إتيكيت التواصل مع الآخرين



◄عند كتابة الرسائل: - لا تكتب رسائل بالقلم الرصاص أو القلم الأحمر، فقد تشير إلى عدم الاهتمام. - اكتب ردودك على الرسائل فور ورودها إليك، ولا تؤجل هذا العمل إلا لعذر قهري. - خطّ ِط لما تكتبه في الرسالة بحيث تكون واضحة وملبية لمعلومات واحتياجات من أرسلها. - ليكن خطك واضحاً ومقروءاً، وإلا فاكتبها على الكمبيوتر. - إذا أرسلت لصديق برسالة ويحملها آخر فلا تقم بإغلاق الرسالة، ودعه يغلقها هو أمامك إن تطلب الأمر. - لا تجعل رسالتك طويلة يمل قراءتها من أرسلتها إليه، أو قصيرة مخلة لا توصل المعنى. - استثمر المناسبات والأعياد لوصول أشواقك إلى أحبابك وأصدقائك. - فكّ ِر في القارئ قبل أن تكتب الرسالة. - تحاش استخدام الكلمات صعبة الفهم، أو المصطلحات المتخصصة التي تزيد غموض المعنى. في المآتم: - خفف من آلام الآخرين بتعزيتك لهم ووقوفك إلى جوارهم. - لا تنصرف مسرعاً بعد تعزيتك لأهل الميت في المقابر، وامكث قليلاً حتى ينصرف أهل الميت، أو تيسر لهم الركوب والانصراف. - لا تطل في السؤال عن ظروف الوفاة أو سببها. - تجنب الثرثرة في المآتم، أو الحديث في أشياء ليس هذا المكان هو مكانها. - عند مواساتك تجنب الضحك مطلقاً مهما حدث في مثل هذه الظروف، وعند جلوسك وسط المواسين لا تتحدث عن أخبار أو سيرة الناس، أو الفقيد وأهله، فالصمت هنا أبلغ تعبير عن الحزن، ومهابة الموقف. - لا تعلق على ما تشاهده بصوت مرتفع، وإذا كان لابدّ من إبداء

ملاحظة لمن معك، فلتكن في صوت لا يسمعه من حولك. عند تقديم الهدايا: - عندما تزور أحد الأقارب أو الأصدقاء لتهنئته، قدم له التهنئة بمجرد وصولك مباشرة حتى تظهر له هدفك من زيارته، وهو التهنئة. - قم بتغليف هديتك بشكل جيّد. - انزع قيمة الهدية (ثمنها) عنها. - تذكر أنّ الهدية في قيمتها وليست في ثمنها. - حبذا لو أرفقت بهديتك بطاقة معايدة تحمل بعض الكلمات الجميلة. - إذا حصلت على هدية ففض غلافها أمام من أهداها إليك... وأَبدِ سرورك وإعجابك بذوقه. - يفضل أن لا تفض الهدية أمام جمع من الناس؛ حتى لا تؤذي شعور من أهداها إليك إذا كانت بسيطة. - تذكر جيداً أنّ الهدية عنوان للمحبة مهما كانت قيمتها، فاحرص عليها ما أمكنك. عند اختلافك مع أحد: - لا تدع الخلاف في الرأي يتحول إلى خلاف قلبي تضيق معه نفسك. - لا تفترض في وجهات نظرك الصواب المطلق، وفي رأي غيرك الخطأ المطلق. - لا تفترض في نفسك أنك أكثر انتماءً أو أن تميز نفسك عن الآخرين. - لا تعبر عن وجهة نظرك بلهجة حادة قاسية. - أنصت إلى الآخرين، وتفهم أفكارهم ومشاعرهم، وتعايش معها. - لا تفكر بعقلية "الندرة"، فترى المتاح في الحياة محدوداً، ولكن فكر بعقلية "الوفرة"؛ حتى تتيح لك مشاركة الآخرين، والتفاعل معهم. - اجتهد أن تفصل بين الفكرة ومن ينطق بها، فإذا نقدت الفكرة فلا تتورط في نقد صاحبها. - لا تتعصب لوجهة نظرك بصدد موضوع الخلاف، وتناوله جزءاً جزءاً. - أحسن الظن بمن يخالفك في الرأين وأخلص في طلب حقك، وتخلص من أهوائك وذاتيتك. عند تعاملك مع والديك: - انتق ألفاظك وكلماتك بعناية قبل الحديث. - قبّل أيديهما وأطعهما في السراء والضراء. - أكرمهما، وتودد إليهما بما يحبونه، ولبّ لهما رغباتهما. - أكرم أقاربهما وأصدقاءهما، في حياتهما وبعد مماتهما. - استأذن قبل الدخول عليهما. - لا تتضجر من شيء أمامهما، ولا تتأفف منهما. - قدر جهودهما وأثن عليها. - لا تكبدهما مشقة العناية بك في الأشياء التي يمكنك عملها. - تعرف على أمالهما وطموحاتهما فيك، وحاول قدر جهدك أن تلبيها لهما. - شاورهما في كل شيء، وأدرك أن لهما حجماً من الخبرة لا يمكن التغاضي عنه. في قاعات الدرس والعلم: - لا تزاحم الآخرين، واجلس حيث انتهى بك المجلس. - أنصت إلى حديث المتحدث، ولا تتكلم إلا بعد أن يأذن لك. - تذكر أن غيرك من المشاركين والحاضرين يودون التعبير عن وجهات نظرهم، فلا تطل في الكلام. - لا تكثر من الحركة والصوت، فتشتت انتباه المتحدث والحاضرين. - لا تسأل من يتحدث إلا بما لا تعلمه وتريد أن تتعلمه، ولا يكن سؤالك اختباراً له، أو فيه إحراج له. - إذا كانت لك مداخلة في موضوع الحوار فعبر عنها، فربما أضاءت للمتحدث والحاضرين نقاطاً جديدة للنقاش. - تذكر

أنّ الخلاف في وجهات النظر شيء طبيعي، فلا تغضب إذا تحدث المتحدث بوجهة نظر تختلف معه فيها. - لا تجادل المتحدث، وتذكر أنّ الجدال ينزع البركة من مجلس العلم. عند اقتراضك شيئاً من الآخرين أو استعارته: - لا تتعود الاقتراض إلا للحاجة والضرورة القصوى لذلك. - حدد موعد رد ما اقترضته بحيث يكون مناسباً لك، وللطرف الآخر. - إذا كان ما أخذته هو شيء مادي – ككتاب أو خلافه – فينبغي عليك أن تحافظ عليه. - إذا كان ما اقترضته مبلغاً من المال فيلزم كتابته. - اجتهد أن ترد ما اقترضته في الموعد المحدد وفي المكان المناسب. - اشكر من اقترضت منه عند ردك للوديعة. عند زيارة المرضى: - لا تطل زيارة المريض، وتذكر أنّه يتحرج من أن يبدو على طبيعته أمام من يعوده. - إذا رأيت من المريض شيئاً تكرهه، فلا تحدث به واكتمه، فليس على المريض حرج. - اطلب منه الدعاء لك فدعوة المريض أحرى بالإجابة. - طمئنه على أحواله، وبشره بقرب الشفاء. - لا تقرأ جريدة أو تنظر في كتاب إذا كنت عند المريض. عند التعارف على الآخرين: - إذا كنت تقدم نفسك للآخرين، فقدم اسمك، ومهنتك بطريقة خالية من التعالي والفخر. - أما إذا كنت تقوم بتعريف شخص لآخر، فاذكر الجوانب المشتركة بينهما إن وجدت؛ فهذا يدعو إلى إقبال كل منهما على الآخر. - يقدم الأصغر إلى الأكبر أو الأرفع مكانة. - يقدم الرجل للسيدة بصرف النظر عن السن. - تقدم الآنسات إلى السيدات (المتزوجات). - يقدم الأب والأُم أولادهما لأصدقائهما. - يقدم الأبناء والبنات أصدقاءهم لآبائهم وأمهاتهم. - في الطريق يكتفى بالتعريف العابر. - في الاجتماعات الخاصة؛ كالأفراح والولائم، يكتفى بتقديم القادم للجميع مرة واحدة. - عند الجلوس إلى المائدة، على المضيف تعريف كل ثلاثة متجاورين بعضهم ببعض. في المنتزهات العامة والطرقات: - لا ترفع صوتك أكثر مما يحتاجه من معك، ولا تزعج أحداً. - اترك المكان الذي تجلس فيه نظيفاً، واجعل شعارك: "ترك المكان أفضل مما كان". - ألق السلام ورده، وَأْمُرْ بالمعروف ما وسعك هذا، وليكن بأدب ولطف. - عاون المحتاج على بلوغ حاجته. - لا تلق بفضلاتك في الطريق، واحملها في يدك حتى تجد سلة المهملات. - لا تبصق في الطريق، أو تستنثر إلا في منديلك. - استعمل المرافق العامة وكأنها مرافقك الشخصية. - لا تجلس على سيارة أحد، أو تضع طعاماً عليها. - لا تزاحم على ركوب، أو دخول مكان، وقدم الكبار والنساء والأطفال. - اجتهد أن لا تتحدث في تليفونك المحمول بصوت مرتفع، على أن تقلل مدة المكالمة ما وسعك ذلك. عند الحديث في الهاتف: - لا تطلب أحداً للحديث في الهاتف إلا في وقت يناسب من طلبته، لا ما يناسبك أنت. - ابدأ بعد أن تتأكد من صحة الرقم بذكر اسمك، ثمّ اسأل عمن

تريد محادثته. - إذا كان الرقم الذي طلبته غير صحيح فاعتذر عن ذلك. - يجب أن يكون صوتك مسموعاً لمحدثك. - لا تضع فمك ملاصقاً في بوق التليفون. - لا تتأخر في الرد على التليفون. - لا تغلق السماعة قبل الطرف الآخر قدر الإمكان، وإن كان ولابدّ فضع السماعة برفق ولين. - أَنْهِ المكالمة بعبارات مختصرة كلها محبة وصداقة. عند زيارة الآخرين: - إذا سأل من بالمنزل عن الطارق فاذكر له "اسمك"، ولا تقل كلمة "أنا". - اجعل زيارتك بموعد؛ حتى يستعد لك من تزوره. - لا تطل من وقت زيارتك؛ حتى لا يتحرج منك أهل البيت. - حدد موعداً مناسباً للزيارة يتناسب وظروف من تزوره. - احذر أن تسرح ببصرك، أو أن تقع على شيء في بيت من تزوره لا يحب هو أن تراه. - إذا اصطحبت معك أبناءك أثناء الزيارة فلا تدعهم يجوبون منزل من زرت ويفسدون الأشياء؛ ولكن اجعلهم بين يديك. - إذا خيرت بين أشياء لتشربها، فاطلب ما هو متاح لأهل البيت بلا عناء. - اجلس في المكان الذي يخصصه لك صاحب البيت. - اطرق باب من تزوره بهدوء؛ حتى لا تزعج أهل البيت. - لا تدخل إلى المنزل حتى يؤذن لك. - لا تحاول الانصراف إلا بإذن صاحب البيت. - لا تحدث أحداً بشيء رأيته ولم يعجبك داخل البيت الذي كنت تزوره.► *خبير تطوير إداري.. وتنمية بشرية المصدر: كتاب الانفتاح على الذات والآخرين/ سلسلة الإدارة ببساطة (4)