

## العلاقات الاجتماعية

### الشكر والتهناني gratitude and congratulations

قال تعالى "لأن شكرتم لأزيدنكم" شكر الله وحمده على ما أعطانا من نعمة هو واجب علينا الاعتراف منا بفضلته وكرمه، وأما في الحياة العملية فتتقدم الشكر والامتنان إلى وجهة أو أي شخص أدى إليك خدمة أو أسدى إليك معروفاً يعتبر ضرورياً وذلك تقديراً منك لتلك الجهود المبذولة والمسعى القيمة. ويمكن توجيه الشكر بإحدى الطرق التالية:

1. **التعبير اللفظي:** وذلك بالتلفظ بأي عبارات تدل على الشكر والامتنان من قبل قائلها.
  2. **التعبير الكتابي:** من خلال كتابة أو طباعة رسائل أو مذكرات تتضمن عبارات الشكر والتقدير.
  3. **التعبير الحركي:** من خلال إيماءة بالرأس أو ابتسامة لطيفة أو إشارة باليد تدل على معاني الشكر.
- لأن تقدم الشكر للذين يستحقونه هو أصل من أصول المجاملة والكياسة فكثيراً من الأمور ما كانت لتتم وتنجز لولا مساعدة من الآخرين.

وبالتالي فمن الواجب الأعراف بفضل هؤلاء الآخرين وتقدم الشكر لهم. هناك قياسات عديدة تمر علينا في حياتنا اليومية تستحق منا الوقوف عندهم وتقديم الشكر لكل من قدم لنا خدمة أو مساعدة.

هذا وينبغي على الطرف الآخر بعد تلقيه لمشاعر الشكر أن يرد بعبارات أو إشارات تدل على تقديره الشخصي لهذه المشاعر اللطيفة.

### الاعتذار والتعزية apology and condolence

الإنسان ليس معصوماً عن الخطأ، فقد يرتكب الإنسان أخطاء في حياته سواء بقصد أو بدون قصد بوعي أو دون وعي المهم هو الاعتراف بالخطأ وتقديم الاعتذار وهذا فضل من التماذي فيه، وتقديم الشخص الاعتذار عن خطأ اقترفه أو تقصير تسبب به لا يتقص من كرامته، بل على العكس من ذلك فإنه يزيد من الاحترام الآخرين له وتواضعه.

فإذا تأخر الموظف عن موعد العمل أو تأخر عن موعد اجتماع أو مقابلة أو إذا لم يستطع تلبية دعوة من زميل مثلاً، فإن عليه تقديم الاعتذار وهذا ينبغي أن نعطي للمخطئ وقت كافي للتفكير في خطاه والتوصل إلى قناعة داخلية لديه بأنه أخطأ في حق الآخرين أو أنه تسبب في إيذائهم وإلحاق الضرر بهم، وبالتالي نعطيهم فرصة لاعتذار وشرح أسباب ومبررات اقتراحه الخطأ.

أما فيما يتعلق بالتعزية فإنه من الواجب القيام بزيارة التعزية مباشرة بعد تلقي نبأ الوفاة وإذا كان المتوفى من الأصدقاء الحميمين أو الأقارب أو الجيران يجب ألا تقصر التعزية على زيارة واحدة، وفي مجتمعاتنا الشرقية فإن تقبل التعازي يكون للرجال في مكان معين وللنساء في مكان آخر منفصل قد يكون في نفس البيت أو في بيت آخر، ولمدة ثلاثة أيام على الأغلب وغني عن الذكر بأنه إذا تعذر تقديم العزاء شخصياً لبعده المسافات أو بسبب ظروف قاهرة فإنه بالإمكان إرسال برقية تعزية إلى أهل المتوفى في الوقت الملائم.

## بطاقات الزيارة visiting card

استخدمت بطاقات الزيارة أساساً لتحل مكان الزيارات الشخصية حيث كانت تترك في المكان المقصود للزيارة عند عدم تواجد المنوي زيارتهم.

وأما الآن فإن استخداماتها عديدة حيث أنها كثيراً ما تستخدم في مناسبات معينة كإرسال الزهور في الأفراح أو السؤال عن المريض مع كتابة بعض العبارات التي تلائم المناسبة.

ينبغي أن تطبع بطاقة الزيارة بخط واضح على ورق أبيض لامع أو غير لامع حيث يطبع على البطاقة اسم صاحبها ووظيفة أو درجته الجامعية التي حصل عليها، بالإضافة إلى عنوانه ورقم تلفونه وفي العمل.

لمحاكمة جميع الظروف فإنه من الضروري أن يكون لدى الدبلوماسيين وأصحاب المناصب الرسمية الأنواع التالية من البطاقات:

1. بطاقة بالاسم فقط، للمناسبات الودية والعائلية
2. بطاقة بالاسم واللقب والصفة للمناسبات الرسمية
3. بطاقة مشتركة باسم الزوج وحرمة أو كريمته

أما بالنسبة للمناسبات التي يتقدم فيها بطاقات الزيارة، فإنه يتعين على من يستخدم بطاقات الزيارة أن يراعي ما يلي:

- أرسل بطاقة "الشكر" كل شخص لبيت له دعوة إلى حفلة أو مأدبة أقامها وذلك بعد مرور يومين، وقبل مضي أسبوع على المناسبة.
- قدم بطاقات "للتهنئة" إلى الأشخاص المفروض تأدية هذا الواجب نحوهم في الأعياد والمناسبات السعيدة.
- قدم بطاقات "للتقديم" إلى الأشخاص المفروض تقديم نفسك إليهم بمناسبة قيام زمالة أو حوار.

- أترك بطاقة "للتهنئة" بلغيفة الهدية أو باقة الزهور التي ترسل في بعض المناسبات، وقد يتم استخدام بطاقات للزيارة لمناسبات أخرى كالتعزية أو للسفر لإرسال التحيات إلى شخص آخر من المعارف أو الأقراب.

جميع الحقوق محفوظة © الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي

