

كتاب في دقائق

ملخصات لكتب عالمية تصدر عن مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم



قواعد

التيكيت الحديثة

وسيلتك لاعتلاء القمة

تأليف:

دوروثيا جونسون

ليف تايلر



تأليف:
دوروثيا جونسون
ليف تايلر



مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم
MOHAMMED BIN RASHID
AL MAKTOUM FOUNDATION



في زمن أصبحت فيه المعرفة جزءاً لا يتجزأ من منظومة تقدم الدول، بل أصبحت المحرك الرئيس للنمو الاقتصادي. صار لزاماً علينا في مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم أن نرتقي بأعداد القراء وتنمية عادة القراءة وعدد الكتب التي يتم قراءتها لدى شبابنا وبناتنا من خلال تذليل العقبات ومنح الجمهور جرعة كافية من المعلومات والثقافة لتغذي العقول وتصنع أجيالاً أفضل ترتقي بمستوى المجتمع فكرياً وأديباً وعلمياً، وهنا كانت مبادرة "كتاب في دقائق" هي شعاع النور الذي مكننا من ذلك.

6 دفعات تناولت 18 موضوعاً نجحت من خلالها المبادرة في أن تستقطب العديد من الراغبين في الحصول على ملخصاتها من غير المشمولين بلائحة التوزيع، بل ونالت استحسان وثناء المسؤولين في المؤسسات الحكومية وشبه الحكومية والإعلامية لما فيها من فائدة ومعلومات قيمة، تتدفق بكل انسيابية من صفحات الملخصات إلى عقول القراء. لقد عكست هذه الملخصات مدى ارتباط المعرفة بالقدرة، ومدى الحاجة لمواصلة الاطلاع على أحدث المعارف كي يجد القارئ نفسه وقد التحق بركب الحداثة.

وفي الدفعة السادسة من الملخصات تجدون ملخص كتاب: الإدارة والأداء - كيف نحقق الكثير بالقليل، لمؤلفه: ريتشارد كوخ، والذي يتناول أنماط الإدارة الناجحة وأنواع المديرين وكيفية إسهام الموظفين وتحقيق النتائج المبهرة. والملخص الثاني هو كتاب: قواعد الإتيكيت الحديثة - وسيلتك لاعتلاء القمة، للمؤلفتين: دورثيا جونسون وليف تايلر. وأخيراً الملخص الثالث لكتاب: الثقة الإبداعية - إطلاق العنان لطاقتنا الإبداعية الكامنة، لمؤلفيه: ديفيد وتوماس كيللي، والذي يؤكد أننا كلنا مبدعون إذا اكتشفنا قدراتنا وسخرناها بالطريقة الصحيحة.

وأخيراً، فإننا إذ نصبو نحو خلق بيئة معرفية مستدامة، فإن مبادرة "كتاب في دقائق" تعد إحدى أنجح الوسائل التي قدمتها المؤسسة إلى المجتمع المحلي لتحقيق ذلك الهدف السامي. وختاماً نؤكد في مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم على أننا سنسعى دائماً نحو الأفضل في اختيارنا لكل كتاب ذائع الصيت أو ذي فائدة كبيرة في تنمية الذات وصناعة القيادات، بما يتوافق مع توجهاتنا لتعزيز المبادرة التي نتوقع لها استمرار التوهج والنجاح دفعة تلو الأخرى.

جمال بن حويرب

العضو المنتدب لمؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم



السلوك المناسب في الموقف المناسب



مهما تطورت المجتمعات وتغيرت عاداتها، فإن قيمها التقليدية تبقى ضاربة في أعماق أبنائها، وراسخة في ضمائرهم جيلاً بعد جيل. ومثلما يتوق كل إنسان لأن يلعب دوره الإيجابي في مجتمعه، فكم سنكون إيجابيين وسعداء، لو تمكنا من القيام بالتصرف المناسب، في كل موقف من مواقف حياتنا المثمرة. ولأن الكمال من المحال، ولأننا نعيش في عالم متنوع وسريع الإيقاع، تسوده العلاقات الافتراضية في بيئات العمل الرقمية، تصبح مواكبة السلوكيات الحديثة في عالمنا المتشابك؛ حكمة عملية وسلوكاً أخلاقياً، لا بد من تعلمه وتعليمه.

ومن المعروف أن سماع كلمة "إتيكيت" الشائعة الاستخدام بكل اللغات وفي كل المجتمعات، تسبب للكثيرين نوعاً من الارتباك والحيرة، لما تتطوي عليه من قواعد وقوانين وأصول قد يراها بعضنا مقيدة ومعقدة. إلا أن الهدف - أولاً وأخيراً - ليس السعي وراء الكمال أو إرضاء الآخرين، بقدر ما هو تنظيم لعلاقاتنا بمن حولنا لتفاعل ونؤثر بطرق إيجابية وتلقائية، فنفيد ونستفيد. فالأخلاق الحسنة والآداب العامة هي نوع من الاستثمار العاطفي والإنساني لأنه يبني ما اصطلح على تسميته بـ "رأس المال الاجتماعي"، ويقود المجتمعات إلى التفرّد والازدهار؛ ويساعدنا كأفراد على أن نعيش سعداء ونأجحين بأخلاقنا وأدابنا وأعرافنا وتقاليدينا، فنصبح سفراء للأخلاق الحميدة.



