

اٲكيت العمل

الفهرس

8,4.....	اتيكيت التعامل مع المدرء
12,9.....	اتيكيت التعامل مع الاخرين
17,13.....	اتيكيت الرد على الهاتف
21,18.....	اتيكيت التعامل مع الايميل
23,22.....	اتيكيت الاستقبال و التوديع
24.....	اتيكيت الهدام
26,25.....	اتيكيت الصة الشخصي

Etiquette

المقدمة

إن الحمد لله نحمده ونستعينه ونستغفره ونستهديه ونعوذ بالله من شرور أنفسنا وسيئات أعمالنا من يهده الله فلا مضل له ومن يضلل فلا هادي له أشهد أن لا إله الا الله وأشهد أن محمد عبده ورسوله .

اما بعد

لقد كرمنا الله بدين الإسلام دين الفطرة الذي يحرص في تعاليمه على احترام الذات واحترام الآخرين وحسن التعامل معهم لذلك سوف اتطرق بمشيئة الله في هذا البحث إلى فن التعامل الراقى والمحتوى الانساني الحضاري فالحضارة هي فن التعامل الحسن كما قال الرسول عليه الصلاة والسلام (اتق الله حيثما كنت واتبع السيئة الحسنة تمحها ، وخالق الناس بخلق حسن) . فرسولنا الكريم الذي وصفه الله تعالى في كتابة العزيز (وإنك لعلى خلق عظيم) وضع القواعد للتعامل مع الآخرين لتنظيم مجتمع على أسس سليمة فمن هذا المنطلق كان سبب ظهور فن الاتيكيت (فن التعامل) في مجتمعنا الحديث فالإتيكيت هو فن كبقية الفنون وهو سلوك بالغ التهذيب باختصار هو فن العيش بطريقة حضارية .

اتيكيت التعامل مع المدراء:



عند التحدث عن اتيكيت التعامل مع المدراء يجب أن تعرف بأن هناك انواع وشخصيات مختلفة من المدراء وكيفية التعامل معهم.

اولا : مدير يحب منك القيام بأمر خارجة عن مجال اختصاصك : وهذا النوع من المدراء يجب ان ينظر اليه من زاويتين مختلفتين.

- من زاوية انه يساعدك او يعذك على تحمل مسؤولية اكبر في المستقبل وبالتالي ترقية عمل.
- من زاوية اخرى يرى هذا المدير ان لديك وقت فراغ فيريدك ان تمليه بالأعمال الموكلة اليك.

ثانيا : المدير العنيد الذي لا يستمع لراي الغير.

وهو مدير لا يجب ان يتم نقاشه او تعديل رايه ويشعر مثل هذا المدير دوما بثقة زائدة في نفسه تجعله يرى ان الحوار والمناقشة معه لا تجوز وللتعامل مع مثل هذا المدير:

- عدم مناقشته على الفور وخاصة امام الموظفين.
- اختيار وقت مناسب لمناقشته وعرض بعض الامور عليه.
- اختيار طريقة مناسبة للنقاش وتقديم رايك له بطريقة جيدة مع جعل روك المعنوية مرتفعة امامه وقليل من المجاملة مع تقديم معلومات كافية له عن كيفية القضاء على سلبيات العمل مع طرق لتطوير العمل والموظفين.

ثالثاً: المدير المسوف:

وهو ذلك الشخص الذى يقوم بتسويف وتأجيل أي شيء مختلفا اعدارا وحجج تساعد على تأجيل وتسويف الامور وليس حلها.
العلاج المناسب للتعامل معه:

- الصبر مع قليل من الدبلوماسية والمواجهة المعقولة واستخدام مبدا المحاولة والتكرار في تقديم الطلب
- في حالة عدم الوصول الى حل مصارحته بضرورة الامر وبأن الامر مستعجل وفى حال عدم التمكن من حل الامر فيمكن النظر فيه من قبل جهات مسئولة اعلى.

رابعا : المدير العصبي او المتترفز:

ونتيجة للأعباء العملية والمالية المتزايدة وضغوط العمل والحياة ومتطلبات اليوم الضرورية وخلافه من امور مشابهه تؤدي الى حالات من الانفعال والعصبية عند الكثيرين من المدراء وتكون هناك وسائل عديدة للترويح عن النفس في سبيل الخروج من تلك الحالات منها الغضب والصراخ وخلافه من امور تجعل المرء منزعا واحيانا يلجأ بعض المدراء الى الغضب لاعتقادهم بانها افضل وسيلة لتنفيذ مهام العمل والسؤال كيف تتعامل مع مثل هذا المدير.....



- تجنب كل ما يغضبه او يثير غضبه واستفزازه
- عند الحوار معه حاول ان تكون دائما هادئا وان حاول اغضابك
- حاول ان تبرهن انك مهتم بكلامه وتنفيذ تعليماته ولاحقا عند الهدوء يمكنك مناقشته في حال اذا استدع الامر لذلك.

خامسا : المدير الديمقراطي :

وهو مدير قليلا ما تجده في عصرنا الحالي حيث انه شخصية نادرة ويتصف هذا المدير بأنه يحب تنمية شخصية كل موظف لديه وجعله يستغل بقراره ويلجأ هذا المدير الى موظفيه عند اتخاذ القرارات او التغييرات وخلافه ويكون التعامل مع هذا المدير بطريقة احترام الذات والرأي وتحمل المسؤولية عند اتخاذ القرارات واعطاء وجهة النظر في القرارات بصورة ايجابية او سلبية دون التحاقد والنفاق.

سادسا: المدير المديح أي الذي يحب المدح

وهذا المدير يكون اما مدير يحب المديح بصفة موسمية أي بين فترة واخرى وهو يكون ذو شخصية قيادية جيدة ويحتاج الى مديح واطراء على إنجازاته بين فترة واخرى وفي مثل هذه الحالات لا تبخل عليه بقليل من كلمات الاطراء دون التماذي والنفاق.

اما الصنف الاخر فهو مدير المديح الذي في كل كبيرة وصغيرة يطلب ان يمدحه الموظفين ويثنون عليه سواء كان هناك انجازات له او لم يكن ومثل هذا الصنف من مدراء المديح تتعامل معه على اساس المدح المتزن وتذكيره بإنجازاته الجيدة فقط في كل مرة يطلب سماع المديح اما ان لم يكن له انجازات فحاول ايجاد إنجازات خارجيه له مثل اناقة الملابس او دبلوماسية الكلام وخلافه .

سابعا: المدير ذو الاذن الكبيرة:

هذا المدير دوما تجده يتأثر بكلام الغير رغم انه ذو معرفة جيدة بأنواع الموظفين ومن هو الجيد والامين ومن هو غير ذلك إلا أنه سهل التأثر بكلام الناس وهذا الشعور ناتج من تعامل هذا المدير في الماضي او الحاضر مع شخصية لم تكن على قدر من الثقة وبالتالي اصبح يخشى الناس ويتأثر بسماع اي كلام عن اي موظف وللتعامل مع هذا المدير كل الذي عليك فعله اثبات انك على قدر الثقة من خلال عمالك ومحاولة كسب من حول هذا المدير من مدراء او مشرفي او موظفي واثبات كفاءتك ولأتنسى ان عامل الزمن مهم فكلما طال عمرك العملي معه كلما زاد معدل الثقة.

ثامنا : المدير الطيب او البشوش :

وهو مدير يتعامل على اساس مبدا حسن النية وتجده دائما يفكر بطريقة ايجابية ويحب التضحية من اجل الاخرين وهو مدير رائع نادر الوجود ايضا ولكن عليك ان تكون حذر عند التعامل مع مثل هذا المدير وخاصة عند رفض قراراته و ننصحك دائما بمحاولة اثبات انك من تسعى الى تنفيذ قراراته اذا كانت متوافقة مع اهداف المنشأة التي تعمل فيها واذا كانت لا فحاول ان تشرح له ذلك بطريقة غير مباشرة . ودائما كن مقربا منه بالعمل والاهتمام والاتصال به من وقت لآخر خارج اوقات الدوام في حال الغياب والتهنئة بالمناسبات وخلافه.

تاسعا : المدير المحافظ :

وهو ذلك النوع من المدراء الذي يخشى او يتجنب المخاطرة ولايرغب في عملية التجربة لأى شيء مخافة الفشل وتحمل المسؤولية لهذا عند تقديم أي اقتراح او فكرة لمثل هذا المدير اعرض معها نتائج الارقام التي ممكن ان تتحقق من اجراء اتخاذ هذه الفكرة او الاقتراح فلغة الارقام هي اللغة المفضلة عند هذا المدير وليس لغة الكلام والاحلام كذلك يجب ان تبدى له استعدادك لتحمل المسؤولية في حال لم ينجح الامر فمثل هذا المدير دوما يبحث عن كبش فداء في حال فشل الاقتراح او الفكرة او المشروع

عاشرا : المدير المتسرع (المتهور)

وهو مدير انفعالي متعجل في الكثير من الامور دون تفكير في عواقب الامور ولهذا يجب عند التعامل معه توضيح انك ترغب في ان يسألك عن ما قمت به من اعمال وان لا يسأل غيرك عن عملك وحاول دوما ان تكون لطيفا في تعاملك معه وهادئ.

الحادي عشر : المدير مرهف الاحساس:

وهو مدير مرهف الاحساس ويحتس من امور كثيرة ويشعر وكأن الناس تراقب تحركاته لذا اذا تفوه بأي كلمة في غير موضعها ربما يتعرض لسخرية او عند تقديم موظف ما لفكرة له ربما يظن بأنه لا يفهم او انه لا يستحق بأن يكون مدير لذلك عند التعامل مع هذا النوع من المدراء يجب الحذر والثناء عليه وعلى افعاله واقواله وتقديم مقترحاتك من خلال هذه الزاوية.

الثاني عشر : المدير المتمني :

وهو ذلك المدير الذى لا يفقه كثيرا في شئون الاعمال ولكن بارع في تقديم الاحلام الوردية والوعود والاماني الزاهية والكلام البارع لهذا عند التعامل مع هذا النوع من المدراء لا ترهق نفسك بمحاولة فرض ارض الواقع عليه بل حاول مجاراته في الاحلام وتذكيره بين فترة واخرى بالأمور الايجابية التي يمكن تحقيقه لو تم تطبيق تلك الاحلام في ارض الواقع .

الثالث عشر : المدير التابع :

وهو ذلك النوع من المدراء الذى لا يمتلك شخصية قوية بل يكون على حسب هوى بعض الشخصيات في المنشأة او يحاكي مدراء اخرين ومثل هذا النوع من المدراء لا ترهق نفسك كثيرا معه فهو ليس بصاحب قرار ثابت لذا كل الذى عليك فعله مجاراته في الامر فقط.

الرابع عشر : المدير المزاجي :

وهو مدير يغلب عليه في الغالب الحالة المزاجية لوضعه الحالي او السابق او حسب اجواء بيته وهو يكون احيانا ذو شخصية قيادية و احيانا لا يكون ذلك وهو صعب التعامل نظرا لغالبية المزاجية عليه وكل الذى عليك فعله تجنب حالة المزاج السيء عنده وتقديم اقتراحاتك عندما يكون مزاجه جيد.

اتيكيت التعامل مع الآخرين:



في العلاقات الإنسانية التي تربط الناس بعضهم البعض سنجد غياب الكثير من القيم، ولكل إنسان جانبان إحداهما يستحق المدح والآخر يستحق النقد. فكيف حينئذ تحقق السعادة لنفسك في تعاملك مع الآخرين وإصدار أحكامك عليهم؟

هناك صفات و خطوات لابد من ان تتحلى بها لكي تستطيع التعامل مع أي شخص، فانت فقط الذين بوسعك تحقيق ميزان السعادة والرخاء .

صفات التعامل مع الآخرين :

أولاً : الموضوعية

ومعنى ذلك أن تنقد نفسك قبل نقدك للآخرين بالإضافة إلى تقبل نقد الآخرين لك، ويقصد هنا "النقد الإيجابي" النقد البناء وليس القائم على المصالح الشخصية .

ثانياً : المرونة

المرونة والحياد وعدم الانحياز هي كلمات مرادفة لبعضها البعض تظهر هذه المرادفات بوضوح في تعاملاتنا وعلاقاتنا في محيط الأسرة والعمل ويكون الانحياز مطلوباً وحاجة ملحة في الحق وإنجاز الأعمال وأدائها، أو لموضوع تكون الإيجابيات فيه أكثر من السلبيات.

ثالثاً : التواضع

اعرف حدود قدراتك وإمكاناتك، لا تغتر ولا تتعالى على من هم حولك واجعل الكلمة الطيبة دائماً ضمن قاموسك اللغوي الذي تستخدم مصطلحاته في حوارك مع الآخرين .

رابعاً : الصبر والمثابرة

إذا كان هناك أشخاص يحاصرونك بالمضايقات عليك بالتحلي بالصبر والمثابرة والمحاولة في كل مرة تفشل فيها عند التعامل معهم حتى يتغيروا وتتكيف معهم حسبما تريد لكي تصل إلى نتيجة ترضيك .

سادساً: سعة الأفق

لا تتعصب لرأيك بل كن على استعداد لتغييره أو التخلي عنه إذا دعت الحاجة لذلك . لا تقبل أي شيء كما انه نتيجة نهائية وحتمية فإن لكل شيء قابلية للمناقشة والتغيير. تعلم كيف تعارض وكيف تؤيد على حسب الموقف .

سادساً : العقلانية

عدم الخضوع للمشاعر الذاتية، لابد وأن يكون هناك تفسيرات وأعدار مقبولة لكل فعل يقوم به الإنسان تجاه غيره. فسعادتك المنشودة لا تكمن في الجفاء والكراهية وإنما في العطاء والحب للآخرين بلا حدود.

خطوات التعامل مع الآخرين

اولاً: بدء اليوم بابتسامة

عندما تحافظ على ابتسامتك وخصوصاً عند الاستيقاظ من النوم، أو الوصول إلى العمل، يساهم ذلك في كسب مودة الآخرين، واحترامهم، وبالتالي تستطيع التهوين من ضغط العمل، وزيادة الاحترام المتبادل، بين الزملاء، ومع الناس.

ثانياً : تقديم المساعدة للآخرين

من الجميل جداً، أن تقوم بمساعدة الآخرين في قدر استطاعتك على ذلك، وخصوصاً عندما يطلب أحدٌ منك تقديم يد المساعدة له، في القيام ببعض الأمور التي يتعذر عليه القيام بها، مثل الأشخاص الكبار في السن، أو الذين يعانون من الأمراض، وبالتالي تستطيع صنع جو من المحبة والتآلف مع الآخرين .

ثالثاً : احترام الوقت والمواعيد

عندما تتفق مع غيرك على اللقاء في موعد محدد، أو القيام بعمل ما بناءً على وقت متفق عليه، من الواجب عليك الالتزام والتقيد بما تم الاتفاق عليه، وبحال حصل معك أي ظرف، أو عائق أدى إلى تأخرك عن القيام بما تم الاتفاق عليه، من الواجب الاتصال وطلب تأجيل الموعد، والاعتذار وتوضيح السبب، دون تجاهل الموضوع، أو اختراع أسباب واهية، وغير حقيقية.

رابعاً: الرد المؤدب على الآخرين

عند بدء المكالمة أو الانتهاء منها، من الواجب عليك بدأها بتحية مناسبة لوقت إجرائها، وإنهاؤها بطريقة لبقة، وللأسف يبدأ الكثير من الناس مكالماتهم الهاتفية ويقومون بإنهائها بطريقة غير لبقة، ولا يرتبط هذا الشيء في المكالمات الهاتفية فقط، بل بعدم الرد المهذب والذي من المؤسف رؤيته بشكل يومي بعدة أماكن وخصوصاً عندما لا يرد الصغير على الكبير بطريقة حسنة وجيدة .

سادسا: التعامل بتواضع مع الآخرين

عند التواجد في مجلس، وخصوصاً بوجود أشخاص تراهم، وتتعرف عليهم للمرة الأولى، يفضل التحدث معهم بالأمر العمومية، وعدم التطرق إلى الخصوصيات، وعدم تعداد الامتيازات التي تمتلكها، أو التي تشير إليك، وذلك من شأنه تكوين صورة بسيطة ومتواضعة عند الآخرين، وخصوصاً الابتعاد عن التبجح، والجلوس بطريقة لبقة، وعدم وضع القدم فوق الأخرى، لما يسببه هذا الأسلوب في الجلوس من قلة في احترام الآخرين.

سادسا : تجنب التحدث عن عيوب الآخرين.

