

فن الالٹیکیت والبروتوکول 1

• الإتيكيت فن من أهم الفنون التي عرفتھا البشرية، وأصل من الأصول التي نفتقدها هذه الأيام، فهو فن له عدة قواعد وسلوكيات تمكن الإنسان من التصرف تجاه المواقف المختلفة، بصورة حضارية.

• فهو ليس فنا مرهونا بالفتيات والسيدات، وليس قصرًا، ولا سيارة فارهة، ولا مجرد زينة في الوجه والملبس.

• ولكنه بالدرجة الأولى التعامل الإنساني الراقى .

- الالتيكيت دراسة وموهبة في آن واحد بمعنى ان الالتيكيت دراسة أي يقوم الفرد بتحذيب تصرفاته وذلك بالتعلم من الكتب والممارسة .
- والالتيكيت موهبة أي يقوم الفرد بتحذيب قلبه عندما يسعى الإنسان الى إسعاد شخص آخر من غير أن يطلب منه ذلك.

تاريخ التيكيت

- اختلف الباحثون في تحديد أصل كلمة التيكيت ومعرفة مدلولاتها الكثيرة .
- فَرَدّها البعض إلى كلمة يونانية قديمة هي "ستيكوس" ومعناها : نظام الطبقات أو الفئات الاجتماعية . وعزاها آخرون إلى تعبير ألماني بمعنى الطابع أو السمة البارزة .
- ورأى باحثون فرنسيون أن كلمة إتيكيت تعود بجذورها إلى ^{المصطلح} الفرنسي Ticket الذي يعني بطاقة الدخول إلى مجتمع الراقي .

• كان الملك الفرنسي لويس الرابع عشر حريصًا على جعل بلاطه الملكي
قدوة ومثالًا لجميع بلاطات أوروبا .

• وافترن علم الإتيكيت الحديث، بالنظام الملكي في فرنسا. ففي زمن الحقبة
الارستقراطية، شهد فن الإتيكيت أرقى صورته وبلغ عصره الذهبي مع
ظهور الارستقراطية الفرنسية وتقاليدها الرائعة.

• عرفت مصر فن المراسيم والبروتوكول والإتيكيت منذ العصر الفرعوني. ويظهر ذلك من خلال النقوش المرسومة على جدران المعابد في بعض المخطوطات القديمة، مثل كتاب «الموتى» الذي ينطوي على تقاليد وسلوكيات خاصة لا تتبع في حالة الوفاة فحسب، إنما في كل شؤون الحياة الأخرى.

• أول مخطوطة تحدثت عن أصول السلوك وآدابه، تعود إلى بتاح حتوب، وزير الفرعون «حمدر كارع» الذي حكم مصر القديمة ما بين 2414 و2375 ق . م.

العرب كانوا سباقين إلى حمل راية العلم، فسطعت شمس معارفهم وعلوهم
لتنير العقول في الشرق والغرب. وضمن هذا السياق كانت لهم كتب
كثيرة تحت عناوين: آداب السلوك، والآداب السلطانية، وآداب
الحوار، وغيرها. وكانوا ينظرون إلى آداب المعاشرة كدليل على حضارة
الشعوب وتمدهم.

مفهوم الإتيكيت

الإتيكيت هو احترام النفس، واحترام الآخرين، وحسن التعامل مع كل مفهوم راق ومحتوى إنساني حضاري.

وللإتيكيت معاني كثيرة يمكن رصدها على النحو التالي:

- 1- مفهوم الإتيكيت في الموسوعة البريطانية: يعني السلوك الذي يساعد الناس على الانسجام والتلاؤم مع بعضهم البعض ومع البيئة التي يعيشون فيها .
- 2- مفهوم الإتيكيت في الموسوعة الأمريكية : كلمة تعني التهذيب واللياقة وتحمل الفرد على تحسين علاقته بالآخرين .
- 3- مفهوم الإتيكيت بالعربية يعني: الذوق العام ، أو الذوق الاجتماعي ، أو آداب السلوك ، أو اللياقة ، أو فن التصرف في المواقف الحرجة .

• **الإتيكيت** : يعني اللياقة وحسن التصرف وهو احترام الشخص الآخر وطريقة التعامل معه طبقاً للمفاهيم الإنسانية .

• **الإتيكيت** : هو علم آداب السلوك والمعاشرة وفن الحياة الراقية . هو علم له قواعده وأصوله المكتوبة والمنشورة بجميع لغات العالم منذ أقدم العصور .

• وهو فن ممارسة الحياة اليومية بأفضل السبل وأكثرها جمالاً ورقياً وتحذيباً.

التيكيت

1- الإتيكيت قاعدة محكمة يجب أن نستخدمها في حياتنا اليومية، إنه يعلمنا كيفية التعامل مع الآخرين والتصرف في الكثير من المواقف بكل ادب واحترام

2- الالتزام بالوصول الإتيكيت، يحمي صاحبه من هفوات وإساءات، خصوصاً أن الإتيكيت يتخذ طابعاً دولياً ويمكن ممارسته في كل الثقافات والمجتمعات.

3- الإتيكيت ينظم سلوك الأفراد والجماعات في كل الأحوال والمواقف التي تواجههم وتعلم هذه السلوكيات المحذبة والتصرفات اللطيفة سيعم الاحترام والادب في مجتمعاتنا

4- أصبح فن الاتيكيت حاجة اجتماعية ملحة في جميع مجالات الحياة حتى في أبسط تصرفات الإنسان والأمر التي تساهم في تهذيب السلوك العام للفرد.

5- أصبح الاتيكيت ضرورياً لتهذيب ردود أفعال الشخص والتعامل مع الآخرين، حيث يلعب دوراً في حياتنا الاجتماعية من خلال ردود أفعالنا وتصرفاتنا وسلوكياتنا

6- فن الاتيكيت يعطي الفتاة القدرة على إدارة المنزل وتحمل مسؤوليته بالإضافة الى فن التعامل والتصرف وإعداد المأكولات داخل المنزل بدلاً من شرائها من الخارج

7- يساعد استخدام فن الاتيكيت والتصرفات المحذبة على الشعور بالأمان والارتياح مع الآخرين .

8- الاتيكيت مهم للغاية في مجال العمل، فهو يساعد على كسر الحواجز بينك وبين الزملاء والمديرين وستنال احترام الجميع .

9- الاتيكيت يساعدك على حماية مشاعر الآخرين وعدم تجريحهم ، وعدم التركيز في أخطائهم .

يتكيت التحدث
يعتبر التحدث موهبة من الله سبحانه وتعالى، وهو من الموهب التي يستطيع الإنسان
تنميتها، وهو ضرورة للمشتغلين في مجالات الاتصال والتواصل بالجمهير .

كما يعد التحدث مهارة من أهم المهارات التي تعين علي إيصال الفكرة للسامعين والتأثير
في أفكارهم وتوجهاتهم وإقناعهم بالرسالة والإنسان بحاجة إلي أن يمتلك من قوة البيان

تكتيكات التعامل مع المسئول

- لا تدع المسئول باسمه، مهما كانت الظروف، استخدم اللقب دائماً.
- لا تتعامل مع المسئول كصديق
- لا تفترض أن كل مسئول يخفي ويكذب، وتقدم منه بلا مداهنة ولا عدوانية.
- استمع بعناية، ولا تنهم وانتبه جيداً إلى غرض الأخبار المروية.

- السياسي الجيد يقدر الإعلامي الملتزم أدبياً، ومستواه الذهني وخصوصاً ذلك الذي يقدر واجباته ومسئوليته.

- حاول قدر استطاعتك أن لا تكون موضع حب شديد أو موضع كره، إنها مباراة، حاول أن تبقي العلاقة في أبعادها الحقيقية.

- لا تنسى نفسك أبداً، وإلا ستفقد الفارق بين العلاقة الشخصية والعلاقة المهنية، وتتضرب.

- كن منصفاً وهادئاً وحاسماً، ولا تكن مندفعاً لا ذعاً وساخراً، فهذا سلوك مدمر للذات والمهنة.

قوله من قال خير الكلام ما قل ودل

- تأكد أن خير الكلام ما قل ودل ، قلل كلماتك واهتم بكلام الآخرين.
- إذا أردت أن تكون مهما فعليك أن تكون مهتما.
- طريقة حديثك تعبير عن شخصيتك وثقافتك وبيئتك.
- فكر بما تقوله قبل أن تنطق به .
- ضع نفسك مكان الآخرين ثم اسمعهم من الكلام ما تحب أن تسمع.
- مع محدثك يحدثك بما يحب ، وكن مستمعا جيدا .
- كم من الناس أحببته من كلامه ، وأناس آخرون تكرههم من كلامهم.
- تكلم ببساطة وبدون تكلف.

عشر نصائح

- أنظر إلى الشخص الذي تتحدث معه وإذا كنت تتحدث مع مجموعة وزع النظر على الجميع (لا تركز على شخص وتهمل الآخرين).
- في المحادثة يستحسن أن تشكر مع من يقف بجانبك.
- راعي مشاعر الآخرين.
- تحدث بصوت معتدل وواضح ومحدود.
- استمع ضعف ما تشكر.
- لا تكذب المتحدث مهما كنت متأكدا من ذلك.

أخطاء المتحدث

- مقاطعة المتحدث بدون سبب .
- تكذيب المتحدث .
- الكلمات المطاطية التي تحمل أكثر من معنى .
- إشارات اليد .
- إزالة الكلفة .
- التعليق على أخطاء لفظية نطق بها المتحدث .
- الإجابة عن سؤال موجة للمتحدث .
- لا تكرر كلمة (لا) كثيرا .

أهم محاور التي تهتم بها

- صياغة الأفكار ذهنياً قبل التحدث واستخدام لغة مفعمة بالحياة .
- استخدام لغة مقاربة لثقافة المخاطب .
- استخدام الأسماء والألقاب المناسبة .
- الاتزان في استخدام نبرات الصوت .
- توقف وقفات قصيرة ووضوح مخارج الحروف .

- التوسط في سرعة الحديث والتزم بصلب الموضوع .
- ركز علي النقاط الرئيسية .
- خالف بأدب وتحكم في انفعالاتك .
- زن نظرك ولا تكثر الالتفات في اثناء حديثك .
- انتق الكلمات وهذب الألفاظ وتحدث بما قل ودل .

تكنولوجيا التعليم الحديثة

- ألم نتعلم مهارات الكتابة والقراءة وكذلك الحديث؟ لكن هل فكر أحدنا في أنه يحتاج فعلاً إلى أن يتعرف على مهارات الإنصات وأن يحاول جاهداً اكتساب هذه المهارة التي تعتبر الخطوة الأولى في عملية التواصل الفعال.
- ضعف مهارات الاستماع يمكن أن يسبب للشخص كثيراً من المشاكل الشخصية والوظيفية والمالية.
- وكثير من سوء الفهم الذي نراه اليوم في حياتنا اليومية يحدث بسبب ضعفنا في عملية الإنصات.
- الاستماع أكثر المهارات التي نحتاجها للتواصل مع الآخرين ورغم ذلك لا نعطيه الاهتمام المطلوب

الاستماع

- وهناك فرق بين السماع والاستماع. فالسماع عملية ثم دون جهد وعناء حيث تستقبل الأذن الأصوات دون إرادة بينما الاستماع عملية تتطلب جهداً وانتباهاً وإرادة ولذلك يمكن أن يتمتع الشخص بقدرة سماع ممتازة لكنه يكون سيء الاستماع.
- ولذلك فالاستماع يتطلب أمرين هما: الانتباه والتركيز، فالانتباه يعني الالتفات إلى هذه المعلومة فقط دون الالتفات إلى المشتتات الأخرى المحيطة. والتركيز يعني تركيز وتحديد الفكر على هذه المعلومة مع تحليل وتقويم هذه المعلومة.

- فالإنصات هو أعلى مراتب الاستماع. في ذلك يقول الله تعالى (وإذا قرئ القرآن فاستمعوا له وأنصتوا لعلكم ترحمون).
- والإنصات من المهارات التي لا تتوفر لدى كثير من الأفراد رغم أنها تؤدي إلى سلامة التفكير وشدّة اليقظة أثناء عملية الاتصال .
ويجب أن يتبادل كل من المرسل والمستقبل عمليتي التحدث والإنصات، فإذا تكلم أحدهما أنصت الآخر.
- فكما تحب أن ينصت إليك الناس إذا تحدثت، فإن الناس يحبون أن تنصت إليهم إذا تحدثوا، حيث إن ذلك يقرّبهم من بعضهم ويؤيد من احترامهم وتقديرهم

عمليات الاستماع

لا بد أن يمر الاستماع بعدة مراحل حتى يمكن اعتباره استماعا نشطا و فعالا وليس فقط مجرد سماع :

1 - مرحلة السماع :

وهذه عملية فسيولوجية تلقائية لا يمكن اعتبارها استماع ما لم يبدأ المستمع في المراحل التالية لهذه المرحلة وهي مرحلة استقبال الصوت عن طريق الأذن .

2- مرحلة الفهم :

وتتضمن هذه المرحلة معالجة المعلومات . وأوضح مثال على عملية فهم ما سمعناه هو قدرتنا على متابعة اتجاهنا وطريقنا للوصول لعنوان المكان الذي سمعنا وصفه من أحد أصدقائنا وتعد أحد الفروقات الأساسية بين السماع والاستماع .

3- مرحلة التفسير :

في هذه المرحلة يحاول المستمع أن يضع معنى للمعلومات التي تم استقبالها وذلك باختيار بعضها وروطه بالخبرات السابقة التي لديه . في العادة فإننا نستخدم كل حواسنا من أجل تفسير ما سمعناه.

4- مرحلة التقويم :

في هذه المرحلة يحتاج المستمع إلى تحليل الأحداث والتميز بين الحقائق والآراء الشخصية . ويتم في هذه المرحلة الحكم على مدى حقيقة وصدقية العبارات التي يطرحها المتحدث ومدى تعارضها أو توافقها مع ما نعتقد ونؤمن به من خلال عرض الآراء والمعلومات والحقائق التي يطرحها المتحدث للمساءلة عن مدى صحة وحقيقة هذه الأفكار.

حالات الاسترجاع

في هذه المرحلة يعتمد المستمع إلى سلوك كلامي أو غير كلامي لإعلام المتحدث أنه فهم أو أنه لم يفهم رسالته المتحدث . فمن السلوك الكلامي طرح سؤال أو تعليق على المتحدث لاستيضاح المعلومة التي تحتاج إلى وضوح أكثر ومع الانتباه إلى أن مثل هذا السلوك الكلامي يجب أن لا يتم بطريقة تقطع استرسال المتحدث . كما يمكن للمستمع أن يستخدم سلوكا غير كلامي كتحويل الرأس للإشارة بالموافقة أو الرغبة في الاسترسال في الحديث أو أي إشارة أخرى يرسلها المستمع للمتحدث ليوصل بها استجابة معينة

6. حيات التذك

- وهي المرحلة الأخيرة من مراحل الاستماع وهي تذكر واستعادة الرسالة التي تم استقبالها. وتشير الأبحاث إلى أننا نتذكر أقل من نصف الرسالة التي سمعناها قبل لحظات . ولكن وجد أنه بقدر الاستجابة التي نقوم بها عند استقبال الرسالة (المعلومات) يكون تذكرنا لها.
- فعندما يشارك المستمع في الحديث يتذكر أكثر مما لو استمع والمشاركة يمكن أن تكون بطرح سؤال على المتحدث أو تدوين ملاحظات أثناء الاستماع أو حتى المشاركة في الحديث , كل ذلك يزيد من نسبة التذكر ويعد أحد استراتيجيات الاستماع النشط.

التحيز للإنصات : وذلك من خلال اتباع النقاط التالية:

- التوقف عن الحديث الشخصي أو الجاني.
- أشعر المتحدث باستعدادك للإنصات من خلال وسائل الاتصال غير اللفظية، كجلسة المعتدلة، والنظر إلى المتحدث.
- تخلص من كل مشغلات الانتباه.

إنشاء عملية الإنصات : وذلك من خلال التدريب على ما يلي:

- تركيز الانتباه مع المتحدث.
- المتابعة الدقيقة لكلمات المتحدث.
- التجاوب مع المتحدث أثناء الاستماع من خلال لغة الجسد.
- إشعار المتحدث بأهمية ما يقول بتدوين بعض النقاط.

● راقب أسلوب المتحدث ولغة جسده لتعرف على مدى أهمية عباراته وكلماته.

