

مبادئ الإتيكيت والبروتوكول الاجتماعي

دكتور

هازم محمد إبراهيم مطر

قسم التخطيط الاجتماعي

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة حلوان

٢٠١٧م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَرْفَعُوا أَصْوَاتَكُمْ فَوْقَ صَوْتِ النَّبِيِّ
وَلَا تَجْهَرُوا لَهُ بِالْقَوْلِ كَجَهْرِ بَعْضِكُمْ لِبَعْضٍ أَن تَحْبَطَ
أَعْمَالُكُمْ وَأَنتُمْ لَا تَشْعُرُونَ ﴿٢﴾ الحجرات

الإهداء

إلى صاحبة البيت الحاني

زوجتي الفاتية

الكتورة

جنانة مطر

الفهرس

م	الموضوع	الصفحة
١	تقديم	٨
٢	مفهوم البروتوكول	١٠
٣	البروتوكول والمجاملات والمراسلات والزيارات	١٦
٤	الدبلوماسية	١٨
٥	التفاوض	٢٧
٦	الاتيكييت	٣٤
٧	المجاملات	٣٨
٨	التعزية	٤٠
٩	الاعتذار	٤١
١٠	الهديا	٤٢
١١	المراسلات والزيارات	٤٥
١٢	الأسبقية	٥١
١٣	المناسبات الخاصة	٥٨
١٤	الحفلات	٦٠
١٥	الموائد	٦٥
١٦	الدعوات	٧٤
١٧	التحية	٨٠
١٨	المصافحة	٨٢
١٩	التعارف	٨٤
٢٠	الحديث والاستماع	٨٧
٢١	فن الاتيكييت في الإسلام	٩٦
٢٢	التعامل الرسمي	٩٨
٢٣	البساطة	١٠٠
٢٤	إدارة الحديث	١٠٧
٢٥	فن الإنصات	١٠٩
٢٦	الاجتماعات	١٢٠
٢٧	فن البروتوكول	١٢٣
٢٨	فن الحوار	١٥٢
٢٩	هذا الكتاب	١٧٠

تقديم

الإنسان كائن اجتماعي بطبعه، لا يستطيع الإنسان التعايش بمعزل عن الآخرين، يربط الإنسان بالآخرين مجموعة من العلاقات المتشابكة، تبدأ هذه العلاقات بعلاقة الفرد بنفسه وعلاقته بالوالدين والأخوة والأخوات والعائلة وأبناء العائلة والأسرة ككل، ثم تنتقل هذه العلاقات إلي العلاقة مع الجيران والمدرسة والأصدقاء والعمل وأينما وجد الإنسان لابد ان يكون هناك تفاعل حتي وان كان تفاعل غير لفظي تجاه البيئة المحيطة بما فيها، هذه العلاقات جميعها يحكمها قانون العلاقات الاجتماعية وهو البروتوكول الاجتماعي.

وتعد قواعد البروتوكول واحترامها الخط الدفاعي الأول لحماية العلاقات الاجتماعية والدبلوماسية والسياسية، ذلك أن العلاقات الدبلوماسية هي أداة لإدارة العلاقات السياسية، وأن هذه الأداة قد وضعت لها القواعد الثابتة التي تكفل لها تحقيق هذه الغاية، حيث ان البروتوكول الاجتماعي ينظم العلاقات الاجتماعية ويرشد الإنسان للتفاعلات الاجتماعية، وفي هذا الكتاب سوف نتناول فن التعامل مع الغير وهو البروتوكول الاجتماعي.

بالإضافة إلي السلوك بالغ التهذيب في البروتوكول الاجتماعي وهو الاتيكيت، فالاتيكت هو صورتك في نظر الآخرين يتم ترجمته من خلال سلوكك، سواء ظهر ذلك في ملبسك أو في كلامك أو مشيك أو جلوسك أو وقوفك أو طريق التعامل مع الآخرين أو من خلال تناولك الطعام أو أي سلوك صادر عنك، فالاتيكت هو فن الخصال السليمة والسلوك بالغ التهذيب، وعليه سنتناول في هذا الكتاب كل من البروتوكول والإتيكت وأهميتها وتأثيرها على العلاقات الاجتماعية.

حازم مطر

٠١٠٩٦٧٤٢٤٣٩

Hazemmattr25@gmail.com

مفهوم البروتوكول

هو مجموعة قواعد السلوك الرسمية وغير الرسمية التي تستخدمها الدول ومثيلها في العلاقات مع نظرائهم. والبروتوكول الدبلوماسي يعني: مجموع القوانين والعادات والتقاليد المرعية من قبل الحكومات ووزارات الخارجية والبعثات الدبلوماسية والشخصيات الرسمية في المجتمع الدولي. أما المعنى القانوني للبروتوكول فهو: مجموعة القواعد والأعراف المرعية في العلاقات الدولية والدبلوماسية لتنظيم المناسبات الرسمية كالاستقبالات والاجتماعات والحفلات والمآدب. والبروتوكول بمعناه الواسع يعني: الدبلوماسية بمعناها الضيق، أي: اللباقة والمهارة اللتين يتخل بهما الإنسان في علاقاته الاجتماعية. كما يعتبره البعض مرادفاً للمراسم والتشريفات.

ويفهم مصطلح البروتوكول على أنه مجموعة القواعد السلوكية المتحضرة. أو نظام يتفق عليه في السلوك، أو التنفيذ. ويعرف بأنه ملحق المعاهدة أو أدواتها التنفيذية.

ويعرف البروتوكول بأبسط معانيه بأنه مجموعة من القوانين والعادات والتقاليد والسلوكيات المتفق عليها في المجتمعات. ويهدف بالدرجة الأولى إلى تعزيز قيم السلوك المتحضر، على اعتبار أنه مجموعة من العادات والتقاليد التي تعارف عليها مجتمع بعينه، ويلتزم بها بغية تقديم صورة

إيجابية. والواقع ان البروتوكول هو مجموعة من السلوكيات الراسخة والمستقرة في حياة الناس، في أعمالهم ونشاطاتهم اليومية، وفي معظم الأحيان، وفي جميع المواقف.

والنتيجة الحتمية للالتزام بقواعد البروتوكول هي تقديم صورة إيجابية عن صاحبها، واحترام وتقدير الآخرين، إنزالهم منازلهم، واحترام مكانتهم سواء على مستوى الحياة العامة، أو أثناء العمل.

وتعد قواعد السلوك المتحضر أمر أساسي ومهم في حياة الناس في مختلف المواضيع، لأنها ترمي إلى نشر الرقي في المجتمع، وتعزيز مشاعر الود والألفة بين أعضائه، ومن ناحية أخرى تعمل على حماية منظومة العلاقات الخاصة بالمؤسسة.

ويعني البروتوكول في المصطلح الدارج، بالتقليد أو القاعدة، كما تعني كلمة أتكيت الذوق ومراعاة شعور الآخر. وقد نشأ المصطلح بشكل عام، في إطار عملية وضع قواعد السلوك الضروري عند المجتمعات المتحضرة، أو عند الطبقة الراقية في هذه المجتمعات. ثم تطور استخدام المصطلح ليشير إلى مجموعة القواعد، التي تضبط سلوك مجموعات من العاملين الذين يكون للمجاملة والذوق المتبادل دور مهم في عملهم. وهكذا ووفق هذا المعنى أصبحت قواعد البروتوكول مألوفة ومتطورة في العلاقات بين الملوك والرؤساء، وبين مبعوثيهم الدبلوماسيين والخاصين وفي المنظمات

والمؤتمرات الدولية. ومن ثم أصبحت قواعد البروتوكول واحدة من أهم أدوات دبلوماسية العلاقات العامة، التي تعتمد عليها في تعزيز وتطوير وتنمية علاقات المؤسسة بكافة الأطراف المرتبطة بها.

وفي هذا الإطار يتأكد بأنه كلما اتسع نطاق معاملات وعلاقات المؤسسة، كلما أصبحت قواعد السلوك القائمة على المجاملة والذوق أكثر استخداماً.

البروتوكول في المفهوم القانوني

يطلق البروتوكول في المفهوم القانوني، على ملحقات المعاهدة، أو الاتفاق التنفيذي للمعاهدة، أو يكون البروتوكول هو المعاهدة نفسها. كما قد يطلق على المذكرات أو المحاضر المتفق عليها، التي يرجع إليها أطراف المعاهدة، عند الاختلاف في التفسير. ويطلق على ملحقات المعاهدة "بروتوكولا"، عندما تنظم أموراً مكملية للمعاهدة، مثل البروتوكولات الملحقه بالعهدين الدوليين، للحقوق السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية لعام ١٩٦٦. فقد الحق بكل عهد بروتوكول خاص بالتسوية السلمية للمنازعات، كما الحق بروتوكول اختياري باتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية لعام ١٩٦١، بشأن ما ينشأ من منازعات حول تفسير هذه الاتفاقية وتطبيقها. والبروتوكول، كما في هذه الحالة، مستقل وليس مكملاً للاتفاقية. وقد يتم تدارك بعض النقص في المعاهدة في بروتوكول يبرم بعد

تاريخ إبرامها الأول بسنوات، ومثال ذلك بروتوكول ١٩٦٧ المكمل لاتفاقية جنيف الخاصة باللاجئين، المبرمة عام ١٩٥١، والملحقان الدوليان المبرمان عام ١٩٧٧، والمكملان لاتفاقيات جنيف الأربع لعام ١٩٤٩، ويمثل هذان الملحقان أو البروتوكولان الأول والثاني تطوراً وإكمالاً للاتفاقيات الأربع.

وقد كانت كلمة بروتوكول إحدى الكلمات المرادفة لكلمة (معاهدة)، مع فارق واحد وهو ان البروتوكول اقل مرتبة أو ملحق فقط أو منفذ للمعاهدة، في الوقت الذي كان فيه العرف يجري على التمييز بين المعاهدة **TREATY** والاتفاقية **CONVENTIO**، والاتفاق **ACCORD** والميثاق **CHARTER**، والعهد **COVENTANT** والبروتوكول، والوفيق **.ENTENTE**



مفهوم البروتوكول:

البروتوكول هو فن التعامل مع الغير، وتحكمه مجموعة من القواعد التي قد تكون مكتوبة، أو قد جرى العرف على إتباعها، أي أن البروتوكول هو التقليد أو القاعدة، وإذا كانت قواعد البروتوكول قد أصبحت في معظمها قواعد عالمية، فإن جزءاً مهماً منها لا يزال يحمل الطابع المحلي الخاص بكل دولة، مما يعنى أن قواعد البروتوكول العامة تسمح ببعض الخصوصيات، وفق تقاليد المجتمعات وتطورها، بما لا يخل بهذه القواعد العامة.

البروتوكول الدبلوماسي :

يدل على وجود نمط من القواعد والتقاليد والأعراف والاتفاقات التي يشيع استخدامها في العلاقات الدولية فقد شكلت على مر العصور القواعد المقبولة عموماً والتي تشمل جميع الممارسات الدبلوماسية، البروتوكول الدبلوماسي أصبح لا غنى عنه لتنفيذ أي مهام دبلوماسية سواء أكانت زيارة رسمية أو اجتماع لرؤساء الدول أو عقد مؤتمر دولي أو مراسلات خارجية أو اعتماد مبعوثين دبلوماسيين ولذلك يعتبر البروتوكول أداة سياسية حساسة من الناحية الدبلوماسية، وبطبيعة الحال لكل دولة بروتوكول خاص بها حددته بالاعتماد على تاريخها وخلفيتها الثقافية وقواعد البروتوكول بشكل عام تبقى دون تغيير.

تعالج قواعد البروتوكول تبعاً لأربع نقاط أساسية :

الأولى: إن البروتوكول ينصرف إلى الجزء الرسمي الإلزامي في مجال العمل الدبلوماسي والعمل الرسمي بين الدول، ولذلك فإن الإخلال بالجزء الرسمي يؤدي حتماً إلى أضرار في مجمل العلاقات الدبلوماسية والسياسية أيضاً، وذلك وفق درجة أهمية وحساسية هذه العلاقات.

الثانية: يختلف البروتوكول عن العلاقات العامة، كما يتفق معها في وجوه أخرى؛ فكلهما يقع في إطار واحد ويهدفان إلى تحقيق الانسجام في علاقات الأفراد، بما يجعل هذه العلاقات أداة لتيسير

المعاملات، وليست عقبة أو عبئا عليها، ولكن هذا الاتفاق والتماثل بين البروتوكول والعلاقات العامة، يجب ألا يخفي اختلافا جوهريا بينهما، هو في أن البروتوكول نظام وقواعد تمارس بشكل إجباري، ويؤدي تجاهلها إلى الإضرار بعلاقات الدول، بينما العلاقات العامة تتوجه إلى عموم الناس، ويترتب على تجاهلها تعقد العلاقات وتعثر المعاملات في قطاع معين، ويضاف إلى ذلك أن قواعد العلاقات العامة متطورة وغير محصورة، خلافا لقواعد البروتوكول بالمفهوم الرسمي التقليدي .

الثالثة: أن قواعد البروتوكول تختلف عن مدونة السلوك لمألوفة في المجال الأخلاقي، فمدونة السلوك لها طابع أخلاقي معنوي، أما قواعد البروتوكول فهي تعالج مجالا مختلفا في السلوكيات الدبلوماسية، وتطبق على فئة خاصة، وتعنى بالقواعد السلوكية الخارجية العامة، خلافا لمدونة السلوك، التي تضع قواعد التعامل في مجال محدد، لتساعد أطرافه في الوصول إلى نتائج محددة، فهذه القواعد مطلوبة لتسهيل الوصول إلى غاية أبعد، بينما قواعد البروتوكول مقصودة لذاتها، وهدف احترامها قد يكون غير مباشر، وهو تفادي تأثير العلاقات السياسية بمشكلات العلاقات الدبلوماسية.

الرابعة: إن تجاهل الدولة أو الدبلوماسي لبعض قواعد البروتوكول، قد يدفع الدولة المتضررة إلى الرد، ويتوقف الرد على نوع المخالفة، وهل تعد المخالفة انتهاكا لقاعدة قانونية، أم لقاعدة من قواعد المجاملة، التي يجب أن تراعى فيها قاعدة المعاملة بالمثل، فعلى سبيل المثال، فإن الدولة قد تعتمد إلى تأخير موعد تقديم السفير الأجنبي أوراق اعتماده إلى رئيس الدولة، لتعبر بذلك عن موقف غير ودي تجاه دولة السفير؛ أو قد لا تدعوه إلى الحفلات الرسمية واللقاءات الرسمية، أو قد تعتمد إلى المماطلة في ترتيب المواعيد، التي يطلبها مع المسؤولين، وهذه التصرفات تدخل في إطار المجاملات، وعدم احترامها لا يعني انتهاك واجب قانوني محدد.



البروتوكول والمجاملات والمراسلات والزيارات:

من صور المجاملات الدولية :

التهاني: جرت العادة أن يتبادل رؤساء الدول التهاني بالأعياد القومية والدينية، وكذلك في المناسبات المهمة كالزواج، أو تأييد قرار سياسي خاص له دلالاته وتأثيره، أو النجاة من محاولة اغتيال أو من كارثة قومية، أو النجاح في الانتخابات.

التعازي: يتبادل الرؤساء برقيات التعازي في وفاة الشخصيات العامة أو أفراد الأسرة أو وقوع الكوارث الطبيعية كالزلازل والأمراض، وفي مثل هذه المناسبات، تعلن الدول الحداد لمدة تحددها كل دولة، فيما لا يقل عن ثلاثة أيام ولا يجاوز سبعة أيام، لوفاة رئيس دولة أخرى، ويمكن أن تنعكس الأعلام مجاملة للدولة الأخرى خلال مدة الحداد.

تبادل الهدايا: ويدخل في باب المجاملات تبادل الهدايا والتهاني، في المناسبات المختلفة، وتبادل الأوسمة. ويقضي العرف الدبلوماسي بعدم دعوة الدولة المضيضة ممثل الدولة التي بينها وبين دولة أخرى حرب، عند زيارة رئيسها الدولة الأولى إلى المناسبات الرسمية تكريماً للضيف، وكذلك عدم دعوة ممثلي الدولة التي لا تعترف بها دولة الضيف.

زيارة الأماكن الحساسة: ومن صور المجاملات كذلك، أن يطلب رئيس الدولة الضيف زيارة بعض الأماكن ذات الأهمية المعنوية لدى الدولة المضيضة، مثل طلب الرئيس كلينتون عام ١٩٩٥ خلال زيارته لمصر زيارة قبر الرئيس السادات، ولم يكن ذلك مدرجا في برنامج الزيارة .

الاعتذار: ومن صور المجاملات الحديثة، اعتذار رؤساء الدول عما ألحقته دولهم من أضرار قومية أو إنسانية لدول أخرى، حتى أطلق على هذا الاتجاه دبلوماسية الاعتذار ومثال ذلك اعتذار اليابان لدول جنوب شرق آسيا، عما ألحقته اليابان بها خلال الحرب العالمية الثانية.

التعاون وتقديم المساعدات: ومن صور المجاملات تقديم المساعدات المادية والفنية، خاصة في أوقات الكوارث، وهذه المساعدات قد تستخدم أحياناً في التعبير عن مواقف سياسية، ومثال ذلك مسارعة إسرائيل والسلطة الفلسطينية إلى تقديم العون بشكل ظاهر للاجئين كوسوفاء، في إشارة واضحة من كلا الطرفين إلى تفسيرهما الخاص لهذه المأساة.



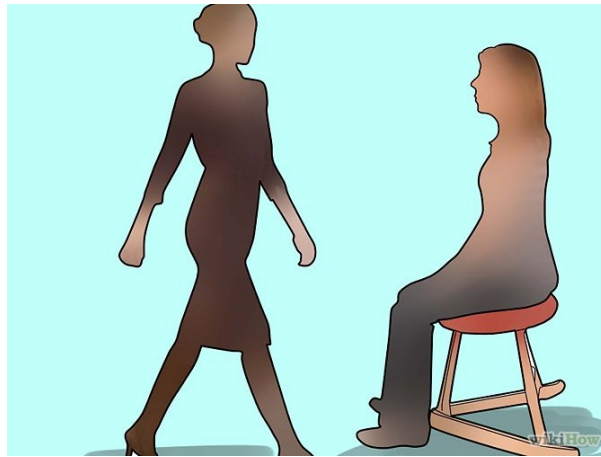
العلاقات الدولية الدبلوماسية

مفهوم الدبلوماسية :

وتعني الدبلوماسية إدارة العلاقات الرسمية بين الدول فهي تقوم على الاتصالات وعملية المفاوضات باعتبارها طريقة لتنظيم العلاقات الدولية، وهي كلمة يونانية اشتقت من كلمة دبلون أو دبلوم ومعناها طبق أو ثنى فلقد كانت تختتم جميع جوازات السفر ورخص المرور على طرق الإمبراطورية الرومانية وقوائم المسافرين والبضائع على صفائح معدنية ذات وجهين مطبقين سويا بطريقة خاصة وكانت تذاكر المرور هذه تسمى دبلومات واتسعت كلمة دبلوما حتى شملت وثائق رسمية غير معدنية التي تمنح المزايا أو تحتوي على اتفاقات مع جماعات أو قبائل أجنبية .

ويطلق اصطلاح الدبلوماسية على الأسلوب أو الطريقة التي تدار بها الاتصالات الخارجية فيقال الدبلوماسية الرئاسية أو الدبلوماسية السرية أو دبلوماسية المؤتمرات، وأخيرا جرى العرف على إطلاق اصطلاح الدبلوماسية مرادفا للباقة والكياسة وحسن التصرف فيوصف الشخص بأنه دبلوماسي إذا كان مجاملا في تعامله مع الآخرين .

إن الدبلوماسية علم وفن فهي علم يدرس كيفية إدارة و تنظيم العلاقات الدولية وتبادل البعثات وتسوية الخلافات وهي فن يعكس أسلوب ممارسة العلاقات الدبلوماسية بوساطة السفراء والمبعوثين كل بطريقته الخاصة.



وبصفة عامة تعد الدبلوماسية أداة لتنفيذ السياسة الخارجية للدولة وهي أسلوب يقوم على التفاوض في سبيل إقناع الأطراف الأخرى بدلا من اللجوء إلى العنف، وبالتالي فالدبلوماسية هي فن وضع برامج السياسة الخارجية موضع التنفيذ بالتفاوض.

وأن معاهدتي فيينا واكس لاشابل قد نجم عنهما الكثير من القرارات التي وضعت أسس الدبلوماسية بشكلها التقليدي والحديث ومنها على سبيل المثال إقامة البعثات الدبلوماسية الدائمة وتصنيف فئات الدبلوماسيين على أساس :

١- السفراء غير العاديين.

٢- المبعوثين والوزراء المفوضين ومبعوثي البابا.

٣- الوزراء المقيمين.

٤- القائمين بالأعمال الدائمين والمؤقتين.

تطور الدبلوماسية الدولية:

تعتبر الدبلوماسية قديمة قدم التاريخ وتطور فن الدبلوماسية خلال العصور التاريخية المتعاقبة وقد عرفت الإنسانية فن التعامل الدبلوماسي والعلاقات الدبلوماسية منذ مرحلة ما قبل الميلاد وإن كانت بمفاهيم وبوسائل مختلفة عما أصبحت عليه في العصر الحديث .

يعتبر بعض مؤرخي التاريخ الدبلوماسي أن الدبلوماسية بمفهومها الحديث ظهرت منذ منتصف القرن الخامس عشر وذلك عندما بعث (فرانيسكو سفورزا) دوق إمارة (ميلانو) أول سفير له ليقوم بصفة دائمة لدى إمارة (جنوة) عام ١٤٥٠، وكان ذلك ظهورا لما سمي بالدبلوماسية التقليدية التي امتدت حتى نهاية الحرب العالمية الأولى والتي تعني سيطرة القوى الأوروبية الكبرى على تفاعلات العلاقات الدولية إلى حد كبير .

كما تجدر الإشارة إلى أن الدبلوماسية التقليدية انطلقت من الفهم الأوروبي لطبيعة العلاقات الدولية ودور الدولة، وكان من أهم الأساليب التي قامت عليها الممارسات الدبلوماسية التقليدية استعراضات القوة العسكرية والتجسس والدعاية والسرية وكانت الدبلوماسية التقليدية تبرر اللجوء إلى القوة في العلاقات الدولية فهي تؤمن بسياسة القوة في المجتمع الدولي وهذا ما يفسر جمع هذه الدبلوماسية بين فن التمكين وفن التوفيق وفن الإكراه وهذه السياسة هي التي مهدت لولادة نظام القوى ليكون أداة للدبلوماسية التقليدية .

غير أن ولادة عصابة الأمم وطرح قضية الاستعمار في المجتمع الدولي قد وضع حدا للدبلوماسية التقليدية وهذا ما مهد لظهور الدبلوماسية الحديثة والتي تعني في جوهرها الخروج من نطاق السرية ومحدودية الاتصالات والتأثير والدخول إلى ما يمكن تسميته بالدبلوماسية الشعبية التي يزداد فيها تأثير الرأي العام وتتعدد فيها مصادر التأثير وصنع القرار من خلال عصابة الأمم وقد تعززت هذه الدبلوماسية مع قيام الأمم المتحدة ومهدت لطرح فكرة ديمقراطية العلاقات الدولية بحيث تشارك كل وحدات النظام الدولي في تحديد طبيعة هذا النظام ومراكز قوته والنظم التي ترعى مصالحه بعيدا عن سياسة الاستئثار والهيمنة .

وفي هذا السياق في إطار تطور أفاق العمل الدبلوماسي على المستوى الدولي قد عرف علم العلاقات الدولية دبلوماسية القمة والتي تعني المؤتمرات الدبلوماسية لرؤساء الحكومات وتتناول عادة قضايا وطنية ودولية أساسية وتتم الاتصالات على مستوى القمة إما بأسلوب اللقاءات الشخصية المباشرة أو بالاتصالات الهاتفية بين هؤلاء القادة والرؤساء والتي أصبح يطلق عليها بلغة الدبلوماسية المعاصرة (دبلوماسية الهاتف) .

على الرغم من هذا التطور العالمي في فهم الدبلوماسية و طرق ممارستها ظلت دبلوماسية القوة موجودة فالتفاوض تحت وطأة القوة اوجد ما يمكن تسميته بدبلوماسية القوة وقد عرفت ألمانيا النازية هذا النوع من الدبلوماسية غير أن إسرائيل تعد مثالا بارزا لاستخدام دبلوماسية القوة في وقتنا الحالي وذلك في ضوء حوزتها لأحدث ترسانة عسكرية في العالم .

الدبلوماسية والقانون الدولي:

قانون العلاقات الدبلوماسية:

لابد للدبلوماسية أن تستند إلى قواعد وأحكام وأصول تنظم عملها، إذ بدون هذه القواعد لا يمكن للدبلوماسية أن تؤدي عملها بنجاح، وخاصة أن للدول مصالح وأهداف مختلفة مما يجعلها عرضة للتصادم مع بعضها، ومن هنا يأتي قانون العلاقات الدبلوماسية كقواعد منظمة للدبلوماسية والعمل الدبلوماسي والذي هو في الحقيقة جزء من القانون الدولي، كما أنه أيضا جزء من القانون الداخلي الخاص بكل دولة على حدة وذلك طبقا للقانون الدولي العام، ومن المصادر الأساسية التي يستقي منها قانون العلاقات الدبلوماسية أحكامه وقوانينه:

١. **العرف** : قانون العلاقات الدبلوماسية يستمد أحكامه من العرف الدولي، وما الأعراف إلا أحكام قانونية غير مكتوبة، وأن الممارسات الطويلة لها قد رسختها بحيث جعلت منها أحكام ملزمة وواجبة التطبيق من قبل الدول.
٢. **المعاهدات والاتفاقيات الدولية**: تعتبر مصدرا رسميا من مصادر قانون العلاقات الدبلوماسية، وتصنف من حيث أهميتها إلى المعاهدات والاتفاقيات العامة والمعاهدات والاتفاقيات الخاصة، العامة تتضمن قواعد قانونية دولية عامة واجبة التطبيق لدى عدد كبير من الدول كاتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية عام ١٩٦١، أما المعاهدات الخاصة فإن تأثيرها أقل من العامة والسبب في ذلك الغرض الذي تنشأ من أجله و الذي غالبا ما يكون لتنظيم العلاقات الدبلوماسية بين دولتين، كمعاهدة لاتران المبرمة في عام ١٩٢٩ بين إيطاليا ودولة الفاتيكان .
٣. **آراء فقهاء القانون الدولي والدبلوماسية**: وهم من شغلوا مناصب استشارية في دولهم أو في المنظمات الدولية أو ممن عملوا سفراء لبلادهم، حيث يقومون بإجراء بحوث ودراسات حول ما يعترضهم من مشكلات في العلاقات الدبلوماسية، ومن أشهرهم H. Grotius، Harold Nicolson، وهناك من عمل ضمن هيئات علمية تعنى بقضايا القانون الدبلوماسي كالعالم الإيطالي باسكال فيور، وأيضا هناك هيئات علمية تعنى بالقانون الدولي والتي بذلت مجهود في سبيل تدوين القواعد المنظمة

للعلاقات الدبلوماسية كمشروع جامعة هارفارد ١٩٣٢ الذي اهتم بموضوع الامتيازات والحصانات الدبلوماسية .

٤. **قرارات وفتاوي محكمة العدل الدولية:** تتمثل قرارات المحكمة الدولية في أن جميع الأعضاء في هيئة الأمم المتحدة وغير الأعضاء (ضمن شروط خاصة) لها الحق في عرض دعاواها على المحكمة لاتخاذ قرار بشأنها وتعهدا بالالتزام بها، وأن القرارات التي صدرت عن محكمة العدل الدولية في القضايا العلاقات الدبلوماسية ضئيلة نسبيا، كقرار الصادر ١٩٥٠ المتعلق باللجوء السياسي.
٥. **المؤتمرات الدولية والاتفاقيات الخاصة بالدبلوماسية:** لعبت دورا متميز في تثبيت وتدوين القواعد الخاصة بتنظيم العلاقات الدبلوماسية، وأهم المؤتمرات الدولية مؤتمر فيينا للعلاقات الدبلوماسية والذي سنتاوله بشيء من التفصيل .

مؤتمر فيينا للعلاقات الدبلوماسية :

عقد هذا المؤتمر بإشراف هيئة الأمم المتحدة والذي توصل إلى أول اتفاقية دولية في التمثيل الدبلوماسي بأبعاده المختلفة، تم التوقيع عليها من قبل المفوضون الموكلون من حكوماتهم في فيينا في اليوم الثامن عشر من شهر ابريل ١٩٦١، احتوت هذه الاتفاقية على (٥٣) مادة أكدت فيها على القواعد الخاصة بالبعثات الدبلوماسية الدائمة، حيث تم فيها:

١. تحديد تسميات أعضاء البعثة ومهامهم وحقوق كل من الدولة المعتمدة والدولة المعتمد لديها فأوضحت هذه الاتفاقية كيف أنه لا يتم اعتماد البعثة الدبلوماسية في الدول المعتمد لديها ما لم توافق على ذلك ويحق لها الامتناع عن قبول شخص معين ضمن البعثة دون التصريح عن الأسباب للدولة المعتمدة .
٢. تقوم الدولة المعتمد لديها بتوفير المباني والتسهيلات والأدوات اللازمة لخدمة البعثة كذلك لا يجوز لها التدخل واقتحام مباني وممتلكات البعثة وأدواتها .
٣. الممثل الدبلوماسي لا يجوز القبض عليه أو حجزه ويجب أن يعامل بالاحترام اللازم له وهو يتمتع بالحصانة القضائية الجنائية والقضائية المدنية إلا في حالات خاصة (كدعوى على عقار خاص في

ارض الدولة المعتمدة لديها وكان الممثل الدبلوماسي قد شغلها لحساب دولته أو دعوى خاصة بميراث أو دعوى متعلقة بمهنة حرة (في هذه الحالات يمكن اتخاذ إجراء قضائي ضده .

