

# الإتکیت

## فن التهذیب واللباقة وحسن التصرف



صفاء عبدالقادر عباس

# محتويات

- ❖ مشاهد من الواقع
- ❖ تعريف الإتيكيت
- ❖ أهمية الإتيكيت
- ❖ أصل كلمة إتيكيت
- ❖ أنواع الإتيكيت
- ❖ منوعات
- ❖ الشرق والغرب

## مشاهد من الواقع

هذه مشاهد واقعية شاهدها وعشتها انا شخصيا. وما يشترك ما بين كل هذه المشاهد هو ان "س" و "ص" تمثلان شخصين ذوي ثقافتين مختلفتين تماما.

### المشهد الأول:

س: اسف، لم اشرح الامر بوضوح تام.  
ص: انت لم تستطع فهمي.

### المشهد الثاني:

س: لماذا تريدان فسخ الخطوبة؟  
ص: أسباب عديدة، من أهمها عدم استعمالك لعبارتي "من فضلك" و "شكرا".

# مشاهد من الواقع

المشهد الثالث:

س: اين "الولد" المسؤول عن الشؤون الإدارية؟  
ص: ليس عندنا "أولاد" هنا.

المشهد الرابع:

س: يرجى ارجاع الكتاب بسرعة.  
ص: ماذا تقصد؟

# تعريف الإتيكيت

5

- ❖ يعرف الإتيكيت بأنه القواعد التي ترمز الى الطريقة الصحيحة والمهذبة واللبقة في التصرف.
- ❖ وقد وصف الإتيكيت بأنه علم الحياة، فهو يتضمن كل السلوكيات في شتى المواقف، وهو منبع الأخلاق والعلو والعظمة.
- ❖ ومفهوم الإتيكيت في الموسوعة البريطانية هو السلوك الذي يساعد الناس على الانسجام والتلاؤم مع بعضهم ومع البيئة التي يعيشون فيها.

# اهمية الإتيكيت

6

- ❖ يساعد الإنسان على معرفة كيفية التعامل مع الآخرين وكيفية التصرف عند تواجده في البيئات المختلفة عن بيئته.
- ❖ يساعد على تمتين علاقات طيبة مع الاهل والأصدقاء والجيران والزملاء.
- ❖ يعزز شعور الإنسان بالراحة والطمأنينة.
- ❖ يبني الإتيكيت مبادئ التواضع والاحترام لدى الإنسان ويمنحه مهارات حياتية جديدة.
- ❖ يقضي على السلوكيات غير المهذبة وغير اللائقة عند الفرد.
- ❖ يعزز الإتيكيت من احترام الفرد لثقافات الآخرين والتعايش معهم.

# اصل كلمة الإتيكيت

7

❖ اعتاد لويس الرابع عشر ملك فرنسا دعوة الناس الى قصر فرساي للحفلات، وقد واجه بستاني القصر مشكلة جدية، حيث انه لم يتمكن من منع النبلاء من دوس عشب الحديقة، فقرر ان يضع لافتات اسمها "اتيكيت" لتحذره من فعل ذلك وتعني ابتعد عن العشب، ولا تدوس الأزهار، الا ان هذا لم ينجح، فأصدر الملك مرسوماً بمنع تجاوز هذه اللافتات.

❖ وبمرور الزمن تطورت كلمة اتيكيت وأصبحت ترمز الى لافتة صغيرة تساعد على معرفة ما يجب ان تفعله في المواقف المختلفة.

# اصل كلمة الإتيكيت

8

❖ اول كتاب للإتيكيت بأمرىكا قد ألف في منتصف القرن الثامن عشر من قبل جورج واشنطن، اول رئيس للولايات المتحدة، وهو كتاب "Rules of Civility" الذي يضم 110 قاعدة في الإتيكيت والأخلاق.

❖ واول كتاب في الاتيكيت كتب في التاريخ كان من تأليف وزير فرعوني يدعى "بتاح هوتيب" حوالي 2400 قبل الميلاد. والكتاب يضم مجموعة من النصائح للشباب المصريين الذين يطمحون للعلو في السلم الاجتماعي. من ضمن هذه النصائح: " ان كنت في مجلس رئيسك، اضحك حينما يضحك".