كثيرون هم من ينظرون إلى عيوب غيرهم وينسون عيوبهم، غافلين متغافلين عن أنه سوف يأتي يوم يوجد من يذكر عيوبهم أيضاً، لذلك في حال رؤية عيب عند الآخرين، نتيجة لمرض ما، أو لسلوك ما، من الواجب الاغفال عن الافصاح عنه ومحاولة تجنبه، واحترام الآخرين.

سابعا : الابتعاد عن العصبية عند حدوث أي مشادة كلامية

يلجأ البعض إلى العصبية في التعامل مع الآخرين، والتي قد تنتج عنها نتائج لا تحمد عقباها كالوصول إلى المشاجرات التي لا تنتهي إلا بحدوث أضرار جسدية، ومادية، ومعنوية، لذلك يجب المحافظة على العقلانية والمنطقية في التعامل مع الآخرين، وترجيح لغة العقل والحوار، حتى يتم حل الأمور بطرق سليمة .





إتيكيت الرد على الهاتف

التحدث في الهاتف سواء المحمول أو هاتف المنزل وحتى الشركة له أصول خاصة سواء كنت المتصل أو المُجيب لكل شخص قواعد خاصة و فن يجب ان يلتزم به اثناء التحدث فحتمًا ان التواصل عبر الصوت لا يوصل إيماءات الجسم او حتى يوصل الأفكار بنسبة 100% فهناك بعض القواعد العامة التي يجب مراعاتها من الجميع أثناء التحدث في الهاتف أو حتى استخدامه سواء كنت المتصل أو المُجيب

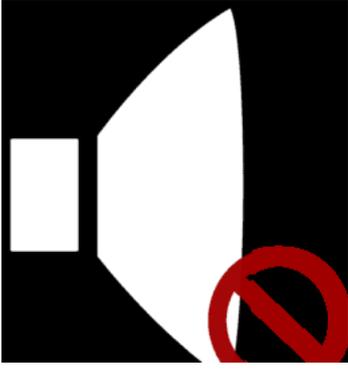
القواعد العامة لفن الرد على الهاتف

-لا تتحدث في الأماكن المغلقة :

حتى وإن كنت بعيداً عن الأشخاص في هذا المكان المغلق على بعد 10 أقدام فما زال بإمكانهم سماعك! ف تجبرهم على سماعك بمجرد تواجدهم في هذا المكان لأن لكل شخص حيز مكاني لا يجب تخطيه حتى لا يشعر الآخرين بالضيق وعدم الارتياح فيجب أن تبعد مسافة 30 – 60 سم أو أكثر عن الآخرين أثناء التحدث عبر الهاتف المحمول إذا كنت في مكان غير مغلق أما الأماكن المغلقة فلا يُفضل ذلك.

- لا تتحدث بصوت مرتفع أو تصرخ في الهاتف :

يجب التحدث بنبرة صوت هادئة فلا داعي للصراخ حتى وإن كان المكان حولك مزدحم وتشعر إن كلامك لا يوصل ، فلا تصرخ و في الواقع إن المحمول مزود بميكروفون حساس يستطيع نقل الأصوات الهامسة ، فلا داعي للصراخ حتي يكون كلامك مفهوماً لدي المتحدث الآخر وأيضاً كي لا تزعج الآخرين من حولك.



- لا تشتغل خاصية السماعات الخارجية:

لا داعي لأن يستمع الآخرين لمحادثتك ! لا يُفضل إطلاقاً ان تستخدم تلك الخاصية في مكان عام فبدأ الآخرين بمعرفة حديثك وربما قد يصيبهم هذا بالضجر لعدم رغبتهم في سماع صوت المحادثة و لتركيزهم في أمور أخرى خاصة بهم .

- لا تتحدث عن أمورك الشخصية في الأماكن العامة :

تيقن انه لديك حيز من الخصوصية لا يمكن ان تترك الآخرين تجاوزه فإذا كنت مضطراً اعتذر ممن تتحدث معه لتكمل الحديث في وقت آخر ، فيجب عليك ان تختار الوقت والمكان المناسبين للتحدث في الأمور الهامة و الشخصية عبر الهاتف حتى تضمن الخصوصية والسرية.

- ابتعد عن الشجار في الهاتف :

قد تضعك الظروف بأن تتشاجر في الهاتف سواء مع احد موظفين العمل أو احد افراد العائلة ، تأكد انك بتلك الطريقة لن توصل لحل فهذا سيُزيد الأمر سوء و يفاقم المشكلة لأن التواصل الغير مرئي المتبادل لا يوصل الأفكار بشكل مفهوم أو حتى الآراء ، يمكنك تأجيل النقاش في الامر لأول مقابلة شخصية بينك وبين المتحدث حتى لا تزيد الأمر سوء بسبب تلك المكالمة

- تفرغ لمكالمتك ولا تشتت نفسك:

في الوقت الراهن نجد العديد من الأشخاص يقومون بأكثر من عمل في وقت واحد كالكتابة على الكمبيوتر وشرب فنجان القهوة فيستطيع الشخص إنجاز اكثر من عمل في آن واحد بكفاءة بينما الأمر مع الهاتف المحمول مختلف حيث يتطلب التركيز والتفرد حتى يتم إنجاز الأعمال التي تجرى من خلاله بكفاءة و تتواصل الأفكار جيداً بينك وبين المتحدث.



- أعرّف ماهي الأماكن الممنوع فيها استخدام الهاتف:

هناك بعض الأماكن لا يمكن ان تستخدم فيها هاتفك وذلك إذا استخدمته فيها تكون مخطأ و ستقابل الانتقاد من المتحدث في الطرف الاخر وكذلك الاشخاص من حولك هذه الأماكن مثل : -دورات المياه -المصاعد -المستشفيات -غرف الانتظار "سيارات الاجرة -الباصات -القطارات باعتبارهم أماكن عامة- " اجتماعات – المكتبات -المتاحف -أماكن العبادة – مدرسة -محاضرات – الجنازات –السينما -أثناء زيارة الأقارب ، ويمكنك أن تقي نفسك من الأخراج وتضع الهاتف على خاصية الصامت في بعض تلك الأماكن.

-لا تستخدم الهاتف وانت تتناول الطعام مع أحدهم:

إذا كنت ستتناول وجبة مع شخص ما و كنت تتوقع محادثة مهمة يفضل ان تنتهي من أمراها قبل بدا وقت الطعام حتى وإن كنت ستضطر لأن تضع الهاتف على خاصية الصامت لأن قيامك بالمحادثة أثناء تناول الطعام سيكون محرج جداً لك و سيصيب من أمامك ببعض الضجر.

-استأذن من الآخرين لتقوم بمكالمتك:

إذا كنت تجلس مع عدة أشخاص في اجتماع او مجرد جلسة عامة تتحدث فيها مع الآخرين ، وفجأة تريد أن تقوم بمكالمة أو تجيب على الهاتف من الأمور الصحيحة وقتها أن تستأذن ممن حولك.



قواعد الرد الخاصة لكل من المتصل و المُجيب:

أولاً بالنسبة للمتصل : أنت من تريد التواصل وأنت الذي اقبلت على الاتصال فهناك بعض القواعد الذي يجب الالتزام بها كي يصبح اتصالك مُحبيب لدى الآخرين.

-بما إنك المُتصل فهذا يعني إنك اردت بالفعل هذا الاتصال لذلك يجب عليك ان تكون متفرغ تمامًا اثناء الحديث لا تشغل بأمر أخرى كأن تكون في مشوار خاص بك يستدعي تركيزك أو تشتري شيء ما إلى غيرك وتقوم بالاتصال بشخص ما لتحديثه ! هذا بالطبع سيؤثر بالسلب على المحادثة مما يجعلك متشتت اثناء الحديث فيفضل التفرغ التام طالما كنت انت المتصل.

-إذا كان الاتصال طارئ بخصوص العمل يُفضل أن تبدأ الحديث بالأمر الطارئ والمهم دون الخوض في تفاصيل أخرى، لان هذا سيوضح لمن تتصل به أن الأمر هام ويقدر أنك منشغل في أمور أخرى وهي بالحديث بالعمل وان تلك المحادثة لدواعي العمل فقط ليس لسؤال عن صديق او زميل في العمل فالدخول في الامر على وجه السرعة يكون جيداً.

-لا تنسى التحية في بداية الحديث ، أنت المتصل لا يفوتك هذا الأمر ، إبدأ بالسلام ومن ثم تطرق للحديث الذي تريده.

- بعد السلام لا تنسى أبدأ الاطمئنان على حال من تحدثه وحال من يمهه أمرهم كأن تتصل بصديقك فتسأل عليه وعلى حال زوجته أو أولاده وحتى والديه، إن هذا الأمر سيترك عنده طابع حب و مودة تجاهك.

- إذا كنت تتصل بمن يعرفك مسبقاً فلا توجد مشكلة أما إذا كنت تتصل بشخص لأول مرة فيجب عليك بعد التحية أن تقول أسمك بالكامل ” على الأقل أسمك وأسم الأب ” ومن ثم تقول صفتك و سبب الاتصال ، ثم تعطي فرصة للمتحدث ان يرد على هذا السياق الأول و أن يستفسر على أي شيء ترده ومن ثم تجيب عليه وتستكمل حديثك ، و أهم شيء أن الانطباع الأول يدوم كثيراً ولهذا تأكد من ان نمط حديثك هادئ و كلماتك واضحة ولا تسرع في الكلام.

- لا تنسى الألقاب إذا كنت تتصل بشخص غير قريب منك فمع صديقك أقاربك تكون على حريتك بدون ألقاب أما غير ذلك و خصوصاً مكالمات العمل أو إن كنت تتصل بأحد لأول مرة لا تنسى لقب السيد أو السيدة ثم تقول أسمى هكذا يكون أفضل بالتأكيد.

ثانياً بالنسبة للمُجيب : إذا اجبت على الهاتف فأنت بالتأكيد على الاستعداد للحديث ولهذا يجب عليك الالتزام ببعض القواعد وهي

-اجب على الهاتف وقل تحية ، وبعد ان يرد من أمامك التحية دعه يتحدث بما يريد لا نه هو المتصل ومن ثم يمكنك التعقيب على كلامة بعد إن ينتهي فمادام هو المتصل إذا اتركه ليتحدث.

-أحياناً لا نكون في مزاج جيد للحديث ! هنا يُفضل ان تجيب على الهاتف ومن ثم تستأذن ممن يتصل بك إنك سوف تعاود الاتصال به بعد ساعة ساعتين أو حسب الوقت المناسب اليك ، فلا يمكنك بأي حال من الأحوال ان لا تجيب على من يتصل بك أما وقت انشغالك الفعلي فيمكنك بدلاً من الرد إرسال رساله نصية تعذر عن عدم الرد وإنك سوف تعاود الاتصال عندما يتاح وقتك لذلك.

-كما يسأل المُتصل عليك وعلى أحوالك ، لا تنسى أبداً ان تحدثه عن حاله وتبادلته نفس الاهتمام .

