

قواعد الإتيكيت والبروتوكول



15 ديسمبر 2020 - 09:38

التقيد بقواعد الإتيكيت والبروتوكول يحافظ على رقي المرء، وحضوره اللبق في المجتمع، كما يُنظّم التواصل السليم مع الآخرين. في الآتي، قواعد أساسية في الإتيكيت والبروتوكول.

• يجب الاهتمام بالمظهر الخارجي، بدون أن تقتصر الأناقة على المظهر فحسب، فأناقة الروح تُعزّز أناقة الشكل الخارجي. علماً أن الأناقة ليست حكراً على الموضة، فليس بالضرورة أن تحصل المرأة، التي تواكب الموضة على لقب "السيدة الأنيقة"، بل تقضي هذه القاعدة بالاعتناء بالهدام، بحيث يكون دائماً نظيفاً ومرتباً ومكويماً.

• من الضروري تجنب السخرية والنقد الهدام، إذ يوصي الإتيكيت بالأناقة بدلاً من السخر من الآخرين أو نهزأ بهم، بل أن نشعرهم بأهميتهم، وأن نسعى إلى كسب ودّهم. وعلى الرغم من أن الناس يتفاوتون في درجات العلم والمعرفة والمرتبة الاجتماعية، إلا أن لديهم أموراً مشتركة يمكن التركيز عليها.

• من الصيغ المستخدمة في تقديم أفراد إلى بعضهم البعض: "اسمح لي أن أقدم لك فلاناً" أو "سيدي الرئيس، اسمح لي أن أعرفك بفلان مدير عام شركة (أ)...". ويقدم دائماً الأصغر سناً إلى الأكبر منه، والأقل رتبة إلى الأعلى رتبة.. والأهم أنه يقدم دائماً الرجل إلى المرأة، بصرف النظر عن سنّ الأول.

• من الضروري تجنّب مناداة الآخرين عن بعد بصوت مرتفع، سواء في مكان العمل، أو في الحيز العام.

• لا يجب تجاهل من كان أدنى من المتحدث مرتبة، بل يجب المبادرة إلى التحيّة والرد بلباقة.

• لا بد من تجنب التصنع أثناء الحديث، كما البعد عن المفاخرة بالنفس.

• يقضي اتيكيت التصرف عند الرفض، أخذ وقت للتفكير، قبل إبداء الرفض أو القبول، بلباقة، في مقابل طلب أحد منّا القيام بأمر معين، وذلك تفادياً للتسرع الذي يضع المرء أحياناً في مواقف محرجة. يفضل إقران الرفض بتبرير واضح، مع ضرورة الابتعاد عن الكذب، فالصراحة في هذا الموقف ليست مرادف الوقاحة، ولا يجب أن تصنف في خانة جرح شعور الآخر.

• عند الرد على الأسئلة المحرجة، يفضل أن تكون الإجابة مبهمة، بدون الخروج عن آداب اللياقة، للسائل أسئلة محرجة متعلقة بالعمر أو الراتب الشهري أو الوزن أو المذهب أو العلاقة الزوجية أو المرض... مثلاً: عند السؤال عن العمر، يمكن الإجابة ب: هل أبدو في سنّ متقدمة للغاية؟