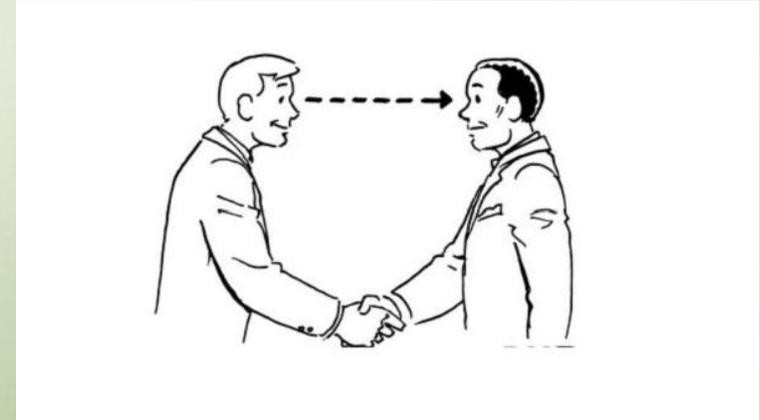
# أنواع الإتيكيت

- ❖ إتيكيت الحوار
- ❖ إتيكيت العتاب
- ❖ إتيكيت الرد على التليفون
- ❖ إتيكيت البريد الإلكتروني
- ❖ إتيكيت النت
- ❖ إتيكيت الرد على الأسئلة المخرجة
- ❖ إتيكيت العمل

# أنواع الإتيكيت

## - إتيكيت الحوار

- ❖ احرص على المباشرة والوضوح في الإجابة.
- ❖ تحلى بالمرونة واليسر وعدم التزمّت بأرائك.
- ❖ قدم المعلومة الرئيسة اولاً قبل سرد التفاصيل.
- ❖ احرص على التواصل البصري.
- ❖ حاول ان تظهر التعاطف مع المتحدث.
- ❖ استخدم الفواصل زمنية أثناء الحديث.
- ❖ ابتعد عن القفز من موضوع الى آخر.



# أنواع الإتيكيت

## - إتيكيت الحوار

- ❖ تجنب الخوض في الأمور الشخصية.
- ❖ تحاشي استعمال الكلمات الأجنبية.
- ❖ احرص على عدم استغابة الآخرين.
- ❖ احرص على مناداة الأشخاص بأسمائهم والقابهم.
- ❖ تحلى بالتواضع بدون التقليل من شأنك.
- ❖ التمس العذر للآخرين.
- ❖ الجأ إلى خفة الظلّ وكن باتزان.



# أنواع الإتيكيت

## - إتيكيت العتاب

- ❖ العتاب هو اللوم المخفف والمحبيب وبدون ملامة.
- ❖ تعتب على شخص يهتك امره - العتاب على قدر المحبة.
- ❖ تسليط الضوء على موضوع معين و محدد يزعجك او حق لك لم تنله.
- ❖ الحرص على تعتب بصوت واطي وبحب وعلى انفراد وليس امام مجموعة من الناس.

الحالة 1 - عتاب تقليدي:

ماخطرتش على بالك يوم تسأل عني،  
وعنيا مجافيتها النوم يا مسهرني

الحالة 2 - غياب العتاب اقسى من العتاب:

حاسيبك للزمن لا عتاب ولا شجن  
تقاسي م الندم وتعرف الألم  
تشكي مش حاسأل عليك  
تبكى مش حارحم عنيك

# أنواع الإتيكيت

## - إتيكيت الرد على التلفون

- ❖ تأكد من صحة الرقم المطلوب.
- ❖ اذكر اسمك أولاً.
- ❖ قم بالرد بعد رنين الجرس الثاني.
- ❖ تلفظ كلماتك بوضوح.
- ❖ اجعل صوتك مرحًا ومبتسماً (auditory smile).
- ❖ يجب الرد بين 24 و48 ساعة.

