الإتيكيت.. عندما تكون فناناً مع الآخرين

الإتيكيت هو أحد أنواع الفن، ويعرّفه الخبراء بأنّه «السلوك بالغ التهذيب»، ما يعطيك احترام الآخرين. وهو أيضاً آداب الخصال الحميدة، والسلوك المقبول اجتماعياً.

والفرنسية هي أصل كلمة «إتيكيت». ومعناها لفظياً البطاقة «Ticket The»، حيث كانت بطاقات الدعوة للمناسبات يكتب خلفها تلك التعليمات المتعلقة بكيفية التصرّف عند الحضور إلى الحفلة: الوصول، سلّم المعطف على باب الفندق، ادخل سلّم على صاحب الدعوة، اجلس في غرفة الشاي، تحدّث مع كبير الخدم ليعطيك التعليمات.

وتتعلق قواعد «الإتيكيت» بآداب السلوك، والأخلاق والصفات الحسنة، وتضم مجموعة القواعد والمبادئ، منها ما هو مكتوب، ومنها ما هو مكتسب، وتنظم المجاملات والأسبقية، وكيفية التصرّف في مختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية، وتجمع تلك القواعد التي تدلّ على الخُلق الجيّد لصاحبه، بين الرقي والبساطة والجمال.

الموسوعة البريطانية ترى أنّ مفهوم «الإتيكيت» هو السلوك الذي يساعد الناس على الانسجام، والتلاؤم بعضهم مع بعض، ومع البيئة التي يعيشون فيها. وفي الموسوعة الأميركية، تعني التهذيب واللياقة، ومساعدة الفرد على تحسين علاقته بالآخرين.

ويعتقد البعض أنّ ممارسة «الإتيكيت» تقتصر على فئة كبار الشخصيات، والدبلوماسيين، أو المديرين، لكنّه تحت تصرّف أي شخص يكتسب تلك الصفات الحميدة، في التعامل مع الآخرين، كما أنّه يجنّب الإحراج في التصرّف، أو سلوك البروتوكول. واكتسابك صفات «الإتيكيت»، يخبر الآخرين عنك، سواء من ناحية الملبس، وحديثك مع الآخرين، وكذلك الوقوف، والجلوس، وغيرها الكثير، من التصرّفات والسلوك التي نقوم بها يومياً، من خلال تعاملنا مع الآخرين.

ويرجع سبب جهل الكثيرين بمصطلح «الإتيكيت» إلى البيئة والتربية التي نشأوا فيها، وأيضاً القناعات الشخصية التي تتولّد لديهم، وتختلف من شخص إلى آخر، وهو ما يحتاج إلى تغيير الفكر وزرع أفكار جديدة تتماشى مع سلوك التعامل مع الآخرين.

اكتسب تلك القواعد

التعامل مع الآخرين لا مفر منه سواء في الاحتياجات اليومية وفي العمل، لذلك عليك التعامل بلباقة، وأن تمتلك قواعد «الإتيكيت»، ستضمن النجاح وكسب احترام وتقدير الآخر، لذلك عليك باتباع تلك النصائح، وأن تكون قادراً على إتقان قواعد «الإتيكيت»، وفن التعامل مع الآخرين:

- أوّلها احترام الآخر، وتلك هي القاعدة الأساسية في فن «الإتيكيت»، وفق مقولة «إذا أردت أن يحترمك الناس، فعليك باحترامهم». وبهدوء الأعصاب واستخدام العقل تحصل على ما تريد. لذلك عليك باحترام المواعيد، وتقديم الاعتذار المسبق في حالة التأخير، مع تقديم سبب واضح لتأخيرك، وكذلك كن حريصاً على عدم إضاعة وقت الآخرين سواء بالانتظار أو غيره.

- كيف تتحدّث؟. في بداية حديثك عليك بإلقاء التحيّة، ويجب أن يكون كلامك محدّداً في الموضوع المراد، ومكوّناً من نقاط واضحة. وحال قام أحدهم بمقاطعتك، استمع إليه واعطه رداً سريعاً، ثمّ واصل حديثك، وحال تحدّث أحدهم، حاول أن تكون مستمعاً جيّداً ولا تقاطع الحوار، إلّا في الضرورة.

- ومن فنون الحديث مع الآخرين، عدم رفع الصوت، وكذلك عدم خفضه، فقط اجعله متوسطاً بحيث يكون واضحاً ومسموعاً، دون عصبية أو ملل. ولا تهمل النظر إلى مَن تحدّثه، وحال كانت مجموعة من الأشخاص، انظر إليهم أثناء حديثك بالتوالي، ذلك يظهر اهتمامك بهم، مع وجود مسافة مناسبة مع مَن تحدّثه.

- في أثناء السفر والمواصلات، التزم بالمسافة المحدّدة لك حال جلوسك بجوار أحدهم، بحيث لا تسبّب أي مشاكل للجالس بجوارك، وذلك يشمل أيضاً مكان وضع الحقائب. وحال سماع الموسيقى أو غيرها، عليك بإخبار المسافرين معك، فقد يكون أحدهم يشعر بالتعب، ويسبّب له الصوت المرتفع إزعاجاً، لذلك استخدم سماعات الأذن.

- كن حريصاً على نظافة المكان الذي تجلس به، خلال تناول الطعام أثناء السفر والتنقل، ولا تضايق الآخرين برائحة الطعام. وحال قابلت أحد الأشخاص ممّن يهوون الحديث مع الآخرين، ولا تريد ذلك عليك الرفض بلُطف، دون جرح مشاعره.

- اغلق هاتفك إذا كنت تتناول الطعام مع الأُسرة، أو كان عشاء عمل، أو على الأقل اضبطه على وضعية «صامت». امضغ الطعام وفمك مغلقاً، ولا تتكلّم أثناء مضغ الطعام، ولا تحدث أصوات مرتفعة أثناء تناولك لوجبتك أو تقطيعها، ولا تملأ فمك بالطعام، وكذلك عليك بتقطيع الطعام لقطع صغيرة مناسبة، لمضغها بسهولة، ومواصلة الحديث مع مرافقيك.

- لا تنسَ استخدام مناديل السفرة، بوضعها على ركبتيك، واستخدامها وقت الحاجة، مع محاولة تجنّب استخدام اليدين قدر الإمكان، إلّا عند الضرورة، وعند الجلوس والقيام، حاول عدم إحداث ضوضاء باستخدام الكرسي، لذلك من الأفضل رفعه عن الأرض.

من أساسيات التعامل والإتيكيت في العمل، هي التواصل مع الآخرين، وفريق العمل، سواء كان ذلك مهنياً أو اجتماعياً، لذلك عليك بالحضور، والانضباط في المواعيد، حيث يُعدّ ذلك من أهم قواعد

الحياة والعمل أيضاً.

تواصل مع رئيسك المباشر، ولا تتخطاه إلّا في حالات الضرورة، وحاول أن تكون متعاوناً في العمل، وليس مصدراً للإزعاج. ولا تستخدم أدوات أو أجهزة الآخرين دون استئذان، وهو ما يعرضك لمشاكل قانونية في بعض الوظائف، وكذلك احرص على نظافة وتنظيم مكتبك، أو مكان عملك، فهو عنوان ودليل على شخصيتك.

* محمود عبدالله عدوي