٤. تعفى البعثة الدبلوماسية من الضرائب والرسوم على أعمالها الرسمية ماعدا الضرائب على عقارات خاصة خارج البعثة و ضرائب الدخل الخاص، في حالة قطع العلاقات الدبلوماسية أو في حال الحرب تتعهد الدولة المعتمد لديها بحماية أعضاء البعثة وأسرهـم والعمل على تأمين سفرهم إلى بلادهم بأمان وسلامة .



القوة و الدبلوماسية :

مع أن الدبلوماسية قد لعبت دورا مهما في حل الكثير من النزاعات الدولية في مرحلة ما بعد الحرب العالمية الأولى إلا أن اختلال ميزان القوى بين الدول الأوربية الكبرى فيما بعد أدى إلى اندلاع الحرب العالمية الثانية عام ١٩٣٩ و بعد انتهائها اخذ المجتمع الدولي بقيادة الدول المنتصرة والأقوى على الساحة في إنشاء هيئة الأمم المتحدة كأداة جديدة للسلام الدولي تجمع بين مختلف الشعوب وتسعى لتحقيق السلام العالمي عن طريق الحوار والاتصالات المستمرة عبر هذه القناة الدبلوماسية الجديدة ومع ذلك فان ما حدث عند قيام عصبة الأمم تكرر مرة أخرى حين احتفظت الدول الأقوى بمركز الصدارة في المنظمة عن طريق عضويتها الدائمة في مجلس الأمن وتمتعها بسبب ذلك بصلاحيات واسعة وقدرة على التأثير على مقتضيات السلام و الأمن الدوليين .

أتاحت الأمم المتحدة لكافة الشعوب و الدول المستقلة الفرصة للتعبير عن نفسها والاستعاضة بها في كثير من الأحيان عن الاتصالات الدبلوماسية التقليدية .فمن خلال الدبلوماسية المتعددة الأطراف تمكنت كافة الدول من إجراء المشاورات المستمرة وتحقيق مصالحها إما عن طريق لفت أنظار المجتمع الدولي أحيانا إلى ما تواجهه من مصاعب أو عبر انضمامها إلى تجمعات أو ائتلافات تسعى إلى تحقيق أهداف أو غايات معينة .

مع أن العالم قد شهد العديد من الأحداث والتطورات منذ انتهاء الحرب العالمية الثانية وعلى رأسها الحرب الباردة التي خبت أحيانا واشتدت أحيانا أخرى .فان القوة كانت ولا تزال المتغير الأساسي الذي أثر ويؤثر على المؤسسات التي ابتدعتها المجتمعات البشرية للاتصال أو الحوار أو التفاوض وفي طليعتها الدبلوماسية، على الرغم من أن استخدام القوة العسكرية لا يزال الخيار الأصعب لدى كافة الدول إلا أن ذلك لم يمنع من التحول إلى وسائل أخرى قد تكون أشد في وقعها وتأثيرها من الوسائل العسكرية، إن الحظر أو المقاطعة أو تقديم المساعدات الخارجية كلها أمور تستخدم لتحقيق الأهداف وتعزيز القوة وتعمل لصالح الطرف القوي على حساب الطرف الأضعف، صحيح أن الدبلوماسية ما تزال الوسيلة الأساسية لتحقيق المصالح بصرف النظر عن نجاحها أو فشلها أحيانا، وصحيح أن

المجتمع الدولي قد أقر أسسها وإجراءاتها وحصاناتها وامتيازاتها إلا أن ذلك لم يمنع من الاعتراف بدور القوة حتى على مستوى التمثيل الدبلوماسي لا بين الدول القوية والدول الأصغر والأضعف على نحو ما كان عليه الأمر سابقاً، كما أن اعتراف دولة بدولة أخرى قانونياً ودبلوماسياً لا يعني بالضرورة إقامة علاقات دبلوماسية على مستوى السفراء .

وبالتالي فإن القوة باستخداماتها المختلفة وأوجهها المتعددة ظاهرة إنسانية لم يجد المجتمع الدولي مفراً من الاعتراف بها في مختلف العصور ومادام على المجتمع أن يتعايش معها ويقر بوجودها فإن الدبلوماسية ستتأثر بها وبمقوماتها المختلفة بالرغم من أهمية هذه المهنة في عالم يفتقر إلى الوسائل التي تمكنه من العيش بسلام .

المهام الرئيسية للدبلوماسية :

إن الهدف من الدبلوماسية هو إيجاد علاقات ودية بين دولة المبعوث الدبلوماسي والدولة المعتمد لديها وقد نصت المادة الثالثة من اتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية على أهم وظائف البعثة الدبلوماسية وعددتها فيما يلي:

- ١- تمثيل الدولة المعتمدة في الدولة المعتمد لديها.
- ٢- حماية مصالح الدولة المعتمدة ومصالح رعاياها في الدولة المعتمدة لديها ضمن الحدود التي يقرها القانون الدولي.
- ٣- التفاوض مع حكومة الدولة المعتمدة لديها .
- ٤- استطلاع الأحوال والتطورات في الدولة المعتمدة لديها بجميع الوسائل المشروعة .
- ٥- تعزيز العلاقات الودية بين الدولة المعتمدة والدولة المعتمد لديها وإنماء علاقاتها الاقتصادية والثقافية والعلمية .

وبالتالي فإن للدبلوماسية أربع مهام رئيسية تكمل بعضها :

- ١- يقع على كاهل الدبلوماسية تحديد ما تتوخاه من أهداف استنادا الى ما تملكه الدولة من موارد قوة المتاحة أو المحتملة وذلك لأن الأهداف لا يمكن أن تنفصل عن قاعدتها من الموارد القومية.
- ٢- وعلى عاتق الدبلوماسية يقع تحديد أهداف الدول الأخرى وتقدير حجم الموارد الفعلية والكامنة والمساندة لها .
- ٣- على الدبلوماسية أن تحدد إلى أي مدى يمكن أن تلتقي أهدافها أو تتعارض مع أهداف الدول الأخرى .
- ٤- يأتي بعدها دور الدبلوماسية في اختيار الوسائل الملائمة لطبيعة الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها .

المهام التفاوضية للعمل الدبلوماسي :

يعد التفاوض أحد وسائل تسوية المنازعات الدولية وهو يهدف إلى صياغة اتفاق مشترك بين الأطراف المتنازعة في إطار رعاية مصالحهم المتبادلة، وينطوي التفاوض على عملية المساومة بين أطرافه الذين يختلفون في أهدافهم وقدراتهم ومصالحهم .

وفي ضوء ذلك يمكن النظر إلى التفاوض باعتباره أهم وظائف العمل الدبلوماسي إن لم يكن أهمها على الإطلاق هذا فضلا عن كون التفاوض يمثل المحك الرئيسي لكفاءة دبلوماسية الدولة ولقدرات القائمين عليها .

مفهوم التفاوض :

التفاوض هو أحد أشكال التفاعل تحاول فيه الحكومات والأفراد والمنظمات إدارة بعض مصالحهم العامة المتصارعة، التفاوض هو إحدى العمليات السياسية وإحدى عمليات صنع القرار، وبالتالي فالتفاوض هو وسيلة دبلوماسية للتسوية السلمية للمنازعات الدولية وهو أداة لتنمية المصالح الوطنية للدول وتعكس الرغبة في التوصل الى اتفاق مشترك وتقديم تنازلات متبادلة .

نتائج المفاوضات الدولية :

عندما يؤدي الحوار بين الأطراف المتفاوضة إلى دخول هذه الأطراف في عملية المفاوضات وحينما يقدر لهذه المفاوضات النجاح يقوم المتفاوضون بتسجيل نتائج مفاوضاتهم في وثائق دولية مختلفة وفي مقدمتها:

المعاهدات الدولية:

إن المعاهدات تطلق على العقود الدولية التي لها أهمية خاصة بالنسبة لأهدافها أو لموضوعها أو لمكانة الدول الموقعة عليها وغالبا ما تكون ذات صيغة سياسية، إما الإتفاقيات فإنها تتضمن تعهدات ثانوية محدودة قد تخص مسائل اقتصادية أو تجارية أو ثقافية .

أما بالنسبة للكيفية التي تعقد بها المعاهدات الدولية يمكن القول أنه لا يوجد في دساتير الدول ما يمنع رؤسائها من القيام بعقد المعاهدات بأنفسهم ورغم ذلك لم يحدث ان قام رؤساء الدول بالتفاوض مباشرة مع ممثلي دول أخرى والتعاقد معهم ويرجع السبب في ذلك إلى خوفهم من التسرع في عقد معاهدات دون تمهل أو تدبير كاف، وجرى العرف الدولي على أن يعهد بمهمة

التفاوض في عقد المعاهدات الدولية الى وزراء الخارجية أو الممثلين الدبلوماسيين للدولة بناء على تعليمات محددة تصدر إليهم من حكوماتهم .

البروتوكولات الدولية:

يعرف البروتوكول بأنه الاتفاق الذي تتوصل إليه الأطراف المتعاقدة ويتضمن أحد الموضوعات التي تدخل في دائرة علاقاتها المتبادلة ومن أنواع هذه البروتوكولات:

البروتوكول الإضافي: يتضمن الشروط الإضافية التي لم يأت ذكرها أو تلك التي تعذر وضعها في المعاهدة .

البروتوكول النهائي: يتضمن الإشارة إلى كيفية إتمام بعض الشروط التي ورد ذكرها في المعاهدة.

بروتوكول التصديق: وثيقة التصديق التي يتبادلها الرؤساء فيما بينهم لجعل المعاهدة نافذة المفعول.

بروتوكول التحكيم: اتفاق بين دولتين أو أكثر لعرض أي خلاف طارئ بينهما على هيئة دولية قضائية أو سياسية ترتضي الأطراف المتعاقدة بالأحكام التي تصدر عنها.

المواثيق:

هي عقود دولية تحتوي على ضمانات و تعهدات تقدمها الدول الأعضاء لاتخاذ خطوات سياسية موحدة تجاه قضية معينة ذات طابع دولي وأهم ما يميز الميثاق عن المعاهدة هو أن المواثيق تتميز بكونها تتم في جو خاص مشبع بالود والرغبة في تنفيذ الضمانات والتعهدات المتفق عليها.

الاتفاقات المؤقتة:

عندما لا ترغب الدول في الارتباط بتعهدات صريحة ودائمة تقوم بعقد الإتفاقات المؤقتة وفي هذه الحال ترتبط الدولة المعنية بالتزام محدود تجاه الدولة أو الدول الأخرى .

البعثات الدبلوماسية :

هناك شكلان من البعثات الدبلوماسية الدائمة اعتمدتها أو تعتمدها الدول في تبادلها الدبلوماسي الدائم :

السفارة: تعتبر أرقى أشكال البعثات في حال رؤسها شخص برتبة سفير يعتمده رئيس دولة لدولة أخرى.

المفوضية: هي بعثة دبلوماسية من الدرجة الثانية يرأسها عادة وزير مفوض معتمد من رئيس دولة لدى رئيس دولة أخرى ولكنه أقل رتبة من السفير لجهة الأسبقية فقط مع أنه يتمتع بجميع صلاحيات السفير، ويوجد أشكال من البعثات الدبلوماسية التي تتخذ اسم **المفوضية السامية** أو التي تنشأ بين دول تجمع بينها رابطة ولاء سياسية مثل رابطة الشعوب البريطانية (الكومنولث) أو جماعة دومينون الفرنسية حيث يرأس المفوضية مفوض سام يتمتع بامتيازات السفير وصلاحياته ويختلف عن السفير العادي بأنه لا يقدم كتاب اعتماد إذا كان رئيس الدولة مازال رئيسا للدولة المعنية في (الكومنولث أو الدومينون).

وهناك بعثات تتخذ اسم **الوفود الدائمة** لدى منظمة الأمم المتحدة التي يرأسها موظف برتبة سفير أو وزير مفوض معتمد من رئيس دولة لدى الأمين العام للمنظمة ويقدم كتاب اعتماده إليه، وأيضاً **بعثات موفدة إلى منظمات إقليمية وقارية** يرأسها موظفون دبلوماسيون أو إداريون أو فنيون تحدد وظائفهم وصلاحياتهم الاتفاقات المبرمة بهذا الخصوص لاسيما مسألة تنظيم حصاناتهم وامتيازاتهم .

من اجل قيام البعثة بوظائفها على أكمل وجه فهي تتضمن التنظيم التالي :

١. ديوان الاستشاري: هو الجهاز الرئيسي للبعثة والذي يجري فيه إعداد وتحضير وإرسال الإجراءات التي هي من صلاحيات رئيس البعثة وفيه يتم تنسيق عمل جميع فروع أقسام البعثة

ويحتوي على الوثائق والأرشيف والرموز ويدير هذا الجهاز الموظف الذي يأتي بعد رئيس البعثة .

٢. المكتب الاقتصادي والتجاري: هو الذي يهتم بالعلاقات التجارية بين البلدين ويقوم بدراسة إمكانيات السوق بالنسبة للتصدير والاستيراد والشؤون الجمركية وأمور تتعلق بتوطيد العلاقات الاقتصادية .

٣. المكتب العسكري: ويرأسها الملحقون العسكريون وتقوم وظيفته على مراقبة أوضاع البلد عسكريا والاستعلام بالوسائل المشروعة عن أوضاع هذا البلد .

٤. مكتب المستشار الثقافي: يهدف الى تطوير آفاق التعاون الثقافي من خلال إعطاء منح دراسية للطلاب وتنظيم المؤتمرات والمعارض الثقافية.

٥. مكتب الصحافة: ويرأسه الملحق الثقافي الذي يقوم بالاطلاع على أخبار جميع الصحف ورفع تقرير عن مختلف التحليلات والمواقف السياسية وسياسة الدولة الخارجية ومواقف القوى والأحزاب إزاء الأزمات والمشاكل الاقتصادية والاجتماعية .

٦. مكتب الهجرة: يقوم بدراسة سوق العمل وتحضير الاتفاقيات المتعلقة بالهجرة وتنظيمها وتقنينها.

٧. المستشارية القنصلية : في حال عدم وجود بعثة قنصلية في الدولة المعتمد لديها يحق للبعثة الدبلوماسية القيام بمهام قنصلية وبالتالي إنشاء أقسام قنصلية تهتم بالوظائف المنصوص عليها في اتفاقية العلاقات القنصلية لعام ١٩٦٣.



الفئات و الأعضاء :

١. فئة المبعوثين الدبلوماسيين وتضم رئيس البعثة والموظفين الدبلوماسيين .
٢. فئة الموظفين الإداريين والفنيين العاملين في خدمة البعثة الإدارية والفنية .
٣. فئة مستخدمي البعثة كالعاملين كخدم فيها .
٤. فئة الخدم الخاص العاملين في الخدمة المنزلية لأحد أعضاء البعثة ولا يكون من مستخدمي الدولة المعتمدة.
٥. فئة الملحقين العسكريين وهم موظفين دبلوماسيين .
٦. فئة الرسل الدبلوماسيين والموظفين الإداريين .
٧. فئة الموظف الدبلوماسي (القنصلي).
٨. فئة أسر المبعوثين الدبلوماسيين والموظفين الإداريين والفنيين .



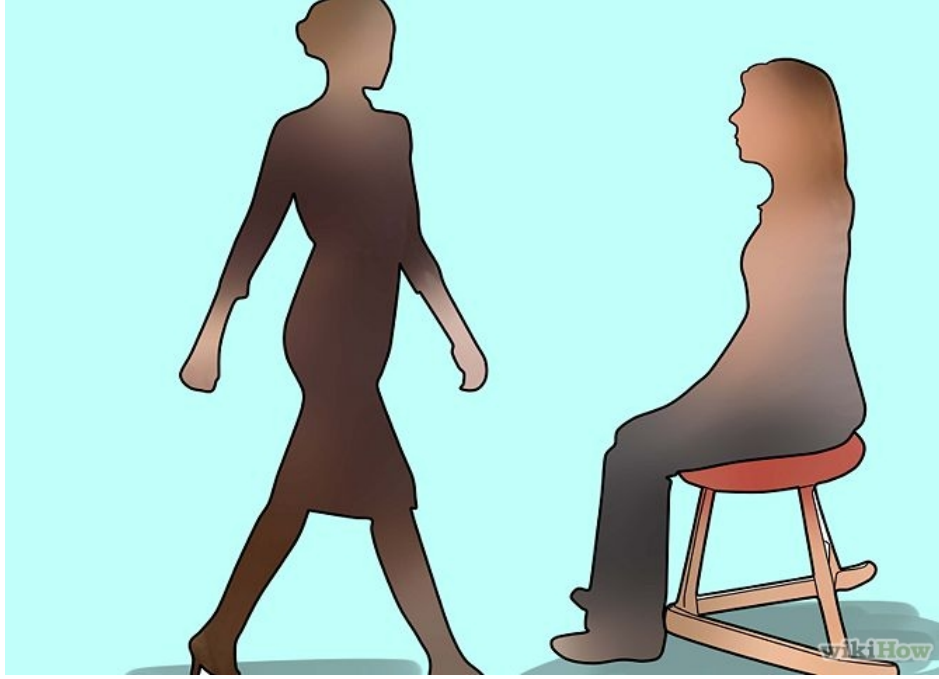
الحصانات والامتيازات الدبلوماسية :

تشمل حصانة البعثة كما نصت اتفاقية فيينا لعام ١٩٦١ :

- حصانة المقرات: وتشمل جميع الأماكن والمقرات سواء أكانت مملوكة أو مستأجرة من أجل ضمان الأداء الفعال لوظائف البعثة وتأمين استقلال عمل المبعوثين الدبلوماسيين.
 - حصانة المحفوظات والوثائق: لا يجوز تفتيشها أو مصادرتها أو التعرض لها مهما كانت الأسباب و الذرائع .
 - حصانة الاتصالات والمراسلات والحقيبة الدبلوماسية: الحفاظ على سريتها والعمل على تقديم جميع التسهيلات التي تساعد البعثة على القيام بوظائفها على أكمل وجه.
 - حصانة أعضاء البعثة: نصت اتفاقية فيينا في المادة رقم ٢٩ :
١. الحرمة الشخصية: لا يجوز إخضاع المبعوث الدبلوماسي لأي شكل من أشكال القبض أو الاعتقال ويجب أن يعامل بالاحترام الملائم لبلده.
 ٢. حرمة السكن والمستندات والأموال: أي أن تمتد الحصانة إلى سكن المبعوث ومتعته الخاصة وأغراضه ومستنداته وحسابه المصرفي وراتبه وكل هذه الأمور .

إنهاء مهمة المبعوث الدبلوماسي : يتم انتهاء مهمة المبعوث الدبلوماسي بسبب أحد الأسباب التالية :

١. أسباب تتعلق بشخص المبعوث الدبلوماسي كالوفاة والمرض والاستقالة الطوعية والتقاعد.
٢. أسباب تتعلق بالدولة المعتمدة حيث تعمل على استدعاء المبعوث الدبلوماسي لأسباب تتعلق بفقدان الثقة في الدولة المعتمد لديها.
٣. أسباب تتعلق بالدولة المعتمد لديها في حال كان الشخص غير مرغوب فيه أو غير مقبول وفي حالة الطرد فهو تعبير منها على استيائها من سلوكه وأعماله كأن يقوم بأعمال غير مشروعة مخالفة للقانون الدولي.
٤. أسباب مشتركة في حالة استقالة أو تنازل أو عزل أو وفاة رئيس إحدى الدولتين هذه تؤدي فقط إلى انتهاء مهمة المبعوث الدبلوماسي أو تغيير نظام الحكم أو قطع العلاقات الدبلوماسية أو أسباب تتعلق بمبدأ المعاملة بالمثل.



قطع العلاقات الدبلوماسية :

إن قطع العلاقات الدبلوماسية ظاهرة طارئة تعوق وتغلق سبل التفاوض والحوار بين الدول، وهو أخطر مظهر من مظاهر توتر العلاقات بين الدول بما يحويه من طرد للدبلوماسيين أو إغلاق السفارات وغير ذلك من أوجه التوتر، وهو قرار سيادي انفرادي تتخذه دولة ما اتجاه دولة أخرى لأسباب قوية تهدف من خلاله لوضع حد للعلاقة الدبلوماسية بينهما، ومن أسباب قطع العلاقات الدبلوماسية:

١. الاعتداء على حق من حقوق الدولة (قرار حكومة كندا ١٩٧٧ بطرد ثلاثة دبلوماسيين كوبيين لاتهمهم بالتجسس _قرار تونس قطع علاقاتها مع ليبيا ١٩٨٥ بسبب قيام أربع طائرات مقاتلة ليبية باختراق المجال الجوي التونسي) .
٢. قيام الحرب.
٣. تطبيق قرار صادر عن المنظمات الدولية .(قطع العلاقات الدبلوماسية مع نظام فرانكو في إسبانيا ١٩٤٦ لأنه يخالف مبادئ الأمم المتحدة _مقاطعة العراق بسبب اجتياحه للكويت)
٤. قطع العلاقات بسبب مواقف سياسية .(قرار فيتنام الجنوبية بقطع علاقاتها مع الدول التي تقيم علاقات دبلوماسية مع فيتنام الشمالية) .

الاتيكييت ليس مقتصرًا علي الشخصيات الدبلوماسية بل علي كل انسان

قواعد أدب السلوك (الأتيكيت) ومجالات تطبيقها

تمثل منظومة العلاقات المؤسسة بمختلف جماهيرها جزءاً مهماً ومعتبراً من مهمة العلاقات العامة لدرجة ان محترفي العلاقات العامة يمشون جل وقتهم في الأنشطة الاتصالية الهادفة إلى تكوين وتعزيز علاقات المؤسسة بجماهيرها، وأثناء ذلك فان المحترفون يتقنون أنشطتهم الاتصالية باعتبارهم دبلوماسيون من الدرجة الأولى، ويلتزمون بفنون الأتيكييت والبروتوكولات المتعارف عليها، ومراسم في تنفيذ الأنشطة والفعاليات المختلفة، بما تحمله من معاني دلالات سامية ومحترمة ومعتبرة لدى الآخرين، بكونها سلوكيات تهدف إلى مراعاة واحترام وتقدير الآخرين، وإنكار الذات وتعبر عن نبل وشهامة وأخلاق الملتمزم بها.

فالصفات التي يتمتع بها محترفو العلاقات العامة، هي نفسها الصفات والقيم الأخلاقية الأساسية لممارسة فنون الأتيكييت، وما تتضمنه من مجالات في اللياقة والنبل والشهامة، والأخلاق الحميدة، والتي تدل في مجملها على فروسية الملتمزم بها وذوق رفيع يتمتع به.

فالناس يحبون أن يعاملوا بطريقة محببة، وتحب أن تحظى بالاحترام والتقدير اللائقين من طرف الآخرين، وكذلك يحترمون صفاتهم ومكانتهم

ومنازلهم، ولا يقبلون التنازل عنها في بعض الأحيان. والتزام العلاقات العامة بأصول الأتيكيت والبروتوكولات المتعارف عليها يساعد بدرجة كبيرة على إنزال الناس منازلهم، وتقديرهم واحترامهم، والقاعدة الذهبية في هذا الأمر هي : الطريقة التي تحب ان تعامل بها، واعمل على ان تعامل الآخرين بهذه الطريقة، أي الطريقة التي تحبها أنت.

ولان الأشخاص عادة يحبون ان يعاملوا باحترام وتقدير، فالعلاقات العامة توفر لهم ذلك، فان مسألة كسبهم، والحصول على رضاهم ومحبته، تصبح مسألة غاية في السهولة وهذا الأسلوب يعد واحد من أهم الأسباب المستخدمة في الإقناع، ويسمى بالمقدمات الإقناعية، وبذا تصبح عملية الإقناع أكثر سهولة، وفرص التواصل تحقق نتائج أكيدة.

ان الالتزام بأدب السلوك والمعاشرة، والتصرف بلباقة عند التعامل له بالغ الأثر على الأشخاص الذين يتم التواصل معهم، وبذا تسهل عملية كسب ثقة واحترام وتقدير هؤلاء الأشخاص ليس للشخص فحسب، بل يمتد هذا الأثر ليطال للمؤسسة، والعاملين فيها أيضا، والأمر بالطبع سينعكس إيجابا على السمعة.

ان الالتزام بأصول الأتيكيت ليس مسألة معقدة، أو علم يستعصى فهمه أو يصعب تطبيقه، فهي مجرد سلوكيات اجتماعية يعرفها الجميع، والبعض يمارسها يوميا دون إن يدرك إنه يتصرف بطريقة تتناسب مع أصول

الأتيكيت، ويلتزم بقواعد البروتوكول المتفق عليها على المستوى الاجتماعي. أما على صعيد الممارسات المهنية في مجال العلاقات العامة، ومجال العلاقات الدبلوماسية، فإنه لا مجال للتجربة والخطأ في ممارسة أصول الأتيكيت، والالتزام بقواعد البروتوكول، لأن الخطأ فيها قد يكلف المؤسسة كثيراً وقد يتسبب في توتر العلاقات، نتيجة شعور الأطراف بعدم الاحترام أو التقدير، لذلك ينبغي لمحترف العلاقات العامة أن يعرف كل كبيرة وصغيرة، وكذلك صغائر الأمور المتعلقة بأصول الأتيكيت وقواعد البروتوكول.

لا تقتصر أصول الأتيكيت، وقواعد البروتوكول، ليس في مجال العمل الدبلوماسي الدولي فقط إنما على صعيد العلاقات الدبلوماسية سواء لمؤسسة صغيرة أو كبيرة، أو حتى على مستوى علاقات الأفراد ببعضهم، ضمن منظومة العلاقات العامة الإنسانية التي يكونها الفرد طوال حياته، وحتى العلاقات التي تحكم أفراد الأسرة الواحدة، فيمارسها الفرد مع أهله داخل المنزل، ومع جيرانه وأقربائه وأصدقائه وزملاءه في المدرسة أو الجامعة أو العمل، وكذلك تحكم علاقته الرسمية مهما كان طابعها. فقد ضمت الثقافة الإسلامية موروثاً عظيماً من قواعد المجاملات واللياقة وأدب السلوك، وكذلك الأمر في عادات وأنماط وتقاليده شعوب أخرى كثيرة.

ويعرف الأتيكيت أو (أدب السلوك الاجتماعي) بأنه أدب التعامل والسلوك، والمعاشرة، والتصرف بلباقة، وفن الخصال الحميدة أو المجاملة، التي تعد فن الإرضاء كي تعطي فكرة حسنة عن صاحبها.

وتمثل آداب المجاملة وفن الأتيكيت قواعد غنية وثرية لا تترك مجالاً وإلا تطرقت إليه، فهي قواعد تحكم جميع تعاملات الشخص، وسلوكه، وترتقي بحياته للأفضل، وتنقله لمستوى عال من الرقي والتحضر، وتقدم صورة إيجابية عنه لدى الآخرين.

تهتم الجزئية التالية باستعراض أهم قواعد الأتيكيت، التي مازالت في طور السلوكيات غير المقننة، ولكنها ضمن السلوكيات المتعارف عليها اجتماعياً، وتنسجم مع حاجة المؤسسات على اختلافها في تكوين وبناء منظومة علاقات مميزة، تساهم بشكل فاعل في بناء السمعة، مثل:

١. أتيكيت المجاملات
٢. أتيكيت المراسلات
٣. أتيكيت حق الأسبقية
٤. أتيكيت المناسبات الخاصة
٥. أتيكيت التحية، والمصافحة، والتقديم والتعارف.
٦. أتيكيت الحديث والاستماع والمتابعة

أتيكيت المجاملات

باعتبار المؤسسات - على اختلافها - عضواً أساسياً في المجتمع الذي تنشط فيه، فإنها كأى عضو صالح في المجتمع تهتم بمجاملة جميع جماهيرها - بدون استثناء، ومهما تنوعت - ولا تقتصر في مجاملاتها على فئة أو قطاع أو مركز بعينه، دون الآخر، إنما هو نشاط أساسي تلتزم به العلاقات العامة مع الجميع، وفي جميع المناسبات. وتأخذ المجاملات صوراً وأشكالاً متعددة، منها :

١. التهاني والتبريكات

٢. الزيارات

٣. التعازي

٤. تبادل وتقديم الهدايا والتذكارات

٥. الاعتذارات

٦. تقديم المساعدة

١٠) التهاني والتبريكات عادة ما يتبادل الناس التهاني والتبريكات فيما

بينهم في الأعياد الوطنية، والدينية، وفي المناسبات المهمة كالخطوبة والزواج، والحصول على عمل جديد، أو للنجاة من حادث أو من مصيبة...، وهناك عدد كبير جداً من المناسبات التي تحتاج للتهنئة، تحرص العلاقات على حصرها، ومتابعة

شئون كل الجماهير ومعرفة أحوالهم، ومناسباتهم.

ويجب على إدارات العلاقات العامة في المؤسسات على اختلافها أن تحتفظ بقوائم للأعياد والمناسبات الدينية للمجتمع الذي تعمل فيه، وقوائم خاصة بالمناسبات السعيدة، والمناسبات الوطنية، والدولية، وذلك لضمان التواصل مع مختلف جماهيرها بتقديم التهاني والتبريكات. ليس هذا فحسب، بل ينبغي الاحتفاظ بقوائم مماثلة لأعياد ومناسبات الدول والمجتمعات التي تتواصل معها المؤسسة، من أجل مجاملتها وتقديم التهاني التي لها في مناسباتها، لأن ذلك من شأنه أن يزيد من فعالية علاقة المؤسسة بتلك الممثلات.

ولا تقتصر المجاملة بتقديم التهئة على الأعياد والمناسبات فقط، بل يمتد لمجاملة المؤسسات الأخرى (كالمؤسسات الزميلة، أو تلك التي تعمل في نفس المجتمع أو حتى في مجتمعات أخرى وترتبط معها بعلاقات من أي نوع) في العديد من المناسبات أو الأحداث أو الإنجازات التي تمر بها في حياتها تستوجب تقديم التهاني والتبريكات لها.

وتجدر الإشارة إلى إن التبريكات والتهاني بالإضافة لكونها أسلوب فعال لبناء وتطوير العلاقات، فإنها تعتبر أيضاً فرصة ملائمة وأسلوب مميز لتجاوز الخلافات، أو عقد الصلح بين المتخاصمين.

٢٢) التعزية والمواسات تعتبر المناسبات المؤلمة فرصة للمجاملة وللتعبير عن المساندة والتعاطف والتكافل والتضامن مع الشخص المكلوم، فعادة ما يتم تعزية الأشخاص الذين فقدوا أشخاصاً أعزاء عليهم، أو أشياء عزيزة، وتعتبر المجاملة في المناسبات الأليمة أكثر أهمية وضرورة من التهئية في المناسبات السعيدة. ويفضل أن يتم تقديم التعازي بشكل متساو للجميع بغض النظر عن المكانة، وذلك لكون الأحداث الأليمة تتطلب مؤازرة ومساندة من الزملاء والمعارف والأصدقاء أكثر من الحصول على المشاركة والمساندة في المناسبات السعيدة.

وجرت العادة ان تلتزم المؤسسات بتقديم التعازي عندما يتعرض المكلوم لحادث فقدان احد من الأقارب من الدرجة الأولى، وهناك مؤسسات تهتم بتقديم التعازي في حالة فقدان أقارب من الدرجة الثانية أو الثالثة ، وهذا أمر محبب لأنه يشعر الآخرين بان هناك من يهتم بمشاعرهم مهما كانت درجة الحزن.

وتقديم التعزية بعدة أشكال أهمها وأفضلها (في حالات الوفاة) المشاركة في تشييع الجثمان، أو إيفاد وفد يمثل المؤسسة، محملاً بإكليل الزهور، لتعزية المكلوم، تليها الزيارة بهدف تقديم المساندة المباشرة وهي أفضل ما يتمناه المكلوم.

(٣) الاعتذار

باعتبار المؤسسة شخصية اجتماعية اعتبارية، واعتبار إن من يديرها هم بشر، ومن سمات البشر ارتكاب الأخطاء، لذا فإن المؤسسات ليست بمنأى عن اقرار الأخطاء، فمن الممكن أن تتسبب في خسارة مؤسسات أخرى. ويمكن للمؤسسة أن تتسبب في إلحاق ضرر غير مقصود بإحدى جماهيرها، أو قد تصدر عنها تصريحات إعلامية خاطئة أو مسيئة لأطراف أخرى، أو أتباع إجراءات جديدة غير محسوبة تضر بمصالح قطاع ما من الجماهير...، كل هذه المواقف تتطلب من المؤسسة تقديم الاعتذار للجهة أو القطاع الذي وقع عليه الضرر، وهذا الاعتذار لا يعيب المؤسسة، ولا ينقص من قدرها أو مكانتها، بل هو أمر ضروري لإعادة الأمور إلى سابق عهدها ويشترط عند تقديم الاعتذار تقديم التزامها بإنهاء الضرر الذي حدث.

وترجع أصول دبلوماسية الاعتذار على مستوى المؤسسات إلى دبلوماسية الاعتذار على مستوى الدول التي ظهرت مؤخراً، نظراً لجرأة بعض الدول وإقبالها على تقديم الاعتذار لشعوب أخرى تسببت في إلحاق الأذى والضرر بها، مثل اعتذار اليابان لدول جنوب شرق آسيا عما ألحقته بها خلال الحرب العالمية الثانية. واعتذار الولايات المتحدة لتوتسي رواندا عام ١٩٩٩ بسبب المذابح التي تعرضوا لها عام ١٩٩٤، واعتذار الأمريكيين والكنديين والاستراليين لأصحاب البلاد الأصليين من الهنود الحمر.

(٤) تبادل الهدايا

تهادوا تحابوا، قول للنبي محمد صلى الله عليه وآله وسلم، ويعد تبادل الهدايا من أهم صور المجاملات المتعارف عليها في جميع الثقافات، وتقترب الهدية عادة بالمناسبات المختلفة والهدف منها التعبير عن مشاعر المحبة والألفة، ولا يجوز تقديم الهدايا من أجل تحقيق أهداف ومصالح خاصة، لأنها إذا اتسمت بالطابع المصلحي فقدت الهدف الحقيقي منها، خاصة إذا شعر متلقي الهدية بذلك وهنا ستأتي الهدية بمردود سلبي، إذ سيشعر بأنه ليس مهماً أو مقدرًا من طرف الهادي. وتعرف الهدية بأنها سلوك طوعي، ولكن هناك من الهدايا ما تكون شبه إجباري، ففي حالة نهاية خدمة موظف ما بالمؤسسة من العيب أن لا يقدم له هدية، إذ أنها تعتبر كمكافأة نهاية الخدمة.

(٥) زيارة المرافق المهمة والمعتبرة للمضيف

يحب الناس الأشخاص الذين يهتمون بالأشياء التي لها مكانة عالية في نفوسهم، وكذلك الأمر بالنسبة للمؤسسات، فإن الضيف عندما ييدي اهتمام بمرافق المؤسسة، ويرغب بزيارتها على سبيل المجاملة، فإنه يحظى بالمزيد من الحب والاحترام والتقدير، ويعتبر هذا التقليد تقليداً من رؤساء وملوك الدول، وكذلك بالنسبة للمؤسسات فإنها دائماً ما تفخر بإنجازاتها وتنفق العلاقات العامة فيها مبالغ كبيرة لأجل تعريف جماهيرها بها، فما

بالك عندما يولي زوار المؤسسة اهتماماً بإنجازاتها ومرافقيها، هنا سيكون الاحترام والمودة والحفاوة بطريقة حميمية أكثر. ولكن في أغلب الأحيان، لا تفوت العلاقات العامة مثل هذه الفرص، وتكون مبادرة بدعوة الزوار والوفود بزيارة الأماكن المهمة، ولا يفضل أن يعتذر الزائر أو الوفد عن زيارة هذه الأماكن، مثل: خطوط الإنتاج الخاصة بالمؤسسة، وإنجازات المؤسسة على أرض الواقع، وأفرع المؤسسة.

(٦) التعاون وتقديم المساعدة:

تمثل المؤسسات على اختلافها أعضاء فاعلة في المجتمع، وكل مجموعة من المؤسسات أو الشركات التي تعمل في نفس الاتجاه، أو في نفس القطاع، تمثل مجتمعاً صغيراً وخصوصاً.

عندما تتعرض مؤسسة ما لأزمة أو كارثة، أو وضعية خاطئة، فانه من الشهامة والفروسية وكرم الأخلاق المبادرة بمد يد العون لتلك المؤسسة، وذلك التزاماً منها بالمسؤولية الاجتماعية، والأخلاقية، ولمساعدتها على الخروج من المأساة التي تلم بها.

وتستخدم عملية تقديم المساعدات للتعبير عن حسن نوايا المؤسسة تجاه

المؤسسة المتضررة، ومن ناحية ثانية سوف تحصل المؤسسة المقدمة للمساعدة على كل الاحترام والتقدير، سواء من الرأي العام، أو من المؤسسة المتضررة، وبذلك تكون قد نجحت في

تكوين علاقات متميزة

معها، والمحصلة النهائية الارتقاء بمستوى السمعة على صعيد المجتمع، وعلى صعيد المؤسسات الزميلة.

وليس بالضرورة أن يكون التعاون أو تقديم المساعدة في الأوضاع الحرجة فقط، بل يمتد تقديمها في الأوقات الاعتيادية أيضاً. ومن أشكال المساعدة التي يمكن تقديمها في الحالات الحرجة التي تمر بها المؤسسات:

- استضافة موظفي المؤسسة المتضررة في مكان مخصص لها داخل المؤسسة.
- توفير الدعم اللوجستي في حالة الحاجة لذلك.
- تقديم المساعدة المالية.
- إيفاد عمال أو موظفين أو خبراء لنجدة أو مساعدة المؤسسة الأخرى.



أتيكيت المراسلات والزيارات

يفترض أن ترتبط المؤسسات فيما بينها بعلاقات تتسم بالود والتعاون، خاصة تلك التي تعمل في نفس المجال (المؤسسات الزميلة) هذا هو الوضع الطبيعي. أما في حالات المنافسة الشديدة، وسيادة أجواء التسلط، والرغبة في السيطرة على الوضع، فإن العلاقة تتسم بالتوتر، وتأخذ منحى سلبي. وغني مهني، إذ يعتقد أن المنافسة هي شيء من الصراع، لذلك أصبح من الشائع أن تكون العلاقة الساندة بين المؤسسات التي تعمل في مجالات متباينة أكثر قوة. ويعود السبب لشعورها بالتكامل في تقديم الخدمات وتحمل المسؤوليات الاجتماعية والوطنية سوياً.

في كل الحالات، هذه العلاقات بحاجة للحفاظ عليها، وتحقيق الاستقرار الدائم فيها، وهذا يتطلب من العلاقات العامة إنجاز بعض الأنشطة المستمرة على هذا الصعيد، ومن أهم هذه الأنشطة، المراسلات، والزيارات، والمجاملات.

(١) المراسلات بين المؤسسات :

تعد المراسلات المتبادلة بين المؤسسات (زميلة النشاط أو مختلفة النشاط) أحد مؤشرات قوة أو ضعف العلاقة بينها، وتؤكد على سيادة الأجواء الودية من عدمها، وتدل على التزام إدارات العلاقات العامة بها بإيلاء الاهتمام بالمؤسسات الأخرى، من خلال مجاملتها، وتأييدها ومساندتها في

أنشطتها، بالإضافة للدلالة على درجة التعاون عبر هذه المراسلات.

وهناك العديد من المناسبات والأحداث التي يمكن اعتبارها فرصة ملائمة لمراسلة المؤسسة الأخرى، لتعزيز علاقتها معها، مثل : التهنئة والتعزية والتضامن والشكر، وطلب التعاون، وتقديم المساعدة والمساندة والتعبير عن مواقف المؤسسة تجاه قضية ما. بالإضافة للمجاملة بإرسال الرسائل في المناسبات الاجتماعية والوطنية.

وتتطلب أصول الأتيكيت تضمين هذه الرسائل عبارات المجاملة، التي تتطلبها المناسبة، وكتابتها على الورق الخاص بالمؤسسة، وترسل بمظروف مغلق (مظروف المؤسسة) وحين يختم هذا المظروف، تأخذ الرسائل الطابع الرسمي جداً، ويكتب على غلاف الرسالة اسم الشخص ولقبه الكامل، أو الإدارة الموجهة إليه ويفضل أن نستخدم فيها صيغة الجمع، والاحترام، مثل: انتم - حضرتكم - سيادتكم - معاليكم - فخامتكم، حسب مكانة الشخص الموجه إليه، سواء كان مدير إدارة، أو مدير عام، أو وزير، أو رئيس وزارة، أو رئيس دولة.

ومن الرسائل التي تستخدم بشكل دائم، رسائل العمل التي تتنوع ما بين رسائل الطلبات، والدعوة، وتسهيل المهمات، والإعلام، وتقديم المساعدة والحصول عليها.....

وصياغة هذا النوع من الرسائل يتطلب مهارة ومهنية عالية من طرف

كاتبها، فتبدأ بتحية بسيطة، وغالباً ما يكون الغرض منها واضحاً، ومبرزاً، وغير طويلة ومباشرة، وبدون مبالغة في سرد التفاصيل، لأنه ليس من اللائق المبالغة في تضيق وقت متلقي الرسالة.

اعتبارات الذوق واللياقة التي ينبغي مراعاتها عند كتابة رسائل العمل :

١. استخدام الورق الرسمي الخاص بالمؤسسة في المراسلات الرسمية للمؤسسة.
٢. كتابة اسم المخاطب كاملاً، (ولا بأس من كتابة اللقب أيضاً) وصفته.
٣. تقديم التحية بدون مبالغة، واستخدام العبارات المعبرة عن السرور.
٤. استخدام عبارات المخاطبة التي تحفظ مكانة المخاطب.
٥. تقديم الاحترام في نهاية الرسالة.
٦. التأكيد على إمكانية تقديم أية تفاصيل مطلوبة من طرف المرسل. مثل : لا تتردد في طلب أية معلومات إضافية، أو يسعدنا الرد على استفساراتكم
٧. تذييل الرسالة باسم المرسل " الاسم الأول والثاني " وتوقيعها.

(٢) الزيارات الخاصة ، وزيارات الوفود :

جرت العادة ان تتولى إدارة العلاقات العامة إدارة عمليات الاتصال

الخاصة بالمؤسسة، ليس هذا فحسب، بل تتولى إدارة عمليات التفاوض، والمشاركة في توقيع الاتفاقيات والصفقات مع المؤسسات الأخرى، ولكن قواعد الأتيكيت (أدب السلوك الاجتماعي) تتطلب من المؤسسة في بعض الأحيان إيفاد شخصية مرموقة من المؤسسة إما لزيارة المؤسسة الأخرى، أو لتوقيع اتفاق أو صفقة معينة، وذلك احتراماً وتقديراً للمؤسسة الأخرى، وبالفعل تعمل العلاقات العامة بهذا الإجراء دائماً، وفقاً لقواعد عملها، بأن العلاقات العامة يمارسها كل من يعمل بالمؤسسة، فأحياناً تحتاج من المدير التنفيذي أو أحد المدراء أو رئيس مجلس الإدارة ان يمثل المؤسسة لدى مؤسسة أخرى.

وفي بعض الأحيان تعمل العلاقات العامة بالمؤسسة على تطوير العلاقات المؤسسية المتبادلة لتصل لمرحلة إضفاء الطابع الاجتماعي على الزيارات المتبادلة بين المؤسسات، عبر كبار المديرين والرؤساء ناهيك عن الدور البارز لهذه الزيارات في تسوية الخلافات والمشكلات القائمة بين المؤسسات.

وهنا ينبغي التمييز بين نوعين من الزيارات: الزيارات الرسمية والزيارات الاجتماعية، فالأولى تحتاج إلى تنسيق، واتفاق مسبق بين مدراء العلاقات العامة في كلا المؤسستين، وذلك لتحديد البروتوكولات والمراسم الواجب إتباعها عند الزيارة، سواء كانت زيارة فردية، أو زيارة

وفدية. ومن اللياقة أن يترك للضيف تحديد موعد الزيارة، بعد توجيه الدعوة في وقت مبكر يسمح للضيف جدول أعماله، وتحديد الموعد الذي يتوافق معه.

أصول الأتيكيت الواجب مراعاتها عند الزيارات الرسمية (فردية أو وفدية) :

١. توجيه الدعوة للضيف قبل وقت كاف، ومن اللياقة من الضيف أن يقبل بهذه الدعوة.
٢. يترك للضيف الحرية الكاملة في تحديد موعد الزيارة، ما لم ترتبط بجدول أعمال المؤسسة المضيضة.
٣. إعلام الضيف بترتيبات المراسم المتبعة في المؤسسة لاستقبال الضيوف.
٤. إعداد برنامج الزيارة من طرف المؤسسة المضيضة، بناء على رغبة المؤسسة الضيف، وإعلامه بها مبكراً.
٥. تقديم أسماء ومراكز الضيوف للمؤسسة المضيضة.
٦. تحديد الضيف ما إذا كانت الزيارة فردية أو وفدية وإبلاغ المضيف بذلك
٧. تقديم المضيف هدية تذكارية للضيف.
٨. استقبال الضيف أو الوفد بحفاوة، وضمن استقبال حتى لو كان بسيطاً جداً، وبالمراسم المتعارف عليها.

٩. الاهتمام بمراسم الوداع بنفس حفاوة الاستقبال.

١٠. ضرورة مراعاة المضيف والضيف للأمور التي يتحسس منها أي من الطرفين.

١١. التزام الضيف بالمكان الذي يحدده المضيف للاستقبال.

١٢. من اللياقة أن يقبل الضيف ببرنامج المضيف، ولا يعترض عليه ما لم يمس معتقداته أو مصالحه.

١٣. في حالة وجود موائد طعام ضمن برنامج الزيارة، يتم تنسيقه بعناية فائقة، مع الالتزام بنظام الشرف والأسبقيات المتعارف عليها. وكذلك الأمر في حالة ركوب السيارة يتم الالتزام أيضاً بنظام الأسبقيات المتعارف عليها.



أتيكيت الأسبقية

بسم الله الرحمن الرحيم

" وجعلنا بعضكم فوق بعض درجات "

يكتسب الناس مكانتهم في المجتمع وفقاً للعديد من الاعتبارات، ولا يصلون إلى هذه المكانة بسهولة، بل يكونوا قد بذلوا جهوداً عدة في سبيل الوصول لهذه المكانة، لذا وجب احترامهم وتقديرهم وفقاً لمكانتهم هذه، ويأتي نظام الأسبقيات ليحترم هذه المكانة، وينزل أصحابها المنزلة اللائقة بهم، ويعتبر عدم احترام مكانة الناس خطأ من قدرهم.

وواجب على جميع على جميع أفراد المجتمع - خاصة من يلتزمون بممارسة الدبلوماسية - تقديم الاحترام والتقدير الكافيين لمكانة الناس، وإنزالهم المنزلة التي تليق بهم في مختلف المناسبات.

والالتزام باحترام مكانة الناس يدل على أمرين : الحكمة والعدل ، أو وضع الأشياء في موضعها، وإعطاء كل ذي حق حقه، فلا يحصل العالم على نفس ميزات الجاهل، ولا الرؤساء والملوك على نفس مميزات الوزراء والنواب، الذين يحصلون على مميزات أفضل من عامة الشعب.

وتكتسب الأسبقية وفقاً لعدة اعتبارات أهمها :

١. الأسبقية المكتسبة حسب المكانة الاجتماعية.

٢. الأسبقية المكتسبة حسب المنصب.

٣. الأسبقية المكتسبة حسب الأهمية والدرجة.
٤. الأسبقية المكتسبة حسب الأقدمية.
٥. الأسبقية المكتسبة حسب الدور (التناوب) والقرعة والترتيب الأبجدي.

٦. الأسبقية المكتسبة حسب الدرجة العلمية.

٧. الأسبقية المكتسبة بحكم الاستضافة.

٨. الأسبقية المكتسبة بحكم فارق السن.

(١) أسبقية المكانة الاجتماعية والمنصب :

في المناسبات التي تنظمها المؤسسات يتم دعوة العديد من الشخصيات العامة، كالوزراء، والمحافظين، وقادة الرأي، ورجال الدين، والنواب...، وهنا يجب على المنظمين معرفة أسبقية هذه الشخصيات، ولكن بكل الأحوال يؤخذ بعين الاعتبار أسبقية الموظفين على رأس عملهم على الموظفين المتقاعدين.

ويراعى ان لا يجرد المسؤولين من ألقابهم بعد التقاعد، مثل : رئيس الدولة ورئيس الوزراء، والوزير، وذوي المناصب العسكرية، ولكن لا بد أن يشار في بطاقات التعريف إلى أنهم سابقين.

وتتمتع بعض الفئات بأسبقية خاصة من مثل أصحاب الألقاب الفخرية، وحاملي الأوسمة الرفيعة، وأصحاب المراكز العلمية والمهنية

والنقابية والدينية، وكبار الصحفيين. كما يتقدم الأجانب على الوطنيين، ويجوز التنازل عن الأسبقية أحيانا مثل تنازل ضيف الشرف لرئيسه المدعو للحفل، وتنازل شخصية رسمية لشخصية مرموقة.

(٢) الأسبقية بالأهمية والأقدمية :

تحدد الأسبقية - أحيانا - حسب الأهمية فعلى صعيد الوزارات، يحصل وزراء الوزارات السيادية على أسبقية متقدمة على الوزارات الأخرى، ومدراء الإدارات المهمة في المؤسسة على أسبقية متقدمة على مديري الإدارات الأقل أهمية، أما صعيد الهيئات الدبلوماسية، فيتم تحديد الأسبقية وفقا لأقدمية وصوله للدولة المضيقة. وفي حالات تكتسب الأسبقية بحكم الأقدمية، حيث يحصل صاحبها بحكم تمضية وقت أطول في الوظيفة، أو في الخدمة... ويتم اللجوء لهذا الخيار في حالة التساوي، وأحيانا يتنازل بعض أصحاب الأسبقية عن أسبقياتهم لصالح من هم أقدم منهم في المنصب، أو من سبق ان شغلوا نفس مناصبهم، ولكنهم يكبرونهم سناً كبادرة احترام من طرفهم، ولكن هذا لا يعني ان لا يحصلوا على مزايا أسبقياتهم.

إذ يحق لصاحب الأسبقية الأولى أن يتنازل عن حقه، ويمنح أسبقية لشخص آخر، أو ينوب عنه آخر، ولكن يحصل على أسبقيته هو، أي لا يحصل على نفس مكانة صاحب الأسبقية الأساسي.

(٣) الأسبقية بالتناوب والقرعة والترتيب الأبجدي:

في بعض المواقف يصعب تحديد صاحب الأسبقية ، وفي هذه الحالات يتم اللجوء إلى التناوب أو القرعة، مثلما هو الحال في الاجتماعات الدورية لمحافل الإقليمية والدولية، كالجمعية العامة للأمم المتحدة، أو جامعة الدول العربية، وكذلك الأمر في إدارة الاجتماعات على صعيد المؤسسات، إذ يتناوب المدراء على رئاسة الاجتماعات الدورية.

عندما يتساوى المشاركون وتكون مسألة تحديد صاحب الأسبقية صعبة، يتم اللجوء إلى الترتيب الأبجدي، مثلما هو الحال في المحافل الرسمية، أو عند كتابة الأسماء على شكل قوائم، أو عند التقديم أو الاستقبال....

(٤) الأسبقية حسب الدرجة العلمية:

تحدد الأسبقية في بعض الأحيان حسب الدرجة العلمية، حيث يتقدم صاحب الدرجة العلمية الأعلى على صاحب الدرجة العلمية الأقل، في جميع المواقف، سواء عند التحدث، أو كتاب الأسماء على شكل قوائم، أو عند قيادة الجلسات العلمية....

(٥) الأسبقية المكتسبة بحكم الاستضافة:

عندما يتم تنظيم حدث خاص يضم ضيف شرف يكون ضيف الشرف هو صاحب الأسبقية الأولى، وغالباً ما يكون يحتل الضيف أسبقية على

حساب المضيف.

(٦) الأسبقية المكتسبة بحكم فارق السن :

عندما تتساوى الرتب والمناصب، والأهمية، والدرجة العلمية، يكون السن هو الفيصل في تحديد الأسبقية .

(٧) أسبقيات النساء :

تأخذ الزوجة أسبقية زوجها، وتحفظ الأرملة بأسبقية زوجها قبل الوفاة، وتتقدم المتزوجة على المطلقة، وتأتي الأنسة بعد السيدة، في حين لا توجد أسبقية للأزواج على نفس أسبقية زوجاتهم.

تحترم قواعد الأسبقية في جميع التعاملات والمواقف مهما كانت، فيتم احترامها ومراعاتها عند التحدث، والتكريم والاستقبال، وعلى موائد الطعام، والدخول والخروج، وركوب السيارة، والجلوس، والسير، والتقديم والتعارف، والخطابة....

وتعتبر المناسبات على اختلافها فرصة ملائمة لتقديم الاحترام المناسب لذوي المكانة المتبرة في المجتمع.

١. أسبقية التحدث : يتحدث صاحب الأسبقية الأولى أولاً.

٢. أسبقية التكريم : يكرم صاحب الأسبقية الأولى في الأول ويليه آخري.

٣. أسبقية الاستقبال : يتم استقبال والاحتفاء والترحيب بصاحب

الأسبقية الأولى أولاً.

٤. أسبقية موائد الطعام : يجلس صاحب الأسبقية الأولى في المقعد البارز (رأس المائدة).

٥. أسبقية الدخول والخروج : تعطى الأولوية والحق لصاحب الأسبقية الأولى.

٦. أسبقية ركوب السيارة : يجلس صاحب الأسبقية الأولى في المقعد الخلفي عكس ناحية السائق، وصاحب الأسبقية الثانية في المقعد الخلفي خلف مقعد السائق مباشرة، وصاحب الأسبقية الثالثة في المنتصف.

٧. أسبقية النزول من السيارة : ينزل صاحب الأسبقية الأولى من الباب الأيمن، وصاحب الأسبقية الثانية والثالثة من الباب الأيسر.

٨. الأسبقية عند قيادة السيارة : عندما يقود صاحب الأسبقية الأولى سيارته بنفسه، يكون المقعد المجاور للسائق مقعد صاحب الأسبقية الثانية.

٩. أسبقية الجلوس في السيارة : عند الجلوس (شخصين فقط) يجلس صاحب الأسبقية الثانية على يمين صاحب الأسبقية الأولى. وعند الجلوس (ثلاث أشخاص فأكثر) يجلس صاحب الأسبقية الأولى

في المنتصف، وعلى يمينه صاحب الأسبقية الثانية، وعلى يساره صاحب الأسبقية الثالثة، والرابعة يمين الثانية، الخامسة يمين الثالثة... وهكذا.

١٠. أسبقية السير: عند السير يكون صاحب الأسبقية الأولى على اليمين، أما في حال السير في موكب رسمي (يفضل ألا يزيد الصف الواحد عن خمسة أشخاص) يحتل صاحب الأسبقية الأولى المنتصف، بنفس ترتيب الجلوس. أما أن تطلبت الظروف أن يكون العدد أربعة أشخاص فيحتل صاحب الأسبقية الأولى جهة اليمين، والثاني والثالث والرابع على يساره بنفس ترتيب الأسبقية.

١١. أسبقية الخطابة: في الحفلات التي يغلب عليها الطابع الخطابي، يقدم الخطاب الرئيسي لصاحب الأسبقية الأولى خطابه آخر خطاب، لكون الجميع (حاضرين، صحافيين،..) يولون الاهتمام الأكبر لهذا الخطاب.

أتيكيت المناسبات الخاصة

تعرف المناسبات الخاصة بأنها الأحداث المخططة التي تنظم على نطاق واسع، وخارج الروتين المؤسسي المتعارف عليه، يشارك فيها عدد كبير - نسبياً - من الجمهور، تسعى إلى تحقيق أهداف اقتصادية أو اجتماعية أو علمية، أو مهنية، تسهم في تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة عموماً، وللعلاقات العامة خصوصاً، وتأتي ضمن برامجها وأنشطتها وخططها الجزائية أو تلك الاستراتيجية تنعكس إيجاباً على صورة وسمعة المؤسسة، وتنظم هذه الأحداث في إطار الدور الاجتماعي للمؤسسة المنطلق أساساً من قاعدة المسؤولية الجماعية.

وتعد المؤتمرات والمعارض، والمهرجانات، والاحتفالات، والاجتماعات العامة، واللقاءات بأنواعها، والندوات وورشات العمل، والمحاضرات، والمسابقات بأنواعها... من أبرز المناسبات الخاصة التي لا تنفك أية مؤسسة عصرية أن تنجزها.

تهتم العلاقات العامة بتنظيم بعض المناسبات الخاصة بهدف إضفاء الطابع الاجتماعي على أعمال المؤسسة، وإشاعة الطابع غير الرسمي على علاقاتها مع الأطراف المرتبطة بها، والمؤسسات الأخرى، وتعتبر حفلات الاستقبال من أشهر الأدوات المستخدمة لتحقيق هذا الهدف.

وهناك مجموعة من المراسم التي تلتزم بها العلاقات العامة عند تنظيم

المناسبات الخاصة، وتراعى فيها آداب السلوك الاجتماعي "الأتيكيت" كالدعوة، وترتيب نظام الأسبقيات، وتنظيم الاستقبال والضيافة، وترتيب مائدة الطعام، والاستراحات، وتنظيم الانتقال لمكان تنظيم المناسبة،

(١) أتيكيت الحفلات :

ينظم الاحتفال من أجل الابتهاج بحدث أو نتيجة سارة، أو بعد تحقيق نجاح في برنامج أو مشروع، أو الاحتفال بذكرى محبة، ويتسم بوحدة الفعالية. ومن أهم اعتبارات الأتيكيت التي ينبغي مراعاتها عند تنظيم الحفلات:

- دعوة المدعوين مبكراً، وإتاحة المجال أمامهم للاعتذار.
- تفضيل تنظيمها ضمن أيام العمل الأسبوعية، إذ يعتذر كثير من الناس من حضور الحفلات التي تنظم في العطلات الرسمية أو الأسبوعية، لان العطلة تعتبر بمثابة فرصة للراحة من مشاق العمل طوال الأسبوع.
- عدم دعوة نفس الأشخاص لكل الحفلات التي تنظمها المؤسسة، لان هذا من شأنه أن يضفي طابع النمطية على حفلات المؤسسة، ما قد يدفع باتجاه ارتفاع عدد المعتذرين عن الحضور.
- تهئية مراسم الاستقبال بشكل يليق بمستوى المدعوين.
- الحفاظ على قواعد الأسبقية عند تناول الطعام، والتعارف

والتقديم، والحضور والمغادرة والجلوس.

- إذا كان الحفل مخصص لتكريم شخصية محددة، فيراعى أن تحدد الشخصية المكرمة التاريخ والموعد المناسب للحفل، وتقترح بعض الشخصيات لدعوتها للحفل. ويوضح في بطاقة الدعوة أنها تقام تكريماً لهذه الشخصية، مع ذكر المناسبة. ولا يجوز لهذه الشخصية أن تتولى بنفسها الدعوة إلى هذا الحفل.
- ضرورة حضور المدعوين للاحتفال في وقت مناسب.
- قد تظهر الحاجة في بعض حفلات العشاء أو الغداء أو حفلات الشاي، إلى تحديد أسماء الحاضرين على موائدهم، وفي هذه الحالة يفضل الحضور في وقت مبكر، قبل بدء الحفل.
- في الحفلات الرسمية يفضل وضع خريطة بالمقاعد وأرقامها، ووضع بطاقة على كل مقعد. ويقدم داعي الحفل شخصية الحفل الأولى أولاً، ويراعى أن يجلس المدعوين عن يمينه، ثم عن يساره، وفقاً لنظام الأسبقية .
- في الحفلات الرسمية يجب تحديد ظروف الحفل، ونوع الزي، كأن يكون بدلة كاملة، أو ملابس خفيفة، أو عادية، أو الزي القومي، كما يجب تحديد نوع العشاء أو الغداء: بوفيه مفتوح أو مقاعد مخصصة لكل ضيف، أو حفل كوكتيل في فندق، منزل، حديقة... الخ

- في حفلات الاستقبال يمكن الحضور في أي وقت خلال فترة الحفل، مع تجنب الحضور في اللحظات الأخيرة.
- اختيار الملابس المناسبة لنوع الاحتفال.
- ترتيب الجلوس على مقاعد الموائد بطريقة تناسب مكانة الحاضرين.
- في حالة حضور شخصية ذات منصب رفيع، أو الشخصية ذات الأسبقية الأولى، يدخل كافة المدعوين أولاً ويقفون خلف مقاعدهم، ثم يدخل وبعد جلوسه، يجلس المدعوون بعده.
- يبدأ الحفل بعد دخول الشخصية الأولى، ولا يخرج أحد قبل خروجه. أي لا يجوز دخول الحفل بعد بدئه وعقب حضور الشخصية الكبيرة.
- في الحفلات الرسمية يجب الحضور في الموعد الموضح في البطاقة، حتى لو كان الموعد يسبق موعد بدء الحفلة.
- إذا وصل المدعو بعد الوقت المحدد، فالأفضل له الانصراف إذا كانت الأبواب قد أغلقت.
- عدم مغادرة حفلات الاستقبال، قبل مضي نصف ساعة على الأقل من حضورها. ويجب أن يشكر الضيف الداعي عند المغادرة، أيأ كانت مناسبة الدعوة.
- ليس من اللائق مغادرة الحفل سراً، أو بدون إخطار الداعي.

- لا يجوز للمدعو حضور حفلات (حتى إذا كانت رسمية) إذا كان في حالة حداد.
- لا يجوز للزوجة أن تحضر الحفلات دون زوجها، إذا كانت الدعوة موجهة إليه أصلاً.
- لا يجوز دخول الحفل أو مغادرته في الوقت الذي تدخل فيه أو تخرج شخصية رسمية مرموقة.
- من غير اللائق مغادرة حفل العشاء أو الغداء بعد تناول الطعام مباشرة.

أنواع الحفلات :

- تنظم الحفلات لتحقيق العديد من الأهداف، أهمها:
- تقديرًا لجهود فريق العمل بعد تحقيق نجاح في مشروع أو برنامج ما.
 - لاستقبال أو توديع ضيوف، وتنظم هذه الحفلات للترحيب بضيف أو ضيوف للمؤسسة.
 - لمكافحة فريق العمل، أو جزء منه لتفوق أبداءه، أو تفاني في العمل، فتنظم الاحتفالات للاحتفاء بهذا الفريق ومن أجل تحفيز بقية العاملين، وأحيانًا تنظم هذه الاحتفالات عند الكشف عن تراجع الرشى الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة، فتعمل المؤسسة على تنظيم احتفال لإعادة النشاط للعمل.

- للإعلان عن حدث كبير في حياة المؤسسة، فبعض الأحيان تعتزم المؤسسة افتتاح فرع جديد، أو البدء بخط إنتاج جديد.
- للإعلان عن نتاج مشروع معين، وتنظم عندما تحقق المؤسسة نجاحاً مبهرًا في مشروع ما، وحتى تحظى هذه النتائج بتغطية مميزة في وسائل الإعلام تنظم لأجلها الاحتفالات.
- الأهداف الإعلامية، كثير من الاحتفالات تنظم لتحقيق أهداف إعلامية، بالإضافة للأهداف الموضوعية.
- الاحتفال بالمناسبة مثل الهجرة النبوية، عيد الغدير، أو يوم عاشوراء، أو عيد الاستقلال.
- لتكريم الشخصيات الفاعلة في المجتمع، أو الشخصيات المرموقة على مستوى المهنة، ممن قدموا لها الكثير.
- حفلات الاستقبال، تعد ذات طابع اجتماعي، ولكن لا تخلو من الحديث حول العمل والصفقات أو السياسة، وتعتبر حفلات الاستقبال من المناسبات التي تحرص المؤسسات على تنظيمها للفوائد العديدة المتحققة منها، على صعيد تدعيم العلاقات الإنسانية، والعلاقات المهنية.

(٢) أتيكيت احتفال المنزل:

تعمل العلاقات العامة على تنظيم احتفالات خاصة، أو حفلات

استقبال منزلية، بهدف إضفاء الطابع الاجتماعي والإنساني على علاقات المؤسسة بالمجتمع الخارجي، ويدعى إليها نخبة من المجتمع، من وزراء ونواب وكتاب وصحفيين ورجال أعمال...، بالإضافة لكل الشخصيات المؤثرة في حياة المؤسسة، وذلك لتحقيق أهداف عديدة، منها: عقد الصفقات، التعارف، توطيد العلاقات، تحقيق حضور في وسائل الإعلام، الاحتفال بنجاح تحقق لصالح المؤسسة.... وغيره من الأهداف. وعند تنظيم هذا النوع من الحفلات يتم مراعاة مجموعة من الاعتبارات الخاصة باللياقة وأدب السلوك الاجتماعي، وحسن المجاملة، من أهمها :

- عدم دعوة أشخاص بينهم تنافر أو خلافات.
- ارتداء ملابس مناسبة، وعدم التكلف في ارتداء الملابس الباهضة الثمن، تجنباً لإحراج المدعوين.
- على الداعي مراعاة حسن الاستقبال، والحضور المستمر بين المدعوين، وألا يغادرهم كثيراً أو لوقت طويل.
- تفادي المناقشات الحادة، أو الانفعال مع أحد أفراد الأسرة أو الضيوف، أو التحدث بالهاتف طويلاً، أو هامساً.
- أن يكون مستوى المدعوين متقارباً وأن يحاول الداعي إضفاء البهجة على الحديث والجلسة.
- الحضور قبل الموعد ببضع دقائق.

- لا تلقى الخطب في الحفلات المنزلية.
- تراعي السيدة اللياقة الواجبة في الملابس، فتجنب التبرج، أو الملابس غير المحتشمة، أو الضيقة.

(٣) أتيكيت الموائد

معظم المناسبات الخاصة التي تنظمها العلاقات العامة، كالمؤتمرات، والحفلات، والندوات، وورشات العمل، والأيام الدراسية والحلقات النقاشية، تتضمن موائد طعام، تلتزم العلاقات العامة بتنظيمها وإدارتها بالشكل اللائق، وإبداء كرم الضيافة بالطريقة التي تقدم صورة مشرفة عن المؤسسة، من أجل تحقيق الأهداف الاجتماعية المتضمنة في هذا الحدث. وعند تنظيم موائد الطعام تراعي المؤسسة اعتبارات اللياقة والأتيكيت التالية:

- تجهز الأطعمة المناسبة اجتماعياً وشخصياً ودينياً، مع مراعاة المرضى أو الأطعمة الخاصة، في مناسبات دينية خاصة.
- لا يجوز دعوة المسلمين على أطعمة محرمة، أو خلال أيام رمضان، في غير مواعيد الإفطار أو السحور، والمسيحيين على أطعمة لا تناسب صيامهم.
- تقديم الطعام بالطريقة التي تبدي كرم الضيافة، إذ يفضل في البوفيه المفتوح أن يقدم للضيف كل ما يطلب، ولا تحدد الكمية من طرف

مقدم الطعام.

- في المؤتمرات لا يفضل ان توضع بطاقات الأسماء على موائد الضيوف، ولكن يفضل ذلك في حالات تناول الطعام، أو في المنزل.
- في المؤتمرات لا يفضل تقديم وجبات طعام جاهزة ومغلفة، ولكنه أمر مقبول في الندوات و ورشات العمل والحلقات النقاشية.
- تجهيز معدات الموائد بشكل متكامل (مفارش المائدة، فوطة لكل ضيف، الأطباق، الملاعق بأنواعها، السكاكين، الشوك، الملاحات، الزهور، مناديل المائدة، منفضة السكائر، زجاجات المياه، أكواب المياه، وأخرى للعصائر.
- تقديم كميات مناسبة للأطعمة إذا كانت الوجبات معدة مسبقاً على الموائد، لأجل عدم انشغال الضيوف بالطلب المتكرر للنواقص.
- توفير عدد كافٍ من الخدم حول الموائد، وتوزيعهم بطريقة تسمح لكل ضيف طلب الخدمة.
- يتم تناول الحلويات بعد الانتهاء من الطعام، إما يذهب الضيف لاختيارها بنفسه، أو يطلبها من أحد الخدم، ويفضل الطريقة الأخيرة.
- تترك حرية الضيوف لاختيار مقاعدهم.

- يجوز تخصيص موائد لكبار الضيوف، ولكنه إجراء غير محبب، ويستخدم فقط في الحالات الاستثنائية.
- يتوزع العاملون في المؤسسة على مختلف الموائد، ولا يجلسون على مائدة مخصصة، ولا يغادرون الموائد إلا بعد انتهاء الجميع من تناول الطعام.

وهناك العديد من اعتبارات اللياقة والذوق والأتيكيت الواجب الالتزام بها من طرف الضيوف على النحو التالي :

- عندما يريد الضيف أن يتحدث لشخص ما على المائدة، ينبغي أن يقف هذا الشخص، ومن ثم يطلب المضيف منه أن يجلس، ويكمل ما يريد أن يخبره.
- في حال أن تعرض شخص ما على مائدة طعام لتحية من طرف رجل أو سيدة ليس عليه الوقوف، بل يكتفي برد التحية جالساً، حتى لا يثير الارتباك.
- عدم وضع الحقائب والمفاتيح والنظارات على المائدة.
- إضافة الملح للطعام قبل تذوقه.
- النفخ في الحساء أو ارتشافه بصوت عال.
- ضبط الهيئة على مائدة الطعام، أو اللعب بالشعر، أو الأظافر أو بالفم، أو الأنف.

- في حالة البوفيه المفتوح يلتزم الشخص بالدور، ولا يقدم طبقه للطاهي قبل أن ينتهي من سبقه.
- عدم المبالغة في تعبئة الطبق بالأطعمة، والحصول على الكمية الكافية.
- عند الجلوس على المائدة يتم وضع الفوطة على الفخذين.
- عدم تناول الطعام بطريقة يشمئز منها الآخرين.
- إغلاق الفم أثناء تناول الطعام، وعدم إصدار صوت مضغ الطعام، أو أية أصوات من شأنها أن تضايق الجالسين على المائدة.
- تناول الطعام بسرعة متوسطة ومناسبة.
- عدم التحدث في ظل وجود أطعمة في الفم.
- عدم التحدث في الهاتف الجوال أثناء تناول الطعام.
- عدم متابعة الآخرين في طريقة تناول طعامهم.
- عدم التحدث في أمور يشمئز منها من يجلس على المائدة.
- عدم المساس بأطعمة الآخرين على المائدة.
- عدم إحداث صوت عند شرب المياه أو الحساء.
- عدم تناول الأطعمة الساخن والانتظار حتى تبرد.
- عدم تناول أطعمة وقعت على المائدة، أو بأدوات سقطت على الأرض.

- تقديم الاعتذار إذا انكسر شيء أو انسكب مشروب، أو سقط طعام على المائدة.
- عدم البدء بتناول الطعام قبل الآخرين.
- ترك الأيدي بعيدة عن المائدة، وعدم وضعها عليها.
- عدم رفع الشوكة والسكين باليد أثناء الكلام، وعدم التلويح بها، أو أي من أدوات المائدة.
- عند مغادرة المائدة لسبب ما، تترك الشوكة والسكين على الطبق، وأسنان الشوكة للأعلى، ومقابضها خارج الطبق، بشكل رقم سبعة باللغة العربية، وتترك الفوطة على يسار الطبق. (ويجوز وضع الشوكة والسكين على يمين الطبق، والفوطة على المقعد).
- عند تناول الفاكهة يتم إزالة البذور (إن وجدت) بالملعقة، وعدم إخراجها من الفم مباشرة.
- عدم تحليل الأسنان على مائدة الطعام، وإن كان هناك ضرورة فيجب تغطية الفم باليد اليسرى.
- عدم التذمر من أنواع من الأطعمة.
- عدم استخدام أي من أدوات الآخرين ككوب المياه، أو العصير خاصته، حتى لو لم يكن هناك أدوات مخصصة لصاحب الحاجة، إذ عليه طلبها من الخادم وانتظار وصولها.

- إذا احتاج الشخص شيء من مكونات المائدة، ليس في متناول يده، يمكن ان يطلبه بلطف من الشخص القريب منه.
- عدم إعطاء تعليقات أو ملاحظات للآخرين بشأن طريقة تناول أطعمة معينة، إلا إذا طلب منه ذلك.
- في حالة السماح بالتدخين، لا يفضل البدء بالتدخين لطالما أن هناك شخص ما لم ينتهي من تناول طعامه.
- عند الانتهاء من الطعام، توضع الشوكة والسكين جنباً إلى جنب في منتصف الطبق الرئيس، والفوطة على يمين الطبق الرئيس.
- عند الانتهاء من الطعام، ليس من الجيد أن يقوم الشخص بتنظيم أو إعادة ترتيب المائدة، إذ تترك هذه المهمة للخادم.
- لا يطلب من الخادم رفع أدوات المائدة بعد الانتهاء من الطعام، فهذه مهمته.
- لا تتم مساعدة الخادم في رفع أدوات بعد الانتهاء من الطعام.
- استخدام العبارات المهذبة واللطيفة عند طلب أي شيء من الخادم، وشكره بعد تقديم الخدمة.

قواعد الأتيكيت الإضافية على موائد الطعام في المنزل :

- مراعاة أتيكيت المائدة بشكل عام.
- قبل بدء الطعام يتأكد المضيف من الجاهزية الكاملة للمائدة.

- ضرورة الحضور قبل موعد تناول الطعام بفترة كافية لتجاذب أطراف الحديث.
- لا يجلس الضيف على المائدة إلا بعد ان يتلقى الدعوة من صاحب المنزل. ويبتظر إشارة المضيف على المقعد المخصص لجلوسه.
- يجلس الرجل زوجته على يمينه، ثم يجلس بعد ذلك.
- تضع ربة المنزل بنفسها الأطباق وترفعها إذا كان الحفل غير رسمي، وليس ضروريا الاستعانة بالخدم، وذلك دليل على إضفاء الألفة والاهتمام الشخصي بالضيوف.
- لا يغادر الداعي أو المضيف المائدة، إلا بعد انتهاء جميع الضيوف من الطعام.

قواعد الأتيكيت الإضافية المتبعة على موائد الطعام في المطاعم :

- يهتم المضيف بالحجز المسبق لدى المطعم المنوي تناول الطعام فيه، وتحديد عدد الأشخاص الحاضرين لإدارة المطعم.
- حضور المضيف قبل الموعد بقليل، وحضور الضيف في الموعد تماماً ليس مبكراً أو متأخراً.
- يترك المضيف الحرية لضيوفه باختيار الأطعمة التي يريدونها، ما لم يتم تحديد نوع الطعام مسبقاً.
- يحرص الضيف على منح الضيف المقعد الأفضل من ناحية الرؤية.

- لا يطلب الضيف البدء بطلب الطعام إلا بعد ان يصل كافة المدعوين.
- لا يكثر الضيف من الطلبات، ويطلب على قدر حاجته فقط.
- يفضل ان يطلب الأطعمة التي يتم تناولها بأدوات المائدة.
- إذا كان مذاق الطعام رديء، أو غير ناضج، يطلب من الخادم استبداله بهدوء.
- يجب اكتمال الأطباق على المائدة، ثم يبدأ بتناول الطعام.
- يحرص الضيف على عدم المبالغة في الطلبات، وخاصة بالنسبة للأصناف المرتفعة الثمن.
- قبل أو بعد تناول الطعام يجب تجنب قراءة الكتب أو الصحف أو الإكثار من مكالمات الهاتف المحمول، أثناء الجلوس على المائدة.
- يعمل المضيف على دفع الحساب بهدوء، ودون لفت نظر الضيوف لمبلغ الفاتورة.
- ليس من اللائق أن يبادر الضيف بدفع الحساب.
- لا يجوز طلب الطعام المتبقي لأخذه للمنزل إذا كنت ضيفاً. (يجوز في حالة ألا تكون مدعو).
- بعد تناول القهوة أو الشاي يقدم الضيف شكره للمضيف قبل المغادرة.

- في اليوم التالي، يرسل بطاقة شكر للمضيف، أو برسالة يريد اليكتروني، أو باتصال هاتفي.

قواعد الأتيكيت المتبعة على موائد الطعام الرسمية :

- مراعاة أتيكيت المائدة بشكل عام .
- يحضر الضيوف قبل الموعد بقليل، ويجلسون في غرفة استراحة أو في صالون يتسع لجميع الحاضرين.
- عندما يحين موعد تناول الطعام يدعو المضيف مدعويه للمائدة.
- لا يجلس المدعوون قبل المضيف، إلا إذا أصر المضيف على ذلك.
- يفضل أن توضع بطاقات بأسماء المدعوين على المائدة، ويرفع مقعد المعتذر، حتى لا يظل خالياً.
- يحضر التدخين على الموائد، خاصة في ظل حضور الرؤساء.
- في حال إلغاء الحفل، يتم تقديم الاعتذار للمدعوين، إما ببطاقة خاصة أو بالهاتف مع توضيح سبب الإلغاء.
- يتوزع الرجال والسيدات على المائدة، بحيث لا يجلس الزوج بجانب زوجته أو في مواجهتها لدى غير المسلمين.
- يجلس الضيف والمضيف متقابلين، إما على طرفي المائدة أو في وسطها.
- في الحفلات الكبيرة يقدم برنامج الحفل مكتوباً في بطاقة الموائد.

- بعد الطعام يغادر المدعويين إلى مكان آخر لتناول الشاي أو القهوة.
- إذا أراد الداعي أن يقول كلمة ما فتكون قبل تناول الحلويات أو الفاكهة.

أنواع الموائد :

١. دائرية
٢. على شكل U أو حدوة جواد .
٣. مائدة دون استعمال الطرف المقابل
٤. مائدة مع استعمال الطرف المقابل
٥. مائدة برأسها الداعي وضيف الشرف
٦. مائدة برأسها الداعي وضيف الشرف وأكبر المدعويين
٧. مائدة مستطيلة
٨. الموائد المتقابلة
٩. الموائد على شكل حرف H

(٤) أتيكت الدعوة وتلبيتها والاعتذار عنها

جميع المناسبات الخاصة التي تنظمها العلاقات العامة بحاجة لتوجيه دعوة للمدعويين، ويحرص محترفو العلاقات العامة على تقديم الدعوة بشكل يليق بالمؤسسة، ويقدر مكانة الشخصية المدعوة، ويبدى لها الاحترام والتقدير الكافي، بطريقة تشجع المدعو على تلبية الدعوة، والحد من فرص

تقديم الاعتذار من طرفه، وتأخذ الدعوة عدة أشكال :

- **الدعوة الرسمية للمشاركة :** يتم كتابتها خصيصاً للمدعو، وترسل بطريقة مناسبة، إما بالبريد العادي أو الإلكتروني أو بالفاكس، حسب الظروف، وحسب درجة تفضيل المدعو، ويجب أن تخاطب المدعو بشكل مباشر، وتحرص على إبداء الاحترام الكافي للمدعو. مثل تلك الدعوات ترسل لشخصية ما تطلب منه المشاركة ببحث أو ورقة عمل في مؤتمر أو ورشة عمل أو ندوة. وتكتب هذه الدعوة عادة على ورقة المؤسسة (A ٤) ويرفق معها الدعوة العادية.
- **بطاقة الدعوة العادية :** ترسل للمدعويين الذين يحضرون المناسبة فقط، دون أن يقدموا مشاركات ويمكن لهذا النوع من الدعوات أن يرسل بواسطة الفاكس أو البريد الإلكتروني.
- **الدعوة العامة:** يمكن أن تتم بواسطة الإعلان في إحدى وسائل الإعلام.
- **الدعوة بالهاتف :** وهي أدنى مستويات الدعوة، ولا تستخدم إلا في حالات نادرة، كأن يتعذر الاتصال بالمدعو بأي من الطرق الأخرى، مع ملاحظة أن تتم الإشارة إلى سبب تقديم الدعوة بالهاتف.

وفيما يلي بعض اعتبارات اللياقة والذوق في توجيه الدعوة :

- إرسال الدعوات للمدعوين قبل المناسبة بوقت كاف، ويراعى أن تكون الدعوة مبكرة جدا في حالة المؤتمرات والندوات التي تحتاج لاستعداد خاص.
- بدء الدعوة بعبارة تبدي التشرف أو السعادة بحضور أو مشاركة المدعو.
- استخدام الكلمات الدالة على الاحترام والتقدير وحفظ المكانة، وبصيغة الجمع، مثل: حضرتكم، سيادتكم، للأشخاص الاعتباريين اجتماعياً، ومعاليكم للوزير، وفخامتكم للرئيس.
- عند مخاطبة تستخدم كلمة سيادة بالإضافة إلى المنصب، مثل سيادة النائب، لمخاطبة النائب في المجلس التشريعي، سيادة الوزير، سيادة الرئيس، سيادة مدير، سيادة عضو... الخ.
- تضمن المخاطبة المباشرة لصفة المدعو سيادة الوزير فلان وزير الصحة.....المحترم.
- ويمكن أن تضمن الدعوة الثناء على المدعو ودوره الرائد أو المهم أو المؤثر في الموضوع المدعو إليه.
- من أدب السلوك أن يلتزم المدعو بتأكيد حضوره من عدمه، وتقديم اعتذاره قبل المناسبة بوقت كاف، بما يسمح للجنة المنظمة اتخاذ

إجراءاتها البديلة.

- عند توجيه الدعوة للنساء في المناسبات الاجتماعية يكتب على البطاقة، سيادة حرم فلان، ولا يكتب اسمها شخصياً، أما في المناسبات الرسمية فتخاطب باسمها، وكذلك الأمر عندما تكون هي نفسها صاحبة الأسبقية ، وليس زوجها.
- تضمين الدعوة عبارة تساعد على تقديم الاعتذار بالطريقة الملائمة في حالة اعتذار المدعو، مثل : لتأكيد الحضور أو الاعتذار يمكنكم الاتصال بـ(فلان)، هاتف رقم ٠٠٠٠٠ بريد الكتروني
- ترسل الدعوة في مظروف مغلق، ويكتب عليه من الخارج لقب، واسم، وصفة المدعو، يفضل أن يكون مطبوعاً، أما مباشرة على المظروف، وأما بواسطة لاصق.

(٥) أتيكيت الاعتذار

"كل ابن آدم خطاء وخير الخطائين التوابون"

بعض الأحيان يتعذر على المدعو تلبية دعوة لحضور مناسبة ما، ويتوجب عليه هنا الاعتذار عن غيابه بسبب عذر قاهر، كالمرض أو السفر وليس مجرد الاعتذار وهنا يتوجب تقديم الاعتذار للداعي بطريقة مناسبة، تؤكد على أسفه لعدم تمكنه أو تعذر تلبية الدعوة، وإبداء رغبته في المشاركة، والتأكيد على إن الظروف القاهرة هي سبب الاعتذار، ومن أهم

الاعتبارات الواجب مراعاتها عند تقديم الاعتذار ما يلي:

- من الأفضل تحديد سبب الاعتذار، ولكن يمكن الإشارة إلى إن أسباب الاعتذار شخصية.
- يوجه الاعتذار إلى الداعي شخصياً أو لشخص الاتصال المحدد في بطاقة الدعوة.
- يفضل أن يتم الاعتذار بنفس الطريقة التي قدمت فيها الدعوة، أو بطريقة أفضل.

(٦) أتيكيت المواعيد والمقابلات

وأوفوا بالعهد إن العهد كان مسئولاً"

تكتظ الحياة المهنية للمدراء والموظفين وعامة الشخصيات بالكثير من الالتزامات اليومية، ومن هذه الالتزامات المواعيد التي يحددونها بأنفسهم أو تلك التي تتحدد وفقاً للالتزامات جهات أو شخصيات أخرى، وكذلك الأمر بالنسبة للمقابلات، إذ يجري هؤلاء عشرات المقابلات أسبوعياً، وهذا يتطلب منهم تنسيق جداول أعمالهم بما يتوافق مع تأدية الالتزامات التي يفترض عليهم أداءها كشخصيات لها اعتبار في المجتمع، أو حتى بالنسبة للعامة، والالتزام بالمواعيد يعد واحداً من أهم السلوكيات الاجتماعية التي تدل على تحضر صاحبها، واحترامه للوعد التي يقطعها على نفسه وهناك العديد من قواعد اللياقة والسلوك التي ينبغي احترامها، أهمها :

- الالتزام بالموعد المحدد في بطاقة الدعوة، أو الموعد الذي تم الاتفاق عليه بأية طريقة كانت، سواء في رسالة عادية أو الكترونية، أو بالاتصال هاتفياً أو برسالة شفوية.
- يلتزم المدعو بتأكيد حضوره في الموعد بقليل، خاصة عند حضور حفلات الموائد وحفلات الاستقبال.
- على زائر الشخصيات الكبيرة أن ينتظر الشخصية التي حضر لمقابلتها، ويجب على هذه الشخصية أن تستقبل الزائر، في الموعد المحدد سلفاً، إلا في حالة الانشغال الطارئ.
- لا يحدد المضيف مدة محددة للمقابلة أو للزيارة، ولكن إنهاؤها يتحدد بواسطته. ولا يجوز للمضيف فعل ذلك، خاصة إذا كان المضيف أعلى منه مكانة.
- ضرورة الحضور في الوقت المحدد في زيارات التهاني أو التعازي، وتقضي أصول اللياقة والذوق السليم أن تكون مدة حضور التهنئة أطول من التعزية.

أتيكيت التحية والمصافحة والتقديم والتعارف

تقتضي معظم المواقف اليومية سواء للمحترفين أو العامة، الالتزام بالعديد من المجاملات اليومية، التي لا تخلو أية مناسبة أو موقف عادي منها، هذه المواقف ينبغي التعامل معها بلطف وأدب جم، وذلك للحصول على القبول الاجتماعي العام لدى الآخرين، ومثل هذه المواقف تساعد بفعالية في قبول الآخرين كما هم، وتتلخص هذه المواقف بالتحية والمصافحة والتعارف، والتقديم.

(١) أتيكيت التحية

تعتبر التحية هي الفاتحة التي تبدأ بها عملية الاتصال والتواصل مع الآخرين، سواء بالهاتف أو بالمراسلة، أو عند التعارف أو المقابلة، والتحية تتم عادة بمبادرة أحد طرفي الاتصال، الذي يعتبر البادئ في إضفاء الدفء والحميمية على اللقاء خلال بشاشة الوجه ولين الجانب، وحرارة اللقاء أثناء إلقاء التحية أو ردها، وقد شرع الإسلام السلام تحية بين المسلمين وحض على إفشائه والإكثار من ترديده، كلما لقي المسلم فرداً أو جماعة، عرفهم أو لم يعرفهم وفيما يلي آداب وقواعد التحية التي يلتزم بها أطراف عملية الاتصال تحرياً للالتزام بأدب السلوك:

- القادم يلقي التحية على المقيم وليس العكس، والمار على الجالس .
- رد التحية بطريقة مهذبة.

- البدء بالتحية قبل البدء بالحديث، واختتام الحديث واللقاء بتحيةة السلام أيضاً.
- يبدأ الصغير بتحيةة الكبير، والواحد على الجماعة، والقليل على الكثير، وهكذا.
- مبادرة ذو المكانة الرفيعة بالسلام على من هم اقل منه مكانة يستجلب محبتهم، ويرفع من شأنهم.
- يفضل المصافحة عند إلقاء التحية.
- إلقاء التحية بصوت معتدل.
- الإيماء بالرأس ودون الانحناء والابتسام عند إلقاء التحية.
- لا يفضل إلقاء التحية من بعيد، فالأفضل الاقتراب ممن يرغب بتحيته. ولكن يمكن إلقاء التحية من بعيد بالتلويح باليد، في حال تعذر الاقتراب.
- في حال تناول الطعام خارج المنزل، وتمت مقابلة أحد الأصدقاء أو المعارف في نفس المطعم يمكن التوقف عند مائدتهم للحظات للسلام وإلقاء التحية.
- من غير اللائق إلقاء التحية على من هم في حالة انشغال بأعمال، خاصة تلك التي لها قدسيته، مثل تحية المدرس أثناء التدريس، أو الخطيب أثناء إلقاء خطبة، أو متحدث في مؤتمر أو ندوة.