● تجنب المقاطعات الكثيرة.

● التدريب على إصدار الإيماءات والإشارات التي توحى بالتغذية الراجعة.

● تقليد الشروع الذهني.

● الالتزام بالنقد البناء.

● التعود على التآني قبل الرد على الرسالة.

● استفسر من المرسل إن استشكل عليك فحم الرسالة.

● قوم رسالة المتحدث ولا تحكم عليها إلا بعد الانتهاء من عرض فكرته تماما.

فوائد الصبر

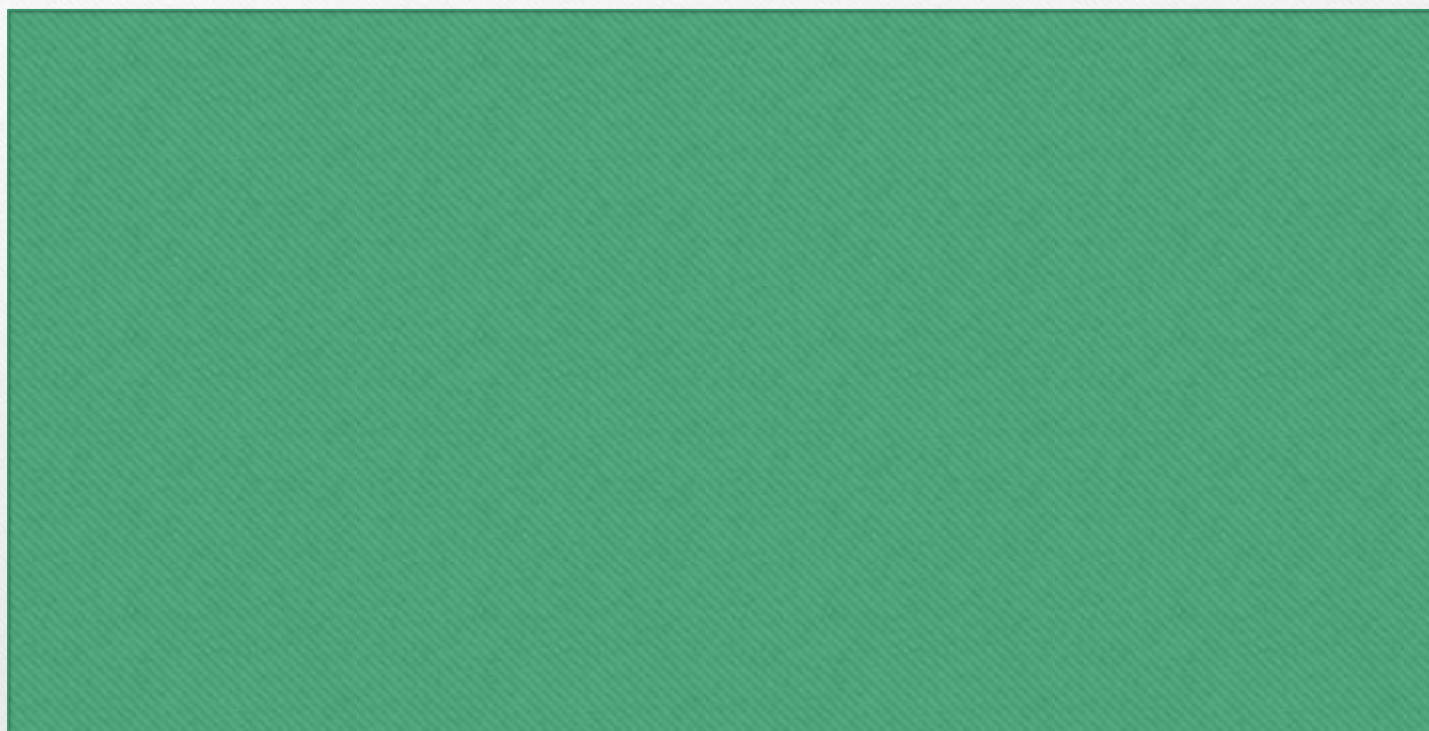
- إتاحة الفرصة للمتحدث ليخرج ما به من مشاعر حقيقية..
- الإنصات يساعدنا على فهم أنفسنا ويساعدنا على التخلص لفترات معقولة من التمرکز حول أنفسنا..
- يساعدنا أن لا نحتكر كل اهتمامنا بل أن نخرج قليلا لننصت لغيرنا..
- يساعدنا على التكلم بعفوية مع الاخر والتقرب منهم ومعرفتهم بشكل اعمق

طرق مهارات التحدث

- 1- النظر في عين الشخص المتحدث وتجنب النظر الى شعره او حذائه..
- 2- إظهار الاهتمام بما يقوله المتحدث.
- 3- الميل باتجاه المتحدث إذا كان الطرفان متقابلان .
- 4- طرح الأسئلة على المتحدث في إطار الموضوع وعدم مقاطعته قدر الاستطاعة..
- 6- عدم الابتعاد عن الحديث الذي يطرحه المتحدث حتى ينتهي من حديثه..
- 7- استخدام الكلمات التي استخدمها المتحدث والأسئلة التي طرحها أثناء حديثه وإن ضحك فشاركه الضحك..

مبادئ التحدث

- 1 - توقف عن الكلام .
- 2 - اجعل المتحدث يشعر بالارتياح ويحس أنك تريد الاصغاء..
- 4 - تخلص مما يشتت الانتباه..
- 5 - تعاطف مع المتحدث..
- 6 - كن صبوراً وحافظ على مزاجك..
- 8 - لا تثوق عند النقاط التي تثير الجدل أو الانتقاد..
- 9 - إسأل بعض الأسئلة في نهاية الحديث..
- 10 - توقف عن الكلام مرة أخرى..