# أنواع الإتيكيت

## - إتيكيت الرد على التلفون



- ❖ لا تأكل طعامًا مقرمشًا.
- ❖ رد على كل المكالمات التليفونية.
- ❖ لا تجعل مكالمتك على المأى - ابعد 10 اقدام عن الناس.
- ❖ وجه كل انتباهك للمتصل.
- ❖ يجب أن تعاود الاتصال لو انقطع الخط.
- ❖ تنبه للإزعاج المحيط بك.
- ❖ لا تجعل شخصًا آخر يطلب لك مكالماتك.

# أنواع الإتيكيت

## - إتيكيت الرد على التلفون

- ❖ اعتذر بإخلاص إذا طلبت رقمًا خاطئًا.
- ❖ كن حساسًا بالنسبة لوقت الاتصال.
- ❖ أجلس في وضع مستقيم.
- ❖ ضع الهاتف في حالة الصمت.
- ❖ اطلب الاذن قبل استعمال سماعة الهاتف.
- ❖ لا تقوم بأي اتصال وانت في حالة غضب.

Subject: Ahmed to  
approve Construction  
Plan

[Ahmed is added to  
the cc list due to his  
recent involvement]

[Kareem is removed  
form the cc list due to  
his recent transfer]

## أنواع الإتيكيت - إتيكيت البريد الأليكتروني

Learning the unspoken rules for writing professional emails can improve how competent you appear in the eyes of your superiors and colleagues.

- ❖ Include CTA, Call to Action, in the subject line.
- ❖ One email thread per topic.
- ❖ Manage recipients.
- ❖ Start with the main point.

[https://www.google.com/search?q=hyperlink&sxsr=ALiCzsa\\_QhCcLyzvDZh7yiFxJul-Ji2mUQ:1666054711600&source=lms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUK Ewivk4u6yej6AhXAmlkEHW4kCoEQ\\_AUoAXoECAIQAw&biw=1280&bih=573&dpr=1.5](https://www.google.com/search?q=hyperlink&sxsr=ALiCzsa_QhCcLyzvDZh7yiFxJul-Ji2mUQ:1666054711600&source=lms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUK Ewivk4u6yej6AhXAmlkEHW4kCoEQ_AUoAXoECAIQAw&biw=1280&bih=573&dpr=1.5)

[Click Here](#)

**“If you **give** a man a fish, you feed him for a day. If you **teach** a man to fish, you feed him for a lifetime.”**

Maximum page size: Show  conversations per page

Undo Send: Send cancellation period:  seconds

Default reply behaviour:  Reply  Reply all

Hover actions:  Enable hover actions - Quickly gain access to archive, delete,  Disable hover actions

## أنواع الإتيكيت - إتيكيت البريد الأليكتروني

- ❖ Summarize in your reply.
- ❖ Use Hyperlinks whenever possible.
- ❖ Teach your colleagues how to fish.
- ❖ Change default setting to "Reply" (not "Reply all").
- ❖ Change the send cancellation period.

# أنواع الإتيكيت - إتيكيت النت Netiquette

It is the electronic standards of conduct or procedure. The proper rules of behavior while using technology devices and interacting with others.

5 things to know about digital etiquette (manners)

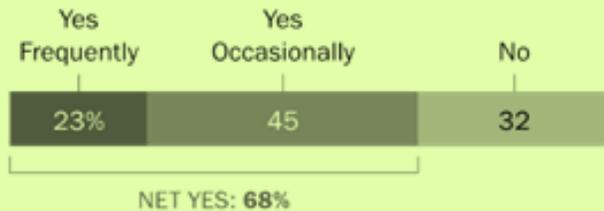


# أنواع الإتيكيت - إتيكيت النت Netiquette

1. Treat others how you want to be treated. Nicety, Privacy.
2. Keep your messages and posts positive and truthful. No Sarcasm, negativity, rudeness, gossip. Real People.
3. Double-check your messages or comments before you hit post or send. Body language, tone, hard to take back.
4. Keep your own and your friends personal things off the internet.
5. Avoid digital drama. Stirring up drama, help to stop, leave chat.

## About One-Quarter of Teens Say They Frequently Experience Drama on Social Media

*% of teen social media users who experience people "stirring up drama" on social media*



Source: Pew Research Center Teens Relationships Survey, Sept. 25-Oct. 9, 2014, and Feb. 10-March 16, 2015. (n=789 teens who use social media.)

# أنواع الإتيكيت

## - إتيكيت الرد على الأسئلة المحرجة

قد تتفاجأ ببعض الاسئلة التي تبدو غير مناسبة في حالة وجودك مع بعض الناس و اليك بعض من هذه الأسئلة وبعض طرق الإجابة عليها.

❖ ما هو دينك ومذهبك؟

❖ ماهي ميولك السياسية؟

❖ كم راتبك الشهري؟

❖ كم سعر البدلة التي اشتريتها؟

❖ كم عمرك؟

# أنواع الإتيكيت

## - إتيكيت الرد على الأسئلة المحرجة

و مثلما نحاول التملص من  
الاسئلة المحرجة فعلينا أيضاً ألا  
نقوم بإحراج الآخرين بهذه  
الأسئلة

- ❖ من أين تشتري ملابسك؟
- ❖ لماذا لم تتم ترقيةك حتى الآن؟
- ❖ لماذا لم تتزوج حتى الآن؟
- ❖ لماذا لم تخلف حتى الان؟
- ❖ لماذا انفصلت عن زوجتك؟

## أنواع الإتيكيت

### - إتيكيت الرد على الأسئلة المحرجة

مهما كان الموقف، فممكن الاستعانة بخطوط عامة للإجابة وهي كما يلي:

❖ إجابات غامضة وغير محددة – "مستورة"، "كم راتبك انت؟"، "اشتريتها مع أشياء أخرى"،

"ديموقراطي"، "سأذكر ذلك في الوقت المناسب".

❖ ردود لا تخلو من مزاح – "لماذا انت لازلت متزوجا؟"، "عمري x سنة، فهل ابدو اكبر من

ذلك؟"

❖ الاعتذار عن عدم الردّ او الصمت التام او تغيير الموضوع كلياً.

# أنواع الإتيكيت

## - إتيكيت العمل

- ❖ الالتزام بمواعيد العمل
- ❖ أداء المهام في وقتها
- ❖ مساعدة الآخرين
- ❖ تجنب النميمة
- ❖ حفظ الأسرار
- ❖ التطور والتعلم المستمر

## منوعات

- ❖ استخدم عبارة "من فضلك" كلما دعت المناسبة ذلك.
- ❖ استخدم عبارة "اشكرك" كلما دعت المناسبة ذلك.
- ❖ رد على كلمات الشكر بـ " عفوا" و"بكل سرور" وغيرها ولا ترد بعبارة "لا مشكلة".
- ❖ حاول ان تحيي الناس وان لم تكن تعرفهم.
- ❖ تذكر أسماء الأشخاص اللذين تتعرف عليهم وحاول ان تتأكد من طريقة النطق والاملاء الصحيحة.

# منوعات

25

❖ امسك الباب للآخرين بغض النظر عن العمر والجنس والعرق.

❖ حاول ان تقدم اصدقائك ومعارفك للآخرين.

❖ عند التعرف على أحد لأول مرة يستحسن لو تحييه ب "كيف حالك" بدلا من " سعدت بلقائك". وهذا وفقا ل:

Debretts (British Professional Authority on Etiquette and Behaviour, founded in 1769 )

❖ تجنب الغضب من الناس وحاول ان تكون متسامحا.

# منوعات

26

- ❖ إعطاء الآخرين أقصى اهتمام من خلال الاصغاء العميق (80 % اصغاء و20% حديث) النظر بالعين وحاول الميل للمتحدث وفعل لغة الجسد.
- ❖ لا تبادر بمصافحة النساء في لقاءات اجتماعية واطرك المبادرة بذلك لهن.
- ❖ تأكد من ان تلتقط كأسك في مناسبات تناول الطعام.
- ❖ رد على الدعوات بالوقت المناسب.
- ❖ كن كريما، ادفع فاتورة الطعام لزوارك.

# الشرق والغرب

- ❖ انت ما تفهمني
- ❖ اسف على مد الذراع
- ❖ رفع الرجل على الطاولة
- ❖ الاكل بدون صوت
- ❖ اين المرأة السمينة
- ❖ رجع لي الكتاب بسرعة

فعلنا جزيل