(٢) أتيكيت المصافحة

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

ترتبط التحية بالمصافحة، وتعتبر مكملاً لها، والبعض يعتبر التحية غير مكتملة بدون المصافحة، فالمصافحة بالأيدي تشعر الضيف بالترحاب وتترك انطباعاً طيباً وإيجابياً عن الشخص أو المؤسسة التي يعمل بها، ولا بد أن تكتمل المصافحة بالاتصال البصري، أي النظر لمن تتم مصافحته.

ليست هناك صفة أو طريقة محددة للمصافحة، وينبغي أن تكون المصافحة بكامل راحة اليد، وليس بأطراف الأصابع فقط، وينبغي أن تكون راحة اليد مبسوطة غير مقبوضة، لأن قبضتها قد يؤدي إلى تنافر، لأن الآخر قد يظن بأنه يزدرية ويستهزيء به.

وفيما يلي أصول المصافحة وفقاً لأدب السلوك الاجتماعي:

- يبدأ القادم بمصافحة المقيم (كأن يكون صاحب الدعوة) وبعدها السيدات، ثم الشخصيات الكبيرة، ثم بقية الرجال، وفقاً لمقامهم وسنهم.
- من الخطأ المصافحة فوق يدي شخصين آخرين يتصافحان.
- لا تتم المصافحة إذا كان شخص يهم المرور بين المتصافحين.
- ضرورة خلع القفاز عند المصافحة.
- عند المصافحة لا يجوز الانحناء أو العناق أو التقييل، ولكن ظهرت

مؤخراً عادة العناق بين الأصدقاء، وينصح هنا عدم عناق أو تقبيل الصديق في حضور آخرين.

- عدم المبالغة في المصافحة، وإطالة وقتها، والاحتفاظ براحة يد من تتم مصافحته لمدة طويلة.
- المصافحة برفق وعدم الضغط والشد على راحة الشخص المصافح.
- الحفاظ على مسافة مناسبة هي مسافة مد اليد.
- لا مانع من الربت على كتف المصافح أثناء عملية المصافحة.
- يمكن وضع اليد اليسرى على ظهر اليد اليمنى للشخص المصافح لأن ذلك من شأنه أن يظهر له الغبطة والسرور والاحتفاء به، مما يزيد في الألفة ويؤكد على المحبة.
- لا يفضل أن تقترن المصافحة بالتقبيل، حتى وأن أصبحت شائعة.
- عند تفشي الأمراض مثل (الكوليرا) يفضل ترك المصافحة لأنها تساعد على نقل العدوى.

(٣) مصافحة النساء

جرت العادة أن تكون المرأة هي المبادرة في عملية المصافحة، ولكن بعض النساء لا يرغبن في مصافحة الرجال، لأسباب دينية، وهنا ينبغي احترام هذه الرغبة لديهن، وهناك من يصفحن ولكن باستخدام عازل قماشي، أو بقفاز اليد. كما إن هناك بعض الرجال يمتنعون أيضاً عن

مصافحة النساء، لنفس الأسباب، وفيما يلي بعض الاعتبارات التي يمكن مراعاتها عند التعرض لمواقف مصافحة النساء:

- ضرورة حفاظ المرأة على مسافة لا تسمح للرجل بمد يده للمصافحة، وكذلك الأمر بالنسبة للرجل الذي لا يرغب بالمصافحة.
- أن تكتفي المرأة بالإيماء للرجل، والحفاظ على يديها منسدلتين بحيث تعطي فكرة صامتة بأنها لا ترغب في المصافحة.
- يمكن للمرأة أو الرجل الذي لا يرغب بالمصافحة أن يعطي فكرة (عبر زميل أو من ينقل الدعوة...) للطرف الآخر بأنه لا يصافحن حتى لا تسبب الحرج لأحدهما.

(٤) أتيكيت التقديم والتعارف

بسم الله الرحمن الرحيم

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

تتعدد المواقف والمناسبات الاجتماعية والرسومية التي يتم فيها التعارف بين الأشخاص، كما ان بعض المناسبات تنظم من اجل التعارف وتقديم الضيوف لبعضهم البعض، بهدف تقوية أو اصر التعاون.

وتبدأ عادة عملية التقديم والتعارف عندما يلتقي الأشخاص لأول مرة، وهي عملية بسيطة وسهلة، فأما أن يتولى الداعي أو صاحب المكان

تقديم الاشخاص لبعضهم البعض، أو أن يتبادلون التعارف بأنفسهم.

تتم عملية تعريف الناس ببعضهم البعض، وتقديمهم لبعض وفقاً لعدد من القواعد والأصول المتعارف عليها على النحو التالي :

- يتولى الداعي تقديم الضيوف بعضهم إلى بعض، ويعرف عن الاسم والعمل والمركز، ويذكر بعض الصفات المميّزة لكل منهما، ويستخدم في ذلك عبارات جميلة ومحبة.
- يقدم الشخص في المركز أو المكانة الأقل للشخص في المكانة أو المركز الأكبر، مع ذكر الاسم الأول واسم عائلة كل منهما وعمله ومركزه.
- قد ينسى صاحب المكان اسم الشخص الذي يرغب تقديمه، هنا يستخدم عبارة: "اسمحوا لي بأن أعرفكما على بعضكما" ويطلب من الشخص صاحب المكانة الأقل أن يعرف عن نفسه لصاحب المكانة أو المركز الأكبر.
- في حالة وجود ضيف شرف في الحفل يتم تقديم المدعوين إليه، لكونه صاحب الأسبقية المتقدمة.
- يقدم الرجل إلى السيدة.
- تقدم السيدة إلى الرجل المسن.
- تقدم الأنسة للسيدة.

- يقدم السيد للشخصية الكبيرة.
- يقدم الأصغر سناً إلى الأكبر، ما لم يشغل الأصغر مركزاً أعلى.
- يقدم القادم الجديد إلى الموجودين ما لم يكن ذا شخصية مرموقة.
- ينهض الرجل إذا كان جالساً.
- تنهض السيدة للسيدة إذا كانت في حالة جلوس، ولا تنهض للرجل، ما لم يكن شخصية كبيرة.
- عند تقديم سيدة لسيدة أخرى تجلس على مائدة طعام لا تقف حتى لو كانت أصغر سناً، وكذلك الأمر بالنسبة للرجال.
- لا يستخدم المعرف صيغة الأمر في تقديم الأشخاص لبعضهم البعض، ويستخدم الكلمات الجميلة والمنمقة والأنيقة، مثل / من فضلك ، يسعدني ، أحب ، أود.
- عند تقديم عدة أشخاص لشخص لا يتم تكرار الأسماء أكثر من مرة، بل يكتفي بذكر الأسماء مرة واحدة.
- لا يقدم الزوج زوجته باسمها وكذلك الأمر بالنسبة للزوجة، إذ يكتفي بذكر الصفة (زوجتي أو زوجي).
- في نهاية عملية التقديم أو التعارف يشير الشخص إلى سعادته، كأن يقول : سعدت بالتعرف عليك، أهلاً بك، تشرفنا، أهلاً وسهلاً..

أتيكيت الحديث والاستماع والمتابعة

يمضي محترفو العلاقات العامة جل أوقاتهم في العمليات الاتصالية الخاصة بأعمالهم، وهذا يفرض عليهم امتلاك مهارات الاتصال بفعالية عالية، ويعتبر الحديث والاستماع أساس العملية الاتصالية، لذا فان عليهم إتقان هاتان المهارتان على أكمل وجه.

ومن ناحية ثانية، فان إكمال هذه المهارة مرتبطة بطريقة أدائه، ودرجة الالتزام بقواعد أدب السلوك الاجتماعي، واللياقة، ومراعاة الذوق السليم، واحترام الآخرين، سواء عند التحدث، أو الاستماع، أو متابعة أي حدث.

(١) أتيكيت الحديث

بسم الله الرحمن الرحيم

" يا أيها الذين آمنوا لا ترفعوا أصواتكم فوق صوت النبي ولا تجهروا له بالقول

كجهر بعضهم لبعض أن تحبط أعمالكم وأنتم لا تشعرون"

يعد الحديث وسيلة الاتصال والتواصل الأساسية، بين الناس، وتستخدم الأحاديث كأسلوب للكسب وليس أسلوب للخسارة، وتكون أسلوباً للكسب لظالما استخدمت بالطريق الصحيحة، وإذا ما استخدم الحديث بطريقة خاطئة، وتمت إدارته بصورة غير لائقة، ولا تراعي اعتبارات مكانة الآخرين، ومجال الحديث، وأصول اللياقة، والمفردات المستخدمة، فانه سيؤدي إلى مردودات عكسية، تؤثر على العلاقة بين

الأطراف.

والالتزام بقواعد أدب الحديث تكسب صاحبها كثير من الفوائد، أهمها: الحصول على انتباه الآخرين، واحترامهم والتفافهم حوله، والاهم من هذا كله، الحصول على استعدادهم للاقتناع بما يقوله المرسل.

ويمكن بدء الحديث بالتحدث عن الذكريات، أو عن أشخاص يعرفهم الطرفان، أو عن المكان الذي يتواجد فيه الطرفان، أو عن سبب التواجد، أو عن الطقس، أو عن الأوضاع المحيطة.. الخ. فهناك الكثير من الموضوعات التي يمكن التحدث حولها في جميع المناسبات.

وفيما يلي أهم قواعد اللياقة والأتيكيت المتبعة أثناء الحديث :

- بدء الحديث بالترحيب بالمستمعين وتحيتهم.
- التحدث بصوت معتدل، وعدم رفع الصوت بحيث لا يشوش على من هم بالجوار، أو يشير انتباههم، إلا إذا كان المقصود دعوة الآخرين للاستماع. حتى لو احتدت المناقشات، فليس من اللائق رفع الصوت.
- الاعتدال في سرعة الحديث، لا بسرعة تزعج المستمع، ولا ببطء ممل.
- عند الحديث الشخصي لا يفضل استخدام الإشارات، وتنبيه الآخر بواسطة استخدام اليد.

- ترك مسافة مناسبة بين المتحدث والمستمع.
- عدم الإشارة إلى الشخص بالسبابة عند المخاطبة.
- عدم مقاطعة المتحدث إلا في الحالات الطارئة جداً.
- المتحدث لا يشعر الآخرين بآلامه أثناء الحديث.
- مناداة المخاطب باسمه مقترناً باللقب إن وجد.
- النظر مباشرة إلى نحو المستمع.
- عدم تصنع الحديث.
- عدم الإكثار في التحدث عن الذات.
- عدم التحدث في موضوع مع أشخاص غير معروفين ما لم يتم تقديمه إليهم.
- استخدام العبارات المناسبة لكل المناسبات.
- اختيار موضوع الحديث بما يتناسب مع الحاضرين.
- تغاضي المتحدث عن الهفوات المخرجة التي تعرض إليها من الآخرين (بحسن نية)
- الاعتراف بالخطأ في حين ورود أخطاء في حديث المتحدث.
- الابتعاد عن العبارات الجارحة، والتي تؤثر سلباً على المستمعين،
- وضرورة التفكير بالكلام قبل إلقاءه.
- عدم البقاء مستمعاً، وضرورة المشاركة في الحديث، حتى ولو

بالابتسام أو الإيماء.

- إذا ما تعرض المتحدث إلى الاستفزاز من طرف مستمعيه، أو الحاضرين، يفضل إنهاء الحديث أو الانسحاب، لعدم إثارة المشاكل.
- الحديث على مائدة الطعام لا يكون في موضوعات قد تثير اشمئزاز الآخرين.
- استخدام الكلمات التي تعبر عن الذوق والأدب و اللطافة.
- عدم التحدث في ظل وجود أي شيء في الفم، كالطعام، أو اللبان.
- يحرص المتحدث على عدم العبث بأية أشياء من حوله أثناء الحديث، لأنه يصرف انتباه السامعين له، ويفقده شيئاً من الاحترام.
- عدم التحدث بلغة أجنبية مع شخص، في ظل وجود آخرين لا يتحدثونها، كما يفضل عدم استخدام الكلمات الأجنبية أثناء الحديث عموماً.
- إذا تعرض المتحدث للمقاطعة المتكررة، ينظر إلى المقاطع ويطلب منه برفق وتهذيب، ويخاطبه باسمه، ويطلب منه أن يكمل حديثه، ثم يعطيه الفرصة ليقول ما يريد.
- عدم احتكار الحديث، فالنجومية ليست في كثرة الحديث، بل في جودة الأحاديث وأهميتها بالنسبة للمستمعين.

- إعطاء المستمع فرصة لتقديم مداخلاته وأسئلته والتعبير عن رأيه.
- ختم الحديث بشكر المستمعين على اهتمامهم بالإنصات، وحسن استماعهم.

(٢) أتيكيت الاستماع (الإنصات)

تقترن مهارة الاستماع بمهارة الحديث، ففي الأحاديث المتبادلة يتم تبادل الأدوار ما بين المرسل والمتلقي. والمطلوب في حالة الاستماع أن يتم التركيز على حديث المرسل، من أجل فهم ما يقول، ليتسنى المساهمة بإيجابية في الحوار، ويعتبر المستمع الجيد هو نفسه المتحدث الجيد، لأنه في حال ان استمع باهتمام وفهم فانه سيكون قد حصل على المعلومات التي تؤهله للمشاركة في الحديث بإيجابية.

والشخص الاجتماعي تتوافر فيه صفة الإنصات للغير باهتمام، وترك الفرصة للمتحدث براحة وحرية، وإشعارهم بأهميتهم، وبالتالي يشعر المتحدث بأهمية ما يقول، ويولي اهتماماً أكبر بحديثه، لأنه يشعر بان المتلقي مهتم بما يقول.

للاستماع أصول وآداب ينبغي الالتزام بها في جميع المواقف، من أجل تقديم صورة محبة لدى الآخرين، وفيما يلي أبرز أصول الأتيكيت الواجب مراعاتها عند الاستماع للآخرين:

- حسن الاستماع للمتحدث، فالمستمع الجيد متحدث جيد.

- من الخطأ تصحيح أخطاء المتحدث أمام الحاضرين.
- الإقلال من الأسئلة، فالإكثار منها غير محبب.
- عند الإجابة لتقديم مداخلة تعقيماً على حديث المتحدث، تستخدم عبارات الاستئذان مثل : من فضلك، بعد أذنك، لو سمحت، إذا أمكن، لو تكرمت، يسعدني.... الخ، أو استخدام الإشارة الدالة على الحاجة لتقديم مداخلة.
- عبارات الرفض عند الاعتراض على الرأي غير محبة، لأنها تستدعي دوافع الرفض من طرف المتحدث، وتشعره بعدم الراحة، وتقلل من تفاعله. لذلك لا يتم الاعتراض باستخدام كلمات الرفض في البداية، بل يفضل البدء بالإيجاب.
- لا يقدم المستمع نصيحة إلا إذا طلب منه.
- إذا اخطأ المتحدث في نطق كلمة م، فلا يجب تنبيهه إلى ذلك، تجنباً لإحراجة أمام الحاضرين، حتى لو أعاد تكرار نفس الخطأ.
- في حالة عدم الرضا عن الحديث ، مهما كانت الأسباب، يفترض على المستمع ان يعمل على تحويل دفة الحديث بلباقة لموضوع آخر، ويفضل ان يكون هذا الموضوع مرتبط بموضوع الحديث السابق.
- ليس على المستمع أن يظل مستمعاً طوال الوقت، بل عليه المشاركة في الحديث، ولو بقدر يسير، وحتى لو بالتفاعل البصري

والإيماءات، حتى يعطي فكرة للمتحدث عن تفاعله معه.

- من المقبول توجيه أسئلة عن الموضوع الذي يدور أمامك حتى تساعد على بقاءه أطول فترة ممكنة، كما أن ذلك يعكس اهتمامك وانتباهك للمتحدث.

(٣) أتيكيت متابعة الأحداث

تنظم المؤسسات على اختلافها يومياً عشرات المناسبات الخاصة، من مؤتمرات، وندوات، ورشات عمل، ومحاضرات، وحلقات نقاشية،... وغالباً ما يدعى إليها ممثلين عن مؤسسات أخرى، أو شخصيات معتبرة، ويحضرها، حاضرين من مختلف قطاعات المجتمع.

قد تكون الدعوة من أجل المشاركة في المناسبة، كمتحدث، أو لإدارة إحدى الجلسات، أو كمعقب، أو كضيف شرف، أو مجرد ضيف عادي، وتغلب على هذه المناسبات صفة الحضور للمتابعة.

تعاني هذه المناسبات في بعض الأحيان من الارتباك، وتشهد حالة من عدم الالتزام من طرف الحاضرين، ويرجع سبب ذلك إلى خلو تصرفات البعض من قواعد الأتيكيت واللياقة والذوق، وفيما يلي أهم اعتبارات الأتيكيت واللياقة عند حضور المناسبات:

- تسجيل البيانات الشخصية عند الدخول وعدم الاعتراض على ذلك.

- عدم التقاط الأوراق الخاصة بالمناسبة، وبطاقة التعريف، وانتظار تسلمها من لجنة الاستقبال.
- إتباع أية تعليمات مكتوبة، والالتزام بإرشادات لجنة الاستقبال.
- الجلوس في المكان الذي يحدد من طرف مندوب لجنة الاستقبال، ما لم يكن هناك أماكن محددة للمدعوين.
- الدخول بهدوء وعدم إثارة الضجيج، وعدم التسبب في إزعاج أي من الحاضرين.
- عدم الخوض في أحاديث جانبية، عند تحدث أحد المتحدثين، أو عند انعقاد جلسات رسمية.
- عدم التعليق بسخرية على كلمات المتحدثين.
- عدم التنقل أثناء الجلسات الرسمية.
- عدم التدخين إذا كان غير مسموح به.
- عند الحاجة للتحدث مع زميل، يمكن فعل ذلك بواسطة الكتابة على ورقة وتمريرها إليه تجنباً لإحداث التشويش.
- عدم إلقاء المداخلات لمجرد التحدث فقط، إذا لم تكن هناك إضافة مهمة، فلا ينقص من قدر الشخص ان يقتصر دوره على الاستماع للحديث.
- عدم مقاطعة المتحدث، أو مقدم مداخلة مهما كانت الأسباب.

- عدم اخذ المبادرة للحديث، وانتظار الإذن ممن يمتلك هذه الصلاحية.
- عدم الوقوف في الممرات عندما يكون هناك مكاناً مخصصاً للجلوس
- عدم الوقوف بجانب المنصة الرئيسية.
- عدم الوقوف بجانب من يتحدثون لوسائل الإعلام.
- الإقلال قدر الإمكان من التنقل ومغادرة المكان.
- إغلاق الهاتف المحمول، أو تشغيله في وضعية الاجتماع.
- عدم التحدث في الهاتف بينما يكون المتحدث مستمراً في حديثه.



فن الإتيكيت في الإسلام

مقدمة

إن تطبيق مبادئ الإتيكيت والبروتوكول دليل أكيد على احترام النفس البشرية وتقديرها، هذه النفس التي فضلها الله سبحانه وتعالى على سائر المخلوقات حيث قال سبحانه وتعالى: "ولقد كرّمنا بني آدم"، فإذا ما ارتقت النفس البشرية أقامت أعظم وأرقى الحضارات، والتاريخ خير شاهد على ذلك.

والإنسان مخلوق اجتماعي بطبعه يميل إلى المشاركة والعيش في جماعة، وصدق رسول الله (ص) حين قال: "إن الذي يخالط الناس ويصبر على أذاهم خير من الذي لا يخالط الناس ولا يصبر على أذاهم"، ولكي يتمتع الإنسان بالسلوك السليم يجب عليه الالتزام بالقواعد والمبادئ التي تنظم هذا السلوك.

ويعرف الإتيكيت بأنه "فن الخصال الحميدة" أو "السلوك بالغ التهذيب" وتتعلق قواعد الإتيكيت بآداب السلوك، والأخلاق والصفات الحسنة، يضم الإتيكيت مجموعة القواعد والمبادئ المكتوبة، وغير المكتوبة، والتي تنظم المجاملات والأسبقية، ومختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية، وهذه القواعد والمبادئ تدل على الخلق القويم الذي يجمع بين الرقي، والبساطة، والجمال.

تعتبر المراسم (البروتوكول) محصلة لمجموع الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقة التي تسود المعاملات والاتصالات الدولية، كما تقوم بتنفيذاً للقواعد الدولية والعامة أو بناء على العرف الدولي.

ويمكن القول أن "الأتيكيت" و"البروتوكول" يكملان الواحد منهما الآخر، ويصبان في اتجاه واحد هو التناسق وإذا كان البروتوكول مجموعة من القواعد والإجراءات في العلاقات الرسمية الإنسانية، فإن الإتيكيت أو السلوك الحسن يصب في العلاقات العامة الخاصة الفردية، وعلى مستوى المجتمعات الصغيرة الضيقة.

الإتيكيت هو مجموعة القواعد التي تكون أقرب إلى الحس السليم فيتصرف الشخص بشكل معين في ظروف معينة فيكتسبها بالممارسة، والإتيكيت هو الذوق ومراعاة شعور الآخر، وقد نشأ هذا المصطلح في إطار عملية وضع قواعد السلوك الضروري عند المجتمعات وخصوصاً عند الطبقة الراقية في هذه المجتمعات، ثم تطور استخدام المصطلح ليشير إلى مجموعة القواعد، التي تضبط سلوك مجموعات من العاملين الذين يكون للمجاملة والذوق المتبادل دور مهم في عملهم.

نبذة تاريخية

لقد عرفت المراسم منذ القدم حيث جاءت معظم رسالات الأنبياء والكتب السماوية تتحدث عن قواعد وآداب السلوك البشري.

وفي العصور القديمة عرفت الكثير من قواعد المراسم في العصور الفرعونية والرومانية والبيزنطية، فمن خلال دراسة النقوش المرسومة على جدران المعابد واستقراء بعض المخطوطات الفرعونية مثلاً أمكن استخلاص بعض القواعد المتبعة في ذلك العصر عند مقابلة فرعون مصر لكبير الكهنة، أو عند استقبال الرسميين للدولة الفرعونية، أو بعثات الملوك الأخرى، أو مراسم تشييع الملوك في ذلك العصر.

ويعتبر - القرآن الكريم بما يحويه من قصص الأنبياء والرسل وأحوال الأمم الغابرة ، ورسالة المصطفى عليه الصلاة والسلام إضافة إلى السنة النبوية المطهرة، لما تحوي من آلاف الأحاديث النبوية - من أعظم الدلائل التي تشير إلى قواعد وآداب السلوك البشري القويم الذي يعتبر قواعد أساسية للإتيكيت والبروتوكول.

وسنتناول دراسة فن الاتيكيت والبروتوكول في جزئين على النحو التالي:



إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي:

يكتمل السلوك الجيد بالآداء 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:-

١. أن يقلع عن عادة راسخة
٢. أن يحب عدوه
٣. أن يفكر بطريقة منطقية
٤. أن يعترف بجهله
٥. أن يتريث في إصدار أحكامه
٦. أن ينتظر دون أن ينفذ صبره
٧. أن يعاني دون شكوى
٨. أن يصمت في الوقت المناسب
٩. أن يركز في ذروة المعمة
١٠. أن يخدم دون أن ينتظر مقابلا أو مديحا أو اعترافا بالجميل

ولا شك أن النجاح لايتعلق بسوء الحظ أو اتجاهات الريح في حياتنا أو الظروف التي نحياها بل يتعلق بشكل أساسي بنظرتنا للحياة والناس، وطرق استجابتنا لما يحدث من حولنا، فإذا كنت تملك النظرة السليمة للأمور فسوف تتمكن من أن تحيا حياة مليئة بالرضى والسعادة.

وهذه بعض القواعد التي تساعدك على ذلك:-

- ١- 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.
- ٢- 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.
- ٣- يرتكب الإنسان في حياته العديد من الأخطاء، ولكن يجب أن تكون هذه الأخطاء وسيلة لمعرفة الصواب وعدم العودة إلى الخطأ مرة أخرى.

- ٤- دروس الحياة لا تنتهي، فلا تعتقد أنك تعرف كل شيء أو أنك ستعرف كل شيء في مرحلة معينة من مراحل حياتك، فاحرص دوماً على التعلم من مدرسة الحياة.
- ٥- توقف عن النظر لما لا تملك وركز انتباهك على ما تملك، أحبه وتمتع به وكن قنوعاً بمكانك ومكانتك في الحياة ، وارض بما قسم الله لك تكن أسعد الناس، رغم أن الطموح مشروع ومرغوب.
- ٦- معاملة الآخرين لك انعكاس لمعاملتك لهم، فإن كنت تعاملهم بمودة فسيبادلونك الكلمة الطيبة بمثلها والعكس صحيح.
- ٧- تعلم الاعتماد على النفس وتحمل المسؤولية فذلك يكسبك المزيد من التقدير والاحترام.
- ٨- أحسن اختيار الأصدقاء، فالصديق الوفي خير من يفهمك ويساعدك.
- ٩- إن كل ما سبق معروف لديك لكنه ينسى في غمرة الانشغال في متاعب الحياة، فعليك دائماً أن تتذكر ذلك وأن تستفيد من دروس الحياة التي لا تنتهي.
- وسنعرض فيما يلي أهم موضوعات إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي بشيء من التفصيل، وهي:

- | | |
|-------------|---------------------|
| ١- المجاملة | ٢- البساطة |
| ٣- الأسبقية | ٤- التقديم والتعارف |
| ٥- المصافحة | ٦- بطاقات الزيارة |



إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي فن المجاملة:

"ولو كنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك"

"لا تحقرن من المعروف شيئا ولو أن تلق أخاك بوجه طلق"

تعتبر المجاملة عموماً دستور الإتيكيت والبروتوكول وخاصة إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي، ويمكن تعريف المجاملة بأنها فن الإرضاء، حيث تعطى فكرة طيبة عن صاحبها، كما وأنها تصل بسهولة إلى القلب، وبمعني آخر إذا وضع الشخص في اعتباره عند كل تصرف شعور وإحساس وحقوق وتطلعات الآخرين، فإن ذلك يمثل البداية الصحيحة لأصول الإتيكيت.

ويستطيع الإنسان بمراعاة شعور الآخرين أن يحقق نجاحاً اجتماعياً، ذلك أن من يضع في اعتباره التزامه نحو غيره أكثر من التزامه نحو نفسه يصبح احتمال خطأه أقل بكثير من الشخص الملم بقواعد الإتيكيت، "ولكن وطنوا أنفسكم إن أحسن الناس أن تحسنوا وإن أساءوا أن تجتنبوا إساءتهم".

وتدل المجاملة والإخلاص والبساطة واللباقة على الأصل الطيب، وبصفة عامة فإن أفضل ما توصف به المجاملة ذلك القول "أحب لغيرك ما تحب لنفسك".



إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي: فن البساطة:

"من تواضع لله رفعه"

تعتبر البساطة من أهم قواعد السلوك البشري، فهي السلوك الذي يمنحك القدرة على التعبير عن نفسك وتعريف الآخرين بسجاياك، " وتلك الدار الآخرة نجعلها للذين لا يريدون علواً في الأرض ولا فساداً والعاقبة للمتقين".

فالأسلوب البسيط يمكنك أن تعرض الحقيقة بصورة سارة، وتعطي انطباعاً جميلاً، وتوفر على نفسك البحث عن وسيلة معقدة تفرض فيها نفسك أو حاجتك، فالتحلي بالبساطة من الأمور المحببة في كثير من المناسبات، ولا يستطيع الإنسان أن يتبنى سلوكاً بسيطاً إلا إذا تخلص من عقدة الخجل وسيطرته، وتجدر الإشارة إلى عدم الخلط بين مسألة التخلص من الخجل باقتباس أسلوب جاف وفظ، لأن الإنسان في هذه الحالة يكون قد لجأ أسلوب فرض النفس، واستتعار غيظ الآخرين، واستغرابهم.

لذلك يجب أن يدرّب الإنسان نفسه على البساطة، ولكن في إطار الاعتداد بالنفس والثقة بالذات، وأن يكون الإنسان صريحاً وواضحاً وإشاراته مرنة ومباشرة، وتعبّر عن ذاته بعيداً عن الخجل المفتعل والحياء المصطنع أو التردد في عرض الأفكار، وكلما كان الإنسان صادقاً مع نفسه اكتسب احترام الآخرين.



إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي: فن 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"، ونعرض فيما يلي لنظام الأسبقية.

(١) الأسبقية بين الدول:

تحدد الأسبقية بين الدول كاملة السيادة في المناسبات المختلفة التي تمثل فيها هذه الدول طبقاً لإحدى الطرق التالية:

- * طريقة التناوب.
- * طريقة القرعة.
- * الطريقة الأبجدية.

(٢) الأسبقية بين الملوك ورؤساء الدول:

بصفة عامة لا توجد قواعد ثابتة تحدد الأسبقية بين الملوك أو رؤساء الدول عند اجتماعهم في مكان واحد، ولكن إذا اجتمع رئيساً دولتين فإن الرئيس المضيف يعطى الأسبقية للرئيس الضيف، أما إذا اجتمع عدد أكبر من الرؤساء في مكان واحد فيمكن تحديد الأسبقية فيما بينهم طبقاً لإحدى القواعد التالية:

- (١) تاريخ التاج (أقدمية الجلوس على العرش).
- (٢) تاريخ تولي الحكم.
- (٣) الحروف الأبجدية لأسماء الدول (وهي أنسب الطرق).
- (٤) التناوب بحيث يتقدم كل منهم على زملائه في اجتماع من الاجتماعات، أو حفل من الحفلات.

(٥) وفقاً للتقدم في السن، فالأكبر سناً يسبق الأحداث سناً.

(٦) الاتفاق المسبق بعدم وجود أسبقية بينهم، وإن مواضعهم متساوية.

وفي أغلب الأحوال يكون القرار في مثل هذه المناسبات لرئيس الدولة المضيضة.

(٣) الأسبقية بين رؤساء البعثات الدبلوماسية:

٤) الأسبقية بين رؤساء البعثات القنصلية.

٥) أسبقية المناسبات:

* الأسبقية في السيرة

* الأسبقية في ركوب السيارة

* الأسبقية في الحفلات الخطابية

٦) الأسبقية في المجاملات.

٧) الأسبقية في الحفلات والمآدب.



إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي فن التعارف:

" يا أيها الناس إنا خلقناكم شعوباً 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.



إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي فن المصافحة:

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

تعتبر المصافحة عن طريق تشابك الأيدي الوسيلة المعتادة للتحية في معظم المجتمعات، وتتطلب المصافحة جهداً لأدائها إذا كان الشخص لا يلم بقواعد وأسلوب المصافحة السليم، ويعلمنا الرسول الكريم عليه السلام فيقول: " يسلم الراكب على المشي، والمشي على القاعد، والقليل على الكثير، وفي رواية الصغير على الكبير "

ويجب ألا تطول مدة المصافحة لأن إطالتها تبعث على الضيق عند بعض الأشخاص، فإذا كانت المصافحة بين رجل وسيدة فإذا أطالة تشابك أيديهما سيكون باعثاً على لفت الأنظار، وعلى العكس لا يجب أن يكون زمن المصافحة من القصر بحيث يبدو وكأنه مجرد تلامس سريع بين الأيدي.

ويعتبر من أهم مقتضيات اتيكيت المصافحة أن الشخص الذي يصافح آخر يجب أن يصوب نظره إليه، وليس إلى شخص آخر أو مكان آخر، ومن الواجب إذا كان الشخص يدخن أن يترك السجارة قبل المصافحة.

ويراعي عند المصافحة مجموعة المبادئ التالية:

- الشخص الأكبر منزلة هو الذي يبادر بمد يده مصافحاً .
- يعم تحية السيدات قبل الرجال .
- يجب على الرجل ألا يبدأ بمصافحة السيدة، ولكن المرأة هي التي تعطيه الإذن بالمصافحة، حيث تكون هي البادئة بمد اليد، وفي غير ذلك كما في المجتمعات الإسلامية يكتفي بإلقاء التحية، ويتبع نفس الشيء بالنسبة للرجال ذوي المراكز العالية، والمقصود من ذلك عدم الإحراج بالمصافحة دون رغبتهم.
- لا يجوز المصافحة فوق يدي شخصين آخرين يتصافحان، أو إذا كان شخص يهيم بالمرور بينهما بحيث تعوق المصافحة مروره.
- يجب أن يكون السلام باليد، والانحناء سهلاً بدون تكلف، فلا تمسك اليد بشدة، كما لا تلمس بإرتخاء، ولكن يجب مسك اليد المقدمة لك مسكة عادية مع هزها أو الضغط عليها بلطف ثم تركها بسهولة.
- من غير اللائق أن تتم المصافحة مع إرتداء القفاز، ولكن المقابلة في الطريق العام والجو بارد وممطر فيمكن المصافحة بالقفاز.
- عندما يتم تقديم ضيف الشرف أو ضيف كبير المدعوين في بعض المناسبات، فيجب على الشخص ألا يقحم نفسه في غير دوره أو يحاول الظهور خارج الصف إذا وجد صف للمستقبلين بل ينتظر دوره، ولا يحاول لفت الأنظار إليه، وتتم المصافحة بنفس الأسلوب.
- عند ترك مكان الحفل يجب توديع الداعين بلطف ومجاملة مع إضافة كلمة شكر عن التمتع بالمأدبة أو الحفل، مع ملاحظة عدم الإطالة عند الباب لأن ذلك قد يعطل الداعين في العودة إلى ضيوفهم الباقين.

إتيكيت الحديث:

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

يعتبر الحديث ولجأته إحدى ضرورات المجتمع المتحضر، ويتطلب فن الحديث متابعة المستمعين، والرغبة في سماع الحديث من خلال كل كلمة يقولها المتحدث.

وإذا كان الاتيكيت هو فن السلوك المهذب، والتصرفات الراقية، فهو لا يكون بهذه الصفة إلا إذا نابعا من أعماق النفس البشرية دون تكلف أو تصنع.

ويعتبر الحديث موهبة من الله سبحانه وتعالى، وهو من المواهب التي يستطيع الإنسان تتميتها، وهو ضرورة للمشتغلين في مجالات متنوعة وعلى اتصال بالجمهور أهمها العلاقات العامة والمراسم.



إدارة الحديث

"خير الكلام ما قل ودل"

يستطيع الإنسان أن يحكم على شخصية إنساناً آخر ومستوى تعليمه، وثقافته، وأسلوب حياته، والوسط الاجتماعي الذي ينتمي إليه من حديثه ومن نبرات صوته. وفي المجتمع العربي هناك من يتحدثون بلغة المثقفين وآخرون لا يتخلون عن لهجاتهم المحلية، وبين هذه وتلك عشرات اللهجات، وكذلك الحال في الحضارة الغربية.

ونتيجة لذلك يجب تجنب استخدام المصطلحات الخاصة بفئات اجتماعية معينة، لأنها غالباً ما تحمل مدلولات يقتصر استعمالها على تلك الفئات الاجتماعية، وفي حالات خاصة، ومن الأسلم استخدام اللغة الصحيحة والسهلة، إلا إذا كنت ضليعاً وتعرف تاريخ وأسرار اللغة التي تتحدث بها، عندئذ لا شك أنك تعرف الكلمات الثقيلة التي يجب تجنبها وتستطيع أن تختار الكلمات والمصطلحات التي يقبلها المجتمع، والمكان الذي تتحدث فيه ودائماً "خاطبوا الناس على قدر عقولهم".

ويعتبر الحديث بسهولة وبشكل صحيح مع مجموعة من الناس بلغة أجنبية، ليس من الأمور السهلة، ولذا فمن المفيد التدرب على إدارة المحادثة، والبدء بممارستها مع مجموعة من المتحدثين باللغة العربية وتسجيل الملاحظات.

سيكتشف الإنسان أن هناك فروقاً كبيرة، وأن إدارة النقاش فن يزداد تعقيداً بزيادة عدد المشتركين فيه، وأن الأكثر ثقافة وإطلاعاً هو الأكثر قدرة على إدارة الحديث.

وتوجد بعض الحالات لا يستطيع فيها الإنسان أن يطلق لحديثه العنان فيقول ما شاء، وخاصة عندما يكون في اجتماع يضم أفكاراً متنوعة، وأعماراً مختلفة، فاختيار موضوع الحديث في هذه الحالة ينبغي أن يناسب مختلف الأنواع، ولا داعي للحديث في موضوع متخصص لا يلم به الحاضرون، ومن المحذور استغلال مثل هذه القاعدة على حضارة أو مجتمع بعينه، فهي من آداب كل المجتمعات.

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

الحديث باللغات الأجنبية

من المألوف جداً لأي عربي أن يتكلم اللغة الإنجليزية أو الفرنسية أو الألمانية أو الأسبانية أو الروسية أو اليابانية بلكنة واضحة، ولهذا السبب فإن الحاجة ماسة عند الكلام أو في المقابلات الهامة أن ترتب حصيلتك اللغوية، وأن تبحث عما لديك من مصطلحات مفيدة ومرتبطة بموضوع الحديث الذي تريد أن تعالجه، ويعتبر متحدثي اللغة العربية بما فيها من ثروة زاهرة في أحرفها وتركيبها وبنيتها هم أكثر الشعوب قدرة على التكيف مع نبرات اللغات الأوروبية، ولكن هذا التكيف يحتاج إلى جهد ودراسة، ولا علاقة له بالوراثة، ولكي يطمئن الإنسان على وضعه يكفي أن تسمع الفرنسي يتحدث الإنجليزية والإنجليزي يتحدث الفرنسية، لتعرف أن العربي محظوظ في سيطرته على نبرات اللغات الأجنبية ونطقها أفضل من غيره لكن المهم هو تجنب الكلام المعيب، والبناء اللغوي الخاطئ والكلمات الثقيلة قدر الإمكان.



رفع الكلفة والمناداة بالإسم الأول للأشخاص

يدل التخاطب مع الآخرين بالناداه بالإسم الأول مجرداً من الألقاب على رفع الكلفة بين المتخاطبين، ويعتبر ذلك من الأمور الطبيعية بين أفراد الأسرة الواحدة أو الأصدقاء متقاربي السن. ولا يجوز عند التعارف لأول مرة، أو أثناء مقابلات العمل، أو المقابلات الرسمية أن ينادي الشخص الآخر باسمه مجرداً من ألقابه سواء العلمية، أو الألقاب المتعارف عليها، والسائدة في المجتمع، أو أن يتم مخاطبة شخص ما بلقب غير محبب إلى نفسه " ولا تلمزوا أنفسكم ولا تتابزوا بالألقاب، بئس الاسم الفسوق بعد الإيمان ، ومن لم يتب فأولئك هم الظالمون".

إيتيكيت الحديث

فن الانصات:

" استنصت الناس "

يعتبر الاتصال الجيد والواعي مهارة لازمة ومكملة لفن الحديث، تستدعي التركيز وبذل الجهد، ومن المقولات التي يرددها خبراء علم النفس أننا نفكر بأضعاف السرعة إلى نتكلم بها، ولذلك حين ننصت تكون عقولنا في سباق، وعلى ذلك فإننا غالباً ما نسقط أو نطرح أفكارنا وأحكامنا على ما يقال لنا طبقاً لما يرد في أذهاننا، وليس طبقاً لما نستقبله من رسائل أخرى.

لذلك يجب أن تستغل حكمة الإنصات الجيد، والتفكير المركز أثناء الإصغاء، وأن يكون الرد على ما يقال فعلاً، وهناك سبباً آخر - تقليدي - وهو أننا لا نستطيع الإنصات الجيد والفعال في الحوار لأننا كثيراً ما نطمع في "أخذ الميكروفون" والتحدث بدلاً من الإنصات، وبالتالي لا تكون لدينا أصلاً رغبة في معرفة ما يقوله الآخرون.



إيتيكيت الحديث:

لغة الجسد:

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.

فن الملابس:

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

وقد انتهت تقريباً عادة ارتداء الملابس الرسمية، وملابس التشريفات في معظم الدول بعد الحرب العالمية الثانية فيما عدا بعض الدول المعدودة، وخاصة الملكية منها التي لا تزال متمسكة بهذه التقاليد، أو في بعض المناسبات الخاصة بالمجتمع الدبلوماسي، وحتى المبعوثون الدبلوماسيون فإن التغيير الحادث في المجتمعات بصفة عامة جعلهم يكتفون حالياً بارتداء الملابس المدنية العادية في معظم المناسبات، فيما عدا الحفلات الكبرى فيرتدون ملابس السهرة مساءً أو البونجور في الأوقات الأخرى.

وفي الدول العربية مثلاً لا توجد ملابس رسمية خاصة لأي المناسبات، ويكتفي بالملابس العادية الداكنة، مع الابتعاد عن البدل (الاسبور) أو ذات الألوان مثل (البنّي، الأخضر).

١ - الملابس الرسمية:

في مآدب العشاء الرسمية والحفلات الرسمية الكبرى بأنواعها قد يرتدي الرجال البدلة السموك أو الفرك أو البونجور، ويجوز في معظم البلدان إرتداء بدلة داكنة اللون حيث لا تلبس الملابس الرسمية (الفراك والسموك أو البنجور) إلا في بعض الدول الملكية.

ولا يجوز في الاحتفالات الرسمية عدم ارتداء البدلة الكاملة ويستثنى من ذلك رجال الدين والدبلوماسيين المحافظون على أزياء وطنية خاصة مثل الزي العربي في دول الخليج مثلاً

٢ - الملابس الغير رسمية:

تتسم حضارة اليوم بالسرعة وقد أثرت ذلك تأثيراً مباشراً على اللغة والأخلاق، السلوك، وطرق التعامل بين الناس كذلك المظهر العام للناس وملابسهم وانتشرت الملابس الغير رسمية (الكاجول) بشكل لافت منذ أوائل التسعينات القرن الماضي، وقد كانت في البداية تلبس في الإجازات ولكنها تحولت مع الوقت إلى نمط سلوكي وأصبحت تلبس طوال أيام الأسبوع في العمل وفي البيت.

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

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



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 هي:

١. تحليل الأسنان.
٢. حك الجسم.
٣. وضع المكياج في الأماكن العامة.
٤. مضغ اللبان (العلكة) أو فرقعته في وجه الآخرين.
٥. العبث في الأنف.
٦. خلع الحذاء في المناسبات الرسمية.
٧. التمخط في كم الملابس.

٨. الحفر في أذنيك والنظر إلى ما تخرجه منها.
٩. البصق.
١٠. التجشأ.
١١. السعال والعطس دون أن تغطي فمك أو أنفك.
١٢. شد ملابسك الداخلية.
١٣. الاستمرار في غلق وإصلاح ملابسك بعد الخروج من الحمام.
١٤. تمشيط شعرك بالقرب من أحد.
١٥. قضم الأظافر وشد الجلد الميت.
١٦. إزالة طلاء الأظافر.
١٧. التحدث أثناء وجود طعام في فمك.
١٨. الضغط على البثور.

ولمزيد من الدراسة والتفصيل سنتناول دراسة الموضوعات التالية:

- | | | |
|--------------------|----------------------------------|------------------|
| ١- احترام المواعيد | ٢- الخطأ والاعتذار ^{١٤} | ٣- حفلات العشاء |
| ٤- حفلات الغداء | ٥- حفلات الحديقة | ٦- حفلات المائدة |
| ٧- تجهيز المائدة | | |



إتيكيت المواعيد:

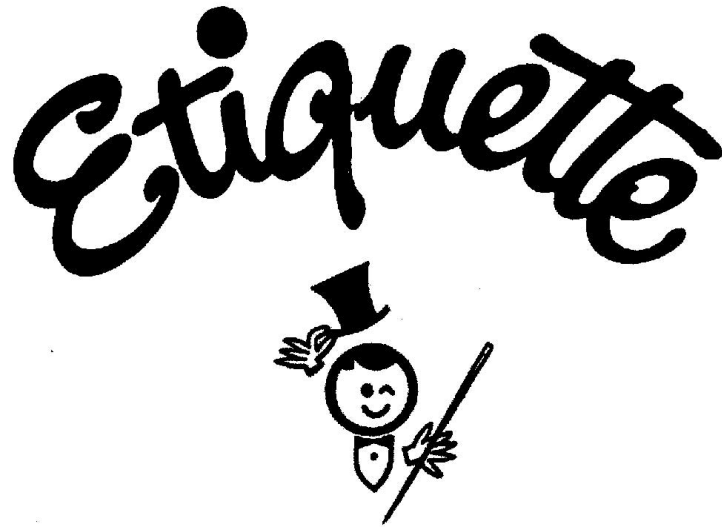
"وأوفوا بالعهد إن العهد كان مسئولا"

تعتبر الدقة في المواعيد من الأمور الحتمية، وعدم الدقة في المواعيد ليس مجرد إحدى الصفات التي تتنافى مع الذوق السليم بل تتعارض مع الأخلاق الحميدة أساس فنون الإتيكيت.

وليس معني احترام المواعيد هو الوصول إلى مكان الاجتماع أو المناسبة قبل الموعد فإن ذلك أيضاً يعتبر من قبيل عدم احترام المواعيد لدخول مكان المناسبة قبل الموعد بوقت كبير.

وفي نفس الوقت ليس الحديث عن احترام المواعيد موجهاً فقط إلى المدعو للاجتماع أو المناسبة أو الحفل، ولكن إلى الداعي أيضاً، فقد يحضر أحد الأشخاص إحدى المناسبات في الموعد المحدد، دون وصول الداعي، فإن ذلك من قبيل الصفات التي تتنافى مع الذوق السليم وقواعد الإتيكيت.

وقد يتأخر بعض المدعويين عن الموعد المحدد ليكون الجميع في شرف استقباله من قبيل التدلل أو الدلال، وتوجد بعض الاجتماعات لا يجوز التأخر عنها ولو للحظة واحدة، وهي تلك التي يحضرها رئيس الدولة أو من ينوب عنه.



إيتيكيت الاعتذار:

"كل ابن آدم خطأ وخير الخطائين التوابون"

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

وقد يرى البعض أن هناك بعض الأمور التي يعتبرها بسيطة لا تستوجب الاعتذار بينما يرى الإنسان المتحضر أنها تستوجب ذلك، وعلى سبيل المثال عندما يتخطى أحد الأشخاص مكاناً مزدحماً بالناس مثل حفلات الاستقبال، إذ عند الاحتكاك بشخص ما في الطريق العام، أو الجلوس مضطراً في وضع عكس لاتجاه شخص آخر، أو عند صدور حركة طبيعية بصوت مسموع وخارجة عن الإرادة مثل العطس أو التجشؤ.

وبجانب هذه الأمور البسيطة في شكلها والكبيرة في دلالات السلوك المتحضر، يوجد نوعاً آخر من الاعتذار، وهو الاعتذار عن تلبية دعوة موجهة لنا. فإذا وجهت لشخص دعوة لحضور إحدى المناسبات فعليه المبادرة واتخاذ القرار، والبت فيما إذا كان سيحضر هذه المناسبة أو سيعتذر عن عدم الحضور.



إتيكيت حفلات العشاء:

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

١. توقيت إرسال بطاقة الدعوة.
٢. مواعيد الوصول والانصراف من الوليمة.
٣. ملابس حفل العشاء.
٤. عند الوصول إلى مكان الحفل.
٥. قبل العشاء.
٦. دخول قاعة الطعام والجلوس على المائدة.
٧. بعد الجلوس إلى المائدة.



الإتيكيت

في حياة الرسول

إتيكيت حفلات الغداء:

يعتبر الإتيكيت الخاص بمآدب الغداء أقل وأبسط منه في مآدب العشاء، وتتركز أهم قواعد الإتيكيت 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 ولاءم الغداء.
- تكون قائمة الطعام في الغداء أبسط من قائمة الطعام في العشاء، وقد تتضمن

أولاً الحساء:

- تقدم القهوة والسجائر في نهاية الطعام سواء على المائدة أو في الصالون.
- يبقى المدعوون حوالي ٢٠ دقيقة أو نصف ساعة على الأكثر بعد الغداء ثم يستأذنون للانصراف من الداعين كالمعتاد.



إتيكيت الحقائق:

عندما يكون الطقس مناسباً ، ومع توافر حديقة ملائمة يمكن عمل مثل هذا النوع من الحفلات، ويكون لها طابع جميل، وبصفة خاصة إذا كانت الحديقة واسعة ومنسقة، ويمكن دعوة عدد أكبر في حفلات الحديقة من الحفلات التي يتم إعدادها داخل المنازل، ويجب أن يشار في بطاقة الدعوة أن الحفل في الحديقة، مع ضرورة مراعاة موعد مناسب لإقامة مثل هذا النوع من الحفلات، ويقوم الداعي باستقبال المدعوين في مكان ظل عند مدخل الحديقة، ويوضع البوفيه ومكان تقديم المشروبات في الحديقة، وإذا كانت الحديقة صغيرة نسبياً يمكن عمل البوفيه في غرفة مجاورة للحديقة.



اتيكيت الجلوس على المائدة:

يعتبر سلوك الإنسان على المائدة وإتيكيت تناول الطعام من الأمور الحرجة التي يهابها الكثيرون خاصة في اللقاءات والاجتماعات الرسمية، ويستطيع الإنسان أن يتعلم آداب الطعام على المائدة من خلال دراسة:.

أولاً : أصول الإتيكيت أثناء تناول الطعام.

ثانياً : إتيكيت تناول بعض أنواع الأطعمة.

أولاً : أصول الإتيكيت أثناء تناول الطعام:

* انتظر إشارة الداعي إيداناً بالجلوس إلى المائدة.

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

* لا يستحسن البدء بتناول الخبز.

الأكل وأنواعه:

- * المشهيات.
- * الحساء (الشورية).
- * الأسماك.
- * اللحوم أو الطيور.
- * السلطات.
- * الحلويات.
- * الجبن.
- * الفاكهة.



اتيكيت المدخنين:

مع تطور المدنية والتقدم الطبي الذي أثبت أن هناك علاقة وثيقة بين التدخين، وكثير من أمراض العصر الخطيرة، فقد أصبحت كثير من المجتمعات المتقدمة تنظر إلى المدخن نظرة تنم عن عدم الرضا، نظراً لأن التدخين لا يصيب المدخن فقط، ولكن ينعكس أثره على الأشخاص الموجودين في حيز المدخن، هذا إضافة إلى أن التدخين حرام بحسب العديد من فتاوى العلماء.

لذلك يجب على الشخص الامتناع عن التدخين في المآدب الرسمية، أو عند الدخول إلى حفل استقبال، أو مناسبة اجتماعية، أو عند الحديث مع شخص لا يدخن، ويراعى الالتزام تماماً عند وجود لافتة تشير إلى منع التدخين.

ومن العادات السيئة إطفاء السجائر في فناجين القهوة أو الشاي أو على الأرض، أو ترك رماد السجائر يتساقط على أرض المكان.

إيتكيب تجهيز المائدة:

ترص أدوات المائدة التي سوف تستخدم فقط من المدعوين على المائدة مهما كان شكل المائدة بسيط مع مراعاة ألا تقل المسافة بين كل شخص والآخر عن ٥٥سم، وحتى يتمكن كل مدعو من تحريك ذراعية، واستخدام أدوات الطعام والشراب بسهولة، وتوضع الأدوات الفضية في تسلسل منطقي على جانبي الطبق من الخارج إلى الخارج، فمثلاً نجد في الجهة اليمنى من الخارج ملعقة الحساء إذا كان هو أول طبق سوف يقدم إلى المدعوين أما إذا كان الطبق الأول هو السلطة نجد أن الشوكة الصغيرة المخصصة لها في الجهة اليسرى إلى الخارج وهكذا.

ولا تستخدم الملعقة الكبيرة المخصصة للحساء إلا في تناوله فقط، ولا تستخدم لتناول أي مأكولات أخرى، ويتم تغيير الطبق المستخدم فور الانتهاء منه، ويوضع 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 مما يتسبب ذلك في إحراجة.

طرق خدمة تقديم الطعام:

١. خدمة الطعام بالطريقة الفرنسية.
٢. خدمة الطعام بالطريقة الروسية.
٣. خدمة الطعام بالطريقة الإنجليزية.



إتيكيت الاجتماعات والمقابلات:

تعرف الاجتماعات بأنها جميع أشكال اللقاءات التي تتم بين الأفراد لتبادل الأفكار والآراء والمعلومات وتحقيق التفاهم بين المجموعة، وتعتبر الاجتماعات بكافة أشكالها أداة اتصال فعالة تستعين بها الإدارة في حل مشكلات العمل أو الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات ورسم الخطط، وتبادل وجهات النظر ومناقشتها مع المجتمعين.

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، كما يجب أن تحدد موضوعات المناقشة في الاجتماع والأعضاء الذين يشاركون فيه وموعده، فضلاً عن إعداد كافة الترتيبات اللازمة لعقد الاجتماع وإجراء المراجعة النهائية أو الكتيبات كوسيلة للإيضاح تسهل مهمة وليستوعب الأعضاء ما يقدمه من معلومات.

أما المقابلات واللقاءات الرسمية فتعتمد بصفة أساسية على عملية تبادل الآراء والأخذ والرد بين طرفي المقابلة وعادة ما يكون الهدف من المقابلات أو اللقاءات تحقيق غرض أو عدة أغراض مما يأتي:

١. الحصول على المعلومات ومعرفة الحقائق.
٢. نقل المعلومات.
٣. التأثير أو الدفع.
٤. تحقيق التعاون.

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.

وتلخص أهم قواعد الإتيكيت والبروتوكول الواجب مراعاتها عند إدارة الاجتماع فيما يلي:

- ☞ التفكير الجيد في موعد الاجتماع.
- ☞ إخطار المشاركين في الاجتماع قبل عقده بوقتاً كافياً .
- ☞ تقديم الاعتذار في حالة عدم إخطار المشاركين قبل الاجتماع بوقتاً كافٍ.
- ☞ انتقاء المشاركين في الاجتماع بعد تأني وتفكير عميق.
- ☞ توزيع جدول أعمال الاجتماع قبل موعده بوقت كافٍ.
- ☞ يقرر الداعي للاجتماع مسبقاً الوقت المناسب لانتظار المشاركين المتأخرين عن الحضور.

- ☞ تقديم المشاركون الجدد إلى الاجتماع بسلوك مجامل.
- ☞ معاملة المسؤولين التنفيذيين الأصغر سناً بطريقة إنسانية.
- ☞ الوعي والإدراك لأي توتر يمكن حدوثه أثناء المناقشات والعمل على إزالته.
- ☞ أن يضع رئيس الاجتماع عيناً على الساعة. وعيناً أخرى على جدول الأعمال.
- ☞ عدم التدخين إذا كان ذلك غير مسموح به في غرفة الاجتماعات.
- ☞ أن يتعامل رئيس الاجتماع منع من يحاولون أخذ أكثر من حقهم בזكاء وسرعة بديهية.
- ☞ 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.

دليل إتيكيت حضور الاجتماعات:

- ☞ الوصول إلى مكان الاجتماع في الموعد المحدد أو قبل الوقت المحدد بخمس دقائق.
- ☞ في حالة الحضور إلى اجتماع لأول مرة ويكون المدعو غير معروف للمجتمعين أو لرئيس الاجتماع فعليه تقديم نفسه للمجتمعين بطريقة ودية قصيرة.
- ☞ إذ لم يكن محددًا مكان كل مدعو إلى الاجتماع، بواسطة بطاقة التعريف التي توضع على مائدة الاجتماع، فيجب ألا يتقدم لأخذ مكان قبل أن يشير إليه رئيس الاجتماع أو أحد معاونيه بمكان جلوسه.
- ☞ 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.
- ☞ إذا رغب أحد المجتمعين استخدام جهاز لتسجيل حوار الاجتماع، فيجب الاستئذان مسبقاً من رئيس الاجتماع.
- ☞ ألا يستغل وقت مناقشات الآخرين في الرسم بطريقة (نصف واعية) على الأوراق الموجودة أمامه.
- ☞ عدم مقاطعة الآخرين أثناء الحديث.
- ☞ عدم الاستحواذ على المناقشة أو الإطالة في عرض وجهات النظر.

- ﻛﻪ من الأمور الطبيعية الاستفسار عن أي نقطة غامضة خلال المناقشة.
- ﻛﻪ الإظهار الدائم للمشاعر الودية الطيبة، مع تجنب الخلاف العنيف في أي مناقشة.
- ﻛﻪ أن يفكر عضو الاجتماع قبل أن يتكلم.
- ﻛﻪ يجب شكر رئيس الاجتماع في نهاية الجلسة.



فن البروتوكول

يعرف البروتوكول (المراسم) بأنه مجموعة الإجراءات، وقواعد اللياقة التي تسود المعاملات، والاتصالات الدولية، وتقوم المراسم بتنفيذ لقواعد سواء الدولية أو العامة أو بناء على العرف الدولي، وتصطبغ المراسم بطابع رسمي.

وتعتبر المراسم دستور التعامل وفن التعايش، وهي قواعد دولية وعادات وتقاليـد تنظم المناسبات والاحتفالات ذات الطابع:

١. الرسمي أو الوطني: بالنسبة للملوك، ورؤساء الدول والجمهوريات، ورؤساء المجالس الدستورية في الدولة.
٢. الدبلوماسي: بالنسبة لأعضاء السلك الدبلوماسي، والمنظمات الدولية.

٣. الاجتماعي: بالنسبة للمؤسسات، والجمعيات، والأفراد.
- ويجب أن يتوفر لدى المسئول عن تطبيق أنظمة المراسم وقواعدها الدولية المميزات التالية:

- الذكاء، الإحساس المرفه، الذوق السليم.
- دقة الملاحظة، سرعة الخاطر، التحرك السريع.
- اللباقة، الكياسة، حسن التصرف.

ونتناول في هذا الجزء أهم موضوعات البروتوكول "المراسم" في أربعة فصول، وذلك على النحو التالي:



الزيارات الرسمية

ترتبط الزيارات الرسمية للضيوف الأجانب بأهمية الأعباء الملقاة على عاتق القائمين بعمل ترتيبات الزيارات على كافة المستويات من وإلى الدولة (زيارة كبار الشخصيات الرسمية الأجنبية) للدولة أو زيارة نظرائهم في الدولة لدولاً أخرى.

وأصبحت المؤتمرات الدولية، والإقليمية، والزيارات الرسمية، والمعارض الدولية تحتل جزء كبيراً من العمل الدبلوماسي، وعالم الأعمال، والمال، واستتبع ذلك ضرورة ترتيب وإعداد برنامج استقبال رؤساء وأعضاء الوفود ومرافقتهم وتسهيل مهمتهم وإقامتهم في البلاد. وتحتل الاتصالات الشخصية خلال المؤتمرات أو الزيارات أو المعارض أو المفاوضات سواء كانت (سياسية، أو اقتصادية، أو تجارية) نصيباً كبيراً في

إنجاح الهدف وراء كل منها، وهو ما يدعمه عمل رجل العلاقات العامة أو المراسم بصفة خاصة.

ونتناول في هذا الفصل المراحل المختلفة للإعداد والتخطيط والتنفيذ لبرنامج زيارة رسمية، وذلك على النحو التالي:

أولاً: الإعداد لبرنامج زيارة رسمية.

ثانياً: التخطيط المبدئي للبرنامج.

ثالثاً: التخطيط النهائي لبرنامج.

الحفلات والولائم الرسمية

يعتبر الإعداد للحفلات أو الولائم الرسمية وتنفيذها من الأمور الحيوية والهامة والأساسية لرجل المراسم أو العلاقات العامة بصفة عامة، ويتطلب الإعداد والتخطيط لها جهداً ودراسة تنعكس في النهاية حصيلتها على نجاح الحفل أو المأدبة الرسمية. ونعرض أهم النقاط الرئيسية التي يعتمد عليها التخطيط للحفل أو الوليمة الرسمية، وذلك على النحو التالي:

أولاً: الأرشفة.

ثانياً: إعداد قائمة المدعوين.

ثالثاً: بطاقات الدعوة.

رابعاً: الصنع الجيد للانطباع الأول.

خامساً: توقيت إرسال بطاقة الدعوة إلى المدعوين.
وتوجد مجموعة من العناصر تعتبر من المقومات الضرورية والأساسية التي تتضمنها بطاقة الدعوة، وذلك على النحو التالي:

١. اسم المنظمة.
٢. جملة ترحيب.
٣. نوعية الحفل.
٤. الغرض من الحفل.
٥. تحديد اليوم، التاريخ، والشهر.
٦. الساعة.
٧. المكان.
٨. إرشادات الاعتذار.
٩. تفاصيل خاصة.

قائمة الطعام

تتطلب الولائم الرسمية في المناسبات والحفلات الكبرى ضرورة وجود قائمة للطعام الذي سيقدم في الوليمة (عشاء أو غداء) إذا كانت المأدبة جلوساً، وتوضع عادة على يسار طبق الطعام.
وتجدر الإشارة إلى ضرورة الاهتمام بأناقة نوع الورق، والطباعة بالنسبة لقائمة الطعام، ويمكن أحاطتها بالزخارف، وشعار المنظمة الداعية.

وتطبع قائمة الطعام باللغة العربية إذا كان جميع المدعوين يتحدثون العربية، أما إذا كان من بين المدعوين بعض الأجانب، فمن الضروري أن تكتب القائمة بطريقة مزدوجة أي باللغة العربية وما يقابلها بالفرنسية أو الإنجليزية.

ويمكن في بعض الأحوال كتابة اسم المدعو على قائمة الطعام، ويعتبر ذلك أحد وسائل إرشاد المدعو إلى مكان جلوسه، وقد يحتفظ بعض المدعوين بهذه القائمة على سبيل التذكار خاصة إذا كان إخراجها وشكلها أنيق.

ويمكن أن تتضمن قائمة الطعام في المآدب الجالسة ما يلي:

١٠. الحساء.

١١. السمك.

١٢. اللحوم أو الطيور مع الخضروات.

١٣. السلاطة.

١٤. الحلوى والمثلجات.

١٥. الجبن.

الخدمة في الحفلات والمآدب

يختلف نوع الخدمة باختلاف نوع الحفل، ففي حفلات الاستقبال يتم تخصيص جانب من المكان لتقديم المشروبات، ويقوم طاقم الخدمة بالمرور

على المدعويين بصواني المشروبات، وصواني المشهيات الخفيفة، ويكون الجميع وقوفاً، ويتم تخصيص مقاعد متناثرة على جانبي القاعة تكفي لحوالي ثلث المدعويين، وتخصص لبعض كبار السن من المدعويين.

مراسم رفع الأعلام

يعتبر علم الدولة هو الشعار المميز لها، والذي يرمز إلى استقلالها وسيادتها، وتصدر كل دولة قانون خاص بإنشاء العلم الوطني لها، تحدد فيه أبعاد العلم وألوانه بما يتفق وما تراه مميزاً لفكرة وطنية معينة.

وتنظم أغلبية القوانين التي تصدرها الدول بشأن مراسم رفع العلم والمناسبات التي يرفع فيها، والمناسبات التي ينكس فيها العلم عند حدوث بعض المناسبات الوطنية المؤلمة أو مجاملة لدولة أجنبية صديقة كما تحدد هذه القوانين العقوبات التي توقع على الأشخاص عند إهانة العلم.

(١) المبادئ العامة لمراسم رفع العلم الوطني:

العلم الوطني جزء من الوطن، ويرفع يومياً من شروق الشمس حتى غروبها على جميع دور الحكومة، وعلى مباني مراكز الحدود.

- يرفع العلم الوطني يومياً على دور البعثات الدبلوماسية والقنصلية.
- يحظر رفع أعلام باهتة اللون أو في حالة سيئة، نتيجة العوامل الجوية، لأن العلم جزء من الوطن، ومن اللائق أن يكون في أكمل صورة.

- يرفع علم الدولة على الوزارات والدوائر الحكومية، وكان العرف يقضي برفع العلم عند شروق الشمس وإنزاله عند غروبها، ورفعته أيام الجمع والأعياد الرسمية والمناسبات التي يأمر الملك أو رئيس الدولة بذلك، غير أنه جرى حالياً العرف على رفع علم الدولة على المباني الحكومية طوال أيام الأسبوع ليلاً ونهاراً.
- يرفع علم الدولة خارج حدودها على مباني السفارات والقنصليات طوال أيام الأسبوع، وقد جرى العرف الدبلوماسي في الماضي على رفع علم الدولة إلى جوار علم الدولة التي يوجد بها السفارة أو القنصلية، وذلك في المناسبات الرسمية والأعياد الوطنية الخاصة بهذه الدولة، إلا أن كثرة الاحتفالات والمناسبات حالت دون تحقيق ذلك، فاكتمى برفع علم الدولة فقط فوق السفارات والقنصليات دون رفع علم الدولة المضيفة.
- عند رفع وإنزال الأعلام وبينها علم الدولة، يجب رفع علم الدولة أولاً، ثم ينزل علم الدولة آخر الأعلام.
- يمكن في بعض الأحوال رفع علم الدولة أو علم رئيس الدولة مطوياً في أعلى الصاري، بحيث يتم رفع العلم بمجرد جذب الحبل فينتشر العلم ويرفرف.
- عند أداء التحية أثناء مرور طابور العرض يخفض العلم أمام المنصة

بحيث لا يلامس الأرض.

- يحمل العلم على صاري، ولا يحمل باليد.
- جرى العرف الدولي على أن تسحب الأعلام من الصواري عند الغروب إلا أنه بتعليمات خاصة من رئاسة الدولة يمكن رفع العلم الوطني عند إقامة أي احتفال بمناسبة خاصة في المساء، ويترك بعض المسؤولين العلم الوطني على المباني الحكومية مرفوعاً ليلاً ونهاراً إلى أن يبلى ثم يوضع علم آخر محله وهكذا وإن كان ذلك لا يمثل القاعدة.
- في بعض الدول إذا رفع العلم مقلوباً يدل ذلك على الاحتجاج والتمرد.
- عند رفع علم لضيف الدولة في المطار، أو بمكان الزيارة، يراعى أن يرفع أولاً علم الدولة قبل رفع علم آخر.
- في المناسبات الرياضية أو مناسبة التخرج في الجامعة أو الكليات العسكرية، ترفع على المبنى وأمامه أعلام الدولة أو الهيئة القائمة بالاحتفال، وإذا كان ضمن الحضور رئيس دولة أو رئيس وزراء فيرفع علم دولته - علم واحد فقط - أمام المبنى الرئيس للاحتفال إلى جوار علم الدولة أو يرفع علم الضيف الخاص إن كان له علم خاص.

- عند توقيع اتفاقية بين دولتين يوضع علم الدولتين الموقعتين على الاتفاقية خلف الرئيسين أو خلف ممثلاً الدولتين، ومن الممكن وضع علم طاولة أمام رئيسا الوفدين أثناء التوقيع، ويمكن في حالة عدم وجود علمين كبيرين خلف المكلفين بتوقيع الاتفاقية الاكتفاء بعلم الطاولة فقط.
- عند إنزال العلم يراعى عدم ملاسته الأرض أو أي شيء موجود على الأرض.
- تشير القواعد الدولية إلى عدم رفع أعلام الدولة في موقع أعلى من دولة أخرى في زمن السلم.
- لا يجوز أن يرفع علم أجنبي في مستوى أعلى من المستوى المرفوع عليه علم الدولة.
- لا يجوز رفع علم أجنبي في الدولة على أي مبنى إلا إذا كان مرفوعاً إلى جواره علم الدولة (عدا السفارات، القنصليات، والمباني التابعة لها).
- يرفع العلم دائماً في مكان الصدارة أعلى أو أمام المبنى.

(٢) رفع العلم الوطني مع الأعلام الأجنبية:

- تطبق القواعد العامة التالية في حالة رفع العلم الوطني مع أعلام أجنبية:
- إذا رفع العلم الوطني مع أعلام دولة أجنبية أخرى يكون له مكان

الصدارة في الوسط إذا كان عدد الأعلام مفرداً، وفي اتجاه اليمين إذا كان عددها زوجياً.

- إذا لم يكن بجانب العلم الوطني سوى علم واحد أجنبي يرفع العلم الوطني على يمين المبنى (أي يسار الناظر إلى المبنى).
- لا يجوز رفع علم أو راية في مكان يعلو فيه على العلم الوطني الذي يحتل دائماً مكان الصدارة.
- لا يحق للأفراد أو الهيئات الأجنبية رفع أعلام دولهم إلا في الأعياد والمناسبات الرسمية، ويشترط أن يكون العلم الوطني إلى جانبها وفي مكان الصدارة.

(٣) ترتيب الأعلام على طاولة الاجتماعات:

١. إذا كانت الطاولة مستديرة.
٢. إذا كان هناك أكثر من وفد والطاولة مستطيلة.
٣. إذا كانت الطاولة مربعة الشكل.
٤. إذا كانت الطاولة مستديرة أو مضلعة على شكل دائرة.
٥. إذا كانت الطاولة مضلعة على شكل طولي.

(٤) رفع الأعلام على المباني:

- إذا كان علم الدولة هو العلم الوحيد المرفوع يكون في وسط المبنى أو على أبرز مكان فيه بحيث يمكن رؤيته بسهولة للقادم، ويكون

تثبيته في جهة المدخل الرئيسي للمبنى.

- إذا كان هناك علمان على المبنى أحدهما العلم الوطني للدولة، تكون طريقة رفع الأعلام على النحو التالي:
- إذا كان العلم الآخر علم دولة عربية أو أجنبية مرفوع بمناسبة زيارة رسمية لرئيس الدولة التابع لها العلم، فيكون علم دولة الضيف مرفوع إلى يمين المبنى (يسار الناظر للمبنى)، ويكون العلم الوطني مرفوع إلى يسار المبنى (يمين الناظر للمبنى)، فإذا كان في المبنى شرفة يطل منها الرئيسان فالواقف في مواجهتهم سيرى أن كل رئيس يقف تحت علمه لأن الضيف يقف دائما على يمين رئيس الدولة.
- إذا كان علم الدولة العربية أو الأجنبية مرفوع إلى جوار علم الدولة لوجود مناسبة وطنية أو مناسبة خاصة، يرفع علم الدولة إلى يمين المبنى (يسار الناظر للمبنى) وعلم الدولة الأخرى (العربية أو الأجنبية) مرفوع إلى يسار (يمين الناظر إلى المبنى). لأن القاعدة العامة لا يجوز أن يرفع علم أجنبي في موقع أفضل من علم الدولة على أرضها.
- إذا كان العلم الآخر المرفوع على المبنى هو علم خاص بشركة أو مؤسسة أو فرد...، فيرفع علم الدولة إلى المبنى (يسار الناظر)،

والعلم الخاص الآخر مرفوع إلى يسار المبنى (يمين الناظر).

- إذا كان هناك علمان مرفوعان على المبنى إضافة إلى علم الدولة يكون العلم الوطني للدولة في الوسط، وعلم الضيف الأقدم على يمين الدولة (يسار الناظر)، وعلم الضيف الآخر على يسار علم الدولة (يمين الناظر).

- إذا كان هناك مجموعة من أعلام الدول فهناك طريقتين لرفع الأعلام:

الطريقة الأولى:

يبدأ وضع الأعلام من اليمين إلى اليسار (يسار الناظر) حسب الترتيب الهجائي للدول أعضاء جامعة الدول العربية، أو الترتيب الأبجدي باللغة الإنجليزية، بالنسبة لدول الأعضاء بالأمم المتحدة، وذلك حسب ما إذا كان المؤتمر يضم دولاً عربية فقط أو أن المؤتمر يضم دولاً عربية وأجنبية أو أجنبية فقط.

الطريقة الثانية:

يبدأ رفع الأعلام من وسط المبنى فيبدأ برفع علم الدولة في الوسط، ثم إلى يساره أول علم، ثم إلى يمين علم الدولة العلم التالي وهكذا. والمتبع في المحافل الدولية رفع الأعلام بدءاً من اليسار إلى اليمين حسب الحروف الأبجدية (يسار الناظر).

(٥) ترتيب وضع الأعلام داخل المبنى:

توجد مناسبات متنوعة يتم فيها رفع الأعلام داخل المبنى، وأهم هذه المناسبات المؤتمرات الدولية، والاجتماعات الدورية للمنظمات والهيئات الدولية. ويكون وضع الأعلام في هذه المناسبات ملاصقاً للحائط في مواجهة الداخل لقاعة الاجتماع، ويتم وضع أعلام الدول المشاركة بأحد الطريقتين التاليتين:

الطريقة الأولى:

يتم وضع الأعلام بدءاً من اليمين (يسار الناظر للأعلام) متجهين إلى اليسار، فإذا كان المجتمعون يمثلون دولاً عربية فيكون ترتيب الأعلام حسب الترتيب الوارد في ميثاق جامعة الدول العربية، وإذا كان الاجتماع مشترك بين دول عربية وأخرى أجنبية فيكون ترتيب الأعلام وفق الترتيب المتبع في ميثاق الأمم المتحدة.

الطريقة الثانية:

يوضع شعار المؤتمر في وسط الحائط المواجه للداخل إلى القاعة، ثم يبدأ وضع الأعلام بدءاً من الوسط تحت الشعار يميناً ويساراً بمعنى أن يكون هناك مجموعتان كاملتان من الأعلام مجموعة منها على يمين الشعار ومجموعة أخرى على يسار الشعار.

ويمكن وضع أعلام الدول المشاركة داخل الممرات المؤدية إلى قاعة

الاجتماعات كشكل من أشكال الاحتفال بالمناسبة.

(٦) القواعد العامة عند وجود أكثر من علم:

- إذا كانت المناسبة عيد وطني تحتفل به دولة أجنبية داخل سفارتها، يكون علم هذه الدولة في المكان الأول من حيث أسبقية الأعلام.
- إذا كانت المناسبة التي تقيمها السفارة في أحد الفنادق فتعتبر القاعة المقام فيها الحفل جزء من الدولة التي تقيم الحفل ولحين الانتهاء منه، ويكون لعلم تلك الدولة الأسبقية ويوضع في المكان الأول (أي تثبت علم الدولة التي تقيم الاحتفال يسار الناظر، وعلم الدولة التي يقام على أرضها الاحتفال إلى يمين الناظر).
- إذا كان هناك احتفال تقيمه إحدى الهيئات الرسمية بالدولة لمناسبة معينة فإن علم الدولة يكون في المكان الأسبق (يسار الناظر).
- إذا أقيم احتفال مشترك بين أكثر من وزارة من وزارات الدولة أو هيئة حكومية، وبين سفارة من السفارات الممثلة في الدولة، تكون الأسبقية في رفع الأعلام لعلم الدولة، فيرفع علم الدولة إلى اليمين (يسار الناظر) ويرفع علم الدولة المشاركة في الاحتفال إلى اليسار (يمين الناظر).
- إذا كان هناك أكثر من دولة مشاركة في الاحتفال، يكون علم الدولة في الوسط وأعلام الدول الأخرى على اليمين واليسار وفق القاعدة

السابقة الإشارة إليها.

- إذا عقد مؤتمر على أرض دولة من الدول لا يعطيها أسبقية في الترتيب على الدول الأخرى في وضع الأعلام، والأسبقية الوحيدة التي تستمدها الدولة من عقد المؤتمر على أرضها هو رئاسة الدولة المضيفة للمؤتمر، وهذه الأسبقية متبعة في كافة المؤتمرات الدولية، وأصبحت عرفاً دولياً واجب الإلتباع، وتسري تلك القاعدة على رؤساء الحكومات، ورؤساء الوزراء... إلخ.

مراسم المؤتمرات والاجتماعات الدولية

تعتبر المؤتمرات أو الاجتماعات أحد الوسائل المتحضرة لمعالجة قضايا أو مشكلات محلية أو إقليمية أو دولية وتبادل المعلومات بشأنها، وإصدار القرارات أو التوصيات اللازمة، وقد تطورت صناعة المؤتمرات والاجتماعات تطوراً كبيراً في السنوات الأخيرة وبصفة خاصة المؤتمرات الدولية، ولقد أدى ذلك إلى أن أصبحت تلك الصناعة على درجة عالية من الرقي، ونتيجة التطور في صناعة المؤتمرات الدولية فقد أدى ذلك إلى تطور فكر مراسم المؤتمرات الدولية والاهتمام به باعتباره أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها نجاح المؤتمر.

ويجب على رجل المراسم قبل إعداد المراسم الواجب تطبيقها خلال

المؤتمر الدولي الإجابة على مجموعة التساؤلات التالية: لماذا يعقد المؤتمر؟، وما هي السلطات المخولة لهذا المؤتمر؟، من سيحضر المؤتمر؟ كيف ومتى؟ ما هي المستندات؟

وتتشكل الوفود إلى المؤتمرات الكبرى سواء كانت هذه المؤتمرات تعالج موضوعات سياسية أو اقتصادية أو فنية أو علمية.. إلخ من رئيس لوفد الدولة، ويكون لرئيس الوفد حق التحدث باسم الدولة وأعضاء الوفد المصاحب له.

وسنركز في هذا الفصل على مراسم الجلسة الافتتاحية للمؤتمرات الدولية على اعتبار أن جميع فصول الجزء الثاني من هذا المؤلف تعالج وتكمل موضوع مراسم المؤتمرات الدولية وذلك على النحو التالي:

- جرى العرف الدولي في بعض المؤتمرات أو الاجتماعات الدولية الهامة أن يحدد عدد أعضاء كل وفد من الوفود المشاركة.
- يتوقف عدد أعضاء وفود الدول في المؤتمرات العادية على قدر النتائج التي ترغب كل دولة في تحقيقها.
- يجتمع أعضاء وفود الدول المشاركة في المؤتمر لأول مرة في جلسة يطلق عليها "الجلسة الافتتاحية للمؤتمر" ويتولى رئاسة الجلسة الافتتاحية عادة شخصية كبيرة من الدولة التي وجهت الدعوة إلى المؤتمر أو شخصية كبيرة من الدولة صاحبة المشكلة موضوع

المؤتمر، وقد يوضع المؤتمر أو الاجتماع الدولي تحت رعاية رئيس الدولة المضييفة، وفي بعض الحالات وفقاً لأهمية المؤتمر فقد يلقي رئيس الدولة المضييفة كلمة تتضمن الترحيب بالوفود، والتمنيات لهم بالتوفيق في أعمالهم، وغالباً ما تكون كلمة مجاملة، وقد ينيب رئيس الدولة عنه من يتولى قراءة كلمته.

- جرى العرف الدولي في بعض المؤتمرات الدولية الكبرى أن يختار وفد الدولة المضييفة من بين رؤساء الوفود شخصاً ليكون عميد السن للمؤتمر (أكبر أعضاء الوفود سناً)، ويجلس بجوار رئيس الشرف للمؤتمر في جلسته الافتتاحية، ويقوم بإلقاء كلمة الشكر نيابة عن الوفود، ثم يقترح على رؤساء وأعضاء المؤتمر اختيار إحدى الشخصيات المرموقة لمنصب الرئاسة، وعادة يتم اختياره من الدولة المضييفة، وهذا الإجراء المراسمي غالباً ما يتم الاتفاق عليه قبل انعقاد المؤتمر.

- بعد أن يوافق رؤساء الوفود والأعضاء على اسم رئيس المؤتمر - وتكون الموافقة غالباً بالتصفيق - ينتقل رئيس المؤتمر الذي تمت الموافقة على رئاسته للمؤتمر، ويتولى إدارة الجلسة الافتتاحية لانتخاب رؤساء الوفود نائب أو أكثر لرئيس المؤتمر من بين ممثلي الدول أعضاء المؤتمر، ويدعوهم معه على المنصة، كما يتم انتخاب

مقررًا لجلسات المؤتمر، إن كان هذا الإجراء ليس غالباً في كل المؤتمرات الدولية.

- يتولى رئيس المؤتمر أو نائبه - في حالة غيابه - افتتاح جلسات المؤتمر، وإدارتها وفضها حتى نهاية أعمال المؤتمر.
- غالباً تكون جلسات المؤتمرات الدولية علنية إلا إذا قرر رئيس المؤتمر بعد موافقة أغلبية الأعضاء عقد جلسات غير علنية يقتصر حضورها على رؤساء الوفود والأعضاء فقط وتسمى الجلسة في هذه الحالة اجتماع مغلق.
- يستعرض رئيس المؤتمر في أول جلسة جدول الأعمال المؤقت الذي تم إعداده بمعرفة السكرتارية الدائمة للجمعية الدولية أو الاتحاد الدولي الداعي أو الدولة صاحبة المؤتمر أو الدولة الداعية إلى عقد المؤتمر، وقد يتفق عليه أو يدخل عليه أعضاء المؤتمر من خلال رئيسه بعض التعديلات، وبشرط ألا تمس هذه التعديلات جوهر موضوع المؤتمر، وعندما تتم الموافقة على بنود جدول الأعمال من رؤساء الوفود والوفود المشاركة يصبح جدولاً نهائياً لأعمال المؤتمر.
- قد يحدث في بعض المؤتمرات الدولية الكبرى وبصفة خاصة المؤتمرات السياسية أن يجتمع مندوبو الدول العظمى لبحث موضوعات معينة فيختلفون على ترتيب موضوعات جدول

الأعمال، وقد تستغرق الموافقة النهائية على هذا الجدول عدة جلسات حتى يتم تقريب وجهات النظر.

- يبدأ المؤتمر ببحث مشروع لائحة إجراءاته الداخلية التي سيسير عليها في المناقشة واتخاذ التوصيات أو القرارات إذا كان المؤتمر ينعقد في أول دورة له، وعندما يقرر رؤساء وأعضاء الوفود هذه اللائحة يطلق عليها لائحة الإجراءات الداخلية.

- إذا كان جدول أعمال المؤتمر يشتمل على موضوعات متنوعة، فلتسهيل عمل المؤتمر ولسرعة الإنجاز يتم تشكيل لجان، وهذه اللجان قد تشكل لجان فرعية إذا كان الموضوع يستدعي بحث أمور فنية متخصصة ومعقدة، ويعين أعضاء المؤتمر رؤساء الوفود رئيساً لكل لجنة أو لجنة فرعية، وتختار كل لجنة تم تعيينها مقررأها من بين الأعضاء فيها يتولى عرض تقرير اللجنة وتوصياتها على رؤساء وأعضاء المؤتمر خلال جلساته العامة، وقد يوافق المؤتمر العام على تقرير اللجنة وتوصياتها أو يعدلها أو يعيد التقرير إلى اللجنة لاستكمال بعض الأمور والعرض مرة أخرى.

- جرى العرف الدولي أن يكون التصويت عادة على التوصيات أو القرارات سواء بالقبول أو الرفض برفع الأيدي، ويتولى رئيس المؤتمر عملية عد الأصوات، وإعلان النتيجة، ويعتبر مبدأ الأغلبية

المطلقة هو المبدأ الغالب في عملية عد الأصوات، وغالباً ينص في اللائحة الداخلية للمؤتمر على طريقة التصويت على القرارات.

- بالنسبة للمؤتمرات الفنية أو العلمية يقدم أعضاء الوفود أو بعضهم وقبل انعقاد المؤتمر بوقت مناسب أبحاثاً تعرض قبل المؤتمر على لجان خاصة للنظر في قبولها أو رفضها فإذا قبلت هذه الأبحاث تعرض على المؤتمر في جلساته لمناقشتها واتخاذ التوصيات المناسبة لكل منها.
- بعد انتهاء أعمال المؤتمر بوقتٍ قصير يصدر عن المؤتمر تقريراً ويتضمن هذا التقرير نتائج وتوصيات المؤتمر التي تم إقرارها.
- تعتبر جميع قرارات المؤتمرات الدولية توصيات غير ملزمة لحكومات الدول المشاركة في أعمال المؤتمر والوصول إلى نص معاهدة أو اتفاقية دولية أو قرار يلزم حكومات الدول المشاركة في المؤتمر يقدم رئيس الوفد وثيقة تفويض صادرة من رئيس دولته أو وزير خارجيتها ينص فيها على تفويضه حق الاشتراك في جلسات المؤتمر، والتحدث باسم حكومته والتوقيع على الاتفاقية ووثائقها الرسمية، وقد يكون هذا التفويض متضمناً التحفظ بشرط القبول اللاحق، أو بشرط التصديق وإلى أن تتولى الدولة التصديق على الوثيقة وفقاً لدستورها.

البروتوكول وآداب الحفلات والمقابلات:

قبل توجيه الدعوة يجب تدوين أسماء المدعوين لبيان مدى إمكان انسجامهم وتآلفهم، وترسل الدعوات قبل موعد الدعوة بمدة كافية تسمح للمدعو بأن ينظم وقته كي يتمكن من الحضور خصوصا إذا كان من رجال الأعمال أو الدبلوماسيين، وعلى المدعو أن يبادر إلى تأكيد قبول الدعوة أو الاعتذار عنها، كما يجب تفادي إقامة الحفلات في العطلات الرسمية أو الأسبوعية، مع مراعاة عدم إقامة حفلات متعددة، من جانب هيئات رسمية متعددة للمدعوين أنفسهم، وكذلك الأمر في دعوات المناسبات الاجتماعية فيجب التأكد من وصولها قبل الموعد بوقت كافي للاستعداد بالإضافة إلي التأكد ان الدعوات وصلت لأصحابها، ولا يجب ان تلوم علي شخص لم تصله دعوته.

وفي حالة الدعوات بمناسبة زيارات رؤساء الدول والوزراء أو الدعوة لحفلات الأعياد القومية للدولة المضييفة، فيجب أن يكون الاعتذار عن الغياب بسبب عذر قاهر كالمرض أو السفر ولا يجوز الاعتذار بسبب الارتباط بموعد سابق، ويراعى حضور الحفلات الرسمية في الوقت المناسب، وقد جرت العادة أنه في حفلات الرسمية يتم تحديد أسماء المدعوين أمام المقاعد، وفي هذه الحالة يجب الحضور خلال الدقائق العشر الأولى حتي لا يحدث خلل بالمكان.



أما ترتيب الجلوس في الموائد، فيراعى فيه أن يدخل ضيف الشرف وزوجته أولاً، ثم تتبعهما السيدات فالرجال حسب مراكزهم وأسبقياتهم، أي المرأة أولاً، أما حفلات رؤساء الدول فيدخل كافة المدعوين أولاً ويقفون خلف مقاعدهم، ثم يدخل الضيف ومضيفه، وبعد جلوسهما، يجلس المدعوون بعدهما.

ويتم مراعاة القواعد الآتية في الحفلات:

١. يحل مندوب الرئيس أو الوزير محل من ينوب عنه.
 ٢. يبدأ الحفل بعد دخول رئيسه، ولا يخرج أحد قبل خروجه.
 ٣. عند المصافحة باليد تكون لطيفة ولا تمسك اليد بقوة، كما لا تبقى اليد عند مصافحة السيدات لمدة أطول مما يجب، ولا تمسك اليد بارتخاء.
- ويفضل في الحفلات الرسمية وضع خريطة بالمقاعد وأرقامها، ووضع بطاقة على كل مقعد حتي يسهل الجلوس وفقاً للترتيب، ويقدم داعي الحفل رئيس الحفل أولاً، ثم المدعوين عن يمينه، ثم عن يساره، ويجب تحديد ظروف الحفل، ونوع الزي، كأن يكون بدلة كاملة رسمية، أو ملابس خفيفة أو عادية أو الزي القومي كما يجب تحديد نوع العشاء أو الغداء: بوفيه مفتوح، أو حفل كوكتيل في فندق، منزل، حديقة...



التعامل مع الضيوف :

الاستقبال: المضيف يستقبل الضيوف على باب المدخل.

التعريف: يتولى المضيف تقديم الضيف للحاضرين، ويراعى تقديم الأصغر سناً أو مقاما للأكبر.

التعارف: لتمهيد سبل تبادل الأحاديث بين الضيوف يستحسن ارفاق التقديم بذكر مهنة الضيف أو اختصاصه أو اهتماماته.

الأماكن: يتم التوزيع بطريقة تسهل التعارف وتبادل الأحاديث، وفي دعوات الولائم في حال كانت الطاولة مستطيلة يجلس المضيف وزوجته عند طرفي المائدة، وتكون أماكن ضيوف الشرف قريبة من صاحب الدعوة يتبعهم المدعوين حسب أسبقيتهم، وفي حال الطاولة مستديرة تحل هذه المشكلة.

آداب المواعيد والمقابلات:

عند حضور الموائد وحفلات الاستقبال، تراعى المواعيد المحددة في بطاقات الدعوة، وعلى رؤساء الدول الحضور قبل الموعد استعدادا للمناسبة، تقضي المجاملة واللياقة بعدم مغادرة حفلات الاستقبال، قبل مضي نصف ساعة على الأقل من حضورها، ويجب أن يشكر الضيف الداعي عند المغادرة، أيا كانت مناسبة الدعوة، ومن غير اللائق مغادرة الحفل خفية، إلا لأسباب خطيرة، أما إذا كانت بلد المدعو في دولة مضيعة في حالة حداد، فلا يجوز له حضور الحفلات الرسمية.

أما مواعيد المقابلات، فيتعين على زائر الشخصيات الكبيرة أن ينتظر، كما يجب على هذه الشخصيات أن تستقبل الزائر، في الموعد المحدد سلفا، وينتهي المضيف المقابلة عادة، ولا يجوز للضيف خاصة في مواجهة الرئيس أو الوزير أن يبادر هو بإنهائها، وليس هناك مدة محددة للزيارة، والأمر متروك للمضيف، وإذا حل موعد دخول الضيف، فعليه الانتظار إذا كان المسؤول مشغولا في مكالمات هاتفية.

أما زيارات التهاني أو التعازي، فتقضي اللياقة الحضور في الموعد المحدد للدعوة، أو الموعد المقرر للتعزية، وتكون مدة حضور التهئة أطول عادة من المدة التي يقضيها الشخص للتعزية، وذلك كله وفقا للعرف السائد في كل دولة.

آداب التقديم والتعارف والتحية:

إذا كان الحفل مقاما لتكريم ضيف شرف، فيقدم الداعي المدعوين إلى ضيف الشرف، وتراعى القواعد التالية في التقديم والتعارف :

- ١- يقدم الرجل إلى السيدة (إلا في حالة الملوك ورؤساء الدول).
- ٢- السيدة الشابة تقدم للسيدة المسنة.
- ٣- تقدم السيدة الأقل مركزا للسيدة الأعلى.
- ٤- تقدم الأنسة أو السيدة الغير متزوجة إلى السيدة المتزوجة إلا إذا كانت الأولى تتمتع بمركز رفيع في المجتمع فنعكس الوضع.
- ٥- تحية السيدات تكون قبل الرجال.
- ٦- السيدات لا يقفن عند التعارف أو المصافحة، أما صاحبة الدعوة فتقوم لتحية ضيوفها رجال أو نساء.
- ٧- يقوم الرجل من مقعده لمصافحة رجل آخر.
- ٨- تقوم السيدات مجاملة عند مصافحة رجل مسن.

وللمصافحة قواعد أهمها :

- ١- لا تجوز المصافحة فوق يدي شخصين آخرين يتصافحان.
- ٢- ولا تجوز المصافحة إذا كان شخص يهم بالمرور بينهما.
- ٣- ولا تجوز المصافحة بالقفاز، إلا استثناء.
- ٤- كما لا يجوز للممثل الدبلوماسي أن يصافح ممثل دولة أخرى قطعت دولته معها العلاقات، أو في حالة حرب، أو لا تعترف بها.

وتقضي اللياقة عادة في الحفلات الصغيرة ذات الطابع الرسمي، أن تراعي الدولة الداعية عدم الجمع بين مدعوين لا تستقيم العلاقات بين دولهم، تقاديا للإجراج أو الاعتذار.

آداب استخدام الهاتف:

من آداب اللياقة أن ينتظر طالب المكالمة، الشخص المطلوب ما لم يكن الأول أعلى مقاما ومكانة، ويقدم الطالب نفسه واسمه وصفته ويجوز مجاملة خلال زيارة الضيف أن يرجئ المضيف مكالماته طوال الزيارة، عدا الاتصالات المهمة.

ولا يستحب من الضيف أن يستخدم هاتف مضيفه، إذا كان ذا رتبة عالية والزيارة رسمية، وألا يرتب مكالماته لكي تصل إليه في مكتب المضيف، وتقضي آداب المكالمات الهاتفية مع الشخصيات الكبيرة عدم الإطالة من جانب الطالب، ولكن لا يجوز استعجال هذه الشخصية إن هي أرادت إطالة الحديث، وعلى هذه الشخصية كذلك أن تنهي المكالمة، وأن يكون الطالب متنبها إلى صور الإيحاء الصادرة عن الرغبة في إنهاء المكالمة .



مراسم المراسلات والزيارات بين رؤساء الدول:

المراسلات بين رؤساء الدول:

تشير هذه المراسلات إلى حجم المجاملة أو الاهتمام أو التوافق بين الدول، وتراعى في هذه الرسائل عبارات المجاملة التي تتطلبها المناسبة سواء للتعزية أو التهنية أو التضامن وغيرها، وتكتب هذه الرسائل على ورق من الحجم الكبير، وتوضع في غلاف، بعد ختمها بخاتم الدولة، موضحاً به اسم رئيس الدولة المرسل إليه، ولقبه الكامل.

زيارات رؤساء الدول:

الزيارات الرسمية لها قواعد محددة، إذ توجه الدعوة قبل إتمامها بمدة كافية، ويترك للضيف تحديد موعدها، ثم تتخذ ترتيبات الزيارة، وإعداد برنامجها، وتشكيل الوفد المرافق للضيف، وإعداد الصيغة الأولية للبيان المشترك ونقاط الخطب المتبادلة، وإعداد الأوسمة والنياشين التي ستوزع خلال الزيارة. وترافق الضيف بعثة شرف من الدولة المضيفة وبعثة أخرى إذا كانت زوجته بصحبته.

أما مراسم استقبال رؤساء الدول فقد تتم في المطار، أو في القصر الرئاسي حسب تقاليد كل بلد، وفي كل الأحوال، تطلق ٢١ طلقة ترحيباً بالضيف، ويعزف نشيدان الوطنيان: لدولة الضيف أولاً، ثم لدولة المضيف، ويستعرض حرس الشرف، ثم يقدم الرئيس المضيف لضيفه، الوزراء وكبار رجال الدولة، ثم يوصل المضيف ضيفه إلى حيث إقامته، ويرد الأخير الزيارة بعد ذلك بوقت قصير في قصر الرئاسة.

وقد جرى العرف على رفع علم دولة الرئيس الزائر خلال فترة الزيارة في بعض المواقع، خاصة تلك الواردة في برنامج الزيارة، وإذا تعدد الرؤساء الزوار في الوقت نفسه ترفع أعلام دولهم حتى لو كان وجودهم في الدولة الأجنبية لحضور مؤتمر أو اجتماع رسمي، وفي هذه الحالة ترفع أعلام الدول المشاركة فقط في مقر المؤتمر أو الاجتماع

قواعد تنظيم المؤتمرات ورفع الأعلام:

قواعد تنظيم المؤتمرات والاجتماعات واللقاءات الدولية:

يتطلب عقد الاجتماعات أو المؤتمرات الدولية ذات الطابع الرسمي إجراءات وترتيبات عديدة، الطابع الرسمي فيها بالغ الأهمية، بدءاً من توجيه الدعوة، وإعداد جدول أعمال المؤتمر، واستضافة الوفود، وترتيب قاعات المؤتمر، وإدارة المؤتمر ولجانه وخدماته المختلفة، وتأمين الوفود، وتيسير مشاركتهم، وتقادي التعقيدات السياسية أو البروتوكولية، التي قد تضر بالمؤتمر ونتائجه.

أما تنظيم مواعيد المؤتمرات الدولية، فيتوقف على نوع المؤتمر، فإن كان اجتماعاً ثنائياً فقط توسط رئيسا الوفدين مقاعد جانبي المائدة والتقى حولهما في كل جانب من أعضاء الوفدين بمقاعد متساوية لكل منهما، وقد يكون بينهما وسيط دولي، يمكن أن يجلس على أحد طرفي المائدة أو على طرف، ويحيط به رئيسا الوفدين، أما إن كان المؤتمر متعدد الأطراف تصدرت المائدة الدولة الداعية، وأمامها طاولتان متساويتان للوفود الأخرى، وقد جرت العادة في مؤتمرات القمة العربية والإسلامية، أن تعقد في قاعات مخصصة لمثل هذه المؤتمرات، بحيث تتكون المنصة من رئاسة المؤتمر (الرئيس ونائب الرئيس ومقرر المؤتمر) ثم يكون جلوس الوفود بترتيب أسماء الدول من اليمين إلى اليسار، وفق الترتيب الأبجدي لدولهم، والمعلوم أن المائدة المستديرة هي الشكل التاريخي لترتيب جلوس الوفود في المؤتمرات، منذ مؤتمر كارلوفيتش عام ١٦٩٨ حيث فتحت أربعة أبواب تدخل الوفود منها مباشرة إلى مقاعدها إيذاناً بعصر المساواة في السيادة.



قواعد رفع الأعلام :

القاعدة أن يرفع العلم الوطني فوق المباني الحكومية والرسومية، وليس المنشآت الخاصة فيرفع العلم في الخارج فوق دور البعثات الدبلوماسية، وفوق السفن والطائرات التابعة للدولة، كما يرفع في الطرق والمطارات عند الزيارات الرسمية لرؤساء الدول، وكذلك فوق مباني المنظمات الدولية، أو أماكن انعقاد المؤتمرات الدولية في العاصمة.

وقد نصت اتفاقيةنا فيينا للعلاقات الدبلوماسية لعام ١٩٦١ والقنصلية لعام ١٩٦٣ برفع علم الدولة فوق مباني بعثتها الدبلوماسية والقنصلية وسكن رئيسها ووسائل النقل الخاصة بها، أما رفع علم الدولة على سيارة السفير أو القنصل العام فيجب أن يكون للمناسبات الرسمية وحدها، ويرفع العلم على يسار مقدمة السيارة كما يرفع إذا كان السفير يقودها بنفسه للأغراض الرسمية، ولكن لا يجوز رفع العلم إذا لم يكن السفير بالسيارة.

تنكيس الأعلام:

العلم السعودي هو الوحيد الذي لا يجوز تنكيسه بسبب تميزه بعبارة لا إله إلا الله محمد رسول الله، وتنكس الأعلام عادة في حالات محددة منها وفاة رئيس الدولة، أو وفاة رئيس دولة صديقة أو شقيقه، أو وقوع كارثة في إحدى الدول الصديقة ولكن هذا التقليد نادر للغاية.

يكون التنكيس من يوم إلى أربعين يوماً، مثلما فعلت الأردن والبحرين بعد وفاة عاهلهما عام ١٩٩٩، وسورية بعد وفاة الرئيس الأسد عام ٢٠٠٠، ويكون التنكيس عادة بإنزال العلم إلى منتصف السارية وبتعليمات من رئيس الدولة مجاملة للدول الأجنبية وقد يتم باقتراح من وزير الخارجية.

قواعد اللياقة عند وفاة رئيس دولة أجنبية:

إذا توفي رئيس الدولة المستقبلية تبليغ البعثات الأجنبية رسمياً بذلك، وتبادر هذه البعثات إلى إبلاغ حكوماتها، التي قد تقرر إرسال برقية عزاء أو وفود، أو حضور رئيس الدولة نفسه الجنازة، وتكليف السفير بتسجيل العزاء في السجل الخاص بذلك. وقد تقرر الدولة المرسله، تضامناً مع الدولة المستقبلية، ومجاملة لها أن تعلن الحداد وتتكيس الأعلام، كما حدث في الدول العربية عند وفاة الملك حسين (فبراير ١٩٩٩م)، والملك الحسن الثاني (يوليو ١٩٩٩م) وأمير البحرين (مارس ١٩٩٩م)، والرئيس الأسد (يونيو ٢٠٠٠م).



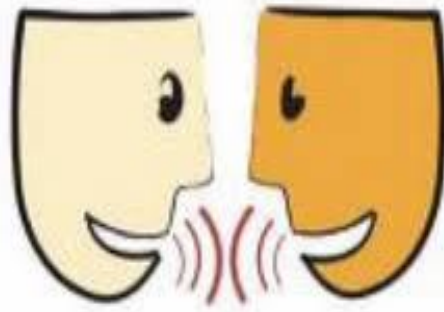
فن الحوار:

المقدمة:

يوميًا نمر بمواقف مختلفة ونقابل أناس مختلفي الشخصيات والأفكار سواء في البيت أو الشارع أو أي مكان آخر وكل مناله طريقته الخاصة بالتعامل معهم فمنهم ما يكون نتيجة حوارك معهم ايجابي ومنهم السلبي، إذا لا بدمن التماور والتحدث معا ونتبادل افكارنا واراونا ولكن السؤال الذي يطرح نفسه كيف نتكلم؟ وما هي أصول الكلام؟ وهل فعلا نحن نفتقد اليها؟

الهدف من فن الحوار:

تمكين وتطوير قدرات ومهارات الافراد في الحوار من اجل تبادل الافكار والاراء ليتم تحقيق الهدف من الحوار إي تكون نتيجة ايجابية ويكون لدى أطراف الحوار إيجاب وقبول بالنتيجة



يقول شكسبير : "من العظماء من يشعر المرء بحضرته انه صغير ولكن العظيم من يشعر الجميع بحضرته أنهم عظماء!! "

فن التحدث:

هو أعلى المهارات الاجتماعية قيمة وتعرف قيمة الشيء بمعرفة قيمة المنسوب اليهم والحوار هو عمل الانبياء والعلماء والمفكرين وقادة السياسة ورجال الاعمال والمربين وهو الاساس لنجاح علاقة الاب مع ابنه والزوج مع زوجته والصديق مع صديقه والامة الناهضة هي الامة التي تشجع فيها ثقافة الحوار بين ابنائها وكلما ابتعدت الامة عن فتح افاق الحوار عانت من الأمراض الاجتماعية (التسلط والذل والخداع والخيانة) وكلما ابتعد الفرد عن التعبير عن الذات بالحوار السليم عانى من العقد النفسية والاضطرابات.

كيف تتعلم فن التحدث؟

- المحاولة والخطأ: وهي طريقة أكثرها شيوعا واطولها وقتا وتعرضك لمخاطر ان تكشف امورا غير سوية ثم تكتشف خطأهاهم بع ولكنها اساسية في تكوين الخبرة الإنسانية.
- التعلم من خلال النموذج: بالبحث عن المتميزين في مهارات الحوار ومراقبة سلوكهم بدقة ومحاولة تقليده سواء كانول هؤلاء اشخاص تشاهدهينك او تراهم في وسائل الاعلام او حتى تقرأ عنهم فتتكون لديك رغبة في ان تكون مثلهم وتمتلك موهبتهم في الحوار والاقناع والثقة بالنفس وان يكون دورك بالحوار ايجابي وليس سلبي



مبادئ التحدث الايجابي:

- موضوعي: يهتم بالشخص وليس الموضوع
- واقعي: يبحث في الوقائع قبل ان يقفز الى تأويلها
- متفائل: لا يفترض سوء الظن ويلتمس الأفضل
- صادق: لا يخادع ولا يكذب
- متكافئ الطرفين يحترم فيه كل منهما الآخر ولا يتعالى عليه
- يفتح باب المحبة ويقلل من حدة الخلاف بين الافراد من خلال حوار فعال خالي من التشوهات

أصول التحدث واللباقة:

"انتقي ألفاظك قليلا والا فسد حظك فالانطباع الأول لدي الآخرين ينشأ من طريقه



حديثك.. "ويليام شكسبير."

كيف تتكلم بلباقة وتتصت باهتمام أثناء حديثك مع طرف آخر لتتمكن من إقناعه بوجهة نظرك سواء كان ذلك في أسرتك مع الزوج أو الابناء، أو في العمل مع الزملاء والرؤساء، أو حتي مع الجيران...؟؟

توقف عن الكلام بين لحظة وأخرى في أثناء الحوار حتي تعطي فرصة للمستمع للرد علي ما تقوله، مع مراقبة حركات وسكنات وجهه حتي تتبين مدي فهمه ودرجة اهتمامه بحديثك، وأنصت جيدا لتعليقاته ولا تعطيه انطبعا بأنك متعجل أو غير مهتم، وانظر لوجهه وتجنب الانشغال بأي شيء يؤثر علي انسياب النقاش مثل اللعب بسلسلة مفاتيح أو النظر لمكان آخر، واختار نبذة الصوت التي تتناسب مع المسافة بينك وبين من تتحدث إليه، ولا تستخدم لفظا يحمل أكثر من معني أو مصطلحات والفاظ أجنبية اذا لم يكن لها ضرورة، وخاطب كل شخص بقدر ثقافته وتفهم حالته النفسية والمزاجية وتأكد من توفير المناخ المناسب لاستمرار النقاش مثال ذلك طريقة وقوفك أو جلوسك فهي أمور تعكس مدي اهتمامك بالمستمع، أخيرا حافظ علي ابتسامتك وهدوء اعصابك من بداية الحديث حتي نهايته.

كون منصت وحرص علي التفرغ التام وعدم الانشغال بأشياء أو موضوعات أخرى وركز انتباهك علي ما يقوله الطرف الآخر من افكار رئيسية، وأعطيه فرصة ليقول كل ما يريد ويعبر عن نفسه، واستمع لغرض الفهم وليس المعارضة والمناقضة وانتبه لكل كلمة تقال، راقب حركة الأيدي ولغة العيون لتتمكن من قراءة ما لم يقله المتحدث صراحة، وأخيرا.. إياك.. والتسرع في اتخاذ القرار أو الرد قبل الانتهاء من الحديث والمناقشة تماما.

أصول التحدّث في الهاتف:

أولاً. انتبه للوقت قبل إجراء أية مكالمة، فلا يجوز الاتّصال بأحد الصباح الباكر أو في ساعة متأخرة وعند مواعيد تناول الطّعام والراحة إلّا في الحالات الحرجة. ثانياً. تأكد في بداية المكالمة ما هي هويّة المتكلّم واستعداده للحديث معك في هذا الوقت.



ثالثاً. احرص على ان يكون حديثك محدداً حتى لا تطيل المكالمة في حديث لا فائدة منه. رابعاً. حافظ على نبرة صوتك أثناء الحديث بحيث لا تعلق كثيراً فتزعج المحيطين بك ولا تكون منخفضة بحيث يجد الطرف الآخر صعوبة في سماعك.

خامساً. يفضل عدم التحدث في الموضوعات الشخصية بصوت مرتفع إذا كنت تتحدث من العمل أو في إحدى وسائل المواصلات خصوصاً عند التحدث من الجوال.

سادساً. لا تتناول الطعام أو تحتس أي نوع من المشروبات أثناء التحدث على الهاتف. سابعاً. لا تترك الهاتف يرن كثيراً حتى الانقطاع إلا إذا كنت تعلم أن صاحب الهاتف بطيء الحركة ويحتاج وقتاً طويلاً قبل الرد.

ثامناً. أن ترسل رسالة واحدة حتّى يعيد المتلقّي الاتصال بك، أمّا هو خرق فادح لقواعد الاتيكيت، فإن لم يكن رصيدك كافياً اكتفي برسالة تتضمن ما تريد تبليغ المتحدث به.

فن التحدث والإصغاء:



فن التحدث يكون بصياغة المعنى بجميل المبنى وطيب الفحوى وإن كل دالة تقود لمدلولها بانسياب منظوم وتسلسل معقول فلا اطناب ممل أو اقتضاب مغل فيجد قارئه أو مستمعه حلاوة القراءة والاستماع ونداوة المعنى أو الايقاع فتنتشي روحه وتتسامى بالمعاني ويبتهج عقله باتساق المعنى وما حوا .

عندئذ يعتلي الاصغاء مراتب الفنون لبلوغ

الغاية فتجد له الحواس بايقاعات متوالية متتالية فالسمع والبصر والذوق واللمس والشم جند من جنود الاصغاء وإذا احكم بيان الكلام استوجب الاصغاء حتى نتلمس المعاني ونتذوق حلاوتها ونشتم روائحها الذكية وكأن بنا نراها تمشي بخطاها بيننا فنعانقها ونسمع ونستمتع بأنفاسه.

من هنا يمكننا تعريف الإصغاء على أنه الاستماع المركز لمجموعة من المعلومات حول موضوع معين ولالإصغاء طرفان هما المرسل والمستقبل أو (المتحدث والمستمع)

من وهناك سببان جيدان للاستماع للآخرين:

- أنك تتعلم منهم وتترك ما هو المطلوب منك تجاههم
- أن الناس يستجيبون للذين يستمعون إليه، ولا شك في أن من يملك مهارة الإصغاء فإنه يملك أحد مقومات الاتصال البشري الفعال ومن لا يملكها فهو إنسان فقد الطريق إلى هذه الغاية

القواعد الأساسية لعملية الإصغاء:

- التفرغ التام للمتحدث وعدم الانشغال بأشياء أو موضوعات أخرى
- تركيز الانتباه على كل ما يقوله المتحدث من أفكار رئيسية

الإصغاء لغرض الفهم لا لغرض المناقضة والمعارضة -

- الانتباه لكل كلمة تقال
- محاولة قراءة ما لم يقوله المتحدث صراحة سواء بالكلمات أو بالإشارات

- تجنب التسرع في اتخاذ القرار أو الرد أو الاستجابة
- تجنب تصنيف المتحدث وإطلاق الأحكام القطعية قبل الانتهاء

فن التحدث والإقناع:



كيف تقنع الآخرين بفكرة ؟

أولاً لابد أن تكون مقتنعا جدا من الفكرة التي تسعى لنشرها ، لأن أي مستوى من التذبذب سيكون كفيلا أن يحول بينك وبين إيصال الفكرة للغير .

ثانياً استخدم الكلمات ذات المعاني المحصورة والمحددة مثل: بما أن، إذن، وحينما يكون .. الخ، فهذه الألفاظ فيها شيء من حصر المعنى وتحديد

الفكرة ، ولتحذر كل الحذر من التعميمات البراقة التي لا تفهم أو ذات معاني واسعة.

ثالثاً ترك الجدل العقيم الذي يقود إلى الخصام يقول أحدهم (إذا أردت أن تكون موطأ الأكناف ودوداً تألف وتؤلف لطيف المدخل إلى النفوس، فلا تقم نفسك في الجدل وإلا فأنت الخاسر، فإنك إن أقمت الحجة وكسبت الجولة وأفحمت الطرف الآخر فإنه لن يكون سعيداً بذلك وسيسرهما في نفسه وبذلك تخسر صديقاً أو تخسر اكتساب صديق، أيضاً سوف يتجنبك الآخرون خشية نفس النتيجة.

رابعاً حل حوارك إلى عنصرين أساسيين هما:

المقدمات المنطقية : وهي تلك البيانات أو الحقائق أو الأسباب التي تستند إليها النتيجة وتفضي إليها
لنتيجة : وهي ما يرمي الوصول إليها المحاور أو المجادل ، مثال على ذلك : المواطنون الذين ساهموا بأموالهم في تأسيس الجمعية هم الذين لهم حق الإدلاء بأصواتهم فقط ، وأنت لم تساهم في الجمعية ولذلك لا يمكنك أن تدلي بصوتك

خامساً-اختيار العبارة اللينة الهينة ، والابتعاد عن الشدة الإرهاب والضغط وفرض الرأي

فن التحدث والاتصال



الاتصال والتواصل هما شيان رئيسيان يحدثان تقريبا في كل وقت، فلا تمر ساعة لا نتواصل فيها مع الآخرين سواء أكانت الأم أم الأب أو حتى نفسك وهناك ايضا التواصل الذي يحدث بينك وبين زملائك في العمل أو زملاء الدراسة، لذلك توجد بعض الامور التي يجب اخذها بعين الاعتبار حتى تكون شخصا ناجحا قادرا على الاتصال و التواصل مع المحيط .

لنستطيع التحدث جيدا يجب عليك ان تتقن الحديث وان يكون لديك ما تقوله، ايضا معرفة المبادئ الاساسية في التعامل مع الآخرين.

اللغة والاتصال:

تعتبر اللغة الوسيلة الأساسية في الاتصال بحيث ان كل كلمة لها معناها ومدلولها الخاص ولتستطيع توصيل المعنى الذي تريده من حديثك عليك تنتقي الكلمات المناسبة للمعنى الذي تريده بحيث ان كل كلمة لها يتغير معناها في سياق الكلام .

اختيار الكلمات المناسبة يعتمد على طبيعة الحديث وما الشيء الذي تناقشه من خلال حديثك، فعندما يريد المتحدث ايصال فكرته فإنه يقوم ببذل كل طاقاته في اختيار الوسائل اللغوية للتأثير في عقول وعواطف الجمهور المستمع واقناعهم بفكرته لأن اختيار الوسيلة اللغوية المناسبة والمعنى المناسب يسهل على المتحدث الكثير من الصعوبات التي يمكن ان تواجهه في توصيل فكرته واقناع المستمعين.

عندما نتحدث عليك ان تستخدم الجمل القصيرة ذات الدلالة الكثيرة لأن خير الكلام ما قل ودل وحاول قدر الإمكان الابتعاد عن المماثلة واللف والدوران بالإضافة إلى ان معرفتك بالجمهور المستمع تساعد

كثيرا على فكرة حديثك لذلك عليك معرفة جمهورك المستمع بشكل جيد حتى تستطيع اختيار الاسلوب المناسب للتواصل معهم.

مهارة الكلام ورضا الإنسان:

نجاح وفشل العلاقات الاجتماعية والانسانية يصاحبان الفرد طوال حياته فالبعض ينجح والبعض يفشل ويقال ايضا ان التربية الذاتية والامكانيات الوراثية تؤثر على علاقات الفرد لذلك يعتبر اهم عامل في تنمية القدرة على اقامة علاقات ناجحة مع الاخرين هو المهارة في اجادة فن الكلام، اجادة الكلام تساعد الفرد على حل مشكلاته بسهولة اكبر مثل القدرة على مواجهة المشاكل الزوجية. لماذا يصبح بعض الناس وحيدون: ان الوحدة صعبة بشكل غير عادي عند أغلبية الناس، ويجب ان نضع في حسابنا ان هذه الوحدة قد تكون بسببنا، او لأسباب أخرى لا نتحكم بها، إلا انه وفي أغلب الحالات يكون لنا يد في احداثها، ولذلك يجب على الواحد تحليل شخصيته لمعرفة في أي اتجاه عليه ان يتغير، ليبحت الاخرون بعدها عن المجلس الذي يضمه.

السلوك واللباقة:

الحديث جوهر لذلك عليك ان تتحدث في شيء له معنى اذ اننا اذا تحدثنا بحديث لا معنى له فسنكون كمن يطحن الماء، ففي البدء يجب ان يكون لدينا ما نقوله، ومن ثم نبدأ بالحديث، وسيكون من العبث اتقان المبادئ التي في هذا الكتاب ما لم يكن لدينا شيء نقوله.

الصوت والسمع هما حلقتا الاتصال مع العالم المحيط:

ان صوت المتكلم يجب أن يكون ارتفاعه بحيث يستطيع المستمعون سماعه ، فارتفاع الصوت من الضروري أن يتغير حسب الظروف مثل حجم المكان، او عدد المستمعين، او الفوضى المصاحبة..الخ، ان كل شخص يمتلك نغمة خاصة في صوته، بحيث يميزه عن الاخرين، ان الصوت وحده قادر على اثارة القبول او النفور او اللامبالاة عند المستمع، ومن الممكن تعديله وتطويره خصوصا اذا كان السبب في احداث النفور كونه ناجما عن عادات سيئة. وكثيرا ما تطابق نغمة

الصوت طبع الانسان، كذلك تتغير نغمة الصوت حسب مزاج المتكلم، حتى تدرب صوتك عليك بالقراءة بصوت عال حيث اننا نراقب اللفظ السليم بواسطة السمع.

اختيار الكلمات:

ما هي المحظورات عند اختيار الكلمات ؟

علينا اذا شعرنا أن هناك عددا من الكلمات نبالغ في استعمالها، أن نحاول التخلص منها، ان هذه الكلمات متنوعة وبشكل كبير، مثلا بعض الناس يستعمل كثيرا كلمات مثل " اليس كذلك أو وهكذا أو تماما، وهذا من ناحية وإما من ناحية اخرى ...الخ

ان بعض هذه الكلمات يمكن التخلص منها، والبعض الآخر يمكن استبدالها بكلمات اخرى ومن هنا تأتي أهمية المترادفات؛ ان تكرار بعض الكلمات في عدة جمل هناك، في حالة الإلقاء المكتوب يثير النفور، لذا فان على المتحدث استخدام المترادفات أو أي علاقة لغوية أخرى، وبالنسبة للإلقاء المرتجل فان هذه الحاجة لن تكون ضرورية بهذا القدر، بعض غير المختصين يعتقدون أنهم باستعمالهم مصطلحات أجنبية يبدون أكثر معرفة لكن مستوى الافكار يحدد قيمة هذه الكلمات ومحتواها وليس بالمعنى لهذه الكلمات.

استعمال المصطلحات الحديثة قد تكون هذه الكلمات في البداية ممتعة، وتعطي اللغة القدرة التي لا بأس بها في التعبير، ولكن وفي اللحظة التي تنتشر فيها هذه الكلمات وفي كل مكان، فإنها تصبح كالكوالب، ولذا علينا الحذر عند استخدام مثل هذه الكلمات الحديثة.

عدم الدقة في التعبير: اذا اردت اتقان فن الحديث عليك ان تتعلم كيف تعبر عما تريد قوله بدقة فهي التي تحدد مستوى قدرة هؤلاء الأفراد على التعبير الدقيق لمقاصدهم.

تنظيم الحديث: اذا اراد احد ان يقدم خطابا جماعيا، فمن الطبيعي ان يقوم بوضع الخطوط الرئيسية لهذا الخطاب مسبقا، وان يرتب افكاره وