

فن الاتكيت



تعريف الإتيكيت



الإتيكيت هو مجموعة القواعد والمبادئ المكتوبة وغير المكتوبة التي تنظم المجاملات والأسبقية في مختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية تدل هذه القواعد والمبادئ على الخلق السليم القويم الذي يجمع بين الحسن والرفق والبساطة والجمال لذا يمكن تعريف الإتيكيت على أنه فن الحصول الحميده أو انه فن المجامله

علاقة الإسلام بالاتيكييت

وقد دلت أحكام الشريعة الإسلامية على فنون الإتيكييت

يَا غُلَامُ سَمِّ اللَّهَ وَكُلْ بِيَمِينِكَ وَكُلْ مِمَّا يَلِيكَ

إتيكييت الطعام

تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ صَدَقَةٌ

إتيكييت المقابلات





إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي

السلوك الجيد

يكتمل السلوك الجيد بالأداء الراقى للانسان وقدرته على التصرف عمليا بكل تهذيب، فيجذب المستمعين إليه ويحظى باحترامهم وينال إعجاب الأصدقاء، وترتبط قيمة كل إنسان بدرجة تهذيب سلوكه وأدائه الاجتماعي

ولا شك أن السلوك يبدأ بتهذيب العقل والقلب فهما موطن الإحساس الأول، ويجمع خبراء الإتيكيت على أنه توجد عشرة أعمال صعبة على الإنسان وهي



يقول خبراء الإتيكيت على أنه توجد عشرة أعمال صعبة على الإنسان

01 أن يقلع عن عادة راسخة



02 أن يحب عدوه



03 أن يفكر بطريقة منطقية



يقول خبراء الإتيكيت على أنه توجد عشرة أعمال صعبة على الإنسان

أن يعترف بجهله



أن يترث في إصدار أحكامه



أن ينتظر دون أن ينفذ صبره



يقول خبراء الإتيكيت على أنه توجد عشرة أعمال صعبة على الإنسان

أن يعاني دون شكوى

07

أن يصمت في الوقت المناسب

08

أن يركز في ذروة المعركة

09

أن يخدم دون أن ينتظر مقابلا أو مديحا أو اعترافا بالجميل

10



وصايا - عليك ان تملك النظرة السليمة للأمور فسوف تتمكن من أن

تحيا حياة مليئة بالرضى والسعادة

**عليك أن تتقبل نفسك كما أنت، تقبل مظهرك وأسلوبك ولكن حاول دائما تطويره، واحترم
البدن الذي يحوي روحك بعدم تعريضه للإيذاء، أو القيام بأي شيء يشينك**

**عليك أن تقبل دروس الحياة، فأنت لم تخلق لتحيا حياة سهلة سلسلة مليئة بالمتعة
الخالصة بل تحتاج الحياة إلى الجد والاجتهاد والتعلم، فدروس الحياة تؤهلك لكي تعيش
حياة أفضل، وأن تكون أكثر وعيا لما يدور حولك**

**يرتكب الإنسان في حياته العديد من الأخطاء، ولكن يجب أن تكون هذه الأخطاء وسيلة
لمعرفة الصواب وعدم العودة إلى الخطأ مرة أخرى**



وصايا - عليك ان تملك النظرة السليمة للأمور فسوف تتمكن من أن تحيا حياة مليئة بالرضى والسعادة

دروس الحياة لا تنتهي، فلا تعتقد أنك تعرف كل شيء أو أنك ستعرف كل شيء

في مرحلة معينة من مراحل حياتك، فاحرص دوما على التعلم من مدرسة الحياة

توقف عن النظر لما لا تملك وركز انتباهك على ما تملك، أحبه وتمتع به وكن قنوعا
بمكانك ومكانتك في الحياة ، وارض بما قسم الله لك تكن أسعد الناس، رغم أن الطموح
مشروع ومرغوب

معاملة الآخرين لك انعكاس لمعاملتك لهم، فإن كنت تعاملهم بمودة فسيبادلونك

الكلمة الطيبة يمثلها والعكس صحيح



وصايا - عليك ان تملك النظرة السليمة للأمر فسوف تتمكن من أن تحيا حياة مليئة بالرضى والسعادة

تعلم الاعتماد على النفس وتحمل المسؤولية فذلك يكسبك المزيد من
التقدير والاحترام

أحسن اختيار الأصدقاء، فالصديق الوفي خير من يفهمك ويساعدك

إن كل ما سبق معروف لديك لكنه ينسى في غمرة الانشغال في متاعب الحياة،
فعليك دائما أن تتذكر ذلك وأن تستفيد من دروس الحياة التي لا تنتهي



موضوعات إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي

الخطأ الاعتذار

حفلات الغداء

حفلات العشاء

حفلات الحديقة

المائدة

التدخين

تجهيز المائدة

الاجتماعات والمقابلات

المجاملة

البساطة

الأسبقية

التقديم والتعارف

الحديث

الملابس

الحفلات والولائم

احترام المواعيد



المجاملة



المجاملة

"ولو كنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك"
"لا تحقرن من المعروف شيئاً ولو أن تلقى أخاك بوجه طلق"

3

تدل المجاملة
والإخلاص والبساطة
واللباقة على الأصل
الطيب

2

يستطيع الإنسان
بمراعاة شعور
الآخرين أن يحقق
نجاحاً اجتماعياً

1

تعريف المجاملة
بأنها فن الإرضاء،
حيث تعطى فكرة
طيبة عن صاحبها

البساطة

البساطة

"من تواضع لله رفعه"

3

كلما كان الإنسان
صادقاً مع نفسه
اكتسب احترام
الآخرين

2

التحلي بالبساطة من
الأمر المحببة في
كثير من المناسبات

1

هي السلوك الذي
يمنحك القدرة على
التعبير عن نفسك
وتعريف الآخرين
بسجاياك

الأسبقية



الأسبقية

" وجعلنا بعضكم فوق بعض درجات "

ترتبط الأسبقية بما فطر عليه البشر من حب الظهور والتنافس والتسابق، وتعتبر الأسبقية من الموضوعات الشائكة بالنسبة لرجال العلاقات العامة وأعضاء السلك الدبلوماسي مما يلقي على عاتقهم مهمة حساسة في تنفيذها، وصدق الرسول عليه الصلاة والسلام: "أنزلوا الناس منازلهم"

الأسبقية – نظام الاسبقية

الأسبقية بين الدول

الأسبقية بين الملوك ورؤساء الدول

الأسبقية بين رؤساء البعثات الدبلوماسية

الأسبقية بين رؤساء البعثات القنصلية

الأسبقية – نظام الاسبقية

أسبقية المناسبات

الأسبقية في المجاملات

الأسبقية في الحفلات والمآدب

التقديم والتعارف



التقديم والتعارف

" يا أيها الناس إنا خلقناكم شعوبا وقبائل لتعارفوا إن أكرمكم عند الله أتقاكم "

خلال الحفلات الرسمية أو المناسبات ذات الطابع المحلي أو الدولي، تتطلب طبيعة عمل رجل العلاقات العامة أو المراسم أو من يعمل في السلك الدبلوماسي إلى التعرف على الآخرين، أو قد يكون الوسيط في تعريف شخصيتين ببعضهما البعض

المصافحة



المصافحة

"ما من مسلمين يلتقيان فيتصافحان إلا غفر لهما قبل أن يفترقا"

3

ويعتبر من أهم مقتضيات اتيكيت المصافحة أن الشخص الذي يصافح آخر يجب أن يصبوب نظره إليه

2

ويجب ألا تطول مدة المصافحة لأن إطالتها تبعث على الضيق عند بعض الأشخاص

1

تعتبر المصافحة عن طريق تشابك الأيدي الوسيلة المعتادة للتحية في معظم المجتمعات

المصافحة - يراعي عند المصافحة مجموعة المبادئ التالية

"ما من مسلمين يلتقيان فيتصافحان إلا غفر لهما قبل أن يفترقا"

الشخص الأكبر منزلة هو الذي يبادر بمد يده مصافحاً

يعم تحية السيدات قبل الرجال

لا يجوز المصافحة فوق يدي شخصين آخرين يتصافحان

يجب أن يكون السلام باليد، والانحناء سهلاً بدون تكلف

المصافحة - يراعي عند المصافحة مجموعة المبادئ التالية

"ما من مسلمين يلتقيان فيتصافحان إلا غفر لهما قبل أن يفترقا"

