعرف على ممتلكاتك، وعلى امكانياتك... ماذا تمتلك الآن؟. وليس المقصود هنا فقط رصيدك بالبنك او حجم محفظتك، ولكن المقصود ايضا ماذا تمتلك من مهارات شخصية وقدرات تساعدك في تحسين حياتك وبناء الشخصية التي ترغبها؟. ان هذه الخطوة هي اول طريقك لتعرف أيضا ما الذي تحتاج اليه في غدك لتضع نفسك على درجة أعلى مما أنت عليه الآن؟.

#### ٩- طور احتياجاتك الشخصية ورغباتك:

حاول تطوير احتياجات الشخصية ورغباتك بما ينفعك ويقوي شخصيتك بشكل ملموس، ولا تستسلم للأشياء التي تحبطك او توقف نموك وتطويرك، وتخلص سريعا من الاشياء التي توقف مسيرتك... مثلا اذا كانت لديك عادات غير صحية أو غير منتجة مثل اللهو وحب السهر فيجب عليك ان تسيطر عليها حتى لاتضر مستقبلك، وسريعا تخلص منها... ولا تستسلم لاحتياجاتك الشخصية بشكل مطلق، اشبعها ولكن في حدود احتياجاتك الضرورية... وتكون رائعا إذا سخرت احتياجاتك ورغباتك لتحقيق منفعتك... وإذا ارتقيت أيضا بها لتصبح احتياجاتك ورغباتك الشخصية مركزة في بناء شخصيتك الناجحة.

## ١٠- كن محفزا:

أحب الناس عند الناس هم المحفزون على النجاح، والقادرون على اعطاء شحنات ايجابية لمن حولهم...القادرون على غرس التفاؤل وحب الخير وحب العمل... والذين يفرحون بالنجاح لمن حولهم... فهؤلاء لا يجدون صعوبة في بناء شخصيتهم المحببة لدى الاخرين، وهم قادرون بسهولة على بناء صورتهم الذهنية الايجابية بلا عناء...فهم يغرسون المحبة، ويحصدون الحب.

## الفصل الرابع : اتيكيت المتحدث البارِع

● «الامواج والرياح، تخدم دوما الأكفأ من الملاحين»

### ادوار جيبون

«دي أحسن حاجة فينا إنا شاطرين في الكلام»... تعليق ضاحك من طالبة في محاضرة عنوانها « اتيكيت الكلام» ... رد الدكتور المحاضر « بالعكس ... دي لا أحسن حاجة ولا دي شطارة، وخاصة إذا كان كلامنا مالوش فائدة»... وبعد ضحكه شارك فيها طلاب المدرج قال الدكتور : «للأسف احنا اتعودنا ان نتكلم ونتكلم ونتكلم، معتقدين ان اشطر الناس هو اللي يتكلم أكثر»، وأضاف «وتعودنا على الكلام في كل شئ... نتكلم فيما نعرف ومالا نعرف... ولاننظر في المرأة إلا لنسرح شعورنا!!» (قال ذلك ضاحكا وهو يمسح صلعة رأسه) ... ردت نفس الطالبة ضاحكة: وما علاقة المرأة بكلامنا... رد الدكتور: (لو نظرنا إلى المرأة لوجدنا أن الله خلقنا بأذنين أثنتين ولسان واحد... ولو كان الكلام أهم من الاستماع لخلق الله لنا لسانين وأذن واحدة).

انصت الطلاب جميعا وتحولت عيونهم الي الدكتور الذي بدأ في شرح الدرس الأول من اتيكيت الكلام قائلا: «لا تحتكر الحديث فتصبح ممل»

من الامور التي تفسد جو أي لقاء أن يحتكر شخص الحديث لوحده... فلا يعطي فرصة للمتواجدين معه للكلام (شخص أناني)... فهو ثرثار بامتياز... لا يتوقف عن موضوع حتى يدخل في موضوع آخر... ينتقل بلا توقف بين الموضوعات بسهولة عجيبة، وبحماس لا ينقطع ( شخص محب للظهور).

لدى مثل هذه الشخصية مشكلة في «الانصات» فهو لا يسمع الآخرين إذا تحدثوا، لأنه مشغول دائما بالتفكير والتجهيز لقصصه ولحكاياته... ولذلك يكون تركيزه في



الموضوعات المطروحة ضعيفا، وقد يصل به الحد إلى عدم سماع معظم الحديث أو فهمه، فتأتي مداخلته أو ردوده ضعيفة... ويخرج بالحديث بعيدا عن الموضوع... لا يحترم وقت النقاش، و«تخنقه» إذا حددت له وقت معين للحديث.

في إحدى زياراتي للسودان أقمت في احد الفنادق ذات الاطلالة الجميلة على مدينة الخرطوم، فكنت كل ليلة أصعد إلى «روف» الفندق قبل النوم للاستمتاع بمنظر الخرطوم في المساء، والاستمتاع ايضا بنسيم الليل الذي يخفف من حرارة الجو... وكنت اتعمد الجلوس في ركن هادئ بعيد عن الضوضاء... وذات ليلة صعد إلى الروف ملاحو أحد خطوط الطيران بزيتهم الرسمي... اربع سيدات ورجلان... جلسوا بالطاولة المواجهة لي... أجبرني صوت أحدهم العالي على الالتفات تجاههم، والاستماع بدون رغبة مني... لاحظت في البداية أن شخص واحد هو المتكلم، والآخرون يكتفون بتعليق بسيط أو هز الرأس... ظننت أنه الأكثر حيوية والآخرون متعبون بعد رحلة سفر... كانت ساعتني تشير إلى التاسعة والنصف مساء... ومازال أمامي نصف ساعة لأذهب لغرفتي... حاولت ان ابعد عيني عنهم، ولكن صوته العالي رفض ان يترك أذني... كان يتكلم عن التغيير الاخير في حكومة بلده... يتكلم عن عيوب هذا الوزير ومساوئ ذاك المسؤول وفساد تلك الحكومة... وازداد انتباهي لحديثه وارائه وخاصة انني متابع جيد للمشهد السياسي الساخن للبلد التي يتحدث عنها... وازداد انتباهي لهم، فلاحظت انهم توقفوا عن التعليقات المقتضبة البسيطة التي كانوا ينطقون بها، وتوقفوا عن هز رؤسهم، وأصبحوا يكتفون بالنظر اليه... أدهشتني قدرته على الاستمرار على الحديث دون توقف، برغم تشاؤهم المتواصل، وأدهشني حماسه الذي لم ينطفئ رغم عدم تجاوبهم معه، وكأنه يتحدث إلى نفسه أو الى نائمين... شعرت بأسى لهؤلاء



المستمعين الذين يبدو انهم كانوا «مجبزين» على سماع حديثه احراجا منه، أو تقديرا له، أو خوفا منه... فقد كان يبدو أنه أكبرهم سنا ومركزا... تركتهم بعد نصف ساعة من حضورهم، وهو مازال يتحدث بصوته العالي المزعج، بدون ان يلاحظ الارهاق والتشاؤب لزملائه.

### اتيكيث المتحدث البارع

● تجنب الاستحواذ لوحدك على الحديث واحتكاره لمدة طويلة أو على مدد طويلة، حتى لا يفسد اللقاء ويدخل الملل للمستمعين... وحتى لا ينفر الناس منك، ويهربون من اللقاء معك.

● المتحدث البارع يطلب من الآخرين مشاركته الحديث، ويحفزهم على المشاركة فيه... انه بذكائه مقتنع بأن مشاركتهم له في الحديث تعطي الحديث حيوية أكثر.

● المتحدث البارع يلاحظ ردود افعال المستمعين له ولغة جسدهم... ويهتم بتجاوبهم معه... هل هم مهتمون بسماعه فيستمر في الحديث؟ أم انهم غير مهتمين واصيبوا بالملل فيتوقف؟.

● البارعون في الحديث بارعون في "توقيت" التوقف عن الكلام، فهم يعرفون تماما متى يتوقفون عن الكلام... وهم بارعون كذلك في تحديد "جرعة" الكلام، فلا يطيلون لدرجة الملل ولا يختصرون لدرجة تصيب المعنى بالخلل. (أطال فأمل، واختصر فأخل).

● المتحدث البارع يدرك أن الجمل والتعليقات القصيرة أحيانا وفي مواقف معينة تكون افضل من الخطب الطويلة، وأن الصمت أحيانا أبلغ من الكلام. (إذا كان الكلام من فضة فإن السكوت من ذهب).

● المتحدث الذكي لا يحب استعراض معلوماته أو ثقافته



في كل لقاء... فهو يعرف ان معلوماته مطلوبة فقط وقت الحاجة اليها... فمثل هذا الاستعراض يفسد جو الحديث ويجعل المتحدث متهما بحب "الظهور"، وخاصة إذا كان الحوار أو الحديث ليس ذو صلة بالمعلومات الاستعراضية.

● المتحدث البارع لايهتم فقط بالكلمات التي ينطقها، فهو يهتم بعناصر الحديث الثلاثة التي تجعله متحدثا بارعا... فهو لايعتمد فقط على قوة الكلمات المنطوقة لأن تأثيرها محدود كما تقول الدراسات (قوة تأثيرها لاتزيد عن ٧٪)، ولذا يهتم بالعنصرين الآخرين وهما: الاتصال البصري الجيد مع المستمع (قوة تأثيره تصل إلى ٥٥٪)، ونبرة الصوت المعبرة (قوة تأثيرها تصل إلى ٣٨٪).

### اتيكيث احترام القانون

تحولت الواقعة التي تعرض لها الاعلامي الاستاذ خيرى رمضان إلى قضية رأي عام بعد تدخل النقابة والاعلاميين وعدد من قادة الرأي في المجتمع... وبدأت الواقعة مع قيام رمضان في احد برامج التلفزيونية على القناة الفضائية المصرية الأولى بمناقشة أحوال ضباط الشرطة المعيشية ومستوى رواتبهم، مما اعتبرته وزارة الداخلية المصرية تدخلا مرفوضا، لايصح نقاشه علنا على وسائل الاعلام، وأقامت ضده قضية أمام النيابة... وازداد الاحتقان على مستوى كثير من الجهات الاعلامية وغير الاعلامية إلا أن خيرى رمضان التزم الصمت والهدوء، واعلن احترامه لحكم القضاء، وأذعن بكل رضا لكل الخطوات الضرورية، بما فيها الاستفزازية التي تمت تجاهه... وانتهت القضية باصدار حكم قضائي، أذعن له ودفع الغرامة... وعاد رمضان لمتابعة برنامجه الناجح بهدوء، بدون ضوضاء، مع تأكيد احترامه التام للقوانين، مما حفظ له مكانة جيدة في نفوس محبيه، وعند الرأي العام.



اتيكيت الحديث وفن الاتصال يطلب من المتحدث البارع ان:  
● يحترم القوانين السائدة بالدولة والعرف والعادات، ويحترم ثقافات الدول والاديان والقيم السائدة.

● يتجنب الدخول في معارك كلامية وتصريحات استفزازية قد تثير الكثير من الانتقادات والاعتراضات.

● يحترم أيضا القوانين واللوائح الخاصة ببعض الجهات، وخصوصية تلك الجهات ذات الحساسية.

● يتعد عن التشهير أو التضليل أو محاولة اثاره الرأي العام.

### اتيكيت الحديث

الكلمة التي ننطق بها لها تأثير لحدود له، فبكلمة تكسب قلب، وتسعد انسان... وبكلمة تكسر خاطر، وتدمر علاقة... الكلمة «قوة ناعمة» إذا استخدمت للخير والحب والسلام... وهي «قوة غاشمة» إذا استخدمت للشر والتدمير والنزاع.

وبساعد الاتيكيت وفن الاتصال في وضع لمسات مهمة ودقيقة لـ «الكلمات»، و«الحديث»، حتى نستفيد من هذه القوة الناعمة في بناء شخصية المتحدث البارع، الذي يمتلك مفاتيح كثيرة لـ: الحفاظ على علاقات قوية مع الناس، وكسب صداقات جديدة نافعة، وامتلاك قوة تأثير وإقناع متميزة:

● التواضع، البساطة، الروح المرحة، احترام شعور الآخرين، احترام رأي الآخرين... عناصر خمسة لو تم تغليفها "بابتسامة رقيقة" تجعل حديثك أكثر رقيا، وقبولا من الآخرين.

● الاستماع الجيد للآخرين وعدم مقاطعتهم يساعدك في فهمهم، ومعرفة شخصياتهم واحتياجاتهم... فيصبح حديثك

متوافق مع حديثهم، وتصبح ردودك متسقة مع النقاش معهم... ويكون الحوار بينكم مثل لعبة "البونج بونج" التي تتبادل فيها الافكار ذهابا وايابا بينك وبينهم... وتكون النتائج أفضل.

● تجنب الدخول في حوارات مع الشخص "الجاهل"... وطبعا ليس محببا أن تصارحه بجهله... أما إذا كان حديثه يؤدي إلى فتنة أو تقديم معلومات مضللة فيجب التدخل والادلاء بالمعلومات الصحيحة بأسلوب الواثق، غير المجادل... وتجنب ان يجرك إلى "جدال سقيم" لافائدة منه.

● في حال الحديث السلبي حول "رأي شخص ما" تجنب انتقاد الشخصية ذاتها، ووجه نقدك الموضوعي إلى الرأي الذي تم طرحه... أما إذا كان الحديث ايجابى عن رأي شخص فيمكن الاشادة هنا بشخصيته... مجاملة وليس نفاقا.

● لا تخجل من قول لا أدري (فمن قال لا أدري فقد أفتى) ... وهذا افضل كثيرا من الكلام في شئ لا تعرفه... مما يفضح ثقافتك وبظهر جهلك.

● تخلص من "الفهولة" و"الشطارة" ومحاولة أظهار أنك "تعرف كل شئ" في "كل شئ"... وعليك باحترام التخصص والمتخصصين، والاستماع لهم باحترام وتقدير.

● تجنب "الاستعراض المعلوماتي" أمام من لا يعرف المعلومات التي لديك، حتى لاتبدو في مظهر "المتغطرس".

● "لغة الجسد" خطيرة ومهمة اثناء حديثك، وهي اداة مهمة لدعم حديثك... فلا تستخدمها لتعطي اشارات عدائية أو مستهجنة... وينصحك الاتيكيت وفن الاتصال بالاهتمام بها جيدا.

● تجنب السؤال عن الأمور الشخصية، وتجنب أيضا استخدام اساليب الحديث الملتوية للوصول إلى معلومات



شخصية تسئ أو تضايق محدثك.

● مخاطبة الاشخاص بألقابهم العلمية أو الاجتماعية، أو باللقاب المتعارف عليها بالمجتمع اثناء الحديث الرسمي والحوارات... ومراعاة ذلك حتى مع الاصدقاء والاقارب عند وجودهم في المحافل الرسمية.

● ارفع مستوى وعيك بالتقنيات الحديثة ووسائل التواصل الاجتماعي مثل السوشيال ميديا... وكن أكثر وعيا وحرصا بما يصدر منك وعنك، وما يحيط بك اثناء الحوار أو الحديث... وتذكر أهمية وسائل التواصل الحديثة، مع تذكر خطورتها وشراستها... فإن نشر صورة لك أو مقطع فيديو قد يؤثر كثيرا ايجابيا أو سلبيا في مسيرتك، وعلى شخصيتك، أو مكانتك.

## الفصل الخامس : اتيكيت المحاور الناجح

● «من لا يتنازل عن رأيه، لا يصح اخطاءه، وسوف يفقد الحكمة في غده، كما فقدتها في يومه»

### جوناثان سويفت

الحوار منصة لتبادل الافكار ومناقشة الاراء وطرح المشاكل ووضع الحلول... وهي وسيلة للمبارزة الفكرية... وكما انها وسيلة لكشف الحقائق، فهي وسيلة أيضا لكشف طبائع الناس وشخصياتهم، (وهذا ما يغفل عنه الكثيرون)... فيأتون بتصرفات تسيء لأنفسهم ولمكانتهم، أو يتلفظون بكلمات غير مختارة بعناية، أو يتحدثون بطريقة وأسلوب غير مستحب ومستهجن... سواء عن قصد ونية مبيتة، أو عن جهالة وغرور واستهانة بالآخرين... فمثلا لا يبدون احترام لشخصية الآخر ولا يحترمون آراؤه، و يتعمدون مصادرة افكاره والتصادم والنزاع الفكري... واحيانا الصدام اللفظي والجسدي.

ويضع الاتيكيت وفن الاتصال العديد من القواعد التي تعيد لهذه المنصة (منصة الحوار) اداها، وبرتوكولاتها، ويرسخ القوانين التي تعيد الاحترام المتبادل للمحاورين والمشاركين في الحوار او النقاش.

### اتيكيت إدارة الحوارات

● يجب على مدير الحوار ان يحدد قبل بداية الحوار اسلوب إدارة الحوار، مثل: المدة المحددة لكل متحدث، المحاور التي سيتم مناقشتها، اسلوب المناقشة والحوار، ادوار المتحدثين... ومثل هذه الامور يفضل مناقشتها مع المتحدثين قبل بدء الحوار... ويجب ان يلتزم المتحدثون بها تماما.

● يجب أن يتمتع مدير الحوار بثقة جيدة ومكانة رفيعة، حتى

يتمكن من السيطرة على الحوار وتوجيهه، كما يجب ان يتمتع باللباقة التامة، مع بعض الحزم الذي يمكنه من توجيه الحوار والمتحدثين بالشكل الذي يخدم الحوار ذاته.

● يجب على مدير الحوار ان يكون عادلا، فيمنح المتحدثين فرص متساوية من الوقت والمساحة لعرض كامل افكارهم واراتهم.

● مدير الحوار الناجح لا يجب ان ينحاز لطرف على حساب طرف آخر، فالأفضل ان يظهر حياده التام، ولا ينساق وراء اراءه وميوله الشخصية أو عاطفته وتعاطفه.

● الاستماع الجيد للمتحدثين ومنحهم الفرصة لعرض افكارهم كاملة في حدود الوقت المتاح، مع مطالبة المشاركين في الحوار بذلك.

● مراعاة التعامل الجيد مع جميع الاشخاص، واحترام مشاعرهم وافكارهم واراتهم.

● ان يقوم بتشجيع المتحدثين والمتحاورين على الحوار، وتحفيزهم على طرح رؤياهم واستفساراتهم.

### اتيكيث عدم المقاطعة والتواصل مع المتحدث

الاستماع الجيد للمتحدثين الآخرين اثناء الحوار والمناقشة دليل على قدرة الشخص على التحكم في انفعالاته وضبط سلوكه... وهذا يعطي مؤشرات عالية على رقي تعامله وحسن ثقافته ورجاحة عقله، واحترامه للآخرين.

في اجتماع لمناقشة ميزانية شركة (...). وقف أحمد مدير المالية يتحدث عن ميزانية عام ٢٠١٠... وكان الوقت المحدد له ٣٠ دقيقة، ولكنه تجاوز الوقت المسموح بربع ساعة... وانتهت كلمته بدون أن يقاطعه أحد، تنفيذاً لبروتوكول الاجتماع الذي يقرر عدم المقاطعة اثناء اللقاء الكلمة والالتزام بالوقت المحدد... وبعدها اعطيت الكلمة



لابراهيم مدير المشاريع الهندسية لمدة ٣٠ دقيقة أيضا...  
ولكن احمد قاطعه بعد ١٥ دقيقة، ثم قاطعة مرة أخرى قبل  
النهاية بـ ٥ دقائق... فاغتاظ منه مدير المشاريع الهندسية،  
وقال له بعصبية شديدة وفي استهزاء (انت لاتفهم في الامور  
الهندسية، فلماذا تقاطع؟!))، ثم استأذن وغادر الاجتماع  
غاضبا... وتحولت قاعة الاجتماعات إلى حلبة صاخبة تتعالى  
فيها الاصوات الغاضبة المؤيدة والمعارضة، بعدها قرر رئيس  
الاجتماع وقف الاجتماع، ثم التأجيل!!!.

مثل هؤلاء الاشخاص الذين يقاطعون المتحدث يشيرون  
الازعاج، ويخلقون التوتر... وهم لا يحترمون رأي  
المتحدث... وهم يسيئون لأنفسهم أيضا... وهم في نظر  
المراقبين للمشهد يفتقدون العديد من المهارات الاتصالية  
المهمة؛ مثل: مهارات الاستماع، ومهارات الحوار  
والنقاش... ويشبتون أنهم: (أنانيون) لأنهم لايسمحون للآخرين  
بإثبات انفسهم... وهم (مغرورون) يرون أنفسهم أفضل  
من غيرهم... وقد يصفهم البعض بـ (قليبي الذوق)، لأنهم  
لايراعون مشاعر الاخرين.

ويقدم اتيكيت الحوار وفن الاتصال العديد من النقاط المهمة  
والتوصيات لجعل الحوارات والاحاديث والمقابلات أكثر فائدة  
وفاعلية، مثل:

● الاستماع الجيد "الانصات" ضرورة عند المحاور الماهر،  
لانه يعطيه فرصة جيدة للاستماع لكل مايقال ومعرفة مايدور  
في عقول الآخرين، فيصبح أكثر قدرة على محاورتهم والرد  
عليهم أو مشاركتهم في الحوار.

● الاستماع الجيد وعدم الاستعجال في الرد، يمنح الشخص  
وقت وفرصة لترتيب افكاره، وعرضها في اتران.

● الالتزام بالوقت الممنوح للحديث، مما يعطي انطبعا

بالانضباط... وحتى لا يتم التجاوز الذي يضر بوقت المتحدث التالي، فتقل فرصتهم لعرض آرائهم وافكارهم.

● تجنب المشتتات التي تشغل عن متابعة المتحدثين؛ مثل النظر في الموبايل أو تشغيله، أو تليب الاوراق، أو الحديث للشخص المجاور.

● الالتفات التام للمتحدث وعدم اجراء احاديث جانبية مع الاشخاص الجالسين قريبا منك، او الهمس في أذانهم.

● استعمال لغة الجسد بذكاء لظهار الانتباه والانصات الجيد للمتحدث، مثل الميل ناحيته قليلا، والاتصال البصري الجيد مع المتحدث، وغيرها من حركات الجسد التي تعطي انطبعا ايجابيا.

### اتيكيث احترام الرأي الآخر

● اعطاء الفرصة الكافية والوقت الكافي للمتحدث لعرض رأيه أو كلمته، مع عدم مقاطعته.

● التعود على تسجيل الملاحظات او الاستفسارات في ورقة، لمناقشتها عند فتح باب المناقشة.

● تقبل بصدر رحب واحترام افكار وآراء الآخرين، حتى لو كان ذلك مخالفا لرأيك، وتعامل معها بصدر رحب، وبدون عصبية أو رفض مطلق أو غير منطقي... وناقشها بهدوء وعقلانية.

● تخلص من التمسك الشديد برأيك، وتذكر دائما أن (رأيي صحيح يحتمل الخطأ، ورأيك خطأ يحتمل الصواب).

### اتيكيث احترام شخصية المتحاورين

● احترم شخصية المتحدثين الآخرين مهما كان الاختلاف بينكم... وتعامل بموضوعية مع الموضوع المثار، ولا تنحرف بالحوار الى الموضوعات الشخصية.



● تجنب الاتيان بأي سلوك أو حركة أو لغة جسد تسيء للمتحدث أو للمشاركين في الحوار.

● تعامل بتواضع مع الاخرين، ولا تحقر من ثقافتهم أو مظهرهم، أو هيتتهم... ولا تحاول التباهي والتفاخر في وجود متحدثين أو محاورين أقل منك.

● احترم عادات الاخرين وثقافتهم وديانتهم ولغتهم، وبيئتهم وزبيهم الرسمي، وطقوسهم الخاصة.

### اتيكيث "المجامله" اثناء التحوار

● اقتنع بأن الحوار وسيله تواصل غير عنيف... فاحرص على ان تكون حواراتك وماقشاتك هادئه، وديه، وبدون تصادم.

● كن "مجاملا" عند الدخول في حوار مع آخرين، فتكسب تعاطفهم معك شخصيا وتأيدهم لافكارك، حتى لو كانوا مخالفين لك، مثل ان تبدأ مناقشتك معهم بقول: (سعدت بمعرفة رأيك ولكن لي ملاحظات عليه مثل...) أو (شكرا لوجهة نظرك القيمة، ولكن للأسف إنني اختلفها حيث...) أو ( رأيك صحيح واتفق معك في نقاط واختلف في نقاط أخرى...) أو (اتفق مع رأيك، وأسمح لي أن أضيف كذا وكذا...) مثل هذه الأساليب تجعل الحوار هادئا غير متشنج، والمناقشة مثمرة، ويحفظ الاحترام لكل الاطراف.

● شجع المتحدثين الآخرين على المشاركة في الحوار وابداء افكارهم واراتهم، ولا تتردد في الثناء عليهم وعلى افكارهم واراتهم، أو التصفيق لهم أو ارسال الاشارات التي تحمل الاعجاب.

● لا تجعل تشجيعك للمؤيدين لك فقط، بل شجع كذلك الافكار المخالفة أو المنافسة إذا كانت وجيهة... وقم بتحية ومجامله "المعارضين" أو "المخالفين" بعد القاء كلمتهم

فتكسب احترامهم.

● شارك في تحية المتحدث بعد القاء كلمته بالتصفيق مثلا (حتى لو كان معارضا لك او على خلاف شخصي معك)... ولا تكن الشخص الممتنع عن التصفيق في قاعة يصفق فيها الحاضرون للمتحدث... إذا فعلت ذلك فإنك تعطي عنك انطباع بأنك شخص غير ايجابي وغير "محفز".

### اتيكييت التواصل مع المستمعين

● إذا كنت ضيف أحد اللقاءات الحوارية في وسائل الاعلام المرئية أو المسموعة تذكر انك ضيف على الآف المشاهدين، ولست ضيف الاستديو فقط... كن شديد الحرص في الفاظك وردودك وانفعالاتك وحركات جسدك.

● إذا كنت متحدثا امام الجماهير احرص على الاتصال البصري مع المستمعين اثناء القاء كلمتك.. فإن عدم التواصل البصري يخلق فجوة وانفصال بين المتحدث والمستمع.

كما حدث لشخصية رسمية كانت تلقي كلمة أمام عدد كبير من المدعوين في مؤتمر دولي، حيث لم يرفع بصره عن الاوراق التي يقرأها، ولم يرفعها إلا لتقليب الصفحات، ولم يتبادل النظر مع المستمعين طوال فترة تزيد عن ١٠ دقائق (مدة كلمته)... فوصفته زميلة تجلس بجانبه بأنه لا يجيد فن الالقاء ومهارات الاتصال.

### اتيكييت التعامل مع مواقف الحوار الصعبة

● يطالبك الاتيكييت بعدم الغضب والتحلي بالصمت، وضبط الاعصاب اثناء الحوار، واتقان ذلك أثناء محاوره "المثيرين" للعصبية والغضب... ويطالبك بممارسة الصمت (الضابط) الذي يضبط ايقاع النطق عندك ويتحكم في لسانك، فلا تتكلم إلا بعد أخذ وقت كافي للتفكير... ويحذرك من الوقوع في الصمت (المتحفز) الانفعالي الغاضب، الذي يشبه القشرة



الرقيقة التي تغطي بركان ثائر بداخلك يتحفز للانفجار بعنف في وجه المتحدث؛ وبسيطر عليك فلا تستطيع التحكم في انفعالاتك فيخطئ لسانك ويسئ ... وغالبا لن تحسن الرد أو الحديث، وستقع في اخطاء تندم عليها.

● وبطالك فن الاتصال بالهدوء التام وعدم الانسياق (الجر) وراء محاولات إثارة غضبك، والتي يتعمدها اعداؤك للإيقاع بك وكسب جولات ضدك، وجرك للفخاخ (المقابل) المنصوبة لك حتى تتلفظ بالفاظ غاضبة مستهجنة تحسب ضدك وتسئ اليك.

وهذا ماحدث مع شخصية دينية مشهورة عندما اتصلت عليه فتاة ادعت انها صحفية، واستدرجته أولا للإجابة عن بعض الاسئلة المألوفة... وبعد ان اطمأن لها فاجأته بتوجيه السباب والاتهامات الشخصية له... فغضب بشدة وقام رجل الدين بسبها بالفاظ يرفضها الدين ولا تليق بمكانته... وكانت الفتاة تسجل الاتصال الهاتفي... فقامت بنشره على وسائل السوشيال ميديا... وتعرض الشيخ الجليل لموقف لا يحسد عليه، ولا يليق بشخصيته ولا بمكانته.

● عدم الاهتمام بالهفوات الصغيرة التي تحدث اثناء الحوارات، سواء كانت مقصودة أو غير مقصودة، حتى لا تفسد الحدث الكبير الذي تشارك فيه.. مثل تأخير موعد اللقاء كلمتك امام مؤتمر ما نتيجة لازدحام جدول المتحدثين، أو مناداتك بغير لقبك في خطأ غير مقصود.



## الفصل السادس : اتيكيت وفن الانصات

● «خير الفضائل الصمت؛ لأنك بواسطته، تستمع للآخرين، فتعرف عيوبهم وتخفي عيوبك».

جورج برنارد شو

"الانصات" أحد الاسرار العظيمة للنجاح... وهو أيضا السر الأعظم للتعامل الجيد بين البشر... والانصات درجة عالية كثيرا عن مجرد الاستماع... فالشخص المنصت تركيزه عالي، حريص على استماع وفهم كل مايقال، قادر على معرفة شخصية المتحدث... أما الشخص المستمع فقد حرم نفسه من معرفة شخصية المتحدث أو التعرف عليه جيدا، وأوقف نفسه في "محطة" الاستماع السلبي... محطة (متحدث لا يُسمع ومستمع لا يسمع).

إن الانصات يعطي انطباعات رائعة عنك، فهو ليس فقط مظهر لتقديرك واحترامك لمحدثك، ولكنه تعبير عن شخصيتك الراقية الناضجة، التي سوف تحظى بتقدير واحترام محدثك أيضا. إن أكثر الاشخاص حبا لقلبي وقلبك هم هؤلاء الذين يعطوننا آذانهم قبل قلوبهم وعقولهم... فهم أكثر الناس فهما وتقديرا وتعاطفا مع مشاعرنا واحاسيسنا... وعلاقتنا بهم تتميز بالاستمرارية... والجمال.

ومن المتوقع انك سوف تحسن الاستماع (تنصت) لهؤلاء الذين أحسنوا الاستماع اليك (انصتوا)... هكذا يطالبك العدل!!!... القانون الذي يطالبك بأن تعطي كما تأخذ، لتصبح العلاقة قائمة على "التوازن" و"التكافؤ"... وهكذا يقول أيضا الاتيكيت وفن الاتصال الفعال، اللذان لا يقبلان ان يفوقك غيرك في عطائه.

ان "الانصات" عملية ليست سهلة، ومهارة يصعب كثيرا اكتسابها... فسهل على الشخص ان يتكلم ولكن الصعب

ان يصمت... ولذلك كان الانصات دليل على قوة الشخص وامتانة تركيبته العقلية والنفسية، وقدرته على مقاومة رغبة الكلام.

يقول كريس كول مؤلف كتاب (التواصل بوضوح وشفافية) «إن الانصات يتطلب مجهودا شاقا، فنحن عندما ننصت بالفعل، يرتفع ضغط الدم، وترتفع درجة حرارة الجسم وتتسارع ضربات القلب. وهي نفس التغيرات الجسمانية التي تحدث عند الهرولة في الشارع».

والمنصت يعلم أن من يمتلك المعلومة يمتلك القوة، فهو يثري معلوماته بسماع آراء غيره من المتخصصين... ويعلم أن المعلومة قد تأتيه من شخص غير متوقع فيتواضع لينصت له.. ولا يتعصب لرأيه وافكاره الشخصية لأنه يعرف ان التعصب يعميه عن معرفة جوانب خفيه عنه... ويعرف كذلك ان من الحكمة في كثير من الاوقات (مثل الاجتماعات) أن يتربث ولا يكون اول المتحدثين أو أول من يعرض رأيه، حتى تتاح له فرصة الاستماع أكثر للآخرين، فيساعده ذلك في تقديم الأفضل والأقوى.

إن الانصات لايتطلب منك فقط أن تسمع لمحدثك بانتباه تام وتركيز وتفاعل، ولكن يريد منك ان تتحكم في لغة جسدك فتكون خاضعة هي الاخرى لقانون الانصات.

حنان طالبة بالصف الرابع قسم اعلام جامعة... ، وقفت في المدرج تشكو من ضعف الدرجة التي حصلت عليها في الترم الأول وتطالب بإعادة تصحيح ورقة امتحانها... رد عليها الدكتور المحاضر (للاسف من غير مانراجع أنا متأكد ان درجتك ضعيفة)... نظرت اليه في غضب، رد واثقا (أنت دائما سرحانه في المحاضرات... فكيف تحصلين على درجة أعلى؟). وواصل الدكتور المحاضر(مشكلتك انك لاتجيدين

التركيز في أي شيء).

توقفت حنان عن النقاش لأن هذه الملاحظة تكررت كثيرا من الاشخاص المحيطين بها... فقد كانت حنان تعطي الانطباع بأنها مشغولة دائما وغير مركزة، مشغولة بهاتفها أو اظافرها أو شعرها الاشقر أو الاكسسوارات التي تتزين بها. وكانت نظراتها أيضا تائهة لاتركز مع محدثيها، فتعطي انطباع غير محبب لمحدثيها بأنها (غير مهتمة) و(غير منصتة).

## اتيكت الانصات

● الانصات بتركيز ليس مطلوبا فقط في الاجتماعات مع الرؤساء أو الاجتماعات الرسمية، ولكنه مطلوب منك في كل موقع ومع كل انسان يتحدث اليك في أمر له أهمية بالنسبة له أو لك.

● استمع جيدا وافهم قبل الرد !!!... فالاستماع الجيد للسؤال وعدم التسرع بالرد، يعطيك فرصة أكبر لمعرفة المقصود من السؤال... وهذا يجنبك الكثير من الاخطاء والمشاكل عند الاجابة... ولك الحق ان تطلب اعادة السؤال أو ان تجيب بسؤال توضيحي، حتى تتجنب الوقوع في مشاكل أو اخطاء.

مثلا سؤال الزوج لزوجته: هل مازال أمامك وقت طويل لتنتهي من تجهيز الطعام؟... فمن الوهلة الأولى قد تفهم الزوجة السؤال بأنه تأنيب أو عدم الرضا لتأخرها في تجهيز الطعام، وبناء عليه سوف يكون ردها استفزازي... أما إذا حاولت ان تستوضح الهدف من السؤال وسألت الزوج: هل تسأل لأنك جائع؟. فقد تكون اجابة الزوج: لا... اسأل فقط لأعرف هل يمكنني النوم قبل الاكل؟.

● ان أي جهاز يستقبل الاشارة كاملة أولا ثم يعيد ارسالها... ولا يتجاوب مع اي اشارة لم تصله كاملة...



وهكذا عقلك... استمع كلام المتحدث حتى ينتهي وافهم واستوضح، ثم قم بالرد... واحذر من أن تشغل نفسك بالرد قبل ان تستقبل الإشارة كاملة.

● لا تسمح لنفسك أن تكون مثل متحاورين في برنامج تلفزيوني يتناقشان في موضوع ما، وكل واحد منهم متمسك برأيه ولا يعطي للآخر فرصة للحديث، ويتكلمان بصوت مرتفع في نفس الوقت... طبعاً لن يسمع كل منهما الآخر... ولن يسمع المشاهدون غير صراخهما.

● تخلص من تصوراتك وأفكارك المسبقة حول المتحدث وموضوع الحديث... واستمع بتركيز... فكثيراً ما تتغير أفكارنا وتصوراتنا المسبقة بعد استماعنا للآخرين.

● لا تكن مغروراً بنفسك أو بعلمك... استمع للآخرين باحترام... فقد تكتسب معلومة مهمة من شخص لا تتوقع امتلاكه لها.

● اثناء استماعك للآخرين احرص على الاتصال البصري غير التهديدي، واطهر ايماءات الانصات التي تشجع محدثك على الحديث (هز الرأس، كلمة أو ابتسامة مشجعة، جملة تأكيدية، سؤال توضيحي... وغيرها). إهمال ذلك سوف يعطي اشارات سلبية مثل عدم الاستماع، عدم الاحترام،... أو الملل وغيرها (وكلها معاني لا يحبها الاذكيا).

● الاتصال الفعال يطالبك بالاهتمام بلغة جسدك، فالجسد ينصت تماماً مثل صاحبه... فاجعل لغة جسدك تعبر عن انصاتك وتقديرك لمحدثك.

● عند الانصات لأي شخص توقف تماماً عن مشتتات التركيز، فلا تشغل بأي شئ آخر مثل الرد على الهاتف أو الانشغال به ومتابعة شاشة الموبايل، او النظر في شئ على مكتبك أو بين يديك او على الشاشة، او الانشغال

بالاكسسوارت التي ترتديها والمفاتيح التي تحملها، أو الحديث الجانبي مع الآخرين، وغيرها.

● لا تتسرع في اصطياذ اخطاء شخص تستمع اليه... فإن كنت في موقع المدير مثلا وكان هناك خطأ في تقرير يعرضه أحد الموظفين... انتظر حتى ينتهي من عرضه ولا تقاطعه ، ولا تشير بأصبعك أو أدواتك إلى موقع الخطأ اثناء العرض، ولا تنقر بقلمك لتلفت نظر الآخرين للخطأ.

فالاتيكيت وفن الاتصال يطالبك كمدير ناجح بأن تنتظر حتى ينتهي الموظف من عرض تقريره، ويطالبك بأن تبدأ مداخلتك او نقاشك بكلمه افتتاحية محفزة، مثل (شكرا لمجهودك)... وبعدها تدخل في المناقشة، مع الحرص على تجنب التعليق الصادم الذي يسبب احراج الموظف، فمثلا بدلا من قولك: (الفقرة ١٠ خطأ)، يفضل القول (اسمح لي ان اتناقش معك في الفقرة رقم ١٠) أو (ارجو منك مراجعة معلوماتك في الفقرة ١٠ لأنني اعتقد انها غير دقيقة) أو (اعتقد ان الفقرة ١٠ مازالت غير مقنعة لي، فأرجو فتح باب المناقشة حولها).

كما يدعوك الاتيكيت وفن الاتصال بعدم التعليق الساخر المهين، مثل (كنت اتوقع منك افضل من ذلك)... فبدلا من ذلك استخدم اسلوب التعليق الايجابي المحفز مثل ( احسنت العرض، ولكن اتوقع منك فيما بعد التركيز أكثر في النقاط التالية.....،.....،.....).

● إذا تحدث اليك شخص وانت مشغول أو مهتم بأمر ما، اترك كل شئ واستمع له وانظر اليه... تخلص من جملة "تكلم انا اسمعك" في الوقت الذي انت منشغل فيه بشئ آخر.

● لا تضيع وقتك في الانصات لشئ غير مهم أو مفيد، وإذا كنت مضطرا لسماع شخص (ثرثار)، وتريد التخلص منه





بلباقة، أخبره ان امامه وقت محدد ( ١٠ دقائق مثلا ) لأنك بعدها سوف تذهب لاجتماع عمل.

● تدوين ملاحظاتك حول مايقوله المتحدث يعطي دلالة كبيرة على اهتمامك بما يقول، ورغبتك في تذكر كل مايقال... احرص على اصطحاب مفكرتك وقلمك عند كل مقابلة عمل لتسجيل تعليمات رؤسائك مثلا... (اسلوب يعجب به الرؤساء).

## الفصل السابع : اتيكيت الشكر والتقدير

● النجاح هو الخطيئة الوحيدة التي يرتكبها الإنسان، بحسن نية، ومع ذلك لا يغتفرها له زملائه»

### فولتير

”الشكر“ مظهر مهم للتحضر والاحترام المتبادل بين البشر... وهو حق مكتسب لكل شخص قدم خدمة أو عمل نافع أو منفعة، أو ساهم في تأسيس قيمة مهمة... وهو وسيلة مشروعة للمجاملة... وبدون ”الشكر“ تفسد الكثير من المشاعر وتضعف العلاقات.

ويعتبر الشكر والتقدير وسيلة فعالة لـ ”التحفيز“ وبناء روح جميلة مع من نتعامل معهم أو نعيش بينهم... فهما ”ضرورة حتمية“ لبناء بيئة صحية، تشجع على العطاء والاجتهاد والابداع.

### اتيكيت التعبير عن الشكر

قد لا يعطي بعض الناس اهتمام ما لعبارات الشكر التي يطلقونها أو طريقة تقديمها، ويؤديانها بشكل عفوي، فلا تحظى بالامتنان أو الترحيب المتوقع، أو حتى بـ ”الملاحظة“... وحتى لا يحدث ذلك يضع الاتيكيت وفن الاتصال تلك القواعد:

● لا تنطق لفظ الشكر (عاريا)، بل اقرنه بالفعل أو العمل الذي بسببه تم الشكر، حتى يرتبط بالذهن الشكر والفعل معا فيكون له تأثير أقوى، ومما يشجع على تكرار حدوث الشيء الجيد؛ مثل (شكرا على تلبية الدعوة وحضورك الحفل)، (اشكرك جدا لزيارتك لنا)، (نحن نشكرك على العمل الذي قمت به)، (بارك الله في جهدك لحل مشكلة جهاز الكمبيوتر)، (شكرا لك حبيبي على هذا الطعام اللذيذ)،



(شكرا لك ابني على احضارك الدواء من الصيدلية)...و...  
و...و...و...

● لا تجعل كلمات الشكر باردة، اجعلها حماسية معبرة عن الامتنان باستخدام لغة جسد معبرة عن شعورك، وبأن تجعل الابتسامة الودودة مرافقة دائما للشكر... مع تعمد المصافحة الحارة أو النظر المباشر في عين الشخص عند تقديم الشكر، او تقبيل جبينه او رأسه أو وجهه، أو ملامسة اليدين او الضغط على الكتف او الانحناء... كلها مظاهر تغلف الشكر وتعبر عنه.

● قدم الشكر في لحظة تقديم الخدمة او المنفعة أو حدوث الفعل، بلا تأخير أو تسويق... حتى لا يفقد الشكر اهميته.

● وإذا تأخر الشكر لأي سبب فلا يجب اهماله، ويجب تقديمه بلا تسويق في أقرب فرصة مواتية... (شكر متأخر افضل من لا شكر)

● قدم الشكر بصوت مسموع وبعبارات واضحة مفهومة، وموجهة للشخص الذي يتم شكره. وإذا كان الشكر على عمل شارك فيه آخرون فلا يصح أن يستأثر به فرد واحد من المجموعة، بل يجب ان يقدم الشكر للجماعة ككل، مثل: (شكر فريق العمل الذي قام باعداد هذه الدراسة)، (نشكركم جميعا على ترتيب القاعة)، (نشكر الابناء الذين نظموا الحفل).

● اقرن الشكر بهدية، إذا شعرت أن الشكر لا يوفي الشخص حقه مقارنة بالمجهود الذي قام به أو التكاليف التي تحملها.

● لا تهمل في تقديم الشكر لمن هم اقل منك اجتماعيا أو مهنيا، وللطبقات البسيطة أو الفقيرة وللعمال ولصغار الموظفين... فمثل هذه الفئات تستحق الشكر نظير الخدمات التي يقدمونها... شكر هؤلاء "مرضاة" للرب، و"مكرمة"



انسانية منك، لانه يدخل السعادة في نفوسهم ويشعرهم بالتقدير والاحترام.

● "الشكر" اسلوب حياة يجب ان يتعلمه الاطفال منذ الصغر، حتى يشبوا ممارسين ومعتادين على هذا التعامل الراقي... وحتى نضمن علاقات متوازنة لهم مع من يتعاملون معهم.

● انشر ثقافة الشكر في اي وسط انت تتواجد فيه، من خلال ممارستك الفعلية له... أو من خلال لفت الانتباه اليه.

● لاتجعل مواقفك أو اراءك السابقة عن شخص ما حاجز يمنعك من تقديم الشكر له عن فعل أو عمل جيد قام به ولا قى استحسانك... فمثلا إذا كنت مستاء من شخص ما بسبب موقف او عمل لم يعجبك منه، فلا تجعل ذلك يمنعك من تقديم الشكر له إذا قام بعمل آخر يلقى استحسانك... (كن عادلا).

### اتيكت الشكر والتقدير في العمل

مازالت لدينا بعض الممارسات والقناعات الادارية التي تجعل بعض المسؤولين لايقدمون الشكر والتقدير للموظف، وحتتهم أن الشكر يجعل الموظف "يطمع" اكثر، أو "يتجراً"، فيطلب علاوة أو مكافأة... وللأسف مثل هؤلاء يزرعون الاحباط عند الموظفين ولا يشجعون على التفاني في العمل أو الابداع والابتكار، وفي النهاية يشكون من (ضعف الولاء الوظيفي).

وهذا ماحدث مع «سامي» مندوب المبيعات الذي التحق مؤخرا بشركة توزيع مواد تموينية وغذائية، والذي بادر بحماس الموظف الجديد بالتطوع للعمل مكان زميله «احمد» الذي تغيب لظروف طارئة، فقام بتسليم «طلبية» بضاعة عاجلة لأحد العملاء في المنطقة البيعية المخصصة لأحمد... ولكن



مدير المبيعات كان من تلك النوعية المحبطة التي تعتمد عدم تقديم الشكر للموظفين اعتقاداً منه بأن ذلك (دلع) يفسد الموظف... فلم يتلق سامي أي نوع من الشكر أو الاهتمام بما قام به، فحزن بشكل كبير، وخاصة أنه كان يعمل من قبل مع مدير جيد فن «التحفيز»، وكان لا يتردد في شكر وتقدير من يقوم بمثل هذا العمل... وتضايق أكثر عندما عاد زميله للعمل ولم يهتم بشكر سامي... فأتخذ سامي في قرارة نفسه عدة قرارات أولها: عدم القيام نهائي بأي عمل غير العمل المخصص له، وأن يتوقف عن تقديم أي مساعدة لأي أحد... والأخطر من ذلك كان قراره الثاني بأن يكون «عنيفاً» مع مديره ومع أي زميل «حتى لا يتجرأ أحد وبطلب منه أي شيء» (كما قال).

وللأسف مثل هذا المدير يكون شخصية سلبية تهدم ولا تبني، ولا يجب أن يكون له مكاناً في عالم الأعمال التنافسي الذي يفتح مجالات نجاح غير محدودة أمام المديرين الكفاء، القادرين على التحفيز وكسب ولاء موظفيهم.

فالمدير الناجح يدرك أن الشكر والتقدير الرسمي للموظفين هو أحد وسائل "التحفيز"، لرفع روح المنافسة الشريفة بين الموظفين، وبناء بيئة عمل صحية قائمة على تكريم وتقدير كل عمل مميز. وهو يحرص على اتباع الاتيكييت الذي يجعل منه مثالاً لـ "المدير الانسان الراقى"؛ مثل:

● عدم التردد في تقديم الشكر والتقدير، باعتباره أحد "الحوافز" المهمة التي يستخدمها المسؤول لمكافأة الموظف المجتهد، لضمان استمراره في العمل بكفاءة، ولكسب ولاء الموظف للعمل أولاً وللمسؤول ثانياً.

● تقديم الشكر والتقدير للموظف المجتهد بلا تأخير وفي الوقت المناسب، وبالشكل الذي يستحقه، وبالطريقة التي

ترضيه، ووفق المتاح من امكانيات، بما يضمن استمرار العطاء وزيادة الابداع وزيادة الانتاجية.

● تقديم الشكر والتقدير للموظف علانية امام زملائه - وليس في مكاتب مغلقة- حتى يأخذ التكريم حجما ومساحة أكبر، وليغرس التنافس الشريف بين الموظفين.

● الاهتمام بان يرافق الشكر والتقدير مكافأة مالية أو معنوية، حسب الامكانيات المتاحة مما يجعل للتقدير قيمة عند الموظف.

● الاهتمام أيضا بـ "التقدير المعنوي" للموظف المجتهد، لرفع روحه المعنوية، وقد يقترن ذلك مع التقدير المالي، وقد يكون حلا في بعض الحالات التي لاتسمح فيها اللوائح بالتقدير المالي .

فقد ذكرت دراسة علمية مهمة «بالتحفيز»، أجريت على عمال أحد المصانع أن «التحفيز المعنوي» جاء بالمرتبة الأولى، باعتباره «تقدير ذاتي» لانسانيتهم واخلاصهم وولائهم ... وقالوا أن «الربت على الكتف» أو «التلويح باليد» باشارات التشجيع والتقدير أثناء وقوفهم أمام الماكينات، حافز يدخل في نفوسهم الرضا.

● لايجب الافراط في تقديم الشكر ... فهو يقدم فقط لمن يستحق، نظير عمل مميز... وتفسد قيمته إذا قدم لكل الموظفين على حد سواء.

● تغطية مناسبات الشكر والتكريم الفردية أو الجماعية اعلاميا وفي وسائل التواصل الاجتماعي، مما يدعم سمعة الشركة ويرفع من معنويات موظفيها... ويدعم روح التحفيز بين الموظفين.

● تشجيع ثقافة الشكر بين المسؤولين والموظفين داخل المؤسسة فيما بينهم اثناء العمل الروتيني اليومي... وهو

أسلوب حضاري يدل على التقدير والاحترام المتبادل... وبضفي على العلاقة الرسمية الجافة روح انسانية ناعمة.

اتيكيث الشكر بين الزوجين

الشكر ليس فقط "مظهر" للمجاملة بين الزوجين، ولكنه "وسيلة" جميلة تخفف من عبء المسؤولية الواقع على عاتق الزوجة أو الزوج، و"سلاح ناعم" لمواجهة مشاكل الحياة الزوجية.

واختفاء الامتنان والشكر بين الازواج يجعل الحياة أكثر خشونة وتوترا.

مثل ماحدث مع مدام «صفاء» التي أصبحت غير مهتمة بمظهرها وشكلها داخل منزلها، وأصبحت أيضا غير مهتمة بمنزلها (حسب اتهامات زوجها سعيد)... والسبب في ذلك هو أن سعيد من الشخصيات التي تتكلم قليلا، وإذا تكلم لاينطق إلا بالهجاء أو الانتقاد لصفاء... فطوال ٥ أعوام من زواجهما لم يلتفت لتسريحة شعرها الجديدة أو فستانها الجميل، ولم يشكرها على اي شئ جيد فعلته، أو وجبة شهية اعدتها له (حسب اتهامات صفاء)... فقتل محمود بيديه أي رغبة لديها في التحسين او التجديد... والمشكلة تضخمت فقامت هي أيضا بمعاملته بنفس الطريقة، فأصبحت حياتهما «باردة».

ويرى الاتيكيث وفن الاتصال ان مشاعر الشكر والامتنان قد تلعب دور جميل في الحفاظ على الحب والود والالفة بين الزوجين؛ إذا اقتنع الزوجان بالتالي:

● التعبير عن «الشكر» له اشكال عديدة في الحياة الزوجية، فقد يكون ابتسامة ودودة، او قبلة دافئة، او لمسة حانية، أو اهتمام خاص... وليس مجرد عبارة جافة ينطقها اللسان بدون ان يحسها القلب أو الطرف الآخر... اشغل نفسك بأن تجعل

«شكر» محسوس، ملموس، معبر، عاطفي.

● لا تجعل الروتين اليومي للحياة الزوجية واعتياد المواقف والافعال المتكررة يقتلان لديك الرغبة في مجاملة الطرف الآخر... اعد النظر... في المواقف المعتادة المتكررة في حياتكما، واجعلها مادة للمجاملة أو الشكر... وستجد الكثير... وسترى تغيير كبير!!!.

● لا تضيع أي فرصة لتقديم الشكر والمجاملة مباشرة للطرف الآخر، وقدمه في وقته بلا تأخير، وقدمه بأسلوب عاطفي مؤثر.

● استخدم اسلوب "المفاجأة بالشكر"، بتقديم الشكر للطرف الآخر عن شيء لم يتوقع عنه الشكر.

● لا تجعل اساليب الشكر والامتنان روتينية نمطية، محصورة في كلمة "شكرا" المعتادة ومرادفاتها، فللشكر اشكال كثيرة تسعد بها شريك حياتك، فالسهرة الجميلة "شكر"، والجلوس بجانب المريض "شكر"، المساعدة في الاعمال المرهقة "شكر"... وهكذا... اهتم وستجد اشكال اكثر تشكر بها شريك العمر.

● اجعل شكرك في ثوب قصة يشيد بها ويتناقلها من يسمعا من الاهل والاصدقاء، مثل الاشادة باهتمام زوجتك ورعايتها لوالدتك المسنة... أو الاشادة بمواقفها معك وقت حدوث ازمة معك... وكذلك حديثك عن زوجتك ومعاناتها مع الاولاد ومتابعتها لمذاكرتهم وفضلها في تفوقهم الدراسي... أو حديثك عن اهتمام زوجك بك وتلبيته كل متطلباتك الشخصية، واخر شيء فعله من اجلك... أو حرصه على نجاحك في عملك أو مساعدته لك في دراستك أو في مطبخك... فبذلك نحول الشكر إلى قصة، تحمل في جوهرها ومضمونها الشكر والامتنان والاعجاب، وتكون "محفز"





لاستمرار الاشياء الجميلة بين الزوجين.



## الفصل الثامن : اتيكيت الاعتذار

● « إذا لم أعاتبك... فأنت لاشئ، بالنسبة لي »

### نزار قباني

الاعتذار سلوك إنساني "مهذب"، و"لطيف"... وهو سلوك «جاذب» لأبعد الناس، لأنه ينهى كثير من الخلافات والصراعات الشخصية، ويخفف من مشاعر الضيق والغضب... ويدل على "رقي" مشاعر الشخص، و«احساسه» بالآخرين.

أما عدم الاعتذار فهو دليل على «غلظة» المشاعر، و«قسوة» الطبع... وهو سلوك «طارد»؛ يباعد بين الشخص وبين اقرب الناس اليه... فالشخص الذي لا يعتذر ولا يملك «ثقافة» و«عادة» الاعتذار هو شخص «غير مهتم» بالآخرين، ولا ب«إرضائهم»... ويتم وصفه بـ «المتكبر»، «المغرور».

ومن الخطأ الاعتقاد ان الاعتذار يقلل من مكانة أو قيمة الشخص، فالطبيعة الانسانية السمحة ترفع قيمة ومقام الشخص الذي يبادر بالاعتذار أو التأسف، وترفع أيضا قيمة الشخص الذي يقبل الاعتذار ويتسامح ويعفو... فهؤلاء يضربون المثل في الثقة بالنفس، والاخلاق الحميدة والتواضع... وحظهم كبير في كسب القلوب والمشاعر لأنهم يمتلكون "قلوب كبيرة".

### اتيكيت الاعتذار عن الصغائر

يؤكد الاتيكيت أن الاعتذار ضروري بشكل عام، ولا يصح ان يرتبط بحجم أو مساحة الخطأ (كبير أو صغير)، انطلاقا من مبدأ (ما تراه انت صغيرا، قد يكون عند الآخرين كبيرا). فلا يجب ان يقترن الاعتذار فقط بالمشكلة الكبيرة أو الخطأ الكبير الظاهر.

وكثيرون منا يقع في وهم "الشئ الصغير" أو "الخطأ الصغير" الذي لا يستحق الاعتذار، مثل ان "نعطس" او "نتجشأ" في وجه شخص أو وسط مجموعة، أو ندوس بقدمنا على قدم شخص، او تلمس يدنا جزء من جسد شخص آخر، أو نعطي ظهرنا لشخص عند الجلوس، أو عدم الانتباه لوجود شخص عند دخولنا مكان ما، او الاحتكاك باجسام الاخرين اثناء المرور بزحام ...و...و...و... ومثلها أشياء كثيرة قد نراها صغيرة، ولا نلتفت اليها، لأنها تحدث غالبا بدون نية الاساءة.

ولكن الحقيقة ان مثل هذه الصغائر قد يعتبرها غيرنا كبيرة، لأنها ضايقته، وسببت له ازعاجا، أو انها أشياء لاتقبلها ثقافته أو شخصيته... أو طبيعته.

ولكل ذلك يطالبنا الاتيكييت وفن الاتصال بان نعتذر عندما تقع منا الاشياء مهما كانت صغيرة "في أعيننا" ... فالاعتذار الرقيق يظهرنا أكثر تحضرا، ويجعلنا مقبولين في أي مجتمع.

الاتيكييت يرفض "العشم"

لا يقوم كثير من الناس بـ "الاعتذار"، والسبب "العشم" ... هذا "العشم" المفسد لكثير من العلاقات بين الاصدقاء والاقارب، لأنه يعطي الحق في اهانة الاخرين أو اساءة التعامل مع ممتلكاتهم... والتعامل مع مشاعرهم باستهتار واستهانته بدون اعتذار أو تأسف... وهذا "العشم" للأسف يحرم الشخص المتضرر من حقه في "الزعل" أو "الغضب" أو مجرد "العتاب".

طلب الاستاذ ابراهيم استاذ الكيمياء بـ «عشم» سيارة زميله الاستاذ اسامة ليسافر بها إلى أهله لمدة يوم، لأن سيارته كانت في الصيانة... في البداية رفض اسامة بحرج شديد، وهو يقول له ضاحكا «سيارتي مثل زوجتي غير قابلة للاقراض



للآخرين!!!». ولكن وبعشم تجاهل ابراهيم مقاله اسامه وكرر طلبه امام الزملاء بالحاح فأعطاه اسامه مفتاح السيارة... واستلم ابراهيم السيارة وخزانها معبأً بالكامل بالبنزين ونظيفة جداً... ولكنه اعادها بعد يوم خالية من البنزين ومتسخة جداً... فلما ابدى اسامه عدم رضاه عن ذلك غضب ابراهيم بشدة، واعتبر ان اسامه أهانه، مردداً «ماكنش العشم انه يغضب بالشكل ده»... وبالطبع لم يشكر أسامه... وساءت العلاقة بينهما... والسبب كانت هذه «الثقافة» أو العادة الاجتماعية التي اسمها... «العشم».

### اتيكيث الاعتذار بين الزوجين

الاتيكيث يدعوك ايها الزوج/ الزوجه (الحبيب/الحبيبة) أن يكون كل منكم «منصف» في حق الآخر، وان تكون المبادرة بالتأسف موجودة في حال الخطأ في سلوك ما، أو التلطف بكلمة غير مقبولة، أو الإتيان بإشارة جارحة أو تلميح مكروه... وسواء حدث ذلك بقصد أو من غير قصد... فالهدف هو الارتقاء بمستوى العلاقة الزوجية، التي تحافظ على كرامة وانسانية الطرفين.

ومن الجميل ان يتم الاعتذار أو التأسف في لحظة وقوع الخطأ، وإذا تأخر(لأي سبب) لا يكون التأخير طويلاً... مع مراعاة ان يصاحب الاعتذار وعد صادق ونية مخلصه بعدم تكرار الخطأ في المستقبل... وأكثر الزوجين فضلاً وحكمة هو من يبادر بالاعتذار لأنه يحافظ بذلك على «العشرة» و«المودة»، ولأنه يعلم أن كثير من المشاكل سببها عدم «المبادرة» أو عدم «الاسراع» بالاعتذار.

ومن المؤسف ان يتعمد الزوجان أو احدهما عدم تقديم الاعتذار عن الخطأ، أو ينتظر احدهما الطرف الآخر ليبدأ بالاعتذار... فيتأجل الاعتذار... ويتأخر... ثم يُؤجل...



ثم يُنسى، وتحفر مع التأخير أو النسيان نقطة سوداء بالقلب، تؤدي إلى تراكم الأكم النفسي، ونشوء الإهمال والتجاهل وعدم المبالاة... وضياع أجمل شئ في الحياة الزوجية... ضياع الحب!!!.

ومن الخطأ أن يعتقد الطرفان أو أحدهما أن الاعتذار ينقص من الكرامة أو يقلل من هبة الشخصية واحترامها، لأن هذا الاعتقاد «المدمر» سوف يفسد حياتهما، ويجعلها دائمة متوترة، مليئة بسوء الفهم والظن السيء، فتزداد المشاكل ولا تُحل... أما الاعتذار والتأسف فإنه يعطي فرصة للطرفين للنقاش والتفاهم والحوار المتبادل، الذي يؤدي إلى وجود تفاهم متبادل بين الطرفين، فتقل معه المشاكل والتوترات... وبصبح كل طرف حريص على عدم «جرح» الطرف الآخر.

ويجب ان يكون الزوجين أكثر مرونة في قبول الاعتذار والتأسف... فرفض الاعتذار يجرح مشاعر الطرف المعتذر، ويدفعه الى عدم الاعتذار في المرات اللاحقة... وقد لا يقبل احد الطرفين الاعتذار بسرعة أو بسهولة نتيجة لضخامة الخطأ أو تكراره، أو اثاره السلبية... ولكن لا يجب ان تطول مدة ذلك... وإذا حدث ذلك يجب ان يكون «تحت السيطرة»، مع ضبط النفس وعدم الغضب وعدم الشجار... لأنها فترة تشبه «هدنة»، يقصد بها «الإصلاح»... وليست فترة يقصد بها «الاهانة» أو «التجريح».

### اتيكت اعتذار الكبار للصغار

في حالات كثيرة نتجاهل صغير السن، فلانقيم لهم اعتبار، ولانضعهم ضمن اولويات الاهتمام، فلانهتم بتقديم الاعتذار لهم في حال حدوث خطأ منا (نحن الكبار) ضدهم... ولاندرك بهذا الفعل اننا ننشئ جيل غير متزن، وخاصة أننا وبصرامة شديدة نطالبهم أن يعتذروا لنا (نحن الكبار) عن اي خطأ قاموا

به... ونعاقبهم أشد العقاب إذا لم يفعلوا.

إن قيام كبار السن بالعائلة مثلا بتقديم الاعتذار للابناء الصغار عن الاساءة التي تحدث ضدّهم، سوف تزرع في نفوس وعقول الصغار ثقافة الاعتذار، وسوف يعتادوها في حياتهم اليومية وتعاملاتهم.. وسيكون الكبار حينئذ «قدوة» صالحة. ويطالبنا الاتيكييت بمعاملة صغير السن بإنسانية أكثر... فبرغم صغر عمره أو مكانته الأسرية فهو انسان يمتلك مشاعر واحاسيس... واحترامنا لتلك المشاعر والاحاسيس سوف يخلق منه انسان يحترم الاخرين، ويحترم مشاعرهم واحاسيسهم...

### اتيكييت الاعتذار عند الاطفال

يطالب الاتيكييت وفن الاتصال بالاهتمام بتعليم اتيكييت الاعتذار لاطفالنا الصغار داخل الأسرة وفي المدارس، وأن نغرس في نفوسهم أن الاعتذار قيمة اخلاقية راقية، تجعلهم اكثر تحضرا واحتراما... وأن الاعتذار يمنحهم حب الاخرين وتقديرهم وتعاطفهم.

وترتفع قيمة الاسرة التي يعتاد افرادها الاعتذار والتأسف لأنهم يغرسون في نفوس اطفالهم ثقافة الاعتذار بدون ضغط، أو بمجرد لفت الانتباه البسيط.

ويؤكد الاتيكييت على أهمية ان يتعلم الاطفال ان الاعتذار عن الخطأ ليس ضعف، ولكنه دليل على التربية الصحيحة والادب والثقافة الرفيعة... وأن الشخص الذي لايقوم بالاعتذار عن الخطأ الذي يقع منه هو شخص «مغرور» غير محبوب من الاصدقاء وممن حوله من الناس.

### اتيكييت الاعتذار عن حضور مناسبة اجتماعية

الأصل في اتيكييت الدعوات للمناسبات الاجتماعية هو القبول، لان الداعي يخصك بالتكريم وبجاملك، فيجب عليك مجاملته وقبول الدعوة... وبرغم ذلك فإن الاعتذار عن قبول



الدعوة أمر متوقع ومقبول، ولا مشكلة فيه وخاصة إذا كان بسبب مقنع للداعي.

إلا أن لدينا العديد من المشاهد التي تجعل الاعتذار مشكلة أو سببا في الاحراج وسوء الفهم، مثل أن يقبل الشخص الدعوة وهو ناوي عدم الحضور، مما يسبب شرح في العلاقة بينه وبين اصحاب الحفل الذين يتوقعون حضوره.

ويمكن تقديم الاعتذار بعد قبول الدعوة في حال الظروف الطارئة أو في حال حدوث اسباب مقنعة لذلك، ولكن في مثل هذه الحالة يجب تقديم الاعتذار قبل وقت كافي من اقامة الاحتفال، وخاصة اذا كانت هناك ترتيبات للاحتفال مثل حجز مقاعد او اعداد وجبات.

وفي حال قبولك للدعوة يلزمك الاتيكييت وفن الاتصال بان تكون اجابتك بلفظ صريح ومفهوم، فليس من الاتيكييت أن تقول لمن يدعوك «اذا لقيت نفسي فاضي سأحضر»، أو «اتركها للظروف»، أو « هو انا غريب محتاج عزومة».

وبالطبع لايجب عليك الحضور للمناسبة بعد اعتذارك، لأن ذلك قد يسبب لك شخصا احراجا لاداعي له، او يضع صاحب المناسبة في احراج، وخاصة إذا استلزم حضورك القيام بمراسم معينة... ولكن يمكن لك حضور بعض المناسبات برغم أنك قدمت اعتذارا مسبقا في حال الاحاح صاحب الدعوة وطلبه منك الحضور إذا أمكنك ذلك.

### اتيكييت المطالبة بالاعتذار

إذا اخطأ شخص في حقك ولم يعتذر، وترغب انت في ان يتقدم اليك باعتذار علني أو غير علني... فلا تطالبه بالقيام بالاعتذار مباشرة، ولكن قم بالتلميح مثل أن تقول له «انك عاتب عليه»، أو «انك لم تتوقع منه هذا الشئ الذي ضايقتك»... وعند ذلك سوف يقوم بالاعتذار، أو على الأقل



سوف يتوقف عن فعل ما يغضبك .

اتيكيت تكرار الاعتذار عن الأذى النفسي الشديد

في بعض الحالات قد يكون الخطأ تسبب في أذى نفسي شديد للشخص، مما لا يجعله يقبل الاعتذار بسرعة أو بسهولة... ففي مثل هذه الحالة لا مانع من تكرار الاعتذار مرات عديدة حتى يرضا الطرف الآخر، وخاصة إذا كان شخصا عزيزا على نفسك. مع توضيح السبب في وقوع الخطأ، وتأكيد عدم تكراره مرة أخرى و(بصدق)... وإذا فشلت في ارضائه لامانع من الاستعانه بوسيط ذو ثقة... مع التحلي بالصبر، والمرونة والالتزام بعدم تكرار الخطأ... مع إظهار اللياقة والذوق.

ويجب على الشخص الذي وقع في حقه الخطأ أن يكون أكثر مرونة، فلا يتعنت في قبول الاعتذار، إذا لمس الصدق من المعتذر... فمن المروءة وحسن الخلق عدم إحراج الشخص المعتذر.

اتيكيت توقيت الاعتذار

افضل أوقات الاعتذار هي تلك التي تتم بعد وقوع الخطأ مباشرة (إذا أمكن ذلك)، حتى نقلل من ألم التأثير النفسي الذي يقع بسبب الخطأ، ونقلل من تبعاته. فإذا أخطأت في حق شخص، وما زال متواجدا معك أو قريب منك بادر بالاعتذار الفوري ولا تؤخره... أما إذا غادر وذهب كل منكم لحاله، فعليك ان تحاول الاتصال به او مقابلته للاعتذار له بأسرع وقت ممكن.

وقد يحدث لأي ظرف أن يتأخر تقديم الاعتذار لبعض الوقت، إلا أن ذلك ليس سببا لالغاء الاعتذار تماما ( فالإعتذار المتأخر، أفضل ألف مرة من "لا إعتذار" ).

اتيكيت الاعلان جهرا عن الاعتذار





إذا ارتكب خطأ في حق شخص أمام اشخاص آخرين، فمن الواجب أن يقدم الاعتذار إليه أمام الاشخاص الذين وقع الخطأ في حضورهم، وخاصة إذا رغب الشخص الذي وقع عليه الخطأ في ذلك... وهذا الاسلوب في الاعتذار كفيل برد الكثير من المظالم، وبصحح الكثير من الافكار أو السلوكيات التي قد تسيء للاشخاص أمام الاخرين أو امام المجموعات من زملاء والاصدقاء، داخل المجتمعات الصغيرة مثل الاسرة، أو الكبيرة مثل العمل.

### اتيكت الفاظ واسلوب الاعتذار

احرص على أن تكون لغة وجملته الاعتذار رقيقة وودودة... مثل أن تقول "أسف، لم اقصد الاساءة اليك، ولكن خانني التعبير" .. أو "معذرة، ارجو ان تسامحني لاني اخطأت في حقك، بدون أن اقصد" ... "أسف على مقاطعتك... فأنا لم اقصد المقاطعة ولكن قصدت ان افهم اكثر" ... "أسف لأنني اغضبتك، فأنا لم اقصد.. وانت تعلم اني احبك، ولا اريد اغضابك" ... "صدقني انني لا أعني المفهوم الذي وصل اليك" ... "و... و... و... وكثيرا غيرها يمكن لك التفكير فيها قبل نطقها واختيار الفاظها ومعانيها بعناية فائقة.

ولكي يكون الاعتذار فعال ومؤثر علينا ان نقرن دائما لفظ الاعتذار بالسبب، بأن نبدأ الاعتذار مثلا بكلمتين هما؛ "اعتذر عن... " أو "اعتذر لأنني... " ... كأن نقول "اعتذر عن التأخير"، "اعتذر لأنني لم اتصل عليك"، "اعتذر لأنني قاطعت حديثك". أو ان يقول الزوج لزوجته «أسف لأنني رفعت صوتي»، أو "اعتذر عن نسيان موعد ذهابك للطبيب".

ومن الجميل ان يقترن الاعتذار بـ "وعد" بعدم تكرار الخطأ، فعيب ان يتكرر الخطأ مرات ومرات لتعتذر بعدها مرات ومرات، وندخل في مسلسل ممل ومكرر.



ولكي يكون الاعتذار مؤثراً، يؤكد علم الاتصال على أن يكون صادقا، نابع من قلبك، مقنع... وليس من طرف لسانك، أو مجرد كلمة تطيب بها خاطر من وقع عليه الخطأ، أو لتغطية لحظة إحراج عابرة... (وتأكد ان الطرف الذي تقدم له الاعتذار سوف يكتشف صدق اعتذارك من عدمه).

لاتبرر خطأك، ولا تسرف في الاعتذار

عندما تقوم بتقديم اعتذار عن خطأ وقع منك، الافضل عدم القيام بتبرير الخطأ وشرح اسبابه إذا كان لاضرورة لذلك... اجعل لحظة الاعتذار لحظة خالصة للاعتذار الصريح والتأكيد بعدم تكراره... وهذا يقلل التوتر ويقلل من فرص إعادة التصادم او المشاحنة... وإذا رغبت في التبرير أو الشرح اجعله مختصرا سريعا بحيث لا يغطي على لحظة الاعتذار... والافضل ان تترك التبرير والشرح لوقت لاحق بعد قبول الاعتذار وهدوء النفس (إذا كان له ضرورة ملحة)، أما اذا لم يكن له ضرورة فلا داعي له.

## الفصل التاسع : اتيكيت الاعتذار في العمل

● «أجود الناس... من أعطى من حرمه وأحلم الناس... من عفا عن ظلمه»

عمر بن الخطاب

رضي الله عنه

الاعتذار عن اخطاء العمل ضرورة لتيسير دولا ب العمل بشكل افضل، فهو يساعد على وجود بيئة العمل الأفضل... والمهم (ان يكون مقرون بوعد علني أو ضمني بعدم تكرار الخطأ)... والاعتذار في العمل دليل ثقة الشخص المعتذر بنفسه، وقناعته بعدم تكرار الخطأ... وجميل ان تكون ثقافة الاعتذار عن الخطأ صفة سائدة في العمل، يقوم بها كبار الموظفين وصغارهم.

وينصح الاتيكيت وفن الاتصال بأن تبادر بتقديم الاعتذار إذا قمت باكتشافه أنت، قبل ان يكتشفه رئيسك وبواجهك به... فأنت بهذا الاعتذار المبكر تمنع بشكل مباشر رئيسك من تسجيل "نقطة" أو "مكسب" ضدك.

ويطالبك الاتيكيت بتجنب مسببات الاعتذار، حتى لاتقع في احراج انت لست مضطرا اليه... وافضل وسيلة لذلك الاعتياد على تقديم العمل بجودة عالية، وبشكل يحظى بالقبول والرضا من أول مرة ( بدون أخطاء أو بأقل اخطاء مقبولة).

وينصحك علم الاتصال بالمشاركة الفعالة في بناء بيئة العمل الجيدة التي تتسم بالالفة والمودة، والتي توجد من خلال بناء علاقات ودية طيبة، قائمة على "الاعتذار" و "قبول" الاعتذار.

اتيكيت الاعتذار عن حضور اجتماعات العمل

الاعتذار عن حضور اجتماعات ولقاءات العمل (المجدولة)



يجب ان يكون قبل الاجتماع بوقت كاف (لا يقل عن ٤٨ ساعة) ورسالة موجهه لرئيس الاجتماع او الجهة المنظمة، مع شرح الاسباب... مع ملاحظة أنه من غير اللائق الاعتذار المتكرر عن حضور كل أو غالبية الاجتماعات واللقاءات التي تدعى اليها، مهما كانت اسبابك، لأن ذلك احد أشكال المقاطعة... وإذا رغبت في مقاطعة الاجتماعات فمن اللياقة ان تخطر بذلك المنظمين ليتوقفوا عن ارسال الدعوات اليك... ولكن حاذر من هذه الطريقة التي قد تسيء اليك والى مسيرتك الوظيفية.

### الاعتذار عن حضور دعوة رسمية

في حال الاعتذار عن حضور دعوة رسمية قم بالابلاغ عن اعتذارك بالاتصال بالرقم المسجل للاعتذار، أو ارسل رسالة بذلك قبل الموعد بوقت كاف. ولكن تذكر أنه لا يصح لك الحضور للمناسبة بعد الاعتذار.

ولا تكن مثل «رئيس القطاع» في إحدى الوزارات، والذي اعتذر عن حضور حفل افتتاح أحد المصانع الجديدة، وكان الحفل بحضور الوزير وعدد كبير من المسؤولين... ولكن فوجئ المنظمون للحفل بحضوره بعد بدء الحفل بنصف ساعة، فلم يتمكنوا من تجليسه «حسب بروتوكول الاسبقية» في المقعد الذي يستحقه... فشرع رئيس القطاع بإهانته، وأعلن استيائه وغضبه... فواجهه مدير البروتوكول بحقيقة اعتذاره المسبق عن حضور الاحتفال، فوجد نفسه في موقف سيء امام الوزير والمسؤولين... فارتبك واضطر إلى الاعتذار عما بدر منه !!!.

### اتيكييت R.S.V.P

في كثير من الدعوات المطبوعة تكتب الحروف اللاتينية R.S.V.P في الركن الايسر من بطاقة الدعوة، وتعني

”الرجاء التفضل بالرد”، في الحالتين ”نعم“ أو ”لا“... وفي بعض البطاقات تتم المطالبة بالرد في حال عدم الحضور فقط... ففي كلتا الحالتين يجب على المدعو أن يرد من خلال رقم الهاتف المدون على البطاقة أو بالاسلوب المحدد، وخاصة اذا كانت الحفلة لها ترتيبات خاصة مرتبطة بالحجوزات وعدد الحضور... علاوة على ان اهمال الاعتذار وعدم الحضور سوف يحرملك من مثل تلك الدعوات لاحقا، وسوف يتم تصنيفك لدى الجهة صاحبة الدعوة (بشكل لن يرضيك).

اتيكت الاعتذار عن تأخير اعمالك

ليس من اللائق الاعتذار عن تأدية بعض الاعمال التي من اختصاصك مهما كانت اسبابك، والأفضل ان تستبدل الاعتذار بطلب ”تأجيل“ تنفيذ العمل، والاتفاق مع مديرك على ان يتم التنفيذ لاحقا حسب الاتفاق.

وعند تأخرك في تنفيذ معاملات المراجعين والعملاء يجب الاعتذار لهم مع توضيح الاسباب التي ادت لذلك، مع الوعد بتنفيذها بمجرد انتهاء اسباب التأخير.

اتيكت (لا)... للاعتذار المكتوب

لاستجيب (قدر المستطاع) للاعتذار المكتوب عن خطأ قمت به اثناء العمل، وتخلص من ذلك بلباقة، عن طريق الوعد الجاد بعدم تكرار الخطأ... وإذا كنت في موضع سلطه لاتطلب من الموظف المخطئ اعتذار مكتوب، لتستعمله كأداة ضغط عليه فيما بعد... فمثل هذا الاسلوب ليس اسلوب حضاري، لأنه أسلوب تآمر سلطوي.

اتيكت (لا)... للعشم في العمل

الغي من قاموسك ”العشم“ بينك وبين رئيسك او زملاء العمل، فانت في مكان رسمي وعلاقاتك اثناء العمل معهم علاقات رسمية إلى حد كبير... والفصل بين العلاقات

الشخصية وعلاقات العمل أحد اسرار النجاح... فلا يجرك "العشم" إلى تجاوز حدود وعلاقات العمل مهما كانت علاقتك الشخصية حميمة مع رئيسك او زملائك... فتسوء العلاقات وتقع في مشاكل لاحصر لها... وكله بسبب هذا الفيروس القاتل المسمى "العشم".

اتيكت اعتذار كبار المسؤولين للموظفين

لاتكن من نوعية كبار الموظفين المعروف عنهم الجفاء والغلظة، فالقيادة لها قواعد انسانية لايجب تخطيها، ومنها المعاملة الانسانية للموظفين، والاعتذار لهم عن اي ضرر وقع عليهم منك... واعتذارك لهم سوف يزيد من ولائهم لك وحبهم للعمل معك... كما ان قيامك بالاعتذار لهم دليل على ذكائك الاجتماعي، وطيب خلقك، ومهاراتك الادارية.

اتيكت الاعتذار العلني للموظفين

في بعض الحالات يصعب على بعض كبار المسؤولين ان يبادروا بالاعتذار عن خطأ وقع منهم في حق احد الموظفين، وفي بعض الحالات إذا قاموا بالاعتذار يقومون به في مكتب مغلق بينهم وبين من وقع عليهم الخطأ، برغم انه اساء اليهم أمام زملائهم... كلتا الحالتين يرفضهما الاتيكت، لانهما تصرف غير انساني وغير حضاري، ولا يقوم بهما قائد يقود فريق عمل، واثق من نفسه، مهتم ببناء علاقات عمل طيبة مع مرؤوسيه.

فقائد العمل الناجح يبادر بالاعتذار اذا وقع منه خطأ أو أساء الى أحد موظفيه، ولا يجد حرجا في أن يعتذر له امام زملائه الذين حضروا واقعة الاساءة... انه بذلك يبني علاقة متميزة بينه وبين موظفيه، اساسها الاحترام المتبادل والثقة والولاء.

## الفصل العاشر : اتيكيت المواعيد

● قيل لأحمد بن حنبل: كيف تعرف الكذابين؟ قال بمواعيدهم.

جمعت الصداقة بين دافيد البريطاني الجنسية وبعض زملائه في العمل اثناء عمله في احدى العواصم العربية، وحينما قام باجازته السنوية إلى لندن كان بعض اصدقائه العرب في اجازة بلندن أيضا... ودعاهم دافيد لزيارته في بيته، وكان الموعد في الساعة ٨ مساء... وصل الاصدقاء لبيت دافيد متأخرين عن مواعدهم نصف ساعة... فلم يفتح لهم الباب، ولم يرد على اتصالاتهم على جواله... وفي اليوم التالي اتصل عليه احدهم غاضبا لبعائه، ففاجأه دافيد بغضب شديد، واتهمهم بأنهم «لم يحترمونه»، و«انهم اساءوا اليه لأنهم لم يحترموا ميعاده».

وفي موقع آخر كان الاستاذ ماهر مديرا لإدارة العلاقات العامة في أحد البنوك، وكان عمله يتطلب مقابلة شرائح متعددة من الاعلاميين ورجال الدعاية... ولكن كانت العلاقة بينه وبين كثير منهم متوترة دائما... والسبب ان الاستاذ ماهر كان دقيق في مواعيده، على عكس الآخرين الذين لا يهتمون بدقة المواعيد... فكان يرفض استقبال اي منهم إذا تأخر عن ميعادة لمدة ١٥ دقيقة بلا عذر او اتصال مسبق للاعتذار... والعجيب أنهم كانوا يتهمونه بأنه «لا يحترمهم» و«انه يسئ معاملتهم»،... وأنه «متغطرس».

موقفان متناقضان... أولهما موقف حضاري، لام فيه ديفيد من لم يلتزم بدقة المواعيد، حسب قواعد اتيكيت والذوق الرفيع... وثانيهما موقف غير حضاري، لام فيه الاعلاميون الاستاذ ماهر لأنه يلتزم بالمواعيد... ثقافات!!!

اتيكيت المواعيد

● الدقة في المواعيد مظهر حضاري يدل على رقي الشخص

واحترامه لنفسه واحترامه للشخص المتواعد معه... ودليل أيضا على ان الشخص منظم في حياته وفي عمله.

● وعلىنا ان ندرك أن التأخير أو التبكير كلاهما غير محبب.

● الاتيكييت يمنحك فرصة مقبولة للتأخير عن الموعد المحدد ما بين ١٠ - ١٥ دقيقة... وهذا يحتم عليك أن تضع في حساباتك الظروف الطارئة التي قد تؤخرك، مثل المسافة والوقت، والاختناقات المرورية.

● الوصول المبكر "جدا" قبل الموعد المحدد يدل على "عدم الانضباط"... ويمنحك الاتيكييت فرصة مقبولة للتبكير لا تزيد عن ١٠ - ١٥ دقيقة... فحضورك المبكرا "جدا" قد يتسبب في ارتباك الداعي الذي مازال يجهز للقاء.

● في حال التأخر الطارئ، مثل اختناق المواصلات أو غيرها من الاسباب التي تؤخرك وانت متوجه لمكان اللقاء، يجب عليك الاتصال هاتفيا بالشخص الذي ينتظرك قبل أن يحل الموعد، لتخبره عن سبب تأخرك، وتؤكد له انك في الطريق اليه... ولا تلومه إذا لم يقبل عذرك و... غادرا!!!.

● بعض المواعيد لايجوز لك اطلاقا التأخر عنها، مثل اللقاءات الرسمية التي يحضرها كبار المسؤولين (رئيس الدولة مثلا) أو من ينوب عنه... فلن يسمح لك بالحضور إذا تأخرت مهما كانت الاسباب.

● لا يجوز لبعض المدعويين التأخر عن قصد حتى يكون الآخرون في استقبالهم عند وصولهم... فهذا السلوك يعطي انطباع غير طيب عنك.

● يجب على الداعي ان يكون متواجد مبكرا لاستقبال المدعويين... وإذا حدث شئ اضطراري يمنعه من الحضور مبكرا يجب أن ينيب عنه شخص آخر يقوم بعملية استقبال المدعويين... ويجب على الداعي الاعتذار علنا عندما يصل.



● في اجتماعات العمل مع المسؤولين لا يجب التأخير عن الموعد المحدد، وفي حال التأخير يجب ان يكون بعذر يقبله المسؤول، مع ضرورة الابلاغ بالتأخير قبل الموعد بوقت كاف (نصف ساعة على الأقل).

● يجب على كبار المسؤولين بالعمل ان يلتزموا هم أيضا بالمواعيد بدقة، حتى يكونوا قدوة لغيرهم من الموظفين، وأيضا يجب عليهم الالتزام بانتهاء الاجتماع في الموعد المحدد مسبقا.

● عند لقاءك ببعض المسؤولين قد يتم تحديد مدة اللقاء (أو وقت البداية والنهاية) ... وفي هذه الحالة يجب الحرص منك على اظهار احترامك للوقت بالاستئذان بالانصراف عندما ينتهي الوقت... ويرجع للمسؤول الحق في مد الاجتماع أو انهاءه.

● يقل الحرص على ضبط المواعيد التي يتم الاتفاق عليها مع الزوجة أو الزوج أو الابناء... وهذا أمر يخل بمبدأ الاحترام المتبادل... ويقدم قدوة سيئة للابناء... ويضعف الثقة بين افراد الأسرة الواحدة.

● ليس من اللياقة "العشم" بين الاصدقاء والأهل فلا تحترم المواعيد... والأدهى من ذلك السخرية من الشخص الملتزم بدقة المواعيد... وهذا يدل على ضعف ثقافة الاحترام للقيم، وعدم الاحترام المتبادل، وغياب الوعي.

## الفصل الحادي عشر : اتيكيت تعامل

### المدير مع الموظفين

● «إن الفكرة الشائعة بأن النجاح يفسد الناس، لأنه يدفعهم إلى الغرور والانانية والاعتزاز بالنفس، فكرة خاطئة، فالنجاح على العكس من ذلك يجعل من الناس في أغلب الاحيان، متواضعين رحماء متسامحين، بينما يسلمهم الفشل إلى المرارة والقسوة»

#### سومرست موم

عندما التقيت سعيد الخولاني مؤخرا سألته: لماذا تركت عملك في القطاع المصرفي؟ - وخاصة ان القطاع المصرفي أكثر القطاعات استقرارا وأمانا لأي مغترب- قال بلا ندم « لم أحصل على ترقية ولا زيادة راتب طوال ١٠ أعوام، برغم كفاءتي التي شهد لها الجميع وتقديراتي السنوية الجيدة... وعلى الرغم من ان مديري كان يشيد بعلمي أيضا، إلا أنه كان بخيلا على موظفيه، وكان يرفض اي طلب مني لزيادة الراتب، برغم وجود ميزانية مخصصة للترقيات والمكافآت. وكانت النتيجة استقالة الخولاني والتحاقه بوظيفة أخرى يزيد راتبها ٨٠%.

( لاتكن بخيلا مع موظفيك )

نظرية التوقع والعائد:

في عام ١٩٦٤ وضع العالم الامريكي فيكتور فرووم Victor H. Vroom نظرية التوقع، والتي ربطت سلوك الانسان بتوقعاته... فالانسان الذي لا يحصل على العائد المجزي الذي يتوقعه، فسوف يقل مجهوده وتنقص انتاجيته... أما الانسان الذي يحصل على العائد المجزي الذي يتوقعه، فسوف يزيد مجهوده وترتفع انتاجيته.

وهذا ما ترجمه المهندس صلاح جمعة إلى واقع ملموس عندما تم تكليفه من الرئيس التنفيذي برئاسة قسم «التحصيل»، القسم المسؤول عن تحصيل الاقساط الشهرية من العملاء الذين اشتروا السيارات بنظام التقسيط... كان وضع القسم مأساويا بعد أن أظهرت الميزانية تراجع التحصيل بنسبة تصل إلى ٧٠%... وكان وضع موظفو القسم سيئا، لأنهم محبطون يعانون من التهميش وضعف الرواتب والغاء الحوافز.

لم يكن التحدي سهلا، ولكن كان صلاح يجيد فن التحفيز، ويعرف كيف يشعل رغبة الموظفين في العمل... فقام في البداية بالتعرف على مشاكلهم والتزم بحلها، وعاملهم كأصدقاء فكسب ثقتهم... ووضع نظاما متدرجا للمكافآت مع صرف المستحقات المتأخرة، فازدادت رغبة الموظفين في العمل... وفي فترة لم تتعدى عامين، تغير حال القسم فأصبح اكثر انتاجية حيث ارتفعت نسبة التحصيل إلى ٥٠%... وهبطت نسب غياب موظفي القسم إلى ٢٠% بعد ان كانت تصل إلى ٩٠%... وعمل صلاح بجدية حتى استلم الموظفون جميع العمولات المستحقة لهم... ولم يكتفي بذلك بل قام بترقيه ٥ موظفين من بين ٢٠، وتدريب ١٠ موظفين، ودفع لـ ١٥ منهم قروض ميسرة، والغى الخصومات التأديبية لـ ٢ موظفين...

وحقق صلاح «عمليا» ما قاله فرووم «نظريا» في نظرية التوقع، فعندما تحققت توقعات الموظفين وحصلوا على مستحقاتهم وعلاواتهم كاملة ازدادت انتاجيتهم.

(قدم للموظف ما يتوقعه يقدم اليك ما تتوقعه)

التقدير الذاتي للموظف:

يقول رائد علم النفس الامريكي وليم جيمس (إن أعمق رغبة

لدى الانسان هي التماس التقدير)، وهذا ما افتقده ابراهيم من مديره، فكانت النتيجة علاقة غير طبيعية بينهما... فابراهيم لاينسى موقف مديره الذي غضب غضبا شديدا لأنه لم ينتظر حضوره، واستأذن من نائبه ليذهب لزوجته التي انتقلت فجأة إلى المستشفى للولادة... ولم يتوقع ابراهيم هذا الموقف من مديره وحدثت مشادة كلامية غاضبة بين الاثنين... وأصبحت العلاقة بينهما متوترة، وكثرت المشاكل بينهما، وامتنع ابراهيم عن القيام بالكثير من الاعمال في تحدي صريح لمديره... وتحول ابراهيم إلى «شوكة» في حلق المدير الذي لا يستطيع فصله، لأنه في بلد لا تسمح قوانينها بفصل موظف حكومي... ولم يستطيع نقله لإدارة أخرى لأن ابراهيم افشل كل المحاولات لانه يتمتع بعلاقات جيدة مع الادارة العليا... ولم تؤثر فيه الخصومات من الراتب لأنه غني من عائلة غنية... ولما كبر التحدي بين الاثنين، استخدم ابراهيم «قواد الخفية»، وكانت النتيجة: نقل المدير إلى إدارة أخرى!!!.

### (كن انسانا مع موظفيك)

وبذكر موظفو قسم التسويق بشركة (.....) العقارية بسخرية قصة الاستاذ طارق الذي كان مشهورا بلقب «مدير الكاميرا» أكثر من اشتهاره بلقبه الوظيفي «مدير الجودة»... فقد كانت أهم اعماله بالشركة هي تصوير الموظفين في المواقف المحرجة او الخاطئة، ثم عرضها على المدير العام لكسب ثقته... وذات مرة اخذ صورة لموظف في إدارة التسويق وهو «نائم» في غرفة الاجتماعات... وذهب بها مسرعا إلى المدير العام الذي قام بإصدار قرار فوري بخصم يومين من راتب الموظف... والتحقق مع مديره المباشر، الذي اوضح انه هو من اعطى الموظف إذن بالراحة لمدة ساعتين... وأنه لم يكتفي بذلك بل وقع قرار بصرف يومين مكافأة له... فقد كان ذلك الموظف في مهمة عمل خارج المدينة منذ يومين



سابقين لاقتناع عميل بصفقة كبيرة لصالح الشركة، وأنه عاد للشركة سائقا سيارته لمدة ٦ ساعات متواصلة طوال الليل، رافضا الذهاب لمنزلة لأخذ يوم إجازة كما تنص اللوائح، لأن العميل سوف يأتي للإدارة الساعة ١ ظهرا لتوقيع العقد... ولأنه كان مرهق بعد رحلة سفره طلب منه مديره الذهاب لغرفة الاجتماعات لأخذ قسط بسيط من الراحة حتى يستطيع مقابلة العميل وهو غير مرهق.

(لا تكسب رضا مديرك وتخسر رضا موظفيك)

اتيكت تعامل المدير مع الموظفين

- الموظف انسان له مشاعر ورغبات واحتياجات... وتوقعات... المدير الناجح هو من يكتشفها ويحققها لموظفيه.
- لا تبخل على موظفيك بالتشجيع والتحفيز المالي والمعنوي... وساعدهم في الحصول على حقوقهم كاملة... ولا تعمل على كسب رضا الادارة على حساب موظفيك.
- اقرب طريق لكسب حب ورضا وولاء الموظفين... احترامهم ومعاملتهم معاملة انسانية لائقة، والاهتمام بمتطلباتهم واحتياجاتهم الوظيفية والشخصية.
- كل موظف له قدرات خاصة... والمدير الذكي هو من يعرف قدرات موظفيه ويتعامل معهم حسب قدراتهم الشخصية.

● ليس من اللائق ان يردد المدير (أنا لما كنت موظف مثلكم كنت اعمل كذا وكذا)، وخاصة اذا كان المقصود بها "تفخيم" المدير، و... "تكدير" الموظفين.

● وزع العمل بطريقة عادلة، ولا ترمي بالحمل الثقيل على الموظف المجتهد، وتقول له (انا اثق فيك اكثر من غيرك)... إذا فعلت ذلك كافئه على اجتهاده، وإلا سوف تخسره وتخسر



كفاءته.

● ضع نفسك مكان موظفيك، والتمس لهم الاعذار... وسوف تجد انك لو كنت مكانهم لفعلت مثل فعلهم.

● كن حاسما وصارما في الحالات التي تستدعي ذلك، فلا تتردد في توجيه الانتقاد لموظف أخطأ، وإذا رغبت في تأجيل ذلك يكون لاعطائه فرصة أخرى، وليس بسبب "غفلتك".

● الغي من قاموسك ثلاث أشياء: (اللوم) و(التوبيخ) و(التذمر)، وضع مكانهما (النقد) البناء (المناقشة) الصريحة و(الاطراء) الجميل... تذكر انك تبني فريق عمل قوي.

● لاتخسر موظف كفاء وقع في خطأ... لان خسارته خسارة لك... اعطه فرصه ليصحح الخطأ، وارفع معنوياته وحفزه حتى تعود كفاءته إلى ماكانت عليه.

● ولا تحتفظ بموظف ضعيف لأن الاحتفاظ به اضعاف لك وللفريق عملك، وقد يؤدي وجوده إلى ضعف الانتاجية.

● توقف عن توجيه الانتقاد الحاد الجارح لموظف وقع في خطأ... استمع اليه جيدا وناقشه بعقلانية، وعامله باحترام... وستجده يحترم اي قرار تتخذه ضده حتى لو كان قاسيا... وستكسب ولاؤه لك.

● ليس كل خطأ جريمه، فالمديرون الاذكياء يستثمرون بعض الاخطاء لاعادة شحن طاقة الموظف.

● لا تفرط في استخدام العقوبات الادارية... استخدم اساليب الردع الناعمة، فقد تكون نظرة غاضبة أو تجاهل أو اهمال لساعات أو ايام أكثر تأثيرا من خصم في الراتب.

● ابتعد عن اسلوب التهديد بالخصم أو منع الترقيه مثلا، واستبدله باسلوب التحفيز... فالتحفيز أحد اهم اسرار النجاح... فاحرص دائما على ان تكون مديرا "محفزا" وليس

مديرا "محبطا".

● وقوع الموظفون المتميزون في الاخطاء غالبا يكون بحسن نية، فلا توجه لهم انتقادا عنيفا... انصحهم برفق... مع ابداء تفهمك وتقديرك بأن الخطأ منهم لم يكن مقصودا منهم حتى يستمر عطاؤهم.

● افتح دائما هاتفك وباب مكتبك أمام موظفيك... حتى يشعروا بانك اقرب شخص لهم في اي وقت يحتاجون مساعدة.

● ليس من الخطأ أن تهتم بشكل مكتبك والديكورات التي تزينه، ولكن من الخطأ ان تهمل مكاتب الموظفين والديكورات التي تزين مكاتبهم.

● لا تمارس اسلوب الادارة بالمنافسة الفردية، بل مارسها باسلوب المنافسة الجماعية... فالمنافسة الفردية تولد الكراهية الهدامة، اما المنافسة الجماعية تولد المشاركة البناءة.

● لا تتردد في مشاركة الموظفين في احتفالاتهم ومناسباتهم الشخصية والعائلية، ومجاملتهم بتقديم الهدايا باسمك الشخصي أو باسم الادارة... واحرص على ان تكون اثناء ذلك "صديقا" ولست "مديرا".

● لا تكن من هؤلاء المديرين الذين يتسلقون على رقاب موظفيهم، فيستولون على افكارهم ومقترحاتهم، ويقدمونها باسمهم... اجعلهم شركاء لك، ولا تتردد في اعطائهم حقوقهم المادية والمعنوية.

● لا تفشي الاسرار الشخصية لأي موظف، ولا تهدده بها... احترم خصوصية الموظف واسراره.

● امتلك المصداقية واعترف بالشئ الجيد الذي يقدمه الموظف، وقدم له الشكر أو التكريم امام زملائه... وعبر عن



ذلك بأسلوب جميل وبكلمات واضحة.

● احرص على أن تكون مجاملتك لموظفيك في مكانها ووقتها الصحيح... حتى لا تفقد أهميتها وتأثيرها.

● كن قدوة للموظفين في كافة التصرفات والمواقف، فلا تنهى عن شيء وتأتي بمثله، مثل مطالبتهم بالانتظام في العمل وتكون انت غير منتظم، أو بالحضور مبكرا وتحضر انت متأخرا.

(لا تكسب رضا مديرك وتخسر رضا موظفيك)



## الفصل الثاني عشر : اتيكيت تعامل

### الموظفين مع المدير

● «عندما يخطئ رامي السهام هدفه، ينظر لنفسه ليعرف لماذا اخطأ، وهكذا دائما إذا اردتم الوصول إلى اهدافكم... فأصلحوا انفسكم»

#### روكفلر

تحولت العلاقة بين من كانوا زملاء واصدقاء إلى صراع، بعد اختيار الزميل صالح مديرا، خلفا للمدير السابق الذي اصيب بأزمة صحية... فقد كانت المشكلة أن الزملاء سابقا(المرؤوسين حاليا) مايزالون يرون صالح زميل وليس مديرا... فلم يقبلوا ان يغلق مكتبه على نفسه ليدير شؤونه الاداريه الجديدة بالسرية أو الخصوصية المطلوبة، ولم يلبوا طلبه بالالتزام وضبط مواعيد العمل الرسمي، فهو نفسه كان غير ملتزم حينما كان موظفا... ولم يوافقوه حين طلب منع الاكل بالعمل، فهو كان يشاركهم افطارهم وغدائهم في المكتب فلماذا الآن هو يحرم ذلك؟... وكانوا متذمرين من جدية المدير السابق، ولم يتوقعوا من صالح أن يسير على خطى سابقه وخاصة انه ايضا كان متذمرا مثلهم... فتكونت جبهة ضد صالح واصبح شخصية مرفوضة واتهموه بانه ينافق الادارة على حسابهم... ولم يكن امام صالح مؤخرا إلا أن يستخدم أحيانا عصا المدير الغليظة لضبط الالتزام وتسيير الامور، ولكنه لم ينجح، فقدم استقالته... بعدها تم تعيين مدير جديد، كانت اول قراراته الاستغناء عن بعض الموظفين تقليصا للمصروفات، ونقل بعضهم لادارات أخرى لعدم الكفاءة... وكانت المحصلة لهذا الصراع خسارة الموظفين للمدير الصديق(صالح) بسبب عدم دعمهم له، وأيضا خسارة استقرارهم الوظيفي، الذي كان صالح ضامن له بحكم

الصدقة.

(ساعد مديرك على النجاح، واحتفظ به صديقا)

التعامل مع المدير الصعب:

لم يكن سهلا ان يتعامل المهندس عبد الرحيم مع مديره الجديد المهندس ثابت الذي يصغره في العمر، والذي يرى نفسه «عقبيا» وصاحب نظريات في الادارة، وصاحب خبرة كبيرة في مجال تخصصه... ومع عدم رضا الجميع بشخصيته تلك، إلا انهم يشهدون له بالكفاءة... وكان عبد الرحيم الشاب أيضا له طموحه وعنده الرغبة في اثبات ذاته، ولكن شخصية المدير المتغطرس الجاد في العمل والصارم جدا مع الموظفين لم تعطه فرصة سهلة لاثبات ذاته... وكثر التصادم والاختلافات بينهما، وفكر اكثر من مرة في الاستقالة إلا انه الغى تلك الفكرة لعدم وجود فرصة عمل افضل... ووجد نفسه مضطرا للتفكير في نصيحة زميل قديم بأن يحاول كسب مديره، ووجد انه لامفر له من غير ذلك... فأعاد ترتيب «دماغه كما يقول»... فقرر ان يتعرف على شخصية مديره بشكل أفضل... فقد كان المدير «ثابت» يعيبه الغرور، ولكنه كان يمتلك صفات أخرى جيدة؛ مثل الالتزام جدا بالمواعيد (ويطبق ذلك على نفسه قبل الموظفين)، وكان يحب أن يعرف «كل كبيرة وصغيرة» في القسم (وبرى ذلك ضروريا لإدارة القسم بكفاءة)... وأيضا يحب العمل جدا ويعطيه وقت طويل، وكان يحب الموظف الذي يعطي العمل كل وقته... وحينما كتب عبد الرحيم مزايا مديره، تغير رأيه في مديره... وقرر ان يكون ذلك الموظف الذي يكسب بعمله مديره الصعب... ونجح في ذلك.. وحصل أخيرا على ترقية.

(افهم مديرك تكسبه)

وفي نفس إدارة عبد الرحيم كان موقف ابراهيم منصور مختلفا



تماما... فقد اختار ابراهيم أن يكسب رضا مديره المهندس «ثابت» ولكن بطريقته الخاصة... فقد كان يراعي المدير في كل شيء، وأصبح «عين» و«أذن» المدير، ينقل له كل صغيرة وكبيرة بالادارة... وعلى غير المتوقع لم تتم ترقية ابراهيم، لأن المدير «ثابت» يعرف أن مثل ابراهيم «ليس محل ثقة».

### (الرياء لا يكسبك ترقية ولا احترام)

اتيكت تعامل الموظفين مع المدير

● مديرك هو انسان مثلك له احتياجات ومشاعر ورغبات، وينتابه الفرح والغضب، ويصاب بالاحباط والحماس، ويفرح بالمدح ويحزن للذم... عامله كإنسان، وسوف تصبح علاقتكم ودية إلى حد كبير.

● مديرك موظف مثلك... يتم تقييم اداؤه وبخضع للأنظمة الادارية والتنظيمية، ومعرض مثلك تماما للفشل والنجاح، ويتلقى الاشادة أو التأييب من رؤسائه... فكن له مساعدا على النجاح ولا تعرضه للفشل.

● مديرك ليس مثلك... فهو يتحمل مسؤوليات أكبر من مسؤوليتك... فمسؤوليتك أنت فردية عن نفسك فقط... أما مسؤوليته فهي جماعية، مسؤول عنك وعن كل الموظفين الذين يترأسهم... تصور حجم العبء الذي يتحمله... وكن منصفا في الحكم عليه.

● ساهم في بناء الصورة الذهنية الايجابية عن مديرك داخل العمل وخارجه... ومهما كانت الخلافات بينكما لا تتحدث عنه بشكل لا يليق، ولا تصفه بشئ يضر شخصيته، أو تنشر الشائعات والاكاذيب حوله.

● تجنب السلوكيات والتصرفات التي تثير غضب المدير، أو تفسد عليه خطته، أو تعكر مزاجه الشخصي.

● أدرك أن كثير من توتر مديرك بسبب الضغوطات التي



يتعرض لها من رؤسائه... فساعدته في تقليل الأخطاء والمشاكل التي تسبب هذا التوتر.

● لا تنظر لمديرك نظرة تحدي... وتضع نفسك في نفس مرتبته... فأنت حينئذ تضع نفسك في المكان غير الصحيح.

● اهتم بفهم مديرك جيدا... والتعرف على شخصيته وصفاته... وحاول التعايش معه بتوازن... حينئذ تستطيع كسب مديرك.

● قد تربطك بمديرك علاقات شخصية أو اجتماعية... افصل بينها وبين علاقات العمل ولا تسمح بالتداخل بينهما... وإذا نجحت في ذلك سوف تكسب احترام المدير أكثر.

● لا تجعل علاقتك بمديرك تفسد علاقتك بزملائك... احرص على وجود التوازن الذي يمنحك احترام الطرفين.

● بعض المديرين لم يصلوا لمرتبة "القائد"، فما زال ينسب نجاحه له فقط، ولا ينسبه لموظفي إدارته... (إنه اناني)... تقبل ضعفه، وقم بمهامك بنجاح... وعذرك أنه لم يصل بعد في عمله إلى درجة (قائد).

● إذا كان مديرك من نوع (القائد) الذي يهتم بموظفيه كما يهتم بنفسه، احرص على أن تكون لاعبا متميزا ضمن فريقه.

● لا تقلل من مستوى أداؤك وحجم عملك المعروف عنك بسبب مشاكل مع مديرك... اجعل عملك وادائك رسائل قوية تفرض وجودك على رؤسائك... وتجعل مديرك يحترمك حتى لو كنتم على خلاف.

● استمع إلى مديرك جيدا، وافهم مايقول، وفي حال وجود استفسار لديك لا تردد في سؤاله عنه، حتى لاتسئ الفهم وتقوم بتنفيذ شيء غير المطلوب منك.

● التزم بتنفيذ التعليمات والقرارات الادارية التي يصدرها مديرك... ولا تشجع غيرك على عدم التنفيذ.

● لا تتنصل أو ترفض مهمة أو عمل يطلبه منك مديرك بغير أن تقدم عذرا مقنعا.

● عند رغبتك في طلب شئ خاص من مديرك اختار التوقيت والظرف الملائم الذي يكون المدير فيه مؤهلا لسماحك.

● لا تتردد في تقديم مقترحاتك وافكارك لمديرك... فهي افضل وسيلة لتثبت فعاليتك وتميزك.

● إذا كان مديرك عصبيا، لاتبادله العصبية ولا ترفع صوتك عليه... كن هادئا مهما كان حجم الاختلاف معه... فالتعامل الهادئ يجعلك تكسب العديد من الجولات معه.

● في حال الاختلاف الشديد مع مديرك... لاتصعد الأمر ولا تجعله صراعا شخصيا بينك وبينه... تعامل مع الأمر بعقلانية... واختر بين أمرين أما البقاء أو المغادرة.

● إذا اقتنعت بالمغادرة فاحرص على أن يكون قرارك ليس عاطفيا، وتجنب الخسارة ايا كان شكلها... ولتكن مغادرتك إلى مكان افضل مع مدير أفضل... أو ابقى في مكانك.

● إذا اقتنعت بالبقاء مكانك ادرس مديرك جيدا، واعد ترتيب أوراقك... واجلس مع نفسك طويلا، فقد تكتشف أنك انت سبب المشاكل... كن واقعيا ومنصفا مع نفسك.

● لا تتردد في مناقشة مديرك وجها لوجه في الامور الخلافية بينكما... ولا تؤجل ذلك... اجعلها جلسة تصالح وتفاهم... وقد تصل لحل كثير من الخلافات... ولكن كن ودودا... وتذكر انها "للتصالح".

● الصراحة لها أوجه كثيرة... فكن لبقا وذكيا عندما تتحدث مع مديرك... ولا مانع من مجاملته، بدون نفاق... ولا

ترضى عن شئ يخذش كرامتك.

- تعمد ان تقدم الشكر والتأييد لمديرك... فليس مقبولا أن تطالبه بتقديم الشكر والدعم لك، وتبخل انت بهما عليه.

## الفصل الثالث عشر : اتيكيت تعامل

### الموظفين مع بعضهم

● «هناك صنفان من الرجال لايتقدمان ابدا: الذين لايستطيعون اداء مايكلفون به من عمل، والذين لا يؤدون غير مايكلفون به من عمل»

#### سيروس

كلما كانت العلاقة بين الموظفين علاقة ود واحترام وتقدير كلما ساعد ذلك في بناء بيئة العمل الافضل، وانعكس ذلك بشكل ايجابي على جو العمل والروح الجماعية... أما إذا كانت العلاقة يشوبها عدم التقدير والاحترام، وتخلو من الود والروح الجماعية فإن بيئة العمل سوف تتأثر، فتقل روح المبادرة، ويضعف الانتاج، وتصبح بيئة العمل "طاردة" غير مشجعة على الابداع والتطوير.

ويساعد الاتيكيك وفن الاتصال الشركات والمؤسسات الناجحة في دعم نجاحها وتميزها، ووضع قواعد لبناء علاقة قوية مستديمة مبنية على الاحترام بين الموظفين... وارساء علاقة متزنة بين الموظفين بعضهم البعض وبين المرؤسين والرؤساء... وبناء فريق العمل الجماعي... والتخلص من كثير من العيوب والمشاكل الشخصية التي تشوه علاقات الموظفين وتدمرها.

#### اتيكيك زيارة مكتب موظف آخر

يدعو الاتيكيك وفن الاتصال الموظف الذاهب لزيارة مكتب زميله إلى أن يضع في اعتباره أنه "ضيف"... فيجب ان يلتزم باداب الضيافة، وان لا يجره "العشم" إلى اعتبار مكتب الزميل كأنه "مكتبه الشخصي". ولذا يضع الاتيكيك وفن الاتصال العديد من القواعد مثل:



● تذكر ان زيارتك لمكتب الزميل هي زيارة اثناء العمل...  
فيجب احترام وقت العمل، وعدم تضييعه في الاحاديث البعيدة  
عن العمل، أو اعتبارها وقت تسلية لتضييع الوقت.

● لا يجب التعامل بمبدأ " العشم " (المرض المنتشر بيننا)،  
فلا يصح ان تتصرف بعشم لاحدود له، أو ان تكسر القواعد  
وتخرج الزميل بـ "عشم".

● من الافضل ان تتصل لتحدد موعد ووقت للزيارة قبل  
الزيارة، وإذا كان لمكتب الزميل سكرتير/ سكرتيرة يجب احترام  
وجودهم، واتباع القواعد المتبعة للزيارة.

● احترم الميعاد الذي حصلت عليه والوقت المحدد للزيارة،  
فيجب الحضور في موعد الحضور والمغادرة بعد انتهاء  
الوقت... ولا تعطي لنفسك وقت اضافي... فتضايق الزميل  
وتسئ لنفسك.

● في حال الزيارة بدون ميعاد سابق للضرورة أو لمهمة  
مستعجلة يجب عليك احترام وقت الزميل... انهي زيارتك  
سريعا بمجرد انتهاء مهمتك، وغادر فورا حتى لو طلب منك  
المكوث (لباقة منه).

● ليس مقبولا أن تفتح باب مكتب زميلك المغلق بدون أن  
تطرق الباب للاستئذان... فإذا سمح دخلت، وإذا لم يسمح  
ارجع ولا تفتح الباب.

● لا تصطحب معك عند زيارتك لزميلك شخص آخر بدون  
إذن صديقك، فتسبب الاحراج لكلا الطرفين.

● عند دخولك مكتب الزميل لا تقلب بصرك في اركان  
المكتب او الارفف كأنك تبحث عن شئ مخفي، وكأنك جئت  
«للتفتيش» وليس للزيارة.

● لاتمعن النظر إلى خصوصيات الزميل أو تتعمد قراءة  
الاوراق التي امامه أو مطالعة شاشة الكمبيوتر التي يعمل



عليها... إنت بذلك تخترق خصوصياته، وتسئ إلى نفسك ونزاهتك.

● لا تمد يدك وتتناول ملف أو اوراق على المكتب، او الادوات المكتبية الخاصة بدون أن تستأذن الزميل.

● لا تسمح لنفسك بالرد على هاتفه الخاص، سواء هاتف المكتب أو الموبايل، إلا إذا طلب هو منك ذلك.

● احترم خصوصية ممتلكات الزميل؛ فمثلا لا تسمح لنفسك بفتح درج مكتبه، أو حقيبته، أو استعمال ادواته الشخصية بدون اذنه.

● لا تعطي لنفسك الحق في تحريك شئ من مكانه، ولا تتطوع بذلك على سبيل "الذوق الافضل" أو "كده أحلى".

● اجلس في المكان الذي اشار به عليك الزميل صاحب المكتب، وإذا اردت تغييره استأذنه.

● تكلم بهدوء واتزان ولا ترفع صوتك في مكتبه، حتى لو كنت في حال غضب او عصبية.

● لا تضع حاجاتك الخاصة على مكتبه مثل حقيبتك أو سلسلة مفاتيحك أو اوراقك، ضعها على الطاولة المجاورة أو امامك.

● احترم ضيوفه الاخرين الذين تصادف وجودهم اثناء زيارتك، ولا تتدخل في احاديثهم ولا تتطفل عليهم، واحذر أن تسبب لهم وله احراجا او ازعاجا من اي نوع.

**اتيكييت استقبال موظف زميل في مكتبك**

يدعوك الاتيكييت إذا قام زميل بزيارتك في مكتبك أن تضع في اعتبارك أنك "المضيف"، ويجب ان تقوم باداب الضيافة للمضيف القادم لزيارتك، مع الالتزام بالقواعد والاتيكييت الادراي المتبع... وبساعدك الاتيكييت في القيام بهذا الدور

بشكل لائق من خلال التالي:

● إذا كان لديك سكرتير/ سكرتيرة يجب عليك كمسؤول أن تدعم مركزهم، وان تحافظ على نظام العمل، واطلب ممن يريد مقابلتك الترتيب مع السكرتارية... (لا للعشم).

● لا يصح تجاهل الاشخاص عند دخولهم مكتبك، او مقابلتهم مقابلة باردة، مهما كانت درجاتهم الوظيفية.

● لا تجعل ترحيبك وشاشتك فقط لكبار المسؤولين الذي يزورونك بمكتبك... اجعل لصغار الموظفين نصيبا من الترحيب والبشاشة بالقدر الذي يحقق رضاهم ويحقق لك مصالحك.

● في حال استقبال الزميل ذو المنصب الأعلى أو صاحب الخصوصية يجب الخروج من وراء مكتب الخاص واستقباله بالحفاوة التي يستحقها، والجلوس معا متقابلين أمام المكتب او في الصالون الملحق بالمكتب.

● تعود على الوقوف لاستقبال ومصافحة الزائرين لمكتبك واصحاب المصالح، ثم ادعهم للجلوس ولا تتركهم واقفين أمامك وانت جالس على كرسيك.

● رد تحية الضيف بحفاوة وترحيب حتى لو كانت زيارته ثقيلة على نفسك أو غير محبة لأي سبب. (كن كريم ولبق في مكتبك).

● احترم وقت الضيف، فلا تؤخر طلبه أو تؤجل استماعه، أو تضيع وقته في أمور بعيدة عن هدف الزيارة، مثل الدردشة او تضييع الوقت أو كسر الملل الذي تشعر به.

● لاتنشغل عن الضيف بالحديث التليفوني أو الحديث مع آخرين أو انتهاء اعمال... اعطه الأولوية وخاصة إذا جاءك بميعاد محدد مسبقا.

● إذا كنت مشغولا ومضطر لإنهاء اعمال استأذن من الضيف قليلا حتى تنهى اعمالك وبعدها تتفرغ له... واذا شعرت أن وقت الانتظار سوف يطول، اعتذر له وحدد ميعاد آخر يتناسب مع ظروفه، واحرص على لقائه المرة القادمة... ولا تكرر نفس السيناريو معه.

● شجع الزائر على الحديث حتى يتغلب على الاحراج أو هيبة المنصب... (خاصة مع العمالة الاقل درجة ، وأصحاب الاحتياجات).

● قدم للضيف مظاهر الضيافة التي تليق بك (كرمك يتحدث عنك).

● لا تتردد في أن تشعر الزميل الذي لا يحترم وقتك ومشاعلك (ثقل الظل) بأنك «مشغول»... بأن تخبره مثلا بأن لديك «اجتماع بعد قليل».

## الفصل الرابع عشر : اتيكيت المدير القائد

● «إن الرجل الذي عقد النية على الفوز، لا ينطق بكلمة مستحيل»

نابليون بونابرت .

كانت الفكرة المسيطرة على عقل أحمد لمدة طويلة هي الاستقالة، والبحث عن عمل آخر، برغم تواجده في هذه الوظيفة منذ ٢٠ عاماً، منذ أول يوم لتأسيس الشركة... وكان سبب ذلك المدير الذي تم تعيينه منذ ٣ سنوات... فهو عصبي، ينتقد دائماً بشكل عنيف وعلني في حال وقوع أي خطأ حتى لو كان صغيراً، و«محبط» إذا اعجبه عمل ما لا يبدي اعجاب أو ينطق بكلمة شكراً، بل قد يبحث عن ثغرة أو خطأ صغير حتى لا يبدي الاعجاب للموظف... لا يتردد في لوم واهانه أي موظف لأصغر سبب، ويتعمد كثيراً ان يكون ذلك امام الموظفين... قاسي ، متعجرف... ومع ظهور النتائج المالية للقسم وتدهورها على مدى ٣ سنوات، وتعدد شكاوى العملاء من سوء الخدمة، تم الاستغناء عن مدير الاحباط (كما كانوا يسمونه).

وتم تعيين مدير جديد الاستاذ عوني، حاصل على شهادات عليا في الادارة... وكانت سيرته الشخصية كافية مبدئياً لتهدئة الموظفين... وبعد مرور شهر قليلة وجد أحمد وكل الموظفين أن الحظ يتسم لهم مع هذا المدير... وكانت اهم ملاحظاتهم أن قاموس إدارته خالي تماماً من مصطلح (الانتقاد) و (اللوم) و(التوبيخ)... وكان له اسلوب مختلف في علاج الاخطاء، هادئ في مواجهة الخطأ، ويردد (إذا كان الخطأ غير مقصود فهو ليس خطأ... أنه تجربة فشلت)... ولم يحدث ان ارتفع صوته للوم موظف أو توبيخه... واختفى التوتر في العمل، وقلت اخطاء الموظفين... ومع روح التفاؤل

والحماس التي بدأت تنتعش داخل القسم الغي أحمد تماما فكرة الاستقالة، وخاصة أن المدير الجديد «عوني» اشاد به أكثر من مرة وبخبرته وكفاءته.

ذكرني اسلوب إدارة عوني بعبارة القائد الامريكى ( ابراهام لنكولن) والتي ذكرها ديل كارنيجي في كتابه (كيف تكسب الاصدقاء)، عندما هاجمت زوجته بعض القادة فرد عليها ( لا تنتقدوهم، فنحن كنا سنفعل مثلهم لو عشنا في ظروفهم).

اعتقد أن عوني كان يدرك تماما أن الاحباط هو اسوأ ظرف تضع فيه انسان... فإن بيئة العمل المحبطة تعني شلل تام في الحياة، وتوقف دورة النشاط. وتصل بالمرء إلى اسوأ من ذلك.

فقد انتحر رئيس وزراء فرنسا في حكم الرئيس ميثران بسبب أن بعض الصحف الفرنسية شنت عليه حملة من النقد والشتم والتجريح، ففقد استقراره النفسي وأقدم على الانتحار.

استطاع عوني ان يغير بيئة العمل والظروف المحيطة بالموظفين، وبذلك كسب اكبر اسلحته للنجاح، كسب حب الموظفين وولائهم له، ومساندتهم ودعمهم له... وأصبح في فترة بسيطة واحدا من ابرز مديري الشركة برغم حداثة بها... وأصبح القسم الذي يديره من افضل الاقسام... فقد اختفت ملاحظات التأخير في الحضور صباحا، واختفت خطابات الانذار التي كان توجه للقسم سابقا من إدارة الموارد البشرية!!!... ولوحظت زيادة الانتاجية، مع بقاء الموظفين لساعات أطول بعد انتهاء وقت العمل الرسمي... حبا في المدير «عوني».

**اتيكييت وفن الاتصال عند المدير القائد**

**يضع الاتيكييت وفن الاتصال العديد من الصفات او التوصيات للمدير القائد، مثل:**



● المدير القائد يكسر الروتين الذي يقيد العمل ويكبله،  
ويطبق "روح القانون"، وينفذ "روح اللوائح والتعليمات"...  
ويضع الابداع فوق القانون... ويهتم بالموظف بنفس درجة  
اهتمامه بالانتاجية.

● المدير القائد لا يلجأ إلى (اللوم) و(التوبيخ) و(التهديد)،  
لانه يدرك ان ذلك يقتل عند الموظف احترامه لذاته... ويجعله  
شخص محبَط، غير منتج... الاتيكييت يطالبه باستبدال كل ذلك  
باسلوب (النقد) البناء.

● المدير القائد يدرك تماما أن أعلى وأهم ثروة لديه هم  
الموظفون، فيبادلهم المشاعر والهموم والمشاكل، ويعمل  
بصدق على تلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم.

● المدير القائد ليس قاسيا بـ "غلظة" فيخسر موظفيه، ولا  
ليناب "ضعف" فيخسر هيئته... فن الاتصال ينصحه بأن  
يجمع بين الاثنين.

● المدير القائد يتمتع بالذكاء والمرونة، فلا ينتقد موظف  
امام زملائه فيجرح كبرياؤه... فهو يخشى أن تثور كرامة  
الموظف، فيدافع عن نفسه بشكل لا يحب المدير سماعه،  
فتتأثر هيئته.

● المدير القائد يتحكم بقوة في انفعالاته، فلا يستسلم  
للغضب أو العصبية، ولا يرتفع صوته عند النقاش... فهو  
مشهور بالهدوء والصبر.

● المدير القائد يتحكم بقوة في مشاعره الشخصية، ولا  
ينساق وراء رغباته الشخصية بسهولة... ولا يخضع للمشاعر  
عند التقييم واصدار الاحكام.

● المدير القائد يتحكم بقوة في ردة فعله ازاء المشاكل  
والازمات، ويتجنب ردود الافعال الفورية غير المدروسة... انه  
كـ "الزمبرك" قادر على استيعاب المشاكل والازمات



وامتصاصها والتغلب عليها بحنكة وخبرة.

● المدير القائد يعمل بعقلانية وبصمت وبهدوء... وإذا أراد التحدث أو الاعلان عن عمله فلا يتكلم عن نفسه، بل يدع اعماله هي التي تتحدث... إنه مؤمن بأن العمل يتحدث عن نفسه.

● المدير القائد لا يلجأ للاساليب التقليدية ليبرر اهانة موظف مثل (انقدك لمصلحتك)، لأن الانتقاد الجارح تحقير، والتوبيخ أهانة... فأين إذن المصلحة؟.

● المدير القائد قوي قادر على مواجهة المخطئ وجها لوجه، فلا يلجأ إلى لغة "التعميم"، ويقوم باللوم الجماعي لكل... أنه يدرك ان سهم النقد أو اللوم سوف يصيب موظف جيد برئ، فيسبب له ألم نفسي لا داعي له.

● المدير القائد لا يحمل موظف خطأ قبل ان يتأكد من مسؤوليته عن الخطأ، ولا يصدر احكاما مسبقة... وهو عادل في احكامه، فيتجنب الظلم، ولا يسعى إلى العقاب القاسي إلا لمن يستحقه، وبعد اعطائه اكثر من فرصة.

● المدير القائد لا يتردد في مساعدة المخطئ، ثم اعطائه فرصة أخرى... فهو مقتنع انه ليس "سياف"، ولكنه "اصلاحي".

● المدير القائد يدرك تماما ان الموظف زميل له حقوق وعليه واجبات، فهو يسعى لتلبية احتياجات الموظفين قبل مطالبتهم بتأدية الواجبات المطلوبة منهم.

● المدير القائد شخصية متواضعة، لا يحقر من هم اقل منه، ولا يفرق في المعاملة بين المسؤول الكبير أو الموظف الصغير... فالجميع يستحق التقدير والاحترام.

● المدير القائد يقوم بتقييم اداء الموظف بناء على التقييم الوظيفي العادل له، ولا يعتمد التقييم الشخصي أو الوقتي...

ويضعه الاساس عند المكافأة أو الترقية.

● المدير القائد تختفى من قاموسه كلمة "أنا" ويتكلم دائما بكلمة "نحن" ... فهو مهتم بروح "العمل الجماعي" ، و"روح الفريق الواحد".

● المدير القائد ليس «أنانيا»، فهو يحب النجاح لمن يعمل معه مثل ما يحب النجاح لنفسه... فلا ينسب كل عمل لنفسه، ولكن ينسبه لموظفيه، ولا يجد حرجا في تقديم الموظف المجتهد للرؤساء والمسؤوليين.

● المدير القائد "محفز" للموظفين... لا يتأخر في تقديم المحفزات المادية والمعنوية لهم بشكل دائم، لانه يدرك ان الاحباط اكبر مرض يصيب اي جهاز.

● المدير القائد يهتم كثيرا بأن يرفع من قيمة ومعنويات الموظفين، وان يجعلهم يشعرون بأن لهم قيمة وأهمية ، وانهم ليسوا فقط مجرد ارقام او... موظفون مجهولون.

● الاتيكييت وفن الاتصال ينصحان المدير القائد بأن يكن "انساني" في كل تعاملاته مع الموظفين، في كل وقت ... داخل العمل وخارجه... وقت الازمات ووقت الرخاء.



## الفصل الخامس عشر : اتيكيت استخدام

### الموبايل -الجوال

● « الشيء الوحيد الذي يحول دون تحقيق هدفك؛ هي تلك التفاهات التي تشغل بها نفسك عن عدم تحقيق ما تحلم به»

#### جوردان روس بيلفورت

صعد عبد الفتاح المترو من محطة المرج الجديدة الساعة ٨ صباحا، بعد ليلة عمل مرهق (حارس أمن)...أغمض عينيه بمجرد جلوسه على المقعد في اغفائه معتاد عليها، أو مضطر لها... وفي محطة المطرية صعد راكب يتحدث في الموبايل بصوت عال... ولسوء حظ عبد الفتاح وقف امامه، فطار النوم من عيون عبد الفتاح... وانتهت مكالمة الرجل الذي كان يحكي لمدة لاتقل عن ٥ دقائق تفاصيل قصة صديقه المريض الذي دخل المستشفى أمس فجأة...وبانتهاء المكالمة عاود عبد الفتاح غلق عينيه، ولكن الرجل استقبل مكالمة أخرى... فتح عبد الفتاح عينيه المرهقتين وتبادل مع الرجل النظرات في رسالة توصل صامته، ولكن الرجل واصل حديثه بصوته العالي حتى انتهى... وأخيرا تحرك الرجل يريد النزول من المترو في محطة الدمرداش، ولكن رن الموبايل للمرة الثالثة فرد عليه بنفس الصوت العالي وبدأ يحكي نفس التفاصيل... لم يستطع عبد الفتاح كتم غيظه، فصاح «أنت قليل الذوق» «معندكش دم» «انت راجل مزعج»... وانطلق عراك كلامي غاضب بين الإثنين، تطور وشارك فيه كثير من الركاب... وتحولت عربة المترو المزدهمة كعادتها في ساعات الصباح إلى صالة عراك استمرت حتى بعد نزول الرجل في محطة رمسيس، بعد ان ضاعت منه المحطة التي كان يريدتها «محطة الدمرداش».

لم تسجل هذه القصة الواقعية إلا منظر واحد للعديد من استخدامات الموبايل التي تزعج الآخرين، ولاتحترم وجودهم أو ظروفهم النفسية أو الصحية أو...حتى المزاجية... فللأسف، أصبح كثير منا (وبلا قصد أو نية سيئة) يسئ استخدام الموبايل، فتسوء معه علاقات وروابط...وضاعت مع تلك النوعية من الاستخدامات مزايا عديدة راقية لهذا الجهاز الذي يمكن استخدامه كوسيلة اتصال راقية، تزيد من تواصلنا كأفراد أو جماعات.

### اتيكيت الموبايل

● (انت موش عارفني؟!!!)... بداية غير محبة للمكالمة، وخاصة مع شخص لم يستمع لصوتك من مدة طويلة، او شخص لم يعتاد الحديث معك.

(وهذا ما حدث معي حينما تلقيت مكالمة من شخص لم اراه ولم اسمع صوته منذ ٢٥ عاما، فكان سؤاله الذي كرره ٣ مرات قبل ان يعلن عن اسمه مستفزا لدرجة اني هممت باغلاق الخط)

● المتصل هو من يبدأ بالتعريف بنفسه أولا، ويكتفي بالتعريف المبدئي بالاسم فقط اذا كان الاتصال شخصي، او بالاسم والعمل اذا كان الاتصال يتعلق بالعمل.

● إذا كنت انت المستقبل تعود على فتح الخط والرد بنبرة ترحيبية ودودة... وإذا لم تتمكن من ذلك نتيجة لحالتك النفسية السيئة أو مزاجك السيئ لاترد على المكالمة في لحظتها، وأجل الرد عندما تسمح حالتك.

● إذا كنت انت المستقبل لاتصال أول مرة انتظر حتى يقوم المتصل بالقاء التحية، واعطه فرصة للتعريف بنفسه وموضوع الاتصال... وإذا كان اسم الشخص مسجل على هاتفك وظهر اسمه لك فقم بتحيته باسمه... فاحساسه انك محتفظ باسمه

يسعده، ويكسب المكالمة جو ودي محبب.

● انطق اسم محدثك اثناء المحادثة ولا تناديه بـ (أنت)، مما يعطي لمسة شخصية تعوض عن فقدان التواصل بالعين.

● إذا كنت انت المستقبل للمكالمة لا تطيل رنة الجهاز أكثر من ٣ مرات، وإذا لم ترغب في فتح الخط حوله للصامت منعا للازعاج من حولك. ثم ارسل الرسالة الالكترونية التي تفيد بحالتك وانك ستعاود الاتصال لاحقا.

● انت غير ملزم في الغالب بالرد على كل اتصال في لحظته... فبعض الاتصالات يمكنك تأجيل الرد عليها مثل الاتصالات غير المستعجلة أو التي تأتيك في وقت غير ملائم أو المزعجة أو المضيعة للوقت... ولكن لاتنساها او تتجاهلها، فيجب عليك الرد على كل اتصال جاءك ولم ترد عليه في ذات اليوم.

● إذا كنت انت المتصل لاتطيل رنة الاتصال أكثر من ٣ رنات... ولا تكرر الاتصال بشكل متتالي على شخص لم يرد على اتصالك... يكفي مرتان بينهما فاصل زمني طويل.

● لاتتصل وانت غاضب أو في حالة نفسية سيئة، فغالبا لن تستطيع السيطرة على كلماتك، ولن تستطيع سماع الاخر جيدا، وسوف يرتفع صوتك الغاضب مهما حاولت السيطرة عليه.. وقد تلوم نفسك لاحقا... الأفضل تأجيل اتصالك حتى تهدأ، وتعطي لنفسك فرصة لترتب افكارك.

● إذا كنت انت المتصل لأول مرة... ابدأ بالقاء التحية المتداولة والمألوفة... وبعدها اصمت لفترة زمنية بسيطة ما بين ١٠ إلى ٣٠ ثانية، حتى تتأقلم أذن المستقبل على نبرة صوتك... ثم قم بالتعريف بنفسك بصوت واضح مسموع... ثم ابدأ بطرح موضوع الاتصال.

● لاتقوم بالاتصال على الآخرين من دون ضرورة، حتى



لاتضيع وقتهم، وخاصة مع من لاتربطك بهم علاقة حميمة، وحتى لاتعطي انطباع أو رأي غير طيب عنك.

● لا تتصل على موظف بعد انتهاء العمل إلا إذا سمح لك بذلك ووفق اتفاق مسبق، مع مراعاة تقديم الاعتذار أولاً في بداية المكالمة. فإذا شعرت بترحيبه أكمل المكالمة، وإذا شعرت بغير ذلك انهي المكالمة بلباقه، ولا تنسى الاعتذار.

● إذا كنت موظف بشركة وتتصل للعمل إبدأ بتحية التعارف الرسمية لشركتك. وغالبا تكون بالترتيب التالي: التحية الافتتاحية ( المتفق عليها من الشركة... وفي حال عدم وجودها اختار التحية الملائمة)، المقدمة التعريفية الرسمية للشركة (اسم الشركة واسمك ووظيفتك)، التعريف المختصر السريع لسبب الاتصال بدون دخول في التفاصيل... ثم توقف للحظة قصيرة لتتعرف على ردة فعله... ثم أطلب منه السماح بالاستمرار في الحديث، وامامك ٣ خيارات: إذا وافق استمر بعد تقديم الشكر له، أما إذا لم يوافق انهي المكالمة بذوق ولطف ولا تنسى تقديم الشكر، وإذا طلب منك الاتصال لاحقا اطلب منه أن يحدد هو الميعاد، ولا تنسى «شكرا».

● لا يجوز ان تشغل بالموبايل وتتجاهل خدمة العملاء والمراجعين... كما يجب تجنب الاستخدام الشخصي للموبايل اثناء العمل إلا للضرورة القصوى، وحسب التعليمات المقررة.

● إذا كنت في مكان عام او في جلسه أو اجتماع مع مجموعة من الناس واستقبلت مكالمة، وشعرت اثنائها انها سوف ترفع ضغطك وتغير طبيعتك الهادئة، توقف عن الاسترسال في المكالمة بلباقة أو...بحزم!!!... واتفق مع الطرف الآخر على استكمال المحادثة في وقت لاحق مناسب... وذلك حتى لاتزعج من حولك في قضية لاتهمهم وتعكر صفو اللقاء... وحتى تحافظ على خصوصياتك.



● توقف عن مناقشة خصوصياتك على الموبايل في الاماكن العامة، أو اثناء تواجدك مع آخرين (حتى لو كنت مع اصدقاء حميمين)... فقد يصبح صديق اليوم عدو الغد... يفضل ان تتكلم في خصوصياتك في مكان مغلق لا يسمعك احد. وإذا وجدت ضرورة لأن يشاركك صديقك الحميم في موضوع المكالمة، فالأفضل أيضا أن لاتدعه يسمع مكالمتك مباشرة، واخبره بعدها بما تريد حسب رغبتك... واستخدم تقنية «الفلتر».

● في الجلسات والاجتماعات الرسمية اغلق الموبايل او حوله على الصامت قبل البداية... وإذا كان فيه ضرورة للرد استأذن مع توضيح أهمية المكالمة، ولا ترد وانت في قاعة الاجتماع... أخرج من الاجتماع للرد السريع والعودة السريعة... كما لايجب ان تنشغل بالنظر إلى شاشة الموبايل اثناء الاجتماعات... فهذه مشتتات للتركيز تفسد جو الاجتماع... كما انها تعطي مؤشرات غير جيدة.

● إذا كنت بصحبة آخرين لا تفتح مكبر الصوت ليستمعوا حديث المتصل، وخاصة إذا كان المتحدث لايجب ان يحدث ذلك... يجب احترام رغبات المتحدث والخصوصيات التي بينكما.

● إذا كنت بصحبة أحد أو بين مجموعة لا تنشغل بالموبايل وتنصرف كلياً عنهم... وإذا كنت مضطراً لسبب ما، اجعلهم يشاركوك في اهتماماتك وانشغالاتك.

● لاتجعل الموبايل يفسد عليك علاقاتك مع الاطراف القريبة منك (زوجتك/ زوجك)، وخاصة إذا استخدمته بطريقة سرية توحى بالريبة والشك.

● يجوز الانشغال بالموبايل بعض الوقت وانت بين الناس ولكن بشرط وجود رضا واتفاق على ذلك... أو ان يكون

الانشغال بالموبايل عنصر مشترك بين الجميع . . . مع الحرص على عدم استحواذ الموبايل على كل الوقت بشكل مفرط .

● لا تتسرع في أخذ صورة سيلفي مع من تقابلهم، وخاصة مع المشاهير أو النجوم الذين تقابلهم صدفة... يجب استئذانهم مسبقا، وفي حال رفضهم تقبل ذلك بروح طيبة، مع الاعتذار.

● ليس من اللائق ان تقوم بالرد على الاتصالات الواردة لموبايل شخص آخر (إلا إذا طلب منك ذلك) . . . وليس لائقا أن تتعمد النظر إلى شاشة موبايل جارك لتعرف من المتصل .

● في حال قيام شخص باطلاعك على صورة محددة بجهازه، انظر فقط للصورة التي حددها لك ولا تقوم بالانتقال لصورة أخرى . . . انك بذلك تنتهك خصوصيته .

● لا تقوم بالتلصص على موبايلات الآخرين المجاورين لك بالتحديق في شاشة الموبايل عندما يتصفحون الموبايل .

● لا تستخدم الموبايل في الاماكن الضيقة مثل الاسانسير أو الاماكن المزدحمة مثل المواصلات العامة، وإذا اضطرت لذلك يكون بشكل سريع .

● لا تجعل جسدك يتكلم معك . . . ولا تعطي اشارات سلبية اثناء الاتصال باليدين او الرجلين او الشفاه والعيون . . . وتجنب تماما استخدام الالفاظ النابية أو تلك التي تعطي معاني غير مستحبة .

● لا تتحدث أثناء قيادة السيارات حفاظا على حياتك وحياة الآخرين . . . ومنعا للتشتت الذي يسبب كوارث او حوادث، لا قدر الله .

● لا تتسرع في اعطاء رقم موبايل شخص إلى شخص آخر يطلبه . . . يجب أن تستأذن أولا صاحب الرقم المطلوب حتى تتجنب الاحراج لك أو لأي طرف .

● اختار نعمة موبايك بعناية بحيث تتلاءم مع شخصيتك...  
ومع عمرك... ومع مركز الاجتماعي... ومع وظيفتك  
الرسمية... فنعمة موبايك جزء من مظهرك الشخصي، وأحد  
عناصر شخصيتك... كما لا يجوز لك اختيار نعمة تسئ  
لشخص، أو لطائفة معينة، أو تعطي ايهاءات سلبية أو تنشر  
ثقافة غير مستحبة... فأنت لست حر تماما في إختيار نعمة  
موبايك.

## الفصل السادس عشر : اتيكيت

### تجهيز موائد الطعام

- «إن السعادة لا يصنعها الطعام وحده، ولا الثياب الثمينة، ولا الزهو و الحسد، وإنما يصنعها حب لا نهاية له»

#### فيودور دوستويفسكس

موائد الطعام لها اتيكيت وبروتوكول يجب اتباعه للخروج بالمناسبة بالشكل المرغوب... وبالطبع تكون قواعد الاتيكيت والبروتوكول في موائد الطعام الرسمية أكثر الزاما من مثيلاتها في موائد الطعام الاجتماعية، نظرا لحضور شخصيات رسمية محلية أو أجنبية، أو انعقادها في مواقع رسمية وفي مناسبات رسمية، وما تبعها من تغطيات اعلامية أو اهتمام رسمي خاص... أما الحفلات الاجتماعية أو العائلية فيكون الترتيب لها أكثر بساطة والزاما للمدعوين أو للداعي.

#### أولا: بروتوكول واتيكيت مرحلة الاعداد:

- بالنسبة للحفلات الرسمية يجب ارسال الدعوات للمدعوين قبل الحفل بمدة كافية، قد تصل إلى أكثر من شهر في الحفلات الداخلية وقد تصل إلى ٦ شهور في الحفلات الخارجية، حسب شخصيات المدعوين وطبيعة عملهم، نظرا للارتباطات الرسمية للشخصيات المدعوة، ويتم ارسالها على بطاقات ورقية مطبوعة بشكل انيق.

- أما بالنسبة للحفلات الاجتماعية فتكون المدة اقل، وترسل على بطاقات ورقية. كما يجوز ان تتم الدعوة بشكل شخصي من الداعي إلى المدعو مباشرة بوسائل الاتصال المختلفة ، او استخدام وسائل الاتصالات الحديثة ووسائل التواصل الاجتماعي، مثل الاميل الشخصي أو الفيس بوك وتويتر، أو الهاتف والموبايل والرسائل الهاتفية.



● من الافضل أن يطلب من المدعوين تأكيد الحضور أو عدمه، في كافة الاحتفالات حتى يستطيع الداعي ترتيب الالتزامات الضرورية للحفل، ولكن في الحفلات الرسمية يكون ذلك ضروري بوضع رقم هاتف على بطاقة الدعوة... ويجب على المدعوين الاتصال لتحديد موقفهم (حاضر أو معذرا)... ومن غير المقبول أن تؤكد حضورك ولا تحضر... أو تؤكد عدم حضورك ثم تحضر.

● قبل الحفل بفترة بسيطة يقوم الداعي بارسال تذكير للمدعوين الذين استجابوا للدعوة، أو يقوم بالاتصال الشخصي بهم للتأكد من حضورهم، مما يمكنه من معرفة عددهم ليقوم باعداد الترتيبات المناسبة، مثل حجزات القاعة وعدد المقاعد وغيرها.

● يجب احترام الطلبات والاحتياجات الخاصة لبعض المدعوين والمرتبطة بظروف صحية او عقائدية عند اعداد قائمة الطعام والشراب.

● إذا تم تحديد نوعية الملابس الرسمية في الدعوة، فيجب الالتزام بذلك... وإذا لم يتم يفضل أن يرتدي الرجال بدلة ذات لون داكن، وأن تحضر السيدات بملابس تتناسب مع طبيعة الحفلة.

● ينصح المدعوين بتجهيز بطاقات التعارف (Business Card) الخاص بهم باعداد كافية، فهذه الحفلات تعد وسيلة جيدة لتبادل البطاقات والتعرف على اشخاص جدد لم يسبق التعرف عليهم.

● الحفلات الرسمية لاتحتاج احضار هدايا عند الحضور، وقد يكفي بارسال بطاقة شكر بعد الحفل... أما الحفلات الاجتماعية إذا كان الحفل يقام في منزل الداعي/ الداعية يجوز تقديم بوكيه ورد أو هدية تناسب الحفل، وإذا كان الحفل يقام



في فندق فلا ترسل باقات الورد.

● لا يجوز حضور اي حفلات بدون دعوة، كما لايجوز اصطحاب اشخاص لم توجه لهم دعوة.

● يجب احترام رغبة الداعي إذا طالب في الدعوة بعدم اصطحاب الاطفال.

● يجب على الداعي ان يراعي توفير عناصر الراحة للمدعوين مثل مواقف السيارات، وارفاق خريطة الموقع مع بطاقة الدعوة.

● يجب على الداعي أيضا أن يهتم بسائقي سيارات المدعوين، فيوفر لهم مكان للاستراحة، ويقدم لهم الطعام.

● يجب على الداعي أو من ينوب عنه ان يهتم بمتابعة التجهيزات بشكل شخصي، وان يهتم بالتفاصيل الصغيرة مثل اهتمامه بالتفاصيل الكبيرة، حتى يضمن خروج الحفل بالصورة المحببة اليه.

**ثانيا: اتيكيت يوم الحفل:**

● تجنب التأخير الطويل عن الموعد المحدد، كما يجب تجنب الحضور المبكر حتى لا يحدث ارتباك في الترتيبات، فالتأخير والتبكير غير مستحبان وكلاهما عدم التزام. وبسمح بالتأخير أو التبكير في حدود ١٥ دقيقة وإن كان يفضل الحضور في الوقت تماما.

● يجب على الداعي/الداعية الوقوف على باب القاعة لاستقبال المدعوين والترحيب بهم... فليس محببا ألا يكون الداعي/ الداعية في انتظار الضيوف، أو يتأخرا في ذلك.

● من اللياقة أن يقف المدعوين في طابور الاستقبال حتى يصافحوا الداعي، ويقدموا أنفسهم اليه، مع مراعاة أن يتم ذلك بشكل سريع، حتى لا يتسببوا في تعطيل الحركة إذا كان فيه

ازدحام... ومن الخطأ تجاهل مثل هذا الطابور (إن وجد)، لأن ذلك يعد عدم تقدير للداعي.

● إذا كانت السيدة المدعوة المرافقة لزوجها تعرف الداعية تتقدم على زوجها وتصافح أولاً، أما إذا لم تكن تعرفها يتقدم زوجها، ويقوم الزوج بالتعريف بها بشكل سريع، على أن يتم التعارف بشكل أكبر داخل قاعة الاستقبال.

● يجب أن يهتم الداعي/ الداعية خلال فترة الانتظار والاستقبال قبل الدخول لصالة الطعام أن يعمل على تعريف المدعوين ببعضهم، وتشجيع المدعوين غير المعروفين أو الخجولين على الانخراط في الاحاديث الجانبية والتفاعل مع باقي المدعوين.

● من اللائق أن يقوم الداعي بدعوة المدعوين إلى صالة الطعام بعد حوالي ساعة من الوقت المحدد للحضور في بطاقة الدعوة. ويقوم الداعي/ الداعية أولاً بمصاحبة ضيف الشرف (إذا وجد) إلى مقعده بالطاولة المخصصة له... ثم يتبعه باقي المدعوين.

● يجب وبدقة مراعاة الأسبقية في الحفلات ذات الطابع الرسمي في حال حضور شخصيات رسمية... أما الحفلات الاجتماعية لا يتم ذلك بنفس الصرامة، ولكن يفضل مراعاتها بقدر الامكان، مثل مراعاة كبار السن وكبار الشخصيات، من حيث اختيار طاولات مميزة ومقاعد مميزة.

● في الحفلات الرسمية وفي بعض الحفلات الاجتماعية توضع على طاولة الطعام بطاقات صغيرة تحمل اسم كل شخص، يكتب فيها اسم الشخص ولقبه وصفته الرسمية أو الاجتماعية، وتكون الكتابة باللون الاسود العريض.

● يستحب مراعاة التوافق بين الجالسين على الطاولة الواحدة، والانسجام فيما بينهم.

● يراعي عدم إحداث صوت عند تحريك المقاعد للجلوس، ويتم الجلوس والنهوض من على المقعد من جهة يسار المقعد.

● تقدم فوطة ساخنة للضيوف قبل البدء بتناول الطعام في بعض الحفلات الرسمية (كما عند السفر على درجات معينة بشركات الطيران)، فلا يجب ان تمسح بتلك الفوطة الوجه او العنق أو الاذنين... إنها فقط لليدين والفم.

## الفصل السابع عشر : اتيكيت موائد الطعام

### الرسمية

● «نحن نعيش في عالم غريب ؛ حيث يمشي الفقراء أميالا ليحصلوا على الطعام، ويمشي الأغنياء أمالا ليهضموا الطعام»

#### نيلسون مانديلا

كان زملاء الصحفي محمد فتحي ينتقدونه لعدم حضوره الموائد الرسمية التي تدعى اليها صحيفته، فهم يرون ان هذ الحضور ضروري بالنسبة للعمل الصحفي. إلا أنه كان يراها مضيعة للوقت، في حين كان زملاؤه يرونها فرصة جيدة للتعرف على شخصيات رسمية ومجتمعية، والاستفادة منهم كمصادر للمعلومات... واستمر محمد في بداية عمله الصحفي لا يتحمس لحضور مثل هذه الدعوات إلا في أضيق الحدود... وعلى النقيض من ذلك كان يرحب بدعوات البوفيه المفتوح، وخاصة أنها لا تفرض عليه بعض القيود مثل ارتداء البدلة الكاملة، التي كان لا يطيقها، ورابطة العنق التي تخنقه، والالتزام بوقت محدد للحضور.

إلا أن قناعات محمد تغيرت مع تغير القسم الذي يعمل به، فأضطر إلى حضور كثير من المناسبات الرسمية التي كان يكرهها... فعمله الجديد في القسم الجديد يحتاج تغطية اخبار المشاهير والسياسيين... ففرضت عليه الضرورة حضور كثير من المناسبات التي تدعى اليها صحيفته... ومع التقدم الذي اصبح يحرزه في القسم الجديد زادت قناعته بأهمية تلك المناسبات.

(كلما اتسعت دائرة معارفك، كلما زادت فرص نجاحك في موقعك)



## اتيكيت الموائد الرسمية

- يجب الوصول في الوقت المحدد تماما أو قبله بقليل « ١٥ دقيقة على الاكثر)، وليس الوصول مبكرا لأن الوصول المبكر يتساوى مع الوصول المتأخر، كلاهما غير محبب.
- تذكر أن كثير من الموائد، وخاصة الرسمية، لا يحضرها المدعوين لملئ المعدة... فهي في أحيان كثيرة موائد بروتوكوليه، لأغراض أخرى غير الاشباع التام، أو غير التمتع الكامل بأصناف الطعام.
- من الأفضل في كثير من الدعوات أن تحضرها وانت "نص بطن" أو "نص جوعان"، حتى يكون تعاملك مع أصناف الطعام "رزين"... فالعيب أن تظهر في مظهر "الجائع النهم"... فتسئ لنفسك.
- لا يجوز حضور شخص لم ترسل اليه دعوة، كما لا يجوز ان تصطحب معك شخص لم يتلقى دعوة للحفل.
- اغلق جهاز الموبايل الخاص بك او حوله إلى "صامت"... ولا ترد أو تجري مكالمات إلا في حالات الضرورة التي يصعب تأجيلها... وإذا حدث ذلك اجعل المكالمة سريعة وبصوت خافت... ولا تنسى تقديم الاعتذار لمن حولك.
- يبدأ الدخول الى قاعة الطعام بعد حوالي ساعة من الوقت المكتوب بدعوة الحضور.
- يجب عند دخول قاعة الطعام الالتزام بالرزانة وعدم التدافع او التعجل، كما لا يجب ايضا التباطئ.
- يجب ان يكون الجلوس على المقعد أو مغادرته من الجانب الأيسر للمقعد... ولا تكثر من الحركة حتى لاتضايق من بجوارك.



● يجب مراعاة عدم حدوث صوت للمقعد عند الجلوس او المغادرة أو عند تحريكه.

● في الموائد الرسمية يجب وبدقة مراعاة قواعد الاسبقية عند تحديد اماكن جلوس المدعوين، وإذا حدث تقصير أو خطأ يجب معالجته بهدوء وبلا عصبية مع الداعي، أو مناقشة الامر بعد انتهاء الحفل (إذا لزم الأمر).

● قد توزع فوط ساخنة على المدعوين قبل تناول الطعام، فمثل هذه الفوط تستخدم فقط لمسح اليدين والفم... فلا يجب مسح الوجه او الاذنين او الرأس أو العنق.

● لا يبدأ تناول الطعام قبل أن يبدأ ضيف الشرف (إذا وجد) أو الداعي/ الداعية باعطاء اشارة البدء عن طريق فرد فوطة الطعام على ركبتيه، أو بالدعوة لبدء تناول الطعام بلفظ مثل "بسم الله" أو اشارة بيديه أو بأحد الاساليب المتعارف عليها... أو قيام طاقم الخدمة بوضع الخبز في طبق الخبز على يسارك.

● توضع الفوطة على الفخذين، ولايجوز ان تثبت بالرقبة، إلا في حالات خاصة مثل ارتعاش الاصابع، والخوف من عدم التحكم بالملقعة او الشوكة. كما لايجوز وضع جزء منها على الطاولة.

● يبدأ طاقم خدمة الطعام وطاقم خدمة المشروبات بتقديم الطعام والمشروبات، حيث يقوم افراد خدمة الطعام بتقديم الطعام من أعلى الكتف الأيسر للجالس، ويقوم طاقم خدمة المشروبات بتقديم المشروبات من أعلى الكتف الأيمن للجالس.

● يراعى أن الخبز الذي يخصك هو الموضوع في الطبق الذي على يسارك، وكوب الماء الذي يخصك هو الموضوع على يمينك، حتى لا تتناول مالا يخصك. (وتذكر ذلك بقاعدة



( b d ) .

● لا تطلب طعام يزيد عن حاجتك، وأحرص على الانتهاء من الاصناف التي طلبتها. كما لا يجوز خلط اصناف الطعام في الطبق.

● لا تتشاغل باللعب في الطعام بالطبق أمامك، أو تحريك ادوات المائدة الموجودة على الطاولة.

● تبادل الحديث الخفيف مع من بجوارك على الطاولة مستخدما الالقباب المكتوبة على بطاقة الجلوس الموضوعه على الطاولة.

● تناول لقيمات صغيرة أثناء الحديث مع جارك...حتى تتمكن من المحادثة بشكل مقبول، مع مراعاة عدم الحديث في أمور جدالية او نقاشات تحتاج وقت طويل...فالحديث يجب ان يكون مقتضب وقصير.

● تجنب الاشارة أو تحريك السكين أو الملعقة التي تستخدمهما اثناء الحديث على الطاولة.

● لا تتكلم وفمك مملئ بالطعام... ولا تشرب ماء وفمك مملوء بالطعام ايضا.

● لايجوز النفخ في الطعام لتبريده، أو تقليب الملح او البهارات بصوت مرتفع.

● اجلس بشكل معتدل الظهر على المقعد المخصص لك، ولا تنحنى على المائدة، ولا تتكى بالمرفقين على الطاولة او تضع اليدين على الطاولة.

● لاتضع حاجاتك الخاصة على طاولة الطعام، مثل المفاتيح والموبايل أو حقيبة اليد.

● لايجوز لك خلع حذائك اثناء جلوسك لتناول الطعام، حتى لو كان يضايقك ارتداؤه.





● املاً كوب الماء حتى الثلثين... ولاتشرب الماء دفعة واحدة... ولا تنهى الكأس حتى آخره، اترك مقدار الثلث الاخير.

● من اللياقة ان لاترفض صنف طعام يقدم اليك، وبممكنك أخذ كمية قليلة لتذوقه... و اذا لم تستسيغ طعمه، لا يجب ان تبدي عدم اعجابك به أو اشمئزك منه.

● اذا لم يعجبك صنف وانت تمضغه او لم تستطيع بلعه، عليك اخراجه باستخدام الملاعقة أو الشوكة.

● يجوز في حالات خاصة مثل المرض او الاسباب الدينية أن تعتذر عن تناول الاصناف التي لاتلائمك... ولك ان تستفسر عن نوعية الطعام بصوت خافت، قبل ان يتم وضعه في طابقتك.

● لا يجوز للداعي أو الداعية الدخول في نقاش حاد مع طاقم الخدمة وابداء ملاحظات بصوت عال... وإذا لزم الأمر يجب ان يكون ذلك بصوت خفيض لا يسمعه المدعوين.

● إذا أردت شيئاً على الطاولة وكان بعيداً عن متناول يديك، أطلبه برفق من اقرب شخص اليه، وتناوله وانت جالس مكانك، مع الشكر.

● إذا غلبك العطاس أو السعال غطي فمك بطرف الفوطة، واعتذر للحضور.

● إذا اردت لفت انتباه شخص عن شئ عالق على فمه او وجهه أو على ملابسه، اقترب منه هامساً والفت انتباهه برفق بدون ان يلاحظ أحد.

● بعد الانتهاء من تناول الطعام توضع الشوكة والسكين بجانب بعضهما متوازيين على الطبق وتكون السكين على اليمين ونصلها إلى الداخل، واسنان الشوكة إلى أعلى.

● إذا اردت مغادرة الطاولة ثم العودة مرة أخرى، ضع الفوطة على مقعدك... أما اذا انتهيت من الطعام لا تطبق الفوطة، وضعها بجانب الطبق وليس بداخله.

● عند التأكد من انتهاء الطعام ينهض أولا ضيف الشرف أو الداعي، ويتوجه الى قاعة الانتظار وينهض بعدهم باقي المدعوين ويلحقون بهم.

● في الصالون بعد تناول العشاء يكون الوقت قصيرا تتبادل خلاله كلمات المجاملة البسيطة، ويسمح بالتدخين فيه غالبا، وتناول المشروبات.

● بعد فترة قصيرة يبدأ ضيف الشرف او اقدم المدعوين بالاستئذان للانصراف، فيقوم الداعي بمصاحبته حتى الباب.

● يبدأ بعده المدعوين بالانصراف، ولاداعي لمصافحة الجميع، ولكن يجب مصافحة الداعي/ الداعية، والحرص على تقديم الشكر لهم.

● يجب على الداعي مصاحبة المدعوين حتى باب القاعة الرئيسية، ويجب ان يكون التوديع قصيرا لاتاحة فرصة التوديع أمام باقي المدعوين، وتجنب تأخيرهم.

● لا يحق للضيف ان يمكث في القاعة بعد تناول الطعام مدة اطول من المدة المحددة في بطاقة الدعوة.

● من اللائق ان يتم ارسال رسالة شكر أو باقة ورد بعد الانتهاء من الحفل، خلال مدة لاتزيد عن يومين.

## الفصل الثامن عشر : اتيكيت البوفيه

### المفتوح والموائد الاجتماعية

● «جلس أشعب مع قوم يأكلون فبكي، فقالوا له: لماذا تبكي؟ فقال: الطعام حار، قالوا له: دعه حتى يبرد، فقال أشعب: ولكنكم لا تدعوناه»

لم يكن احمد يتوقع أبدا ان يكون ثمن قطع صغيرة من الشوكولاته هو «الطرد» من العمل بعد خدمة ١٠ أعوام... ولكن المدير العام الانجليزي كان مقتنعا انه يستحق ذلك... وبدأت القصة حينما أقامت الشركة الانجليزية التي كان يعمل بها حفل تكريم للرئيس التنفيذي الذي انتهت مدة خدمته... وكان الاحتفال الذي اقيم في قاعة الاجتماعات بالشركة مقصورا على موظفي الشركة فقط... وتم تجهيز غرفة الاجتماعات الكبيرة ببوفيه مفتوح يحتوى على اصناف طعام خفيفة، وأصناف من الشوكولاته الفاخرة... وكانت الغرفة أيضا مغطاه بالكاميرات التي التقطت صورا لأحمد وهو «يأخذ» بعض قطع الشوكولاته «في الخفاء» ويضعها في جيبه... فكانت جريمته التي رصدتها الكاميرات «الاختلاس»... صعق أحمد حينما جاءه استدعاء من الادارة القانونية للتحقيق بالتهمة الموجهة اليه والتي نتيجتها الفصل من العمل... وتدخل مديره المباشر وكثير من المديرين الذين تعاملوا مع احمد، وشهدوا له بالامانة وعدم الخيانة طوال العشر سنوات السابقة التي قضاها بالعمل... ولولا ذلك لكان «احمد» مفصولا بسبب قطع شوكولاته اخذها «خلسة» ليتسلى بها وهو جالس في مكتبه (كما قال بالتحقيقات)... ولشبتوت «حسن نية» أحمد اقل التحقيق.

(النوايا الحسنة توقع صاحبها في كثير من المشاكل)



## شخصيتك في فمك

لفتت طريقة تناوله للطعام انتباه من حوله (أنا واحد منهم)، فهو يقذف بالطعام إلى فمه في دفعات متتالية، تتبعها رشقات ماء لتساعده في ابتلاع الطعام الذي لم يمضغ... ولأن فمه ملئ عن آخره بالطعام والماء سويا فانه يستخدم الفوطة ليمسح مايسيل على جانبي فمه، بدلا من ان يضعها على ركبتيه... وتتابعه الجرسونة بحرص شديد، وتقدم له أكواب المياه سريعا قبل ان يطبلها، وكأنها تخاف ان يفتح فمه ليطلب ماء فتحدث كارثة... ويكتفي بهز رأسه المنتفخ شاكرا لها، فترد عليه بابتسامة «القرفان».

### (شكلك وأنت تتناول الطعام يرسم شخصيتك)

ويذكر راغب انه في إحدى رحلاته على متن طائرة كان يجلس بجانبه شخصية يبدو أنها مرموقة، لأنها حظيت من طاقم الطائرة بترحيب خاص، مختلف عن باقي ركاب الدرجة الأولى... وغلب على راغب حب الاستطلاع فقرر ان يتعرف عليه... ولكن بعد تناول الطعام أخذ الرجل «يمص» الطعام العالق بين اسنانه بفمه بصوت مسموع... ثم قام بـ «تنظيف اسنانه باظافره»... بعد ذلك قرر راغب «عدم التعرف عليه»!!!.

### (عاداتك الغذائية أحد أهم اسرار شخصيتك)

#### اتيكيث البوفيه المفتوح

يفرض علينا اتيكيث البوفيه المفتوح الكثير من ضوابط السلوك وآدابه... ليس لتقييد الحريات أو الانتقاص من استمتاعك بالطعام، ولكن للحساسية الشديدة للمناسبة... والحفاظ على شهية الآخرين عند تناول الطعام وحمائتهم من «منظر» أو «سلوك» أو تصرف» يفسد عليهم متعة الاستمتاع بتناول طعامهم... وأيضا ليساعدك في ان تظهر بمظهر

الشخص المتحضر صاحب الذوق الراقى . . .وقديما قيل « إذا أردت ان تعرف شخصية انسان راقبه حين يأكل» .

ويخطئ كثيرون حين يظنون أن «البوفيه المفتوح» يعني فقط قائمة مفتوحة لاصناف الطعام . . . فكلمة «مفتوح» أيضا تعني أنك شخص «مفتوح» أمام الآخرين أو «مكشوف» للآخرين . . . مما يجب معه ضرورة أخذ الحيطة والحذر في تصرفاتك . . . ولكن الظاهر ان المثل الدارج القائل بـ «ساعة البطون تتوه العقول» صحيح . . . فبدلا من الحذر ينفلت الكثيرون وبأتون بتصرفات بعيدة كثيرا عن الاتيكييت . . . بل أيضا بعيدة عن تصرفاتهم الطبيعية في اوقات تناولهم الطعام في منازلهم مثلا . . . فتظهر صورتهم بشكل غير مرضي و«مخرج» أمام المسؤولين والشخصيات الرسمية أو الاجنبية أو الشخصيات التي تقابلهم لأول مرة، والذين يشاركونهم البوفيه المفتوح .

إن تناول الطعام «مع» أو «بين» آخرين يفرض عليك أن تتخلص من الكثير من سلوكياتك وتصرفاتك «غير المقبولة» والتي تجعلهم ينفرون منك شخصيا . . . ومن الخطأ تصور أن الآخرين مشغولون عنك بطعامهم، فهم يراقبون سلوكياتك من وراء الاطباق التي أمامهم . . . وان صورتك الذهنية عندهم سوف تتشكل من هذه السلوكيات التي قد تراها أنت صغيرة . . . وبناء على ماقتت انت برسمه في ادمغتهم عنك سوف يقررون أين «يضعونك» . . . وكم مسافتهم منك .

\*\*\*\*

وبفرض علينا فن الاتيكييت الكثير من الضوابط التي تحكم سلوكياتنا وتعاملاتنا اثناء البوفيه المفتوح، منها:

● تجنب الظهور بمظهر «الجائع» المتلهف لتناول الطعام حتى لاتبدو في صورة غير مرغوبة . . . وقد يساعدك في ذلك أن تحضر للبوفيه المفتوح وانت «نص شعبان»، إذا كنت

لاستطيع التحكم في نفسك أمام أصناف الطعام.

● لا يجب الحضور بدون دعوة، أو اصطحاب شخص لم يتلقى دعوة للحضور.

● يجب مصافحة الداعي والتعرف عليه عند الدخول لقاعة البوفيه المفتوح، وإذا كان فيه طابور استقبال يجب الوقوف به... فعدم الاهتمام بمصافحة الداعي / الداعية يعني أنك غير مهتم بالتعرف عليهم... وهو سلوك تنقصه اللياقة.

● لا تترك مقعدك في قاعة الانتظار وتوجه إلى موقع البوفيه، وانتظر إشارة البدء لفتح البوفيه... وتحرك إلى البوفيه بخطوات متأنية... غير مسرعة!!!

● اجعل هاتفك على الصامت ولا ترد على المكالمات الواردة أثناء تناول الطعام... وإذا اضطرت إلى الرد استأذن من حولك وانهي المكالمة سريعاً مع الاعتذار، أو تحرك إلى مكان بعيد إذا طالت المكالمة.

### اتيكيت الوقوف في طابور الطعام

● لو تم تشكيل طابور (صف) عند اختيار الطعام، لاتزاحم ولا تتخطى من أمامك... ولا تسير في الاتجاه المعاكس للصف.

● أثناء وقوفك في الصف التزم الهدوء والصمت، وإذا وجهت إليك استفسارات يجب أن تكون ردودك قصيرة وسريعة.

● احمل طبق واحد في يدك، واليد الأخرى تظل حرة لتستخدمها في نقل مختاراتك من الطعام إلى الطبق.

● لاتملأ طبقك بالطعام أكثر من اللازم أو إلى حافته... وضع الاصناف المختارة في طبقك بعناية دون خلطها... وحاول أن يكون شكل «طبقك» جيد.

● إذا سمحت لك الظروف أو الوقت ولم يكن هناك ازدحام، لامانع من ان تمر سريعا على الاصناف لتتعرف عليها، ثم تعود وتختار ماتريد... اما اذا لم تسمح الظروف والازدحام فلاداعي لذلك، وعليك الاختيار مباشرة.

● لا يجب تذوق اي صنف وانت واقف في الطابور... واذا كنت تريد اختبار صنف جديد قم بنقل كمية بسيطة منه لطبقك، وتذوقه عندما تجلس إلى طاولة الطعام.

● اختار الاصناف التي يسهل تعاملك معها بالشوكة والسكين، ولا تختار الاصناف التي يصعب عليك التعامل معها وتسبب لك حرجا في تعاملك معها.

● استخدم أدوات المائدة الموضوعة امام كل صنف واعدتها إلى نفس مكانها بنفس وضعيتها.

● لاتحاول التقاط الخبز أو المعجنات باليد، واستخدم الادوات المخصصة لذلك.

● لا تتباطئ كثيرا في اختيار الاصناف حتى لاتعطل الطابور خلفك... واذا شعرت بالتردد امام صنف ما تحرك للذي يليه.

● استخدم منديلا أو طرف الفوطة عند «السعال» أو «العطس» مع تحريك وجهك في الجهة الاخرى بعيدا عن الطعام وبعيدا عن الناس... واذا كانت نوبة السعال أو العطس شديدة اذهب للحمام أو الخارج حتى تنتهي النوبة.

● لاتطلب ممن امامك الاستعجال في الحركة، ولا تقوم بتخطيه... وراعي ظروف كبار السن أو اصحاب الاعاقة والمشاكل الصحية.

● لا تجمع الاطباق على طاولتك، خوفا من انتهاء الاصناف، أو «كسلا» في العودة إلى البوفيه مرة أخرى... انتهى من الطبق الذي امامك ثم عد إلى البوفيه مرة أخرى بلا حرج.



## اتيكيت تناول الطعام

- لاتضع مقتنياتك الشخصية مثل حقيبة اليد أو جهاز الهاتف أو مفاتيح السيارة على طاولة الطعام...ضعها على الأرض بجانب مقعدك... أو في جيوبك.
- ضع الفوطة على الركبتين وتجنب وضع الفوطة على الصدر، إلا إذا كنت تعاني من ارتعاش الملعقة في يدك وتخشى تساقط الطعام على ملابسك. أما الاطفال المصاحبين تعلق الفوطة برقبتهم تجنباً لاتساخ ملابسهم.
- امسك الشوكة باليد اليسرى حسب الاتيكيت الاوروبي والسكين باليد اليمنى، ولك ان تخالفه وتمسك الشوكة باليد اليمنى (اتباعاً للسنة النبوية) والسكين باليد اليسرى.. واعلم ان الشوكة تمسك باليد اليمنى حسب الاتيكيت الامريكى.
- إذا سقطت الشوكة أو السكين أو الفوطة، اطلب من الجرسون التقاطها، ثم استخدم غيرها.
- تناول الطعام بهدوء وامضغه جيداً، وتجنب البلع السريع أو ملئ الفم بالطعام.
- لا تشرب الماء وفمك مملوء بالطعام... ابلع اولاً ثم اشرب الماء بهدوء وليس جرعة واحدة.
- اذا لم تستسيغ صنفاً من الطعام لا يجب اظهار امتغاضك او النطق به علانية امام الآخرين.
- اذا لم يعجبك صنف تمضغه او لم تستطع بلعه لا تستخدم الفوطة لاجراجه، واستخرجه من فمك بالملعقة او الشوكة.
- عدم التحدث اثناء تناول الطعام، وإذا رغبت في الحديث تناول كميات قليلة جداً من الطعام، وليكن حديث قصير... غير جاد.
- عند الحديث على الطعام لاتستخدم أدوات تناول الطعام



في الاشارة او التلويح أو الشرح والتوضيح.

● لا يجب النفخ في اطباق الطعام الحاره، أو قلب الطعام أو الشورية بالملعقة بصوت مسموع... وتجنب حدوث صوت للسكين وهي تقطع الاطعمة.

● احرص على اغلاق فمك أثناء تناول الطعام، مع تجنب اصدار صوت أثناء مضغ الطعام او شرب الحساء والمياة.

● لا تبصق او تتمخط وانت جالس على مائدة الطعام، وإذا اضطرت اذهب إلى دورات المياه وقم بذلك بدون أن يصدر عنك صوت مسموع.

● غطي فمك تماما وباحكام عند السعال أو التجشؤ وتنحي بوجهك بعيدا عن الطاولة، وعمن يجاورك.

● لا تعتمد تسليط النظر للآخرين أثناء تناولهم للطعام، أو متابعتهم في حركتهم او سيرهم.

● لا تتحرك كثيرا من مقعدك، واحرص على عدم احداث صوت للكرسي عند تحريكه.

● لا تخلع حذائك أثناء جلوسك، حتى لو ضايقت ارتداؤه.

● لا يجوز مسح اطراف الاصابع بالقوطه او بغطاء المائدة.

● لا يجب تسريح الشعر او وضع الماكياج او تعديله أثناء تناول الطعام او على مائدة الطعام، والافضل ان يتم ذلك في دورة المياة.

● لا يجب «تغميس» الخبر في الخضار أو السلطة التي امامك، أو تناولها باليد.

● لا يجب تقطيع قطع اللحم كلها الى قطع ثم تناولها، الافضل تقطيع القطعة التي تحتاجها فقط.

● استخدم القوطه قبل وبعد شرب الحساء او الماء، مع مراعاة ان يكون الاستخدام بمس الشفاه فقط دون الحك.



● بعد الانتهاء من تناول الطعام لاتضع المناديل التي استخدمتها أو الفوطة في طبق الطعام الذي انتهيت منه للتو... ضعها بدون تطبيق بجانب الطبق الرئيسي.

● عدم تخليل الأسنان بعد الطعام أمام الضيوف... او استخدام السواك وانت مازلت جالس على الطاولة... اتجه إلى دورة المياه ونظف اسنانك.

● تجنب تماما ابداء التعليقات السلبية بخصوص اصناف الطعام أو التنظيم... بل يجب ان تكون مجاملا .

### اتيكيت بعد الطعام

● في حال السماح بالتدخين بعد تناول الطعام لاتضع نفايات السجائر أو تطفئها في الكوب أو الطبق امامك... استخدم طفايات السجائر المخصصة لذلك.

● لاتطيل وقت الانتظار والاستراحة بعد تناول الطعام.

● عند مغادرتك توجه بالشكر مع عبارات المجاملة الراقية للداعي/ الداعية مع المصافحة والتوديع السريع، حتى تعطيهم الوقت لتوديع غيرك.

● من المجاملة الظريفة ان تقوم بارسال رسالة إلى الداعي بعد انتهاء الحفل تشكره على الدعوة أو الحفل.



## الفصل التاسع عشر : اتيكيت مقابلات

### التوظيف -الانترفيو

● «لا فشل... إن من جاهد جهادا شريفا في سبيل غاية شريفة، لا يعد فاشلا... وإن اخفق»

#### بيرون

مقابلة التوظيف محطة أساسية يمر بها غالبية الباحثين عن وظيفة، ولكنها ليست مثل أي محطة، لأنها محطة مهمة في مشوار المستقبل... وهي بالطبع محطة لا ينجح في اجتيازها كل شخص، حتى لو كان عنده التذكرة التي تؤهله للصعود... لأسباب عديدة؛ مثل عدم الخبرة الكافية... أو النسيب... أو الواسطة... أو الاخطاء غير المقصودة... أو إهمال بعض الاشياء التي تبدو في الظاهر بسيطة، ولكنها في الحقيقة مهمة من أجل... الاعداد الجيد لـ «لانترفيو».

فالاستاذ خالد صاحب خبرة جيدة في عمله... اتصلت عليه شركة توظيف (Job Hunter) وعرضت عليه وظيفة جديدة، وطلبت منه الحضور للمقابلة الشخصية... فرح خالد كثيرا فالعرض يتعلق بوظيفة أفضل في شركة عالمية، والراتب سيكون أكبر... لم يتردد خالد في الاستجابة وذهب في الموعد المحدد للقاء مدير الموارد البشرية... وبعد تبادل التحية وتقديم الشاي، قدم مدير الموارد البشرية اوراق بيضاء وقلم لخالد، وطلب منه الاجابة على ٣ أسئلة في ١٠ دقائق... وخرج وترك خالد وحيدا:

السؤال الأول: من أنت، وما طبيعة عملك الحالي؟

السؤال الثاني: ماهي المهارات التي تمتلكها وتؤهلك للعمل معنا؟

السؤال الثالث: ما الذي سوف تقدمه إذا التحقت بالعمل

لدينا؟

خرج خالد حزين لأنه لم يكن راضيا تماما عما كتبه ردا على الاسئلة الثلاثة، برغم بساطتها... فهو لم يدخل انترفيو يشبه الاختبار التحريري من قبل... فخبرته السابقة كلها حوارية، أسئلة وإجابات وجها لوجه... ولأنه ليس لديه خبرة في هذا النوع جاءت اجاباته غير مركزة ومشوشة، ولا تعبر تماما عن حقيقة خبرته... وضاعت الوظيفة من خالد.

ولكن كان حظ خالد أفضل من حظ أحمد، لأن خالد لديه وظيفة... أما أحمد فهو خريج حديث مازال يبحث عن عمل... كما لم يسبق له دخول تجربة الانترفيو من قبل... فكانت فرحته كبيرة عندما تلقى اتصال لتحديد ميعاد المقابلة الشخصية للوظيفة التي تقدم اليها في قسم «الكول سنتر» بشركة للاتصالات. وكان توقعه باجتياز المقابلة كبير، فهو مستوفي كل الشروط (أجادة الانجليزية، وخريج بدرجة جيد جدا)... إلا أن الأمر لم يسير كما كان يتوقع والنتيجة لم تكن مرضية، فكتب البوست التالي على صفحته بالفيس بوك:

(هذه آخرة من لا يكذب ويقول الصدق في مصر)، وحكى القصة فقال:

أن لجنة الاختبار سألته: لماذا ترغب في وظيفة بقسم الكول سنتر؟ فكان رده: لان الراتب كبير ٣٠٠٠ جنيه... وكان السؤال الثاني: هل تقصد أن أهم شئ بالنسبة لك هو الراتب؟ فأجاب: نعم. فكان السؤال التالي: هل معنى ذلك أنك لاتحب وظيفة الكول سنتر، وتحب الراتب فقط؟ فأجاب: نعم... فكان السؤال التالي: إذا كان الوضع كذلك وتقديرك جيد جدا، لماذا لا تبحث عن وظيفة تحبها؟ رد بعفوية: حتى أكون صادق معكم وصريح، انا منتظر فعلا قرار تعييني معيد بالجامعة!!!. وانتهت المقابلة برفض أحمد، الذي خرج غير سعيد، ولم يجد



متنفسا لحالته السيئة غير صفحته على الفيس بوك، ليحكي قصته ويصب جام غضبه على شركة الاتصالات، التي لم تحترم صراحته) كما قال في البوست الذي نشره على الفيس بوك) ... وضاعت الوظيفة من أحمد، وعلق الكثيرون على البوست بان الموضوع ليس له علاقة ب «الصراحة» أو «الصدق»، ولكن له علاقة بأشياء أخرى بعيدة؛ أهمها عدم الخبرة بعالم الانترنت.

اتيكت الاستعداد للمقابلة(الانترفيو)

● لا تتقدم لو وظيفة أنت غير مقتنع بها تماما... فالقناعة بالوظيفة هي أول خطوة للحصول عليها... وإذا اضطرت للتقدم اليها كن لبقا ومرنا... واعطي لنفسك مساحة من الاختيار، فقد تحب غدا ما تكرهه اليوم !!!... ووظيفة لاترضيك ١٠٠٪ خير من لا وظيفة!!!

● إذا كنت لا تملك خبرة العمل بالوظيفة التي تتقدم اليها، او كانت تحتاج متطلبات خاصة لا تتوافر فيك... انظر إلى كل ذلك باعتباره تحدي امامك، وأنت قادر على تجاوزه بنجاح... وأكد ذلك للجنة المقابلة بحماس، وبلا تردد!!!.

● الاهتمام بكتابة السيرة الذاتية (حسب القوالب المتعارف عليها)، والاهتمام بالشكل الفني الذي يتلاءم مع طبيعة نشاط الشركة التي تتقدم اليها. فمثلا؛ عند كتابة السيرة الذاتية للمؤسسات الرسمية يجب أن تأخذ الشكل الرسمي غير المتكلف في التصميم، أما لو كنت تقدمها لمؤسسة فنية أو دعائية أو اعلامية قد يكون الاهتمام باللوان والتصميم الفني أكبر.

● لاتكذب في السيرة الذاتية أو تقدم معلومات غير مؤكدة عن خبرتك ومهاراتك وتاريخك المهني... واصطحب معك الشهادات والمستندات التي تؤيد صحة البيانات التي كتبتها.

● ابذل الجهد للتعرف على الشركة التي سوف تتقدم اليها بطلب توظيف، من خلال سؤال العاملين بها (إذا تيسر لك)، أو زيارة صفحتها ومواقعها على النت، أو البحث عن الاخبار التي تنشر عنها.. واستخدام المعلومات التي جمعتها لتقوية مركزك اثناء المقابلة..

وهذا ماحدث مع احمد الصاوي الذي حصل على وظيفة محاسب في شركة، تفتتح مصنع جديد وتستزرع ٢٠٠ فدان..

- مدير الموارد البشرية: لماذا تريد ان تتوظف بالشركة؟

- احمد الصاوي: احلم ان اعمل بشركة كبيرة، لأنني سوف اكسب خبرات جيدة، وخاصة أنني خريج جديد. وكمان انا عارف ان فيه مشاريع جديدة عندكم مثل مصنع الاسمدة واستزراع ٢٠٠ فدان، وأنا حابب اشتغل في اي واحد فيهم.

- مدير الموارد البشرية: ولكنها ليست بالقاهرة، وانت من أهل القاهرة؟

- أحمد: أنا عارف سعادتك ان المصنع بالصعيد والمزارع في سيناء، وأنا لامانع عندي ان اعمل في اي مكان مع شركتكم. وطبعا بعد هذه الاجابات الايجابية نال احمد الوظيفة.

● الاهتمام باستيفاء كل الشروط والاوراق المطلوبة للوظيفة، فعدم اتمامها يقلل من فرصة قبول اوراقك والحصول على الوظيفة.

● الاهتمام باعداد نفسك علميا ومهنيا في المجال الذي تتقدم اليه، وأيضا الاهتمام بالاعداد النفسي والمعنوي لك.

● التدريب منفردا أو مع آخرين على اجابة الاسئلة المتوقعة في الانترفيو: مثل: لماذا ترغب في العمل لدينا؟ ماهي مواظن قوتك وضعفك؟ ماذا ستقدم الينا عند انضمامك؟

لماذا تترك عملك السابق؟ اين ترى نفسك بعد ٥ سنوات من العمل لدينا؟ وغيرها من الاسئلة التي يمكن توقعها. ويفضل ان تجيب شفها وبصوت مرتفع وانت امام المراة إذا لم تجد شخص/ اشخاص يقوم معك بتمثيل دور لجنة التوظيف. ويفضل أيضا ان تكتبها على الورق حتى تكون أكثر تركيزا وتدقيقا في الاجابة... وقد يكون جزء من المقابلة تحريريا... وهذا التدريب البسيط سوف يساعدك على التركيز ووضوح الافكار التي تريد التعبير عنها بدقة... وحاول الاستعانة بمن يمتلك الخبرة في تحليل اجاباتك.

● معرفة الموعد المحدد لك بدقة والمكان الذي سيتم فيه اللقاء مع اللجنة.

### اتيكيث يوم المقابلة

● خذ قسط كافي من النوم والراحة الذهنية والجسدية، لتساعدك على الهدوء والتركيز... وتخلص من القلق ومسبباته... واستعن بالله وأكثر من الدعاء والتقرب لله.

● تعمد ان تشحن نفسك بشحنة ايجابية قوية، واستبعد تماما أي افكار سلبية، وقوي ثقتك بنفسك، وابتعد عن أي انفعالات أو مشاكل تعكر عليك صفو مزاجك وذهنك.

● الاهتمام بالمظهر الشخصي والملابس التي ترتديها... وارتي ملابس تتفق مع ثقافة الشركة التي سوف تجري اللقاء معها... وشكل عام يفضل ان تكون الملابس رسمية، مع الابتعاد عن المغالاة في التزين والاكسسورات.

● تناول وجبات طعام خفيفة قبل المقابلة، وابتعد تماما عن المأكولات التي تسبب لك أي اضطرابات معوية... وتجنب تماما المشروبات الغازية، أو أي مشروبات أخرى تتسبب في صدور اصوات أو حدوث اضطرابات معوية تحرجك... وأفضل مشروب في ذلك الوقت هو المياه.



● الحضور لموقع المقابلة قبل الموعد بوقت كاف، مما يتيح لك فرصة ترتيب ملابسك وتصليح هندامك، وتجفيف العرق، وترتيب الاوراق، والتخلص من التوتر والتقاط الانفاس ( أقل شئ ربع ساعة).

● التقط نفسا عميقا قبل الدخول لقاعة الانتظار، وارسم ابتسامه على وجهك.. وادخل قاعة الانتظار بثقة، وبخطوات ثابتة.. والقي التحية عند دخولك على الموظفين الذين يستقبلونك بصوت مسموع... وعرف بنفسك بوضوح.

● الجلوس بهدوء في المكان الذي يحدده الموظف لك... والجلوس بالشكل الصحيح بأن يكون ظهرك منتصبا مسنود على ظهر الكرسي وأن تأخذ ارجلك شكل زاوية قائمة مع جسمك.. ولا تتحرك كثيرا من مكانك.. وإذا اضطرت لتحريك المقعد لاتجذبه فيحدث صوتا، ارفعه من على الارض ثم ثبته بدون صوت.

● في وقت الانتظار للمقابلة لا تشغل نفسك بالموبايل (اغلقه، أو ضعه على الصامت).. ولا تجري اتصال أو ترد على مكالمه، وإذا اضطرت يكون ردك سريع ومقتضب... فأنت في لحظات تهيئة واعداد، وتحتاج للتركيز العالي لمراجعة اوراقك وترتيب افكارك.

● لاتشغل نفسك بالمشتتات التي قد تكون بالقاعة حوالبك؛ مثل مشاهدة شاشات العرض او التلفزيون أو التحدث مع الآخرين، أو قراءة الصحف والمجلات الموضوعه أمامك ( انت في مرحلة تركيز).

● لا تستجيب لأي شئ يعكر صفو مزاجك، مثل الاستقبال السيء من الموظفين، أو الرد غير اللطيف على استفسارك، أو انتظارك الطويل... واحرص على الاحتفاظ بابتسامتك وهدوءك، ولا تغضب أو تتفوه بلفظ غير لائق، ولا تبدي





اعتراض أو انتقاد على أي شيء تلاحظه.

● إذا حدث وتأجل الموعد لاتبدي اعتراض أو تتلفظ بكلمة غير مرغوبة... تقبل ذلك بروح طيبة، وأطلب بلطف موعد آخر... مع تقديم كلمات الشكر.

### اتيكيت اجراء المقابلة (الانترفيو)

● خذ نفس عميق قبل الدخول إلى قاعة المقابلة، واستعن بالله... وادخل القاعة مبتسما، وبخطوات واثقة، ونظرك موجه إلى اللجنة... والقي التحية بصوت مسموع... ولا تمد يدك بالمصافحة... وأمسك أوراقك بيدك اليسرى حتى تكون اليمنى جاهزة إذا بادر أعضاء اللجنة بمد أيديهم لمصافحتك... ولا تجلس إلا إذا أذنوا لك... وإذا سمحوا لك بالجلوس فاجلس في المقعد الذي حدد لك، مع تقديم الشكر.

● في حال استمرار وقوفك، لاتطلب الجلوس... وإذا طال وقوفك بشكل ارهقك اطلب بلطف الجلوس، فإن لم يستجيبوا لاتكرر الطلب... راعي في وقوفك وجلوسك لغة الجسد الصحيحة التي تعطي انطباع جيد عنك... فلا تعقد يديك على صدرك، او تضعهما خلفك أو في جيوبك، أو في وسطك... ولا تتمايل في وقفتك... وتجنب تحريك يديك كثيرا... وتجنب مص أو عض الشفاه... أو اللعب بشعرك أو الاكسسورات التي ترتديها... او هز رجلك... فكلها إشارات تعطي دلالات سلبية ليست في صالحك.

● اهتم بالتواصل البصري بينك وبين من يقوم بمقابلتك (فردا أو مجموعة) طوال وقت المقابلة... فاتصالك البصري معهم دليل على ثقتك بنفسك... اجعل بصرك مركزا في وجهه الشخص الذي يوجه اليك السؤال... وعند اجابتك لاتركز عينيك في اتجاهه هو فقط، بل وزعها على الجميع، مما



يدل على ثقتك بنفسك، وبما يمكنك من التعرف على ردود افعالهم، وكسب ثقتهم وتعاطفهم.

● لا تبدأ بالحديث، وانتظر حتى تبدأ اللجنة في توجيه الحديث اليك، واجعل ردودك محصورة في الاجابة على السؤال فقط، ولا تتطرق لموضوعات بعيدة عن السؤال، حتى لا تبدو في صورة الشخص "الثرثار"، أو في صورة المرتبك غير الواثق بنفسه.

● احرص على ان تكون اجاباتك وردودك مطابقة تماما لما هو مكتوب في السيرة الذاتية التي قدمتها من قبل... ولا تقدم معلومات كاذبة أو خاطئة مهما كان حجمها أو نوعها.

● كن جاد وورسمي في كل ردودك واجاباتك، ولا تعتمد الاستطراف... واحتفظ بالابتسامة الهادئة، وبشاشة الوجه... وتجنب الضحك بصوت مرتفع.

● احترس من الاسئلة أو الفخاخ "الاستدراجية" التي تهدف إلى استدراجك للوقوع في بعض الفخاخ؛ مثل رفع الكلفة ومناداتك بدون القابك... فلا تسايرهم في ذلك، بل استمر في مناداتهم بالقابهم الرسمية إذا كنت تعرفها، أو باللقاب الرسمية المتداولة مثل "دكتور/استاذ/استاذة".

● لا تنتقد جهة أو شخص أو منافس... وكن دبلوماسي عند الاجابة على الاسئلة التي تحمل اجابتها الانتقاد... اتخذ موقف الحياد... واحذر من توجيه الانتقاد للجهة التي كنت تعمل بها سابقا، لأن ذلك يعطي عنك انطباع سيء.

● عند الحديث عن نفسك كن متواضع وواثق، وتكلم عن مهاراتك وامكانياتك بموضوعية ووضوح، واستشهد بالانجازات والمشروعات التي نفذتها... ودعم كلامك بالشهادات العلمية والتقديرية وصور الجوائز والتكريم التي حصلت عليها.

● لا تبدي اعتراض على الوظيفة أو الشركة التي تتقدم لها، فأنت بمجرد تقدمك لطلب التوظيف أصبحت ضمناً راضي عن الشركة والوظيفة.

● لا تستهين بالاجابة على الاسئلة السطحية البسيطة، فكر جيداً قبل الاجابة على اي سؤال... ولكن لا تبطئ كثيراً في الرد عليها... أما الاسئلة المتخصصة العميقة فخذ الوقت الكافي للتفكير والرد... هذا الوقت يعطي عنك انطباع بالرزانة وعدم التسرع.

● لا تتردد في طرح اسئلتك حول ماتريد معرفته، فعدم طرح الاسئلة قد يترجم بأنك "غير مهتم" .. واعلم ان اللقاء هو اتصال من جهتين هم وانت، فأنت لك الحق في الاستفسار عن كل ماتريد، كما لهم الحق في الاستفسار عما يريدون.

● لا تقم بكتابة اي معلومات او تسجيل اي مقاطع صوتية أو تلتقط صور اثناء اللقاء، لان مثل هذه اللقاءات تأخذ طابع الخصوصية الشديدة.

● التحلى بالصبر والهدوء، وعدم الانفعال والغضب حتى لو تعرضت إلى أشياء تثير غضبك... وكثيراً ما تكون هذه المثيرات للغضب والعصبية جزء من الاختبار للتعرف على قدراتك في التعامل في المواقف العصبية وتحت ضغوط العمل.

● عند الانتهاء قدم الشكر والتحية مع ابتسامه... ولا تصافح إلا إذا بادروا بالمصافحة... ولا تدير ظهرك مباشرة للموظف أو اللجنة؛ تراجع خطوتين ثم استدر وانصرف... ولا تنسى اغلاق الباب خلفك بهدوء.

● قبل مغادرتك يمكنك الاستفسار من السكرتارية عن موعد النتيجة... ولا تنسى تقديم الشكر والتحية للسكرتارية والموظفين الذين استقبلوك عند الحضور.



● بعد اللقاء يمكنك ارسال رسالة شكر على الاميل أو رقم الواتس وتجنب ارسال باقة ورد أو هدايا.

● إذا تمت دعوتك للقاء تالي في مطعم ، فاعلم ان هذه الدعوة هي ايضا لاختبارك.. لاختبار اتيكيت تناولك للطعام أو المشروبات، والتعرف على مهاراتك في التعامل مع العاملين بالمطعم... ارفع مستوى وعيك في هذه الحالة، واعتبر نفسك في غداء أو عشاء عمل، وراعي اتيكيت مثل هذه المناسبة.

## الفصل العشرون : اتيكيت الحوار بين الزوجين

(لا لوم ولا انتقاد)

● « إيجوز ان ندعو الرجل انسانا وهو لولا المرأة لما كان رجلا، أو ندعو المرأة انسانا وهي لولا الرجل لما كانت امرأة، إنما المرأة نصف انسان، وإنما الرجل نصف انسان، أما الانسان الكامل فلا يكون إلا بالاثنتين معا»

... ميخائيل نعمة

اللوم والانتقاد بين الزوجين أكثر الامراض شيوعا في الحياة الزوجية، وأكثرها ألما لأنه يهدم النفوس ويقتل الحب، ويجعل الحياة مريرة... ويحول الحياة الزوجية السعيدة التي تبنى على المودة والمجاملة إلى حياة مليئة بالكره والاستهزاء بالآخر، والتوبيخ، والإهانة... وقد تتدهور إلى العنف الجسدي أو النفسي... والنتيجة: الانفصال أو توقف الاتصال الفعال بين الزوجة والزوج، برغم استمرار الحياة الزوجية بينهما... والسبب استهزاء طرف بالطرف الآخر وعدم التقدير لما يقوم به.

مثلا حدث مع (عقرب الدقائق) و(عقرب الثواني) في الحدوته التي كنا نسمعها ونحن صغار، والتي كان اسمها (مايصحش نضحك على حد)، والتي اعاد اذاعتها مؤخرا البرنامج الاذاعي (فانتستيكا):

الساعة الشغالة: تِك، تِك، تِك... تِك، تِك، تِك ( أنا الساعة اللي في المطبخ، المطبخ اللي في البيت، البيت اللي فوق التل)... (طول الوقت بقول تِك، تِك، تِك... تِك، تِك، تِك... ما اتوقفش أبدا... ما اتضايقش أبدا... ما أقدمش أبدا... ما اتأخرش أبدا... ما اكدبش في الوقت أبدا أبدا).  
الساعة العطلانة: عشان كده الناس بتحبك... يابختك!



الساعة الشغالة: (وانتِ؟)

الساعة العطلانة: انا أيه !.

الساعة الشغالة: (انت الساعه اللي فين؟)

الساعة العطلانة: انا الساعة اللي موش في المطبخ...  
المطبخ اللي موش في البيت... البيت اللي موش فوق التل.

الساعة الشغالة: (امال إنت فين؟)

الساعة العطلانة: أنا مشكلتي مشكلة... حكايتي حكاية!!!  
...كنت زي حضرتك... بمشي واقول تِك، تِك، تِك... تِك،  
تِك، تِك... إلا في ليلة عقرب الثواني كان بينط، قعد عقرب  
الدقايق يضحك عليه وقال: شفتوا... ده عقرب ثواني ولا  
أرنب، قاعد ينط ينط... زعل عقرب الثواني، وقال: أنا موش  
شغال... بس ماسكتش... قام يضحك على عقرب الدقايق  
وقال: شفتوا عقرب الدقايق بطئ بطئ، زي اي سلحفاة...  
زعل عقرب الدقايق... وقال: أنا موش شغال.

الساعة الشغالة: (والنتيجة؟)

الساعة العطلانة: وقفت... مت... ومعدش لي مكان...  
معدتش بعمل زيك... تِك، تِك، تِك!!!.

صالح وعبد العزيز

جارتنا نوال قصتها تشبه قصة الساعة التي توقفت...  
زوجها صالح لايتوقف عن الضحك عليها (الانتقاد لها) منذ  
بدء زواجهما... واخيرا أصبحت في الفترة الاخيرة مقتنعه  
أن افضل طريقه لايقافه هي الضحك عليه وانتقاده كما  
ينتقدها... ومع هذا التبادل اصبحت الحياة صعبة، مليئة  
بالمشاكل... وتوقفت روح الحياة بينهما.

ولم يسلم من لسان صالح الحاد اصدقائه ايضا، فهو يضحك  
(ينتقد) صديقه الوحيد محمود، والسبب أن محمود يحترم



زوجته ويجد لها في كل مرة عذر... ولا يوجه لها نقدا، ولا يذكرها بشئ يسئ لها ابدا، ويمدحها أمامهم... ولكن صالح له رأي في ذلك فيقول عن محمود (راجل ضعيف أمام مراته).

وتتذكر نوال أيضا في حسرة قصة صديقتها أسماء مع زوجها عبد العزيز الذي دعا اصدقائه على الغداء، وصممت هي أن تعد الطعام بنفسها. ولكن لسوء الحظ - ومع كثرة الاصناف التي كانت تقوم باعدادها- احترق الأرز... فاصيبت بصدمة شديدة وانزعاج رهيب... فنادت زوجها وهي شديدة الارتباك واخبرته بما حدث... فلم يوجه اليها اي كلمة نقد، وقال لها مطمئنا (لقد تعبت اليوم كثيرا، وبكفي ماقت باعداده). وخرج عبد العزيز بهدوء إلى اقرب مطعم، واشترى الارز... ولم يؤنبها او يلومها، وكان شيئا لم يحدث... وحينما حاولت الاعتذار بعد الوليمة كان رده رقيقا (هذا شئ بسيط لا يستحق الاعتذار)، وأعاد عليها كلمته برقه (لقد تعبت اليوم كثيرا... شكرا لك).

\*\*\*\*\*

كثير من الازواج مثل صالح، وكثير أيضا مثل عبد العزيز... والنموذج الذي تختاره يحدد سعادتك في حياتك مع شريك عمرك... وفن الاتصال والاتيكييت ينصحك بنموذج «عبد العزيز» الذي لا يوجد في قاموس حياته (الانتقاد)... ويتعامل مع كثير من الامور ببساطة وهدوء، وتخلو علاقته مع زوجته من العصبية والغضب والتذمر... وهو نموذج مقتنع بان كل مشكلة لها حل، وكل حل ممكن بالنقاش الهادئ، بدون تجريح لكرامة الطرف الآخر... مثل هؤلاء تخلو حياتهم من كثير من المنغصات والازمات... وتطول الحياة بينهم وبين شريك حياتهم في استقرار وهناء، ويتمتع ابناؤهم بالاستقرار النفسي والعاطفي. وحياتهم تستمر بـ (تِك، تِك، تِك... تِك، تِك، تِك)

... بلا سكتة كلامية أو سكتة حياتية.

## اتيكيك الانتقاد بين الزوجين

● فن الاتيكيك يرفض الانتقاد، فهو فن المجاملة... والحياة الزوجية تحتاج للمجاملة كثيرا كثيرا كثيرا.

● تذكر أن الانتقاد واللوم والتوبيخ يفسد الحياة بين اي صديقين (قد يرى كل منهما الآخر على فترات)، فمابالك بشخصين هما: زوج وزوجة يعيشان وجها لوجه ٢٤ ساعة في اليوم، ٣٦٥ يوم في العام.

● المعارك الزوجية معارك دائما الطرفان فيها خاسران، ولا تنتهي بطرف كسبان.

● عود عينك على رؤية الجمال في شريك حياتك... وستجده... وقد تجد أكثر مما تتوقع.

● اجعل نفسك حكما عادلا... فإذا لم تستطع رؤية الجمال عند شريك حياتك، انظر إلى نفسك بحيادية وبعدل، وستجد أنك ايضا لست جميلا... وان لديك مساوئ قد تساوي او تزيد عن مساوئ الطرف الآخر... وساعتها "غير" نظرتك، و"سامح" و"اغفر".

● ابتعد عن تبرير انتقاداتك للطرف الآخر بعبارات وحجج متداولة مثل: (لمصلحة الاسرة)، (لمصلحتنا)، (لمصلحتك)... التحقير والاهانة ليس لهما مايررهما.

● إذا كان لابد من لفت الانتباه او مناقشة لبعض التصرفات والسلوكيات الخاطئة، فيجب ان يكون "نقدا" وليس انتقادا... نقدا بناء، باسلوب محترم... مع الابتعاد تماما عن التجريح والاهانة.

● لاتنتقد شريك حياتك والجو مشحون بالغضب سواء من طرفك أو طرفه... انتظر حتى يذهب الغضب ويتمالك كل





طرف اعصابه ... ليصبح الحديث هادئا خالي من التجريح والاهانة.

● افهم شريك حياتك، واحترمه كما هو، واحترم الاختلاف بينه وبينك... فالاختلاف بينكما طبيعي والتشابه التام مستحيل ... والله جعل الاختلاف رحمة، حتى يتحقق التكامل بين الطرفين.

● لاتحقر من افكار وارااء الطرف الآخر... وتذكر ان ارائك وافكارك انت ايضا، تحتل الخطأ والصواب.

● إذا رغبت في تغيير سلوكيات غير محببة لدى شريك حياتك لاتغيرها بالعنف، ولكن غيرها باللطف.

● لاتوجه اي انتقاد أو اساءة إلى الطرف الاخر امام الضيوف او اي شخص غريب، فالاتيكيث يطالبك بأن تستخدم في مثل هذه المواقف فقط عبارات التقدير والمجاملة والشكر.

● اغرس في اسرتك مبدأ المناقشة... فالانتقاد تحقير، والمناقشة تقدير... اعقد مع شريك حياتك اتفاق "المناقشة والحوار" بدلا من "الانتقاد واللوم".

● إذا اتفقتم على "المناقشة والحوار" عليك أن تهين نفسك وتلتزم بـ (الهدوء، الابتسامة، عدم الانفعال، البعد عن الالفاظ الهجومية، الاستماع الجيد، عدم مقاطعة الآخر، احترام الرأي الآخر، انتقاء الكلمات بعناية، البعد عن الاشارات الجسدية السلبية، استخدم لغة العواطف بدكاء، عدم التمسك بالعقلانية دائما).

● في حال قيام الطرف الاخر بممارسة (الانتقاد) ذكره بالاتفاق المبرم بينكما "المناقشة والحوار"... كن هادئ ولا تبادل الانتقاد... ولا تساعد في هدم الاتفاق الرائع الذي وصلت اليه (المناقشة والحوار).

● إذا حدث لظرف ما وهدمت اتفاق "المناقشة والحوار"



وقمت بـ (الانتقاد) لشريك حياتك لا تتردد بالاعتذار له...  
لاتكن انت البادئ بهدم اتفاق السعادة بينكما.

● انظر إلى شريك حياتك الزوجية باعتباره شريك للأبد...  
يعيش معك حياة معمرة، وليس شريك فترة مؤقتة.

● كن حكيماً واعلم أن من تنتقده الان وتلومه وتحتقره، هو  
الجليس والانيس الوحيد الذي سيكون بجانبك إذا طال بكما  
العمر... فلا تسطر صفحات سوداء في كتاب عمرك معه، ولا  
تملاً صفحاته بذكريات مريرة.

كتاب "الاتيكييت وفن الاتصال" ليس مجرد كتاب يضم نصائح مثالية لسلوكياتنا او تصرفاتنا, انه عبارة عن مزيج من "الاتيكييت" و"فن الاتصال" في قالب واحد, مما ساعد على رصد وتقديم صور حية لمشاكلنا واسلوب حياتنا, وطرق التغلب عليها وعلاجها - او حتى تفادي الوقوع بها- باتباع فنون الاتيكييت والاتصال الفعال, باسلوب علمي ومنهج سهل وبسيط. إنه يقدم لنا حلول لكثير من المشاكل والمواقف التي نقع فيها وتؤثر في قدرتنا على التعامل أو التكيف أو التعايش مع من نتعامل معهم أو نعيش بينهم, سواء كنا افراد, أو ازواج وزوجات, أو موظفون, أو اداريون أو قادة. وبأسلوب سرد قصصي شيق يستشهد مؤلف الكتاب بقصص واقعية كان طرفا فيها او عاصرها, ولتكون أيضا بمثابة "حالات دراسية" لكثير من المواقف المحرجة والمشاكل التي قد تتعرض لها أنت شخصيا, أو أي شخص آخر يهمك.



BOOK COVER DESIGN  
م  
محول الكتاب  
KHALID EL-SHERIF

سها

للنشر والتوزيع  
جميع حقوق الطبع للنشر

ضياء  
t.me/twinkling4

ISBN 978-977-781-330-3