آداب الدعوة

1- آداب زيارة كبار المسؤولين

2 - آداب الدعوة للمناسبات

أشكال الدعوة : أ- الدعوة الرسمية للمشاركة . ب- بطاقة الدعوة العادية ج - الدعوة العامة د - الدعوة بالهاتف

3- آداب المواعيد

4 - آداب الاعتذار : أ- اعتذار الأفراد ب - اعتذار المؤسسات 5- آداب الملابس : أ- الملابس الرسمية: ب - الملابس الغير رسمية

6 - إتيكيت التعارف : أنواع التعارف :

أ - التعارف المقصود ب - التعارف العارض ج - التعارف في الحفلات :

7 - إتيكيت المصافحة :

8 - إتيكيت الضحك :

أ - إتيكيت الضحك في اللقاءات الرسمية ب - إتيكيت الضحك في الأماكن العامة:

ج - إتيكيت الضحك في الأماكن الخاصة - الضحك في المنزل

9 - إتيكيت الجلوس في السيارة :

10 - إتيكيت العزاء أو قواعد تقديم واجب العزاء

آداب زيارة المسؤول

- عند زيارة رئيس العمل أو مسئول كبير في الدولة يجب اتباع قواعد الإتيكيت :
- الحرص على الوجود في الموعد المحدد في مكتب المسئول أو قبله بربع ساعة.
- لا تمديد لمصافحة المسئول قبل أن يمد يده هو لمصافحتك .
- لا تجلس قبل أن يأذن لك بالجلوس وتكون في جلستك محافظاً علي آداب الجلوس بحيث تكون ساقاك ملتصفتين .
- لا تبدأ بالكلام ما لم يبدأ المسئول .

- تكون أثناء الزيارة مستمعاً أكثر مما متكلماً .

- عندما تقدم لك القهوة أو العصير أو غير ذلك لا تبدأ بتناولها قبل أن يبدأ المسؤول بتناولها .

- لا تدخل إذا لم يعرض عليك المسؤول الترخين - يجب أن لا تتجاوز مدة الزيارة العشر دقائق .

- قبل انتهاء الزيارة بدقيقتين تستأذن بالانصراف .

- اخرج من مكتب المسؤول مع حرصك على أن يكون وجهك باتجاه المسؤول مسيرة خطوتين، ثم أكد طريقك بصورة عادية .

وجميع المناسبات الخاصة بتنظيمها العلاقات العامة وبحاجة لتوجيه دعوة للمدعوين، ويحرص محترفو العلاقات العامة على تقديم الدعوة بشكل يليق بالمؤسسة، ويقدر مكانة الشخصية المدعوة، ويبدى لها الاحترام والتقدير الكافي، بطريقة تشجع المدعو على تلبية الدعوة وتأخذ الدعوة عدة أشكال:

أ- الدعوة الرسمية للمشاركة: يتم كتابتها خصيصاً للمدعو، وترسل بطريقة مناسبة، إما بالبريد العادي أو الإلكتروني أو بالفاكس، حسب الظروف، وحسب درجة تفضيل المدعو، ويجب أن تخاطب المدعو بشكل مباشر

ب - بطاقة الدعوة العادية : ترسل للمدعوين الذين يحضرون المناسبة فقط، دون أن يقدموا مشاركات ويمكن لهذا النوع من الدعوات أن يرسل بواسطة الفاكس أو البريد الإلكتروني.

ج - الدعوة العامة : يمكن أن تتم بواسطة الإعلان في إحدى وسائل الإعلام.

و - الدعوة بالهاتف : وهي أدنى مستويات الدعوة، ولا تستخدم إلا في حالات نادرة، كأن يتعذر الاتصال بالمدعو بأي من الطرق الأخرى، مع ملاحظة أن تتم الإشارة إلى سبب تقديم الدعوة بالهاتف.

- يمكن أن تتضمن الدعوة الشاء على المدعو ودوره الراء أو المم أو المؤثر في الموضوع المدعو إليه.

- من أوب السلوك أن يلتزم المدعو بتأكيد حضوره من عدمه، وتقديم اعتذاره قبل المناسبة بوقت كاف

- عند توجيه الدعوة للنساء في المناسبات الاجتماعية يكتب على البطاقة، سيادة حرم فلان، ولا يكتب اسمها شخصياً، أما في المناسبات الرسمية فتخاطب باسمها.

- تضمن الدعوة عبارة تساعد على تقديم الاعتذار بالطريقة الملائمة في حالة اعتذار المدعو، مثل : لتأكيد الحضور أو الاعتذار يمكنكم الاتصال ب فلان ، هاتف رقم بريد الكتروني.....

- ترسل الدعوة في مظروف مغلق، ويكتب عليه من الخارج لقب، واسم، وصفة المدعو، يفضل أن يكون مطبوعاً، أما مباشرة على المظروف، وأما بواسطة لاصق.

- تحيئة مراسم الاستقبال بشكل يتناسب والمدعوين.

- يتم ترتيب الجلوس وفقاً لمكانة وأهمية المدعوين.

تكملة

- تعتبر الدقة في المواعيد من الأمور الحتمية، وعدم الدقة في المواعيد ليس مجرد إحدى الصفات التي نثني على الذوق السليم بل تتعارض مع الأخلاق الحميدة وأساس فنون الاتيكيت.
- وليس معنى احترام المواعيد هو الوصول إلى مكان الاجتماع أو المناسبة قبل الموعد فإن ذلك أيضاً يعتبر من قبيل عدم احترام المواعيد لدخول مكان المناسبة قبل الموعد بوقت كبير.

- فقد يحضر أحد الأشخاص إحدى المناسبات في الموعد المحدد، دون وصول الداعي، فإن ذلك من قبيل الصفات التي نثني مع الذوق ^{السليم} وقواعد ^{الاستقامة} التيكيته.
- وقد يتأخر بعض المدعوين عن الموعد المحدد ليكون الجميع في شرف استقباله من قبيل التدليل أو الدلال، وتوجد بعض الاجتماعات لا يجوز التأخر عنها ولو للحظة واحدة، وهي تلك التي يحضرها رئيس الدولة أو من ينوب عنه.

التكريم

أ - اعتذار الأفراد: يرتبط السلوك المتحضر للإنسان حين يصدر منه أي خطأ أو نقد تجاه الآخرين ضرورة الاعتذار عما بدر منه.

وقد يرى البعض أن هناك بعض الأمور التي يعتبرها بسيطة لا تستوجب الاعتذار بينما يرى الإنسان المتحضر أنها تستوجب ذلك مثل حفلات الاستقبال، إذ عند الاحتكاك بشخص ما في الطريق العام، أو الجلوس مضطراً في وضع عكس للاتجاه شخص آخر، أو عند صدور حركة طبيعية بصوت مسموع وخارجة عن الإرادة مثل العطس أو التجشؤ.

ويوجد نوعاً آخر من الاعتذار، وهو الاعتذار عن تلبية دعوة موجهة لنا.

فإذا وجهت لشخص دعوة لحضور إحدى المناسبات فعليه المبادرة واتخاذ القرار، والبت فيما إذا كان سيحضر هذه المناسبة أو سيعتذر عن عدم الحضور.

عقوبات المسؤولية

يمكن للمؤسسة أن تنسب في إلحاق ضرر غير مقصود بإحدى جماهيرها، أو قد تصدر عنها تصريحات إعلامية خاطئة أو مسيئة للأطراف أخرى، أو اتباع إجراءات جديدة غير محسوبة تضر بمصلح قطاع ما من الجماهير. كل هذه المواقف تتطلب من المؤسسة تقديم الاعتذار للجهة أو القطاع الذي وقع عليه الضرر، وهذا الاعتذار لا يعيب المؤسسة، ولا ينقص من قدرها أو مكانتها، بل هو أمر ضروري لإعادة الأمور إلى سابق عهدها ويشترط عند تقديم الاعتذار تقديم التزماتها بإنهاء الضرر الذي حدث.

ترجع أصول دبلوماسية الاعتذار على مستوى المؤسسات إلى دبلوماسية الاعتذار على مستوى الدول التي ظهرت مؤخرًا، نظرًا لجرأة بعض الدول وإقبالها على تقديم الاعتذار لشعوب أخرى تسببت في إلحاق الأذى والضرر بها، مثل اعتذار اليابان لدول جنوب شرق آسيا عما لحقته بها خلال الحرب العالمية الثانية. واعتذار الولايات المتحدة لتوتسي رواندا عام ١٩٩٩ بسبب المذابح التي تعرضوا لها عام ١٩٩٤، واعتذار الأمريكيين والكنديين والستراليين لأصحاب البلاء الأصليين من الهنود الحمر.

تكملة

الملابس تعطى انطباعاً عن شخصيه من يرتديها

ملابس الرجال تنقسم إلى 4 أقسام:

الفورمال، وسيمي فورمال، وكاجوال، وسيمي كاجوال.

في الملابس الكلاسيك أو الفورمال هي المخصصة للعمل أو مقابلات العمل لا يجب أن تخرج البدلة عن 3 ألوان: الأسود، والحلي، والرمادي الغامق.

- التقييص لا بد أن يكون من لون واحد، ويفضل اللون الأبيض لأنه مناسب لكل الألوان ولا يجب اختيار قميص به أكثر من لون.

- ويفضل أن يكون في الملبوس الكلاسيك أن يكون الحذاء من دون رباط وأن يكون الجوارب نفس لون البنطلون وأن يكون طويلًا.

- ربطة العنق يجب أن تكون "سادة" من دون أي ألوان تؤذي العين، ولا يجب أن تحتوي على تفاصيل كثيرة.

السيمي

- ولفتت إلى أن الفرق بين الفورمال و السيمي فورمال يكون في عدم ارتداء ربطة عنق وألوان أخرى غير الأسود أو الكحلي أو الرمادي، من الممكن اللون البني.
- ومن الممكن في السيمي فورمال ارتداء حمراء برباط على عكس الفورمال الذي يفضل حمراء دون رباط.

• من الممكن ارتداء تيشيرت أو تيشيرت بولو مع بنطلون جينز، مع حذاء رياضي.

سيمي كاجوال :

• في هذه الحالة يمكن ارتداء قميص على بنطلون جينز، وحذاء جلد كاجوال على بنطلون جينز.

• ضرورة النظافة الشخصية، من خلال الاستحمام يوميًا مع استعمال مزيلات العرق أو الشبّة وغسل الأسنان و تقليم الأظافر، وترك مسافة مناسبة بين الشخص وبين الشخص الآخر عند التحدث سويًا.

قواعد التكريم للمرأة المسلمة

سواء المرأة العاملة او في الجامعة او في العلاقات العامة

1. يجب ان تكون الملابس مكونه من ثلاث قطع : بنطلون او جيبب + قميص او كنزة + جاكيت او شال .
2. يمنع نزع القطعة الثالثة والتي هي الشال او الجاكيت اثناء العمل نهائيا بمعنى لا تخلعي الجاكيت في الصيف ابدًا ولكن من الممكن الاعتماد على اقمشة صيفية .
3. الجاكيت يجب ان يكون طوله مناسباً يمنع ارتداء الجاكيت القصير . ولا يجب ان يكون ضيقاً
4. لا يزيد طول الشعر عن الرقبة الشعر الطويل ممنوع

5. الماكياج يجب ان يكون عادي وبسيط وغير متكلف والالوان متناسبة مع الفصل ولون الملابس والشعر.

6. يمنع وضع الاقراط المتدلية في الاذنين بل الاقراط العادية

7. الحذاء يجب ان لا يصدر صوتا اثناء المشي نهائيا

8. يمنع وضع حلي ذهب او ا كسوار باليد اليمنى نهائيا باستثناء خاتم الخطبة

9. يمنع وضع اي علامة بشكل ظاهر تدل على الدين او المعتقد.

10 يجب ان يكون حذاء العمل مغلقا من الامام ولا تظهر الاصابع منه ابدًا.

التعارف

خلال الحفلات الرسمية أو المناسبات ذات الطابع المحلي أو الدولي، تتطلب طبيعة عمل رجل العلاقات العامة أو المراسم أو من يعمل في السلك الدبلوماسي إلى التعرف على الآخرين، أو قد يكون الوسيط في تعريف شخصيتين ببعضهما البعض.

أنواع التعارف :

أ – التعارف المقصود :

يتم بالأسلوب المباشر أو من خلال طرف ثالث أو يتم بعد الاستعلام عن رغبة كل من الطرفين في إتمام التعارف أو بدون استعلام وفقاً للظروف .

مثال ذلك : التعارف ببطاقات الزيارة وهو تعارف مقصود يتم بالأسلوب المباشر بين الدبلوماسيين وأعضاء السلك القنصلي .

ب - التعارف العارض :

تتيح المناسبات العارضة مثل الالتقاء في مصعد العمارة او في مدخلها أو التوقف لمساعدة صاحب سيارة تعطلت في الطريق فرصاً لتبادل الحديث وقد يؤدي هذا للتعارف .

ج - التعارف في الحفلات :

قواعد السلوك في الحضرة

- * قدم نفسك إلى الشخص الأكبر سناً أو مركزاً .
- * الرجل يقدم نفسه إلى السيدة الأعلى إلا في حالة الملوك والرؤساء .
- * تقدم الشابة الأصغر سناً نفسها إلى الأكبر سناً .
- * تقدم الأنسة نفسها إلى السيدة المتزوجة إلا إذا كانت الأنسة أعلى درجة فتتقدم السيدة المتزوجة نفسها إلى الأنسة .
- * الرجال يتقدمون بالتحية إلى النساء .
- * السيدات تجلس في مقعدها عند التعارف أو المصافحة .
- * يقوم الرجل من مقعده لمصافحة رجل آخر أو سيدة
- * تقوم النساء لمصافحة الرجل الكبير في السن.

تكملة المعرفة

- تعتبر المصافحة عن طريق تشابك الأيدي الوسيلة المعتادة للتحية في معظم المجتمعات، وتتطلب المصافحة جهداً لأدائها إذا كان الشخص لا يلم بقواعد وأسلوب المصافحة السليم، ويعلمنا الرسول الكريم عليه السلام فيقول: "يسلم الراكب على الماشي، والماشي على القاعد، والقليل على الكثير، وفي رواية الصغير على الكبير"
- ويجب ألا تطول مدة المصافحة لأن إطالتها تبعث على الضيق عند بعض الأشخاص، فإذا كانت المصافحة بين رجل وسيدة فإن أطالة تشابك أيديهما سيكون باعثاً على لفت الأنظار

ویراعی عند المصافحة مجموعة المبادئ

- الشخص الأكبر منزلة هو الذي یبادر بمد یده مصافحاً.
- الرجل أو المرأة الأصغر سناً والأقل رتبة یبدأ کل منهما بتحية الرجل أو المرأة الأكبر سناً والأكثر أهمية .
- المرأة هي التي تبدأ بتحية المسؤول الرسمي أو رجل الدين .
- تعد أول ثواني في المصافحة هي أهم ثواني في اعطاء انطباع جيد أو سئ عن شخصيتك .
- لا تستهين بالمصافحة فهي وسيلة معتادة للتعبير عن التحية والاحترام.

• يتم تحية السيدات قبل الرجال.

• الرجل هو الذي يبدأ بتحية المرأة .

• يجب على الرجل ألا يبدأ بمصافحة السيدة،
ولكن المرأة هي التي تعطيه الإذن بالمصافحة،
حيث تكون هي البادئة بمد اليد

• لا يجوز المصافحة فوق يدى شخصين آخرين
يتصافحان

• من غير اللائق أن تتم المصافحة مع إرتداء
القفاز

٥٠٠ . يلتفت

- في المصعد : يطفى سيجارته إذا دخلت معه الي المصعد .
- علي السلم : يترك المرأة تصعد قبله وهو يصعد وراءها وعند النزول ينزل هو قبلها وهي وراءه وفي بعض البلدان يصعد الرجل قبلها .
- في الشارع : يتحدث الرجل مع المرأة بصوت خافت .
- في الأتوبيس : يقدم لها مكانه إذا لم تجد مكاناً شاغراً .
- في القطار : لا يفتح زجاج النافذة قبل أن يستأذنها .
- في الطائرة : لا يحدثها إذا وجدها غارقة في القراءة .

أدب الضحك

أ- اتيكيت الضحك في اللقاءات الرسمية:

* ابتسامه اللحظة الأولى مطلوبة .

* الضحكات الخفيفة يمكن إطلاقها في الأحاديث الشخصية الجانبية .

* احذر الضحك الكثير أو إطلاق النكت خاصه في المقابلة لتسلم وظيفة أو اجتماع لمناقشة قضايا العمل .

* التعليق السريع والذكي المصحوب بابتسامة

تكتيكية الضحك في المواقف

* ليس هناك ما يمنع الشباب من الضحك الكثير، ولكن يفضل ألا يكون بأصوات عالية تزعج الآخرين .

* لا تضحك أبدا بشكل علني ساخرا من مشهد أو من شخص غريب.

* الضحكات العالية مرفوضة تماما في الباصات والقطارات وأماكن الانتظار وباحات المسرح والسينما والمقاهي.

* حاول أن تكتم ضحكك بسرعة إذا أفلتت منك في مكان عام .

تكملة النص في البيت

- * الضحك في المنزل : اضحك وبالطريقة التي تعجبك, ولكن تذكر أن الضحك المتواصل والدائم يقلل من هيبتك .
- * راقبوا ضحكات المراهقين من أفراد عائلتكم, فقد يقلدون فيها ممثلين كوميديين, لكن الخطر أن تصبح عادة تنسم بها شخصياتهم فيما بعد .
- * امنعوا المراهقين من الضحك الذي يسخر من الآخرين.
- * القليل من الضحك يمنح الجو بهجه, أما كثيره فقد يجعلك مثل المهرج .
- * يشبه أحد الشعراء ضحكات السيدات بهديل الحمام, وهذا يعني أن الضحك الناعم والخفيف جميل ومريح للجميع .

تكملة الى فائدة

- القواعد الواجب مراعاتها في تحديد أماكن جلوسنا في السيارات الخاصة:
- * إذا كانت السيارة يقودها سائق خاص وعجلة القيادة على اليسار فإن مكان الجلوس الشرفي يكون على الطرف اليمين للمقعد الخلفي.
 - * وإذا كان الجلوس هم صاحب السيارة وضيف فإن صاحب السيارة يجلس في الناحية اليسرى من المقعد الخلفي ويجلس الضيف في المكان الشرفي أي الطرف الأيمن للمقعد الخلفي .
 - * إذا كان عدد الضيوف أكثر من فرد فإن صاحب السيارة يجلس بجوار السائق ويجلس الضيوف في المقعد الخلفي .
 - * إذا كانت السيارة يقودها صاحبها فإن المكان الشرفي يكون بجواره

* إذا ركب رجل وامرأة سيارة خاصة يقودها سائق فإن الرجل يجلس بجوار السائق والسيدة تجلس في الخلف .
*إذا كانت السيارة يقودها صاحبها وكانت معه زوجته وأمه فإن الأم تجلس في المكان الشرفي في الأمام والزوجة تجلس في المقعد الخلفي.

* إذا كانت السيارة يقودها صاحبها وركب معه صديقان فإن الأكبر سناً يجلس بجوار قائد السيارة والأصغر يجلس في الخلف.

* ملخص النظرية أن المقعد الشرفي هو الطرف الأيمن للمقعد الخلفي إذا كانت السيارة يقودها سائق بأجر والمقعد الشرفي يكون في الأمام بجوار السائق.

تكملة القواعد التي يجب التقيد بها أثناء أداء

أهم قواعد الإتيكيت التي يجب التقيد بها أثناء أداء
واجب العزاء وهي :

القاعدة الأولى: لكي تُظهر اهتمامك بالشخص
المتوفي وبعائلته عليك أن تكون متواجد في بداية
العزاء وأن تحضر كل مراسم الدفن، وبشكلٍ
خاص إذا كان المتوفي من الأشخاص المقربين
لديك.

القاعدة الثانية: في حال كنت متواجداً في نفس البلد الذي يُقام فيه العزاء، إياك أن ترسل التعزية الكترونياً أو عبر رسائل الموبايل، لأنّ ذلك يُعتبر إنتقاصاً في حق الآخرين وعدم احترام لهم.

القاعدة الثالثة: عليك أن تؤدي واجب العزاء بطريقةٍ منظّمة، كأن تبدأ بالسلام ابتداءً من اليمين إلى اليسار، وفي حال كان الشخص الذي تقوم بتعزيته مقرباً منك عليك أن تعانقه.

القاعدة الرابعة: يجب عليك عدم استخدام الجهاز الخليوي أو اللعب فيه خلال العزاء، كما يجب وضعه على النمط الصامت لكي لا يُصدر صوتاً مزعجاً أو قوياً.

القاعدة الخامسة: يجب الحرص على الالتزام باللباس الرسمي الأسود أو اللون الغامق الموحد خلال تأدية واجب العزاء، والابتعاد عن اللباس الملون

القاعدة السادسة: عليك أن تتجنب الأحاديث الجانبية مع الآخرين خلال العزاء وذلك احتراماً لروح الميت ولحزن عائلته.

القاعدة السابعة: يجب أن تكون حريصاً على عدم التدخل بالأمور الشخصية لأهل المتوفي، كأن تسألهم مثلاً عن اللحظات الأخيرة للمتوفي، أو عن الأسباب التي أدت إلى وفاته، لأن ذلك قد يسبب الإحراج لهم. القاعدة

الثامنة: عليك أن لا تبالغ بإظهار مشاعر الحزن مهما كان المتوفي قريب منك، فلا تبكي بصوتٍ مرتفع، ولا تصرخ بشكلٍ مبالغ، لأنّ ذلك سيزيد من حزن أهل الفقيد، وسيزيد من أجواء التوتر في الصالة.