التحية... رمز التواضع والإنسانية

من الضروري أن نستقبل ضيوفنا استقبالاً حاراً يعكس دفاء مشاعرنا، وذلك بأن ننهض من أماكننا لنكون أول ما تراه عين الضيف بمجرد دخوله من الباب، ونعبّر عن كامل احترامنا وامتناننا لهذه الزيارة – مهما كانت مشاعرنا تجاه هذا الضيف، وسواء كان ذلك في الاجتماعات الرسمية أو المناسبات الاجتماعية. فالترفع عن الترحيب اللائق يعكس انطباعاً بالتعالي والغرور – ولا يعبر عن القوة كما يظن بعض الناس، الأمر الذي نسعى جميعاً إلى تجنبه في اللحظات الأولى من بدايات العلاقات. ومن ثم لا بد أن يتعامل الرجال والسيدات على قدم المساواة؛ فبالوقوف المبجل، والابتسامة الرقيقة، والكلمة الطيبة نكسب ود الآخرين إلى الأبد ونقيم علاقات إيجابية ومؤثرة.



اللقاءات المهنية

تختلف أنماط وأخلاقيات التفاعل في المناسبات الاجتماعية عن آداب التواصل والتفاعل في بيئات العمل. ففي حين تفتقر الأولى إلى الألقاب والفروق الوظيفية، تغلب على الثانية النبرة الجادة والتعاملات الرسمية القائمة على المناصب والأدوار الوظيفية قبل كل شيء. فهؤلاء الذين يترفعون على قمة الهرم الوظيفي يستحوذون على اهتمام واحترام وتبجيل الموظفين بشكل يفوق ما يتلقاه من هم أقل منهم مرتبة وظيفية وعمرية.

توجيهات التعارف والتقديم

- ◆ خاطب ذوي المناصب العليا والمسؤولين أولاً، وقدم الآخرين إليهم؛
- ◆ قدم الأشخاص وفقاً لألقابهم (السيد، أو السيدة، إلخ) ولقب العائلة؛
- ◆ عند التقاء أحد العملاء بأحد الرؤساء التنفيذيين، قدم الرئيس إلى العميل. فالعملاء هم الأهم دائماً؛
- ◆ عند التقاء أحد زملائك في العمل مع زميل من مؤسسة أخرى، قدم الأول إلى الثاني.



تنظيم المناسبات والحفلات الاجتماعية



يقول "ليونارد كارمايكل": "الأنشطة التي تشجع الناس على أن يعيشوا سعداء بعضهم مع بعض، ترفع مستوى معيشة الإنسان، لأن العلاقات هي ثروة المجتمعات".

ومن هنا بدأت آداب وتقاليد تنظيم المناسبات والحفلات تكتسب أهمية خاصة في كل المجتمعات. فعندما تنظم حفلاً في بيتك أو في ناديك المفضل، فإن الأمور تسير على خير ما يرام في معظم الأحيان. ولكن تنظيم الحفلات العامة والخاصة كالأعراس والمؤتمرات وحفلات الاستقبال تكتنفه بعض المحاذير التي يجب أخذها بعين الاعتبار، ومنها:

- ◆ لا تعهد بتنظيم حفلاتك إلا لجهة تثق بها، إما من خلال تجربة سابقة أو بالاستفسار عن مستوى خدماتها.
- ◆ اختر مكاناً تعرفه أو سبقت تجربته. فإن كان المكان جديداً، فقم بزيارته أو كلف طرفاً ثالثاً تثق به ليتولى تقييمه.
- ◆ بناء على طبيعة الحفل الذي تنظمه، تأكد من كفاية المكان، ومن عدم وجود مناسبات أخرى تنافسك أو تعكر صفو حفلك وتربكك.
- ◆ احضر للحفل قبل الجميع واختبر كل فعالياته وخدماته وأدواته مسبقاً، ولا تنس النواحي الأمنية والمداخل والمخارج ومدى استيعاب المكان.
- ◆ ركّز كل اهتمامك على ضيوفك وقم على خدمتهم ومتابعتهم والتفاعل معهم، ولا تلتفت للأزمات والمشكلات الصغيرة أو تتدخل في تصحيح الأخطاء أثناء مجريات الحفل.
- ◆ مثلما كنت أول الحاضرين إلى المكان، ستكون آخر المغادرين للمكان، بعدما تتأكد من مغادرة كافة الضيوف، مهما طال بك المقام.
- ◆ إذا كنت ستنظم حفلات مماثلة مستقبلاً، فلا بأس في تقييم الحفل وإعداد قائمة تشمل كل الأخطاء التي شابت الحفل لتجنبها مستقبلاً.

التفاعل في الاجتماعات والمناسبات



تجمع بعض المناسبات واللقاءات المهنية والاجتماعية بين أفراد من مختلف الطبقات والخلفيات. من هنا تبرز أهمية إتقان مهارات التواصل الفعّال، واستثمار اللقاءات الكبرى لتوسيع دائرة علاقاتك الشخصية والمهنية والاجتماعية من خلال التعاون والتعارف. من المهم أن نتجنّب في مثل هذه اللقاءات إلقاء الدعايات التي تحمل دلالات دينية أو عرقية، وألا نتطفّل فنستحوذ على الحوار برمته.

ولا ينبغي أن يقتصر تفاعلنا على مجموعة من الأصدقاء والزملاء؛ كي نوسع دوائر علاقاتنا ونتعرّف إلى أشخاص جدد؛ ونبادر إلى تعريف أصدقائنا القدامى بأصدقائنا وزملائنا الجدد.