إتيكيت التعامل مع الأيميل



ربما يكون إرسال البريد الإلكتروني مهمة يومية، فالرسائل الإلكترونية اليومية تعبر عن عاداتك وسلوكياتك وطريقة تعاملك مع الأشخاص. فإن للرسائل الإلكترونية إتيكيت خاص،

هذه بعض القواعد الأساسية التي يجب عليك اتباعها عند إرسال البريد الإلكتروني

-لا ترسل أبدا إيميل بدون كتابة عنوان له، لأن العنوان يحفظ الرسالة الإلكترونية من الضياع كما أنه يدل على أنك مهتم أكثر بالتفاصيل ولديك مستوى عالي من التركيز.

-الرسالة يجب أن تكون واضحة وبسيطة. لخص نقاطك وقم بإرسالها من خلال تنظيم الأفكار ووضعها بطريقة سلسة، بحيث لا تختلط الأمور على أي من الموظفين، ولا يفقد ذلك لسوء الفهم.

-تأكد أن لغتك صحيحة وخالية من الأخطاء الإملائية، القواعدية أو المطبعية؛ حتى لا يكون خطأ بسيط مبرراً لسوء أدب أي من الموظفين

-استخدم دائماً أسلوباً رسمياً في التعامل والتخاطب؛ حتى تفرض احترامك والتزامك بأداب العمل عليهم. فلا تقم بإرسال الوجوه الباسمة أو الغاضبة في رسائلك لموظفيك.

-تأكد من كتابة "السيد/السيدة" قبل كتابة اسم المرسل إليه.

-قبل إرسال الإيميل، تأكد من اسم المرسل إليه جيداً، راجع طريقة الكتابة الصحيحة لاسمه مرتين أو ثلاث مرات، فلا يوجد شيء مزعج أكثر من كتابة اسم الشخص بطريقة خاطئة. وهذه من أهم القواعد الأساسية في إتيكيت إرسال البريد الإلكتروني.

-لا بد أن تقوم بكتابة تحية وخاتمة في كل الرسائل الإلكترونية الخاصة بالعمل.

-في حالة طلب شيئاً من شخص، لا بد أن تكتب في البداية من فضلك أو رجاء وفي النهاية كلمة شكراً.

-من المهم إذا أردت أن تقوم بإرسال رسالة باللغة الإنجليزية أن تهتم باستخدام الحروف الكبيرة والصغيرة بشكل قواعدي سليم، بحيث لا تقوم بإرسال الرسالة كلها بالأحرف الكبيرة مما يعبر عن شعور بالغضب والاستياء من قبلك تجاه الشخص المقابل أو بالأحرف الصغيرة، بحيث توحى بأنك تستهتر بالشخص المقابل، انتبه لتشكيل الحروف بالأسلوب القواعدي الصحيح.

-تجنب التحدث بشكل عام في الرسائل البريدية بل كون مباشر في طلبك، فلا حاجة إلى تبادل العديد من الرسائل لتوضيح ما تريده.

-شيئاً آخر هام يتعلق بأداب إرسال الإيميلات تدور حول المرفقات. لا أحد يحب أن يمكث وقتاً طويلاً حتى يتم تحميل ملف. ففي حالة إرسال ملف كبير الحجم أو عدة ملفات، قوم بضغطه أولاً بأحد برامج الضغط الشهيرة كـ ZIP ، أو استخدم موقع wetransfer لرفع الملفات عليه ثم ضع رابط تحميل ملفات في الرسالة الإلكترونية.

- غالباً ما يكون للإيميلات الغاضبة أو شديدة اللهجة تأثيراً سلبياً. لذا إذا كنت سترسل بريداً إلكترونياً تشكي فيه من شيء ما، فقوم بقراءته أكثر من مرة بعد كتابته أو اتركه جانبا حتى تهدأ أو اجعل أحد الأشخاص من أهل الثقة يقرونه بدلا منك، ومن ثم قوم بإرساله.

- لا تقوم بإدراج كثيرا من علامات الاستفهام أو التعجب بجانب بعضها لأنها تدل على عدم المهنية. وهذه قاعدة أخرى من إتيكيت إرسال البريد الإلكتروني التي غالباً ما يغفلها الكثيرون.

- لا تقوم أبداً بكتابة اسم مستعار في البريد الإلكتروني لأي شخص تقوم بمراسلته.

- ابدأ دائماً الرسالة الإلكترونية بتحية رسمية أي اكتب عزيزي أو عزيزتي... ثم اتبعها باسم المرسل إليه ولقبه. يمكنك أن تبدأ بتحية غير رسمية إذا كنت على علاقة وطيدة بالمرسل إليه.

- عندما تصلك رسالة من أي من موظفيك فعليك الإجابة فوراً، وإن لم تستطع في نفس الوقت؛ لأن هناك من التفاصيل التي عليك أن تذكرها، فعليك الإجابة له بـ"تم قراءة الرسالة وجاري الرد"، وتضع عليها علامة لتعود لها في أقرب فرصة

- في أيام المناسبات والأعياد، تأكد من إضافة تمنى لكم عطلة سعيدة أو كلمات تليق بالمناسبة. فهذه الجملة البسيطة تعطي انطباعاً رائعاً.

- لا تزعج الآخرين بكثير من الرسائل الإلكترونية واختيار "الرد على الكل" عندما لا يستدعي الموقف سوف يظهر عدم تركيزك وترددك. إذا كنت ترغب في إرسال شيئاً هاماً لأكثر من شخص قوم بضمهم في رسالة واحدة أما إن كنت ترغب في إرسال نفس الرسالة الإلكترونية إليهم بحيث لا تظهر العناوين البريدية لكل المرسل إليهم.



- إذا أردت أن تدفع شخص للقيام بعمل معين، فالأفضل أن تقوم بإرسال توصيف للعمل المطلوب، وما الوقت المتوقع للانتهاء منه.

-انتبه لخيار "الرد على الجميع" reply all إذا كنت ترسل رسالة لشخص من المجموعة، خاصة إذا كانت رسالة توبيخ، أو أي من هذا القبيل.

- بعد الانتهاء من اجتماع هاتفي أو مكالمة عمل، تأكد من إرسال التفاصيل الهامة في بريد إلكتروني لكي يكون كل شيء واضحاً ودقيقاً.

-إن أردت التركيز على نقاط ما في الإيميل، يمكنك كتابتها بخط عريض.

-تأكد من استخدامك للخط في شكله الأساسي، وابتعد عن الخطوط الغير تقليدية والخلفيات الملونة لأنها تشتت القارئ كما أنها تصعب من عملية القراءة.

-إذا كنت ستعيد إرسال بريد إلكتروني مرسل إليك بطريقة forward ، امسح أي بيانات خاصة أو أي دردشة كانت بينك وبين الشخص الذي أرسل لك البريد مسبقاً.

-اعرف لمن توجه بريدك، وما هي سيكولوجية الشخص المقابل لها؛ لتحسن اختيار عباراتك وأسلوبك في الحديث.

-إذا كان هناك مسألة يتطلب علاجها فوراً فيفضل أن تترك أمر البريد الإلكتروني، وتتحدث بالهاتف

-استخدم خيارات مثل "خارج المكتب" "في سفر" "في اجتماع"، ليعرف الموظفون أنك لم تكن متوفراً للرد على الرسائل

-وأخيراً، راجع إرسالك دائماً قبل الإرسال بها.



اتيكيت الاستقبال والتوديع

زاد الاهتمام حديثا بتدريب الافراد العاملين بإدارات المراسم بالقصور الجمهورية ووزارات الخارجية و إدارات العلاقات العامة بعد إدراك اهمية دور هذه الإدارة في عصر اشتد فيه التنافس و زادت الصراعات المادية سواء على المستويات المحلية او العالمية و اصبح لا مناص من مواكبة متطلبات العصر الحديث بإعداد كوادر على أعلى مستوى من التدريب في هذا المجال ، و تعريفهم بأسس الإيتيكييت و البروتوكول لاستقبال و توديع الآخرين من اجل تحسين و تلميع صورة الدولة في الداخل و الخارج.

هنا بعض الجوانب الهامة التي يجب ان يلم بها بعض الأفراد من اجل ان يصبحوا واجهه مشرفة لبلادهم أثناء الاستقبال و التوديع في الحفلات الرسمية و عند إقامة المعارض و حضور المؤتمرات .

- يجب استقبال الضيوف ببشاشة وابتسامة ، لأن الانطباع الأول هو الذي يسيطر على مجريات الزيارة فيما بعد

- الاهتمام بنظافة المكان المخصص للاستقبال

-الاهتمام بالنظافة الشخصية و لا تظهر بملابس غير لائقة عند الاستقبال

-لا داعي مطلقا إلى الإسراف في الترحيب بالضيوف ..يكفي مشاعرك الصادقة التي تعبر عن الحب والود



-احرص على عدم الإكثار من الكلام والثرثرة بدعوى

تسليه الضيف لأن هذا الأمر قد يكون عامل ضيق بالنسبة له

-ابتعد عن الموضوعات الحساسة والمعقدة

-لا تتحدث عن نفسك كثيرا قم باختيار موضوعات عامه ظريفه وطريفة وتحظى باهتمام الزائر .

-يجب تقديم المشروبات أكثر من مره اذا طال زمن الزيارة كما يجب أيضا ترك المجال للضيوف لاختيار المشروب المناسب لهم دون أن تفرض عليهم شيئا .



اتيكيت التوديع:

هذه بعض القواعد و المعلومات الكافية في فن توديع الضيوف

-عند توديع الضيف يجب عليك توصيله إلى باب المنزل بأجمل العبارات والدعاء له

-اشكر الضيف على زيارته واطلب منه تكرار الزيارة .

-يجب عدم الإطالة عند الباب عند توديع الضيف واذا امكن قم بإرسال شخص معه ليوصله الى السيارة

اتيكيت الهدام

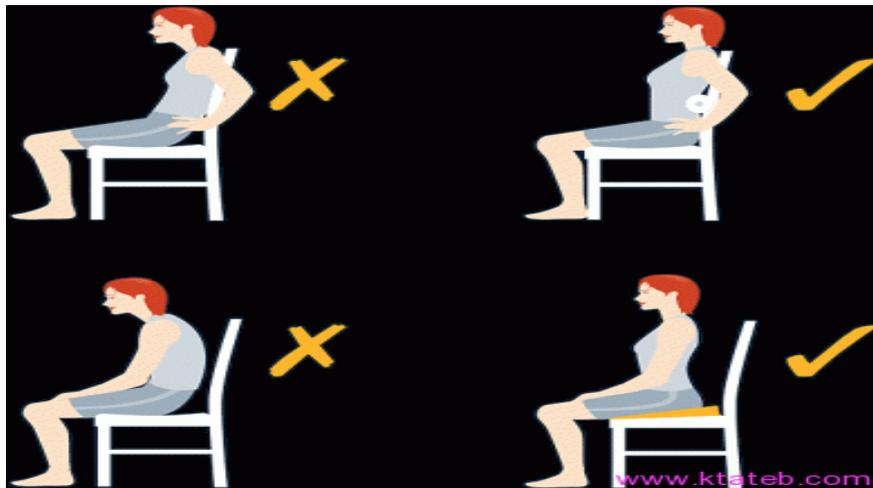
ممّا لا شك فيه أن المظهر غير اللائق يسبّب لصاحبه الإحراج، إذا كان متواجداً في مكان عام.

فلذلك فإن اتيكيت الهدام هو فنٌ يَشْمَلُ: الأناقة في المظهر، كاختيار الزيِّ الملائم لكلِّ مُناسَبَةٍ.



- اللبّاقة في الحوار {نُطْقاً و إصْغَاءً} كانتقاء عِبَارَاتِك بِعِنَايَةٍ، و الإِنْصَاتِ بِاهْتِمَامٍ إِلَى مُحَدِّثِكِ.

- اللبّاقة في الحَرَكَة، سَوَاءً عِنْدَ تَنَاوُلِ الطَّعَامِ، أَوْ كَيْفِيَّةِ المَشْيِ، أَوْ الجُلُوسِ





اتيكيت الصحة الشخصية

يحث الاتيكيت على النظافة الشخصية و التي يجب على كل شخص إتباعها فهي تحافظ على الصحة و عماد مهم في احترام الناس و باعث اساسي للتواصل مع الاخرين, هذا و تعتبر النظافة الشخصية احدى اول الانطباعات التي يكونها الاخرون عن الفرد حيث تبنى الاحكام عليها فإما تؤدي للاحترام او لعكسه ، فقد يحد المظهر غير اللائق و الرائحة غير المستحبة من العلاقات مع الاخرين, فنجد لذا فمن المهم أن يكون لديك عادات ,الكثير يتجنبون اشخاص لرائحتهم الكريهة وطريقة تعامله عنوان اساسي له و يعكس جودة في النظافة والتأنق فمظهر الانسان شخصيته بشكل واضح

للمحافظة على النظافة الشخصية يوجد عدة نقاط

الشعر: عدم غسل الشعر بانتظام يؤدي لتراكم الزيوت على فروة الراس مما يتسبب برائحة كريهة كما و يساهم بفقدان بريق و حيوية الشعر. تأكد من غسل شعرك بانتظام. فقد يجد الآخرون رائحة شعرك كريهة وتكون أنت غير مدرك لذلك

رائحة الفم الكريهة : الانتباه عند تناول مأكولات ذات روائح نافذة كالبصل و الثوم والكاربي فهذه تترك اثرها ليوم كامل و كذلك الكحول و السجائر و القهوة, هذا و تظهر رائحة الفم ايضا عند من يعاني من امراض معينة كالتهاب اللوز او جفاف لذا ينصح ,الفم او حتى عند من مضى على تناولهم الطعام اكثر من ساعتين بالابتعاد عن تناول المأكولات ذات الروائح النافذة قبيل اجتماع مرتقب, و بتناول الحبوب الملطفة لرائحة الفم بشكل دوري طيلة النهار. طبعاً دون ان ننسى ضرورة تنظيف الاسنان 2-3 مرات يوميا مع استعمال الخيط الطبي للتخلص من بقايا المأكولات العالقة بين الاسنان و التي تؤدي الى ظهور الروائح في الفم.



رائحة الجسد

يعتقد البعض خطأ أن رائحتهم ليست كريهة، فأنوفهم بالإجمال غير قادرة على شم رائحة اجسادهم او تكون قد اعتادت على رائحة جسدكم و في المقابل يستطيع الآخرون شم رائحتهم كما هي, لذا لا بد من الاستحمام يوميا او على الأقل 3 مرات اسبوعياً مع استخدام مزيل العرق و الابتعاد عن الافراط في استخدام العطور و خاصة ذات الروائح النافذة فالبعض قد يعاني من حساسية تجاهها. و هنا لا بد من الاهتمام ايضا بنظافة و نوعية الملابس فيبتعد عن الأنواع المصنوعة من الألياف الصناعية كالبوليستر و النايلون خاصة في الصيف و يفضل اختيار الأنواع او الكتان او الحرير (المصنوعة من الياق طبيعية كالقطن) خاصة الملابس الداخلية فهذه تخفف من حرارة الجسم. و يراعى تبديل الملابس و عدم ارتداء ما قد امتص العرق سابقا فتراكم العرق على بعضه يسبب رائحة كريهة.

رائحة القدمين: لنوعية قماش الجوارب و جلد الاحذية اهمية في الحد من رائحة القدمين, فيحرص ان تكون الجوارب قطنية على ان تغير يوميا, و الاحذية من نوعية جيدة تساعد على "تنفس" القدمين داخلهما و يراعى غسل القدمين بانتظام. وخصوصاً منطقة ما بين الأصابع. الحرج دائماً موجود عند التواجد مع شخص تهب منه رائحة غير مستحبة خاصة غير , عندما تكون مجهولة منه فكثيرا ما نتردد في اخباره عنها خوفاً من احراجه. ان في بعض المواقف عدم اخباره قد يخرجه اكثر.

هذا و تعتمد طريقة إعلامه بالموضوع على الشخص نفسه ومدى العلاقة بينكما فإذا كان رجلاً وأنت امرأة، يستحسن الطلب من أحد الزملاء مثلا أن يأخذه جانباً و يخبره بالملاحظة, والعكس صحيح, على ان تكون طريقة الاخبار غير مباشرة, كأن يقول له إن مزيل الرائحة الذي يستخدمه قد يكون من النوعية الرديئة أو إنه غير صالح او ان يعرفه على مزيل للتعرق جربه مع الحرص ان يكون الحوار خاص دون مسمع طرف اخر.



المراجع

موقع : www.mawdoo3.com

موقع : www.hawaalive.com

موقع : www.lahaonline.com

موقع : ثقف نفسك

موقع : سيدتي

موقع : اكااديمية اجياد للتدريب و الاستشارات

مدونة : خبيرة الاتيكيت سلام سعد