من غير اللائق أن تتم المصافحة مع إرتداء القفاز

عندما يتم تقديم ضيف الشرف أو ضيف كبير المدعوين في بعض المناسبات، فيجب على الشخص ألا يقم نفسه في غير دوره

عند ترك مكان الحفل يجب توديع الداعين بلطف ومجاملة مع إضافة كلمة شكر عن التمتع بالمأدبة أو الحفل

إتيكيت الحديث



إتيكيت الحديث

"يا أيها الذين آمنوا لا ترفعوا أصواتكم فوق صوت النبي ولا تجهروا له بالقول كجهر بعضكم لبعض أن تحبط أعمالكم وأنتم لا تشعرون"

3

الحديث موهبة من الله سبحانه وتعالى، وهو من المواهب التي يستطيع الإنسان تتميتها

2

وإذا كان الاتيكيت هو فن السلوك المهدب، والتصرفات الراقية، فهو لا يكون بهذه الصفة إلا إذا نابعا من أعماق النفس البشرية

1

يعتبر الحديث وإجادته إحدى ضرورات المجتمع المتحضر، ويتطلب فن الحديث متابعة المستمعين

إتيكيت الحديث - إدارة الحديث

"خير الكلام ما قل ودل"

3

يشاركك الإنسان الشرقي في بعض آلامك أو مشكلاتك إذا حدثته عنها، أما الإنسان الغربي فسيطلب منك صراحة أن تعرض متاعبك على والديك أو الطبيب النفسي

2

إدارة النقاش فن يزداد تعقيداً بزيادة عدد المشتركين فيه، وأن الأكثر ثقافة وإطلاعاً هو الأكثر قدرة على إدارة الحديث

1

يستطيع الإنسان أن يحكم على شخصية إنساناً آخر ومستوى تعليمه، والوسط الإجتماعي الذي ينتمي إليه من حديثه ومن نبرات صوته

إتيكيت الحديث - الحديث باللغات الأجنبية

"خير الكلام ما قل ودل"

3

يدل التخطيب مع الآخرين بالمناداه بالإسم الأول مجرداً من الألقاب على رفع الكلفة بين المتخاطبين

2

ولا يجوز عند التعارف لأول مرة، أو أثناء مقابلات العمل، أو المقابلات الرسمية أن ينادي الشخص الآخر باسمه مجرداً من ألقابه سواء العلمية

1

من المؤلف جداً لأي عربي أن يتكلم اللغة الإنجليزية أو الفرنسية أو الألمانية أو الأسبانية أو الروسية أو اليابانية بلكنة واضحة

إتيكيت الحديث - استتصت الناس

"خير الكلام ما قل ودل"

3

أننا لا نستطيع
الإنصات الجيد
والفعال في الحوار
لأننا كثيراً ما نطمع
في "أخذ
الميكروفون"

2

أننا ن فكر بأضعاف
السرعة إلى نتكلم
بها، ولذلك حين
ننصت تكون عقولنا
في سباق

1

يعتبر الاتصال الجيد
والواعي مهارة
لازمة ومكملة لفن
الحديث، تستدعي
التركيز وبذل الجهد

إتيكيت الحديث - لغة الجسم

تعتبر الإيماءات والتعبيرات التي تصدر عن الإنسان بشكل إرادي أو لا إرادي في كثير من الأحيان من أقوى من الكلمات وهذا ما يسمى بلغة الجسم

فكما أن الصوت يعبر عن صاحبه فإن الجسم بتعبيراته المختلفة يعكس إنطباعاتنا سواء أن كانت إيجابية أو سلبية

الملابس



الملابس

3

تنقسم الملابس الى :
* الملابس الرسمية
* الملابس الغير
رسمية

2

وفي الدول العربية
مثلاً لا توجد ملابس
رسمية خاصة لأي
المناسبات، ويكتفي
بالملابس العادية
الداكنة

1

تتطلب الحياة المتحضرة
أن يعطي الشخص أهمية
للقواعد المنظمة
والسائدة في المجتمع
الذي يعيش فيه بالنسبة
للملابس خاصة في
المناسبات الرسمية

الملابس - الملابس الرسمية

3

ولا يجوز في الاحتفالات الرسمية عدم ارتداء البدلة الكاملة ويستثنى من ذلك رجال الدين والدبلوماسيين المحافظون على أزياء وطنية خاصة

2

يجوز في معظم البلدان إرتداء بدلة داكنة اللون حيث لا تلبس الملابس الرسمية (الفراك والسموكن أو البنجور) إلا في بعض الدول الملكية

1

في مآدب العشاء الرسمية والحفلات الرسمية الكبرى بأنواعها قد يرتدي الرجال البدلة السموكن أو الفرك أو البونجور

الملابس - الملابس الغير رسمية

3

في كل الأحوال يجب على الإنسان أن يكون أنيقاً وأكثر هنداماً وأن يراعي اختيار الزي المناسب سواء في العمل أو البيت وغير ذلك

2

وتتطلب كثير من الوظائف الرسمية ضرورة ارتداء الملابس الرسمية ولكن الاتجاه إلى ارتداء الملابس الغير رسمية تخطى ذلك أيضاً

1

انتشرت الملابس الغير رسمية (الكاجول) بشكل لافت منذ أوائل التسعينات القرن الماضي

اتيكيت الحفلات والولائم



اتيكيت الحفلات والولائم

يعتبر سلوك الشخص في الحفلات والولائم، وبصفة خاصة على المائدة انعكاساً للمجتمع والطبقة التي ينتمي إليها هذا الشخص، وتعتبر الحفلات والولائم مدخلاً هاماً للحياة الرسمية والاجتماعية ويحرص رجال المجتمع كما رجال السياسة والدبلوماسية على إقامة هذه الحفلات والمآدب من أجل كسب عدد من الصداقات وتسهيل عملية الاتصال بالناس

وقد أجمع خبراء الاتيكيت على أن هناك قائمة واضحة لعشرين سلوك لا يجب ممارستها أمام الناس وخاصة في المناسبات المختلفة والمآدب والحفلات وهذه السلوكيات الغير مقبولة

اتيكيت الحفلات والولائم - عشرين سلوك لا يجب ممارستها أمام الناس

- ✚ تخليل الأسنان.
- ✚ حك الجسم.
- ✚ وضع المكياج في الأماكن العامة.
- ✚ مضغ اللبان (العلكة) أو فرقعته في وجه الآخرين.
- ✚ العبث في الأنف.
- ✚ خلع الحذاء في المناسبات الرسمية.
- ✚ التمخيط في كم الملابس.
- ✚ الحفر في أذنيك والنظر إلى ما تخرجه منها.
- ✚ البصق.
- ✚ التجشأ.



اتيكيت الحفلات والولائم - عشرين سلوك لا يجب ممارستها أمام الناس

- السعال والعطس دون أن تغطي فمك أو أنفك.
- شد ملابسك الداخلية.
- الاستمرار في غلق وإصلاح ملابسك بعد الخروج من الحمام.
- تمشيط شعرك بالقرب من أحد.
- قضم الأظافر وشد الجلد الميت.
- إزالة طلاء الأظافر.
- التحدث أثناء وجود طعام في فمك.
- الضغط على البثور.



احترام المواعيد



احترام المواعيد

"وأوفوا بالعهد إن العهد كان مسئولاً"

3

وقد يتأخر بعض المدعوين عن الموعد المحدد ليكون الجميع في شرف استقباله من قبيل التدلل أو الدلال

2

يعتبر من قبيل عدم احترام المواعيد لدخول مكان المناسبة قبل الموعد بوقت كبير

1

عدم الدقة في المواعيد ليس مجرد إحدى الصفات التي تتنافى مع الذوق السليم بل تتعارض مع الأخلاق الحميدة

الخطأ والاعتذار



احترام المواعيد

"كل ابن آدم خطاء وخير الخطائين التوابون"

3

فإذا وجهت لشخص دعوة لحضور إحدى المناسبات فعليه المبادرة واتخاذ القرار، والبت فيما إذا كان سيحضر هذه المناسبة أو سيعتذر عن عدم الحضور

2

وقد يرى البعض أن هناك بعض الأمور التي يعتبرها بسيطة لا تستوجب الاعتذار بينما يرى الإنسان المتحضر أنها تستوجب ذلك

1

يرتبط السلوك المتحضر للإنسان حين يصدر منه أي خطأ أو نقد تجاه الآخرين ضرورة الاعتذار عما بدر منه

حفلات العشاء



حفلات العشاء

تعتبر ولاءم العشاء إحدى المناسبات الاجتماعية، والتي تدل على الاحترام والتقدير من الداعي للمدعوين، وذلك أكثر من أي دعوة لحفل آخر

حفلات الغداء



حفلات العشاء

يعتبر الاتيكيت الخاص بمآدب الغذاء أقل وأبسط منه في مآدب العشاء، وتتركز أهم قواعد الاتيكيت لهذا النوع من المآدب في النقاط التالية

- ✓ يقود المضيف السيدة الأولى فقط إلى مقعدها، ويتبعها باقي المدعوين، ثم السيدات المتزوجات، ثم السيدات غير المتزوجات أولاً فالرجال.
- ✓ تلبس الملابس العادية في ولائم الغذاء.
- ✓ تكون قائمة الطعام في الغذاء أبسط من قائمة الطعام في العشاء .
- ✓ تقدم القهوة والسجائر في نهاية الطعام سواء على المائدة أو في الصالون.
- ✓ يبقي المدعوون حوالي ٢٠ دقيقة أو نصف ساعة على الأكثر بعد الغذاء ثم يستأذنون للانصراف من الداعين كالمعتاد.

حفلات الحديقة



حفلات الحديقة

3

يوضع البوفيه ومكان تقديم المشروبات في الحديقة، وإذا كانت الحديقة صغيرة نسبياً يمكن عمل البوفيه في غرفة مجاورة للحديقة

2

يمكن دعوة عدد أكبر في حفلات الحديقة من الحفلات التي يتم إعادها داخل المنازل، ويجب أن يشار في بطاقة الدعوة أن الحفل في الحديقة

1

عندما يكون الطقس مناسباً، ومع توافر حديقة ملائمة يمكن عمل مثل هذا النوع من الحفلات

إيتكيت المائدة



إيتكيت المائدة

3

لا يستحسن البدء
بتناول الخبز

2

عندما يضع الداعي
الفوطة على ركبتيه
ويبدأ في تناول
الطعام يفعل
المدعوين مثله

1

انتظر إشارة الداعي
إيداناً بالجلوس إلى
المائدة

التدخين



التدخين

3

من العادات السيئة
إطفاء السجائر في
فناجين القهوة أو
الشيء أو على
الأرض، أو ترك رماد
السجائر يتساقط على
أرض المكان

2

لذلك يجب على
الشخص الامتناع عن
التدخين في المآدب
الرسمية

1

التدخين لا يصيب
المدخن فقط، ولكن
ينعكس أثره على
الأشخاص
الموجودين في حيز
المدخن

تجهيز المائدة



حفلات الحديقة

3

يوضع الخبز دائماً على يسار الجالس في الطبق الصغير المخصص لذلك، وأحذر الخطأ بتناول الخبز الموضوع على يمين الطبق المخصص لك لأنه يخص المدعو الجالس إلى يمينك

2

لا تستخدم الملعقة الكبيرة للحساء إلا في تناوله فقط، ولا تستخدم لتناول أي مأكولات أخرى

1

مراعاة ألا تقل المسافة بين كل شخص والآخر عن ٥٥ سم، وحتى يتمكن كل مدعو من تحريك ذراعيه، واستخدام أدوات الطعام والشراب بسهولة

إيتكيت الاجتماعات والمقابلات



إيتكيت الاجتماعات والمقابلات

3

أما المقابلات واللقاءات الرسمية فتعتمد بصفة أساسية على عملية تبادل الآراء والأخذ والرد بين طرفي المقابلة

2

ولكي يحقق الاجتماع أهدافه يجب أن يخطط له بحيث يحدد الغرض منه، فلا يطالب من العضو التوجه إلى اجتماع دون أن لا يعرف الغرض منه

1

تعتبر الاجتماعات بكافة أشكالها أداة اتصال فعالة تستعين بها الإدارة في حل مشكلات العمل أو الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات ورسم الخطط

إدارة الاجتماع

عند إدارة اجتماع يصبح من يرأسه في دائرة الضوء فبجانب المهارات الإدارية يجب أن يتمتع من يدير الاجتماع بالمعرفة التامة لإتيكيت وبروتوكول إدارة الاجتماعات

اتكيت ادارة الاجتماعات

أهم قواعد الاتيكيت والبروتوكول الواجب مراعاتها عند إدارة الاجتماع

التفكير الجيد في موعد الاجتماع

إخطار المشاركين في الاجتماع قبل عقده بوقتاً كافياً

تقديم الاعتذار في حالة عدم إخطار المشاركين قبل الاجتماع بوقتاً كافياً

انتقاء المشاركين في الاجتماع بعد تأني وتفكير عميق

أهم قواعد الاتيكيت والبروتوكول الواجب مراعاتها عند إدارة الاجتماع

توزيع جدول أعمال الاجتماع قبل مواعده بوقت كافٍ

يقرر الداعي للإجتماع مسبقاً الوقت المناسب لانتظار المشاركين المتأخرين عن الحضور

تقديم المشاركون الجدد إلى الاجتماع بسلوك مجامل

معاملة المسؤولين التنفيذيين الأصغر سناً بطريقة إنسانية

أهم قواعد الآتيكيت والبروتوكول الواجب مراعاتها عند إدارة الاجتماع

الوعي والإدراك لأي توتر يمكن حدوثه أثناء المناقشات والعمل على إزالته

أن يضع رئيس الاجتماع عيناً على الساعة

عدم التدخين إذا كان ذلك غير مسموح به في غرفة الاجتماعات

أن يتعامل رئيس الاجتماع منع من يحاولون أخذ أكثر من حقهم بذكاء
وسرعة بديهة

أهم قواعد الاتيكيت والبروتوكول الواجب مراعاتها عند إدارة الاجتماع

العمل على أن يكون مكان الاجتماع مريحاً للجميع

إذا كان زمن الاجتماع طويلاً جداً فمن المناسب أن يتخلله فترة راحة

الثناء على كل من يقدم إيضاحات أو عرضاً أو كلمة في الاجتماع
والثناء على كل من ساعد في الإعداد للاجتماع

إبلاغ المجتمعين بموعد الاجتماع المقبل

إتيكيت حضور الاجتماعات

دليل إتيكيت حضور الاجتماعات

الوصول إلى مكان الاجتماع في الموعد المحدد

في حالة الحضور إلى اجتماع لأول مرة ويكون المدعو غير معروف للمجتمعين أو لرئيس الاجتماع فعليه تقديم نفسه للمجتمعين بطريقة ودية قصيرة

إذا تأخر موعد بدء الاجتماع لأي سبب من الأسباب فيمكن الدخول في حوار ودي مع الجالسين

أن يكون المدعو إلى الاجتماع مستعداً للحضور إلى الاجتماع ومناقشة موضوعاته، وذلك قبل الدخول للاجتماع

دليل إتيكيت حضور الاجتماعات

إذا رغب أحد المجتمعين استخدام جهاز لتسجيل حوار الاجتماع،
فيجب الاستئذان مسبقاً من رئيس الاجتماع

الاستغناء وقت مناقشات الآخرين في الرسم بطريقة (نصف واعية)
على الأوراق الموجودة أمامه

عدم مقاطعة الآخرين أثناء الحديث

عدم الاستحواد على المناقشة أو الإطالة في عرض وجهات النظر

دليل إتيكيت حضور الاجتماعات

من الأمور الطبيعية الاستفسار عن أي نقطة غامضة خلال المناقشة

الإظهار الدائم للمشاعر الودية الطيبة، مع تجنب الخلاف العنيف في أي مناقشة

أن يفكر عضو الاجتماع قبل أن يتكلم

يجب شكر رئيس الاجتماع في نهاية الجلسة

Thank you !