بادر إلى تعريف بعض الأشخاص إلى بعضهم الآخر قبل الانتقال إلى مجموعة جديدة. ولا تنسَ أن تبسّم وأنت تودّعهم قائلاً: ”حان الوقت لأنصرف، لقد شرّفت بالحديث معكم وأنطّلح لرؤيتكم مرة أخرى“



المظهر المؤثر



لا يهتم بعض الناس بالمظهر الخارجي في بيئة العمل إلا أن الملبس والهيئة الخارجية بشكل عام من أهم العوامل التي تنعكس مباشرة على الأداء، ومن ثمّ النتائج والنجاح في العمل والحياة. فعادة ما يربط الرؤساء والزملاء بين المظهر الخارجي وجودة العمل بشكل أو بآخر. ومن ثمّ عليك أن تهتمّ بمظهرك الخارجي في مقتبل مشوارك العملي، مما ينمُّ عن جدارتك، والتزامك الجاد بالعمل:

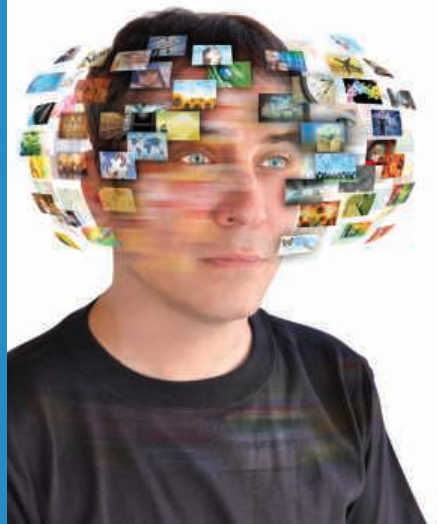
- ◆ كن حذراً وبسيطاً في اختيارك وتجنّب الإفراط والمبالغة؛
- ◆ بمجرد أن تتأكد من سياسة ملابس العمل، احرص على الالتزام بها؛
- ◆ اختر الملابس التي تلائم طبيعة عملك ومهامك اليومية؛
- ◆ لا تبالغ في ارتداء الحلي والإكسسوارات؛
- ◆ احرص على تنظيف وتلميع حذائك بشكل دائم ومتواصل؛
- ◆ لا تستخفّ بتأثير المظهر الخارجي على الأداء والارتقاء الوظيفي؛
- ◆ تجنّب ارتداء الملابس المبهرجة أو اللافتة؛
- ◆ تجنّب الإفراط في استخدام العطور ذات الروائح النفاذة.



آداب التصفّح الشبكي



تشير آداب التصفّح الشبكي إلى مجموعة من القواعد التي تكفل لك تواصلًا آمنًا وفعالاً مع العالم الإلكتروني. تتسم هذه الآداب بحالتها المتغيرة والمتطورة وفقاً للتطوّر الذي تشهده شبكة الإنترنت يوماً تلو الآخر. وبالتالي فمن الضروري أن يتعامل الإنسان مع هذا الفضاء الرحب بنفس القدر من الكياسة التي ينتهجها في تواصله ومعاملاته الإنسانية العادية. ولسوء الحظ يرتكب بعضنا العديد من الأخطاء غير المتعمّدة لدى تعامله مع رسائل البريد الإلكتروني، وذلك إمّا لتهاونه أو لاندفاعه وتعلّجه. إلا أنّ هذه الأخطاء – البسيطة في ظاهرها – قد تكلفك الكثير! فربّما تفقد بسببها زيادة في المرتب، أو ترقية، أو وظيفة، أو حتى زميلاً. فهذه الرسائل التي يستهين بها بعضنا هي امتداد لسياسة وقيم المؤسسة ومرآة تعكس شخصية وسلوك المرسل، وبالتالي فإنّ لها أكبر الأثر في حياتنا وعملائنا وسعادتنا أيضاً. اتبع الإرشادات التالية من أجل تواصل شبكي – شخصي ومهني – أكثر أماناً وفاعلية:



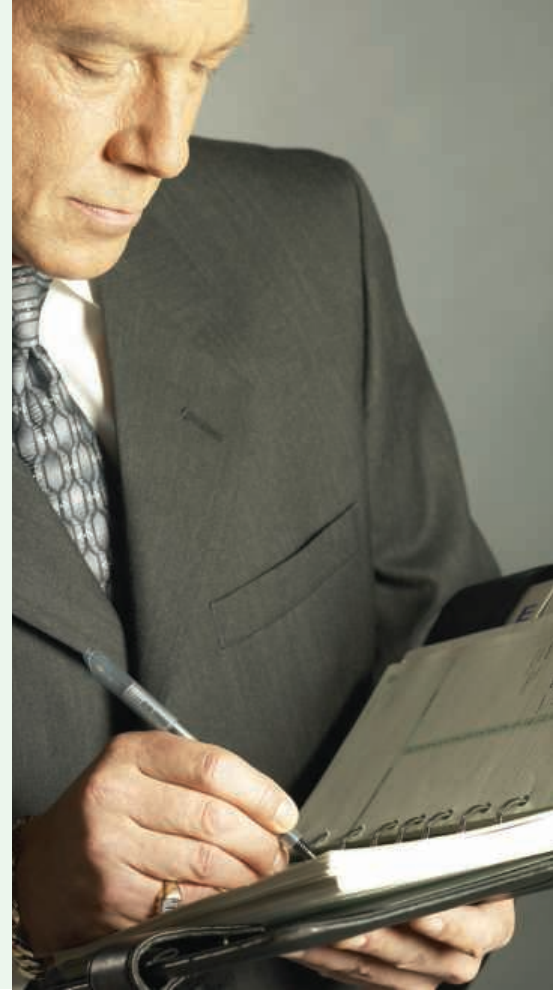
- ◆ استخدم خاصية المراجعة والتصحيح اللغوي لتجنب الأخطاء المطبعية قبل الإرسال؛
- ◆ ميّز بين رسائل المؤسسة الرسمية الموجهة إلى العملاء، وبين الرسائل الشخصية التي تغلب عليها الخصوصية؛
- ◆ ميّز بين المواقع المحيية والأمنة وتلك المعرضة للتجسس وإساءة استخدام البيانات؛
- ◆ كن حذراً في اختيارك لكلماتك وتعبيراتك؛
- ◆ إذا كنت تكتب رسالتك بالإنجليزية، فتجنب الإفراط في استخدام الأحرف الكبيرة؛ فالأمر يشبه الصراخ في وجه المستقبل.
- ◆ تجنب تبادل الرسائل التي تحمل محتويات مسيئة أو سلبية؛
- ◆ تجنب استخدام الرسائل الإلكترونية كمتنفس للتعبير عن المشاعر التي تخشى الإفصاح عنها في التواصل المباشر؛
- ◆ تذكر أنه ما من أحد سواك سيحمل عاقبة رسالتك وأن نتائجها ستلاحقك مهما حاولت التملص منها.

كتابة الرسائل المهنية

قد يرى بعضنا في الرسائل الإلكترونية وسيلة تفتقر إلى الأمان والمهنية؛ الأمر الذي يقلل من كفاءتها كأداة للتواصل في عالم الأعمال. إلا أن ذلك لا يحول دون استخدام صيغة مهنية لثقة تعكس الصورة والثقافة المؤسسية وترتقي بها.

- ◆ بدايةً، استخدم خانة "الموضوع" لتحديد هدف الرسالة بدقة واختصار، وتذكر أن العنوان هو ما يحدد مصير رسالتك، فإما أن تُقرأ باهتمام أو تُرسل إلى سلة المحذوفات.
- ◆ احرص على أن يكون العنوان البريدي للمستلم هو آخر ما تكتبه، وذلك لتتأكد من إرفاق الملفات المطلوبة واكتمال التصحيح اللغوي والنحوي أولاً، ولكي تتجنب الإرسال العشوائي أو الإرسال دون اكتمال المحتوى.
- ◆ تأكد من استخدام صيغة مهنية مناسبة ولا سيما لدى كتابة رسائل تمس سمعة المؤسسة.

يعتمد بعض الأشخاص إلى استخدام تطبيق النسخ الخفية حرصاً على سرية قائمة المستلمين وكذلك المحتوى. إلا أن هذه المنهجية لا تخلو من المخاطر؛ فربما يقوم أحد المستلمين بإعادة إرسال الرسالة إلى أحد الأطراف الذين لم يكن من المفترض أن يطلعوا على هذا المحتوى في هذا التوقيت؛ كذلك هناك خطأ شائع يقع فيه الكثيرون منا، وذلك من خلال الرد على إحدى الرسائل التي تشتمل على أكثر من مستلم بالضغط على "ارسل للجميع" أي: "Reply To All" وبالتالي لا يصل ردك إلى الشخص المنشود فقط؛ وإنما إلى جميع العناوين البريدية المرفقة. من هذا المنطلق ينبغي أن تتحرى الدقة في إرسال المحتوى الملائم للشخص الصحيح وفي الوقت المناسب. وفي حالة استلام بعض الأشخاص رسائل عن طريق الخطأ، فأقل ما يمكنك فعله هو تقديم الاعتذار وتحمل العواقب - إن وجدت.



إرشادات عملية لكتابة الرسائل الدولية

- ◆ استخدم الألقاب الرسمية في مخاطبتك الجهات الدولية إلا إذا طلب منك المستلم التخلي عن الألقاب واستخدام الأسماء الأولى؛
- ◆ تحرّ الدقة في اختيار كل كلمة. وتجنب الاختصارات، والتعبيرات المصوّرة والرمزية، والمصطلحات المبهمة، والدعابات، والألفاظ غير اللائقة، واللغة العامية؛ حتى لا يساء فهمك حتى وإن لم تقصد الإساءة؛
- ◆ استخدم التوقيت، والتواريخ، والعملات الشائعة في دولة المستلم؛
- ◆ احرص على أن يقابل التوقيت المحلي ما يماثل من التوقيت المستخدم بدولة المستلم، وذلك عند وضع الجداول الزمنية للاجتماعات واللقاءات المستقبلية المشتركة؛
- ◆ ضع فروق التوقيت في اعتبارك، ولا تتوقع ردّاً فورياً على رسائلك. فربما يصلك بعد يوم من تاريخ الإرسال وفقاً لتوقيت المستلم؛
- ◆ استأذن جهة الاستلام قبل المبادرة بإرفاق محتويات ضخمة الحجم وصعبة التحميل؛
- ◆ احرص على مراعاة الفروق والاختلافات الثقافية بين الدول.



تجاوب بفاعلية مع رسائلك الإلكترونية



◆ راجع جميع الرسائل الواردة - من الأحدث إلى الأقدم - قبل الشروع في الرد على إحداها؛ فربما تعرّضت إحدى الرسائل القديمة إلى التعديل أو التحديث. وإذا وجدت تجاوباً سريعاً وفعالاً من أحد الأشخاص، فسيكون بإمكانك أن تعبر عن امتنانك برسالة شكر بسيطة.

◆ تصفّح بريدك الإلكتروني ثلاث مرّات يومياً (في الصباح، والظهر، وفي نهاية اليوم).

◆ تجاوب مع الرسائل العاجلة والملحّة بأسرع وقت ممكن. أمّا إن احتاج الأمر إلى مزيد من الوقت والدراسة، فيمكنك أن ترسل رسالة قصيرة تعبر عن حاجتك إلى مزيد من الوقت كي تنتهي من المهمة وتوفّر الإجابة المنشودة. وبمجرد أن تجد الرد المناسب، تجاوب مع الرسالة الأصلية باستخدام زر "Reply" بدلاً من صياغة رسالة جديدة كي تتجنّب عناء البحث عن الموضوع محل النقاش منذ بدايته.

◆ استخدم خاصية "خارج المكتب"، وهي رسالة إلكترونية تُرسل تلقائياً في حالة غيابك عن العمل لفترة طويلة، واحرص على أن ترفقها بتاريخ العودة، والطرق المتاحة للتواصل معك في الحالات الضرورية.



مواقع التواصل الاجتماعي



اعتدنا فيما سبق التواصل والانفتاح على العالم الخارجي من خلال أنماط الاتصال التقليدية كالصحف، والراديو، والتلفاز، وما إلى ذلك. أمّا الآن فقد عفى الزمن على مثل هذه الأنماط لتحل محلّها الوسائل الحديثة المبتكرة كالمدونات، وفيسبوك، ويوتيوب، وسكايب، وتويتر، وتمبلر، وغير ذلك من المواقع التي قلبت موازين الحياة الشخصية (ليتواصل الأقارب والأصدقاء من خلال الشاشات)، وكذلك الحياة المهنيّة (من خلال التسويق الإلكتروني). فقد بلغ تدفق الأخبار - المحلية والدولية - من السهولة، والسرعة، واليسر ما يضعها أمامك لحظة حدوثها؛ إلا أنّ لهذا الانفتاح المذهل سلبياته وإيجابياته. فتلك السرعة والسهولة المفرطة قد جعلت حتى أصدق الأخبار عرضة للتشكيك، والتغيير، والتعديل. من هنا نبعت الحاجة إلى تبني الأخلاق البنّاءة وتحريّ الدقة عند التعامل مع هذا الفضاء الشاسع كي تكتسب من المصادقية والشفافية ما افتقر إليه الآخرون.

تذكّر أنك بمجرد أن ترسل رسالة إلكترونية، أو تدشّن مدونة، أو تشر فيديو عبر يوتيوب، أو تكتب تغريدة، أو تحدّث حالتك على فيسبوك، فإن الخصوصية تصبح في خبر كان وأياً كان اختيارك من بين مواقع التواصل المتعدّدة، فقد أصبح بمثابة المنبر الذي توجّه من خلاله كلماتك وتصدّر أفكارك للعالم. إلا أنّ هذا الانفتاح يحمل بين طياته قدراً هائلاً من المخاطرة؛ فالأمر لا يقتصر على المجاهرة بصورتك أو ملفك الشخصي على هذه المواقع، وإنما يضع سمعتك، ومصداقتك، ونزاهتك، بل وشخصيتك بأكملها في دائرة الانتقاد والتجريح لا سمح الله.

تبادل المعلومات

انطلاقاً من الاستخدام الواسع والمتزايد لمواقع التواصل الاجتماعي، والتي يصل عدد زوّارها إلى الملايين، بل والمليارات يومياً، فقد بزغت الحاجة إلى تبني الأخلاق الحسنة وأصول التواصل الفعّال في إدارة العلاقات الإلكترونية كما لو كانت تتم وجهاً لوجه. نستعرض فيما يلي بعض القواعد حول نوع وكَم المعلومات التي يمكن طرحها عبر هذه المواقع كي تحقّق الاستفادة القصوى بأقل ضرر ممكن.



- ◆ أولاً، افصل بين حساباتك الشخصية والمهنية على المواقع المختلفة. فلا يجوز أن تستخدم اللغة ذاتها في التفاعل مع أصدقائك ومع زملاء العمل، أو الرؤساء، أو حتى العملاء.
- ◆ بمجرد أن تصنع لنفسك حساباً أو موقعاً خاصاً بمجال عملك أو تخصصك، زوّده بكل المعلومات والتفاصيل الضرورية – والتي قد تهتم أصحاب الأعمال والرؤساء المحتملين – وحدّثه من حين إلى آخر لتعكس آخر التطوّرات والمتغيّرات.
- ◆ انشر المحتويات والملفّات التي تعبر عن اهتماماتك الشخصية والعملية. فحتّى وإن كان اعتمادك الرئيس في التواصل المجتمعي عبر فيسبوك، فربّما يفيدك أن تمارس بعض الأنشطة ككتابة التعليقات، وإجراء المحادثات، ونشر الصور والملفّات ذات الصلة على بعض المواقع الأخرى؛ الأمر الذي يعكس شغفك الأصيل وإمكاناتك المتميّزة في هذا المجال ويزيد من فرص ترشيحك لوظيفة الأحلام.
- ◆ لا تفرط في كتابة التعليقات والمشاركات على صفحات الأصدقاء، وإلا أصبحت عبئاً ثقيلاً ومن ثمّ لن تجد من يعيرها اهتماماً.
- ◆ ضع حدّاً أقصى لعدد المشاركات اليومية، واختر المواعيد التي تضمن لك أكبر عدد من المشاهدة.
- ◆ كن متنوعاً ومتجدداً ودقيقاً في اختيارك لمصادرك ومحتوياتك، بحيث يكون لكل موقع أو شبكة تواصل تختارها وظيفة خاصّة تعمل على نشر نوع وقدر معيّن من المعلومات، والإنجازات، وآخر التطوّرات الخاصة بك.
- ◆ لا تنتقص من قدر وظيفتك، أو تخصصك، أو زملائك على مواقع التواصل المختلفة. فبإمكان رئيسك الحالي – أو حتى المستقبلي – أن يسترجع سجلّ أعمالك وكتاباتك عبر هذه المواقع بسهولة. وبالتالي فإن ممارسة بسيطة قد تسيء إليك وتؤثّر على مستقبلك، كأن تكتب في أحد الأيام وأنت مجهد "كم أكره وظيفتي" فكن حذراً في اختيارك للمحتويات التي تتداولها.

ضرورات ومحظورات الهوية الإلكترونية

- ◆ كن صادقاً في التعبير عن ذاتك. اجعل من ملفّك الشخصي عبر المواقع المختلفة انعكاساً حقيقياً لبياناتك الشخصية، وحياتك الخاصة والعملية، واهتماماتك؛
- ◆ اختر صورة شخصية معبّرة ولائقة؛
- ◆ اختصر قائمة أصدقائك بحيث تضم المقربين فقط، وكل من يشارك اهتماماتك؛
- ◆ لا تتعامل مع تجاهل أو رفض البعض لطلبات الصداقة بمثابة إهانة شخصية، أو انتقاص من قدرك. فربما لديهم أسبابهم الخاصة كالرغبة في الاحتفاظ بقدر محدود من الأصدقاء المقربين، أو الحاجة إلى الفصل بين الحياة الشخصية والمهنية؛
- ◆ لا تتخذ بالأعداد الهائلة على قائمة الأصدقاء وتتخذ منها معياراً ومقياساً للشهرة والنجاح.



آداب الطعام

يشكل تناول الطعام في المطاعم الفاخرة تجربة مميزة وفريدة؛ شريطة أن تتخلّص من التوتر الناجم عن اختيار الملعقة الأمثل، واستخدام المناديل بالشكل اللائق، وغيرها من الشكليات التي لن تزيدك إلا قلقاً، وتوتراً، وارتباكاً، وإحراجاً!



التجاوب مع الدعوات



إذا ما دُعيت إلى إحدى المناسبات سواء كانت عشاء عمل، أو حفل زفاف، أو حفلاً خيرياً أو ما إلى ذلك، فلا بد أن تردّ بنفس الوسيلة التي تلقّيت بها الدعوة: عبر الهاتف، أو البريد، أو البريد الإلكتروني، أو الرسائل النصية... إلخ. واحرص على أن يكون ردُّك سريعاً ومهذباً سواء جاء بالرفض أو القبول. أما إذا حالت بعض الظروف الطارئة - في اللحظة الأخيرة - دون حضورك، فاعتذر للمضيف، وتجنب التغيب المفاجئ.

الاسترخاء أثناء تناول الغداء

إذا تلقّيت دعوة لتناول الغداء، احرص - بمجرد وصولك إلى مائدة الطعام - على أن تجد مقعدك بناءً على البطاقات الموزعة على الطاولة، والتي تحدّد المكان المخصّص لكل فرد من المدعوين - ولا سيما إن كان لقاءً رسمياً. فإن لم تجد مثل هذه البطاقات، فانتظر حتى يشير المضيف إلى مقعدك. وفي حالة عدم وجود مضيف أو تأخّر عن الموعد المحدّد، فلا تكن أول الجالسين وانتظر حتى يحضر اثنان أو ثلاثة من المدعوين لتجلسوا معاً. رحّب بأصدقائك وابدأ بتقديم نفسك للمعارف الجدد.

آداب الجلوس والنهوض

اتخذ من الجانب الأيمن للمقعد مدخلاً عند النهوض أو الجلوس إلى الطاولة. ففي حالة الجلوس، قف على الجانب الأيمن من المقعد وتقدّم إلى الداخل مستخدماً جانبك الأيسر. أما عند النهوض فادفع المقعد قليلاً إلى الوراء، وانهض وتحرك نحو اليمين، وأخيراً أعد المقعد إلى مكانه أسفل المائدة.

آداب موائد الطعام

من الضروري أن تتحرّى الكياسة في كل تصرّفاتك، وكلماتك، وحتى إيماءاتك أثناء الجلوس إلى مائدة الطعام. قدّم نفسك للأشخاص المجاورين على اليمين واليسار - ثم باقي الضيوف إن كانت الطاولة صغيرة الحجم، وإلا اضطرت إلى الصراخ كي تصل كلماتك إلى مسامع الجميع. تطرّق إلى موضوعات شائعة وثيقة، وأنح مجالاً لكل الأطراف ليعبروا عن آرائهم، وتقبّل وجهات النظر المختلفة؛ فذلك هو جوهر المحادثات البناءة.

تناول الطعام والشراب

- ◆ انحن قليلاً إلى الأمام وارفع الطعام أو الشراب إلى فمك كي لا تميل برأسك على الطبق أو الكوب؛
- ◆ امسح شفّيتك بالمنديل واحرص على أن يفرغ فمك تماماً من الطعام قبل أن تبادر بأخذ رشفة من العصير؛
- ◆ تجنّب النظر من فوق الكأس أثناء الشرب؛
- ◆ إذا سقطت إحدى أدوات تناول الطعام على الأرض، اتركها جانباً واستأذن النادل - بهدوء - كي يستبدلها بأخرى. أما إن كانت دعوة منزلية، فاستبدل بها واحدة أخرى بنفسك من بين الأدوات الإضافية الموضوعة على الطاولة - إن وجدت - أو الفت انتباه المضيف في حالة عدم وجودها؛
- ◆ إذا وجدت ما يزعجك أثناء تناول الطعام - كوجود رمل، أو شعر، أو ما شابه ذلك داخل الصحن - اطلب من النادل أن يستبدل بها أخرى دون أن تسبّب الإزعاج للآخرين؛
- ◆ ضع صحن السلطة على يسارك ليجاوره الطبق الخاص بالخبز والزبد في حين تكون المشروبات على يمينك؛

- ◆ ضع منديل المائدة على مقعد الكرسي عند قيامك المفاجئ؛
- ◆ تجنب تحريك - أو إعادة تنظيم - أدوات تناول الطعام المعدنية أو الصحون والأواني الزجاجية من مكانها على المائدة؛
- ◆ تجنب إضافة الملح أو غيره من التوابل قبل أن تتذوق الطعام ولا سيما إن كانت الدعوة منزلية وكان من قام بالطهي مجاوراً لك على المائدة؛
- ◆ لا تقطع اللحم بتحريك السكين ذهاباً وإياباً؛ وإنما بتحريكه تجاهك مرة تلو الأخرى؛
- ◆ تجنب وضع ممتلكاتك الشخصية على المائدة ولا سيما الهاتف الجوال؛
- ◆ تجنب التصرفات التي قد تثير الآخرين كإزالة الطعام العالق بين أسنانك؛
- ◆ لا تزعج الحاضرين في محاولة منك للوصول إلى غرض ما بعيد عن متناولك، بل اطلب من الشخص الأقرب أن يمرره إليك؛
- ◆ تجنب تقطيع طعامك بأكمله إلى قطع وقضبات صغيرة قبل تناوله؛
- ◆ لا تضع أدوات تناول الطعام المستخدمة على المائدة - حتى بعد الانتهاء من تناول الطعام، وإنما وضعها داخل الصحن؛
- ◆ لا تدفع بصحنك بعيداً بعد الانتهاء من تناول الطعام؛ فقط ارجع بمقعدك إلى الوراء وسيفهم الجميع؛
- ◆ تجنب تناول الأدوية على مائدة الطعام.

آداب الاستضافة الرسمية

حين تقوم بدور المضيف، ستتع على عاتقك العديد من المهمات، ومنها إرسال الدعوات، والحجوزات، وتسديد التفقات. هذا ويشكل غداء العمل أكثر أنواع تعميق العلاقات الرسمية شيوعاً ولا سيما إن كان لديك برنامج وهدف محدّدان من اللقاء؛ اختر مطعمًا لائقاً، وموثوقاً، ومجرباً. أما إن كانت هذه هي تجربتك الأولى، فيفضل أن تتوجّه إليه قبل الموعد المحدّد لتعرف نفسك إلى النادل أو مدير المطعم، وتختار المائدة الأنسب، وتتصفح قائمة الطعام؛ احرص عند اختيارك للمطعم على أن يليّ الأذواق المختلفة. فإن كان ضيوفك من أصحاب الدخول والمناصب المتواضعة، فربما لن يجدا راحتهم في مطعم راقٍ وفاخر على عكس ذوي المناصب الرفيعة الذين لن يقبلوا بأقل من هذا المستوى.

قواعد الاستقبال



عندما يصل الضيوف، احرص على أن يرشدهم النادل إلى الطاولة بمجرد دخولهم المطعم. تجنب طلب المشروبات أو المأكولات كي لا يكتشف الحاضرون حقيقة وصولك المبكر. انهض لاستقبال ضيوفك، وحرص على أن تكون آخر الجالسين بعد التأكد من جلوس كل فرد في المكان المخصّص له. إن لم يتجاوز عدد ضيوفك الاثنين، فتأكد من أن يجلس أحدهم إلى يمينك في حين يكون الآخر قبالتك. أما إن تجاوز العدد هذا الحد، فمن الضروري أن يجلس الشخص الأكثر أهمية إلى يمينك بينما يكون من يليه أهمية إلى يسارك. أمّا الشخص الثالث من حيث الأهمية فمن الممكن أن يجلس إلى يمين المضيف الثاني - إن وجد - وهكذا.



طلب الطعام

تجاذب أطراف الحديث قبل طلب قائمة الطعام؛ فمن شأن هذا أن يكسر الجمود ويفتح مجالاً للتواصل الفعّال وتناول شؤون وشجون العمل. استفسر من النادل عن أطباق اليوم، ثم أتح المجال للضيوف ليختار كل منهم ما يحلو له، ولتكن أنت آخر من يختار.



الحوار على موائد الطعام

- ◆ بمجرد أن تنتهي عملية اختيار الطعام، ادخل في الموضوع وتعمّق في الحديث عن شؤون العمل. فمن غير اللائق أن تنتظر إلى نهاية الغداء كي تناقش الموضوعات المهمة. وباعتبارك المضيف، تقع على عاتقك مسؤولية إدارة الحديث بشكل لطيف. وهذه بعض محاذير الحوار أثناء تناول الطعام:
- ◆ **تجنب الانفعال الجسدي:** لا تكثر من الأداء الجسدي بتحريك اليدين أو الرأس، سواء كنت ضيفاً أو مضيفاً.
- ◆ **تجنب الألفاظ الغريبة:** لا تستخدم اللغة الصعبة والألفاظ الأجنبية إلا إذا كان بين الحضور من لا يفهم لغتك الأم.
- ◆ **تحدث بعفوية:** لا تشغل نفسك بتنميق العبارات وكن على سجيتك قدر المستطاع.
- ◆ **لا تستطرد:** تجنب الاستغراق في ذكر التفاصيل التي لا تعني الحاضرين كثيراً، ولا سيما إذا جرى الحوار بين عدة أطراف على موائد الطعام الكبرى.

آداب تلقي الهدايا

تختلف آداب تلقي الهدايا تبعاً للموقف وانطلاقاً من منزلة صاحب الهدية وصفته: هل هو قريب أم رئيس أم زميل أم صديق. فحينما تتلقى هدية من مديرك مثلاً، فسوف تحتار هل تفتحتها أمامه أم لا؟ ترى خبيرة الإتيكيت "أن ماري سابات" أن فتح الهدية أمام صاحبها غير لائق دائماً. فمن الأفضل أن تفتح الهدية إن كان مقدمها صديقاً أو قريباً أو زميلاً. بل ويجب أن تفتحتها إذا طلب وأصرّ مقدمها على ذلك. لكن فتح الهدايا بسرعة غير مقبول في كل الثقافات. ففي حالة تلقي عدة هدايا في نفس الوقت - في حفل عيد ميلاد مثلاً - قد تكون هدية أحدهم أعلى بكثير من هدايا الآخرين. ولذا ينصح الخبراء بالانتظار حتى ينصرف الجميع لتفتح الهدايا بتأنٍ وارتياح.



إنهاء اللقاء

عبر عن احترامك لوقت ضيوفك الثمين، وذلك بألا تتجاوز الموعد المحدد للقاء؛ تجنب التباطؤ، والثرثرة، والخروج عن الموضوع والأهداف المحددة للقاء؛ رافق ضيوفك إلى باب الخروج وودّعهم بمصافحة رقيقة وكلمة طيبة تعبر عن امتنانك لحضورهم. أهم ما في الأمر هو أن تلتزم بما اتفق عليه في اللقاء بمجرد العودة إلى المكتب ومزاولة العمل.



وإنما الأمم الأخلاق ما بقيت

ربما تتغير الظروف، وتتبدل الأوقات، وتتوالى العصور، وتتطور العقول، ولكن تظل الأخلاق الحميدة هي رمز الأمم. فما بين خريج الجامعة الذي تؤهله أخلاقه وسماته الطيبة لتقلد منصب رفيع، والرئيس التنفيذي الذي ترتقي به معاملته السامية ليرتفع على قمة الهرم الوظيفي، والشركة المبتدئة التي تخوّل لها نزاهتها وشفافيتها اكتساب العملاء واكتساح الأسواق؛ لن تجد عاملاً مشتركاً أكثر بروزاً، ووضوحاً، وتأثيراً من الأخلاق وآداب السلوك العام.



المؤلفتان:

دوروثيا جونسون: مؤسّسة مدرسة البروتوكول في واشنطن، وهي مؤلفة لخمس كتب أشهرها كتاب: "الدليل الصغير لسلوك الكبير".
ليف تايلر: من أبرز الممثلات اللاتي شاركن في العديد من الأفلام الناجحة، ومن أبرزها فيلم "سيد الخواتم".

كتب مشابهة:



1. Mindwise

How We Understand What Others Think, Believe, Feel, and Want.
By Nicholas Epley. February 2014

العقل الشفاف: كيف نستشف أفكار، ومشاعر، واحتياجات الآخرين. تأليف: نيكولاس إيلي. فبراير 2014



2. Mini Habits

Smaller Habits, Bigger Results.
By Stephen Guise. December 2013.

السلوكيات المؤثرة: عادات صغيرة تحقق نتائج كبيرة. تأليف: ستيفن جايز. ديسمبر 2013

”الأنشطة التي تشجع الناس
على أن يعيشوا سعداء، بعضهم
مع بعض، ترفع مستوى معيشة
الإنسان، لأن العلاقات هي ثروة
المجتمعات“

ليونارد كارمايكل



مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم
MOHAMMED BIN RASHID
AL MAKTOUM FOUNDATION

يَعْتَمِدُ نَجَاحُ مِنتَقِنَا عَلَى بِنَاءِ بَيْتِ مَعْرِفَتِنَا،

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم

ص.ب: 214444
دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف 044233444
نستقبل آراءكم على pr@mbrf.ae
www.mbrf.ae

للتواصل الاجتماعي وفق التالي:

 [mbrf_news](https://twitter.com/mbrf_news)

 [mbrf_news](https://www.instagram.com/mbrf_news)

 [mbrf.ae](https://www.facebook.com/mbrf.ae)

© جميع الحقوق محفوظة

2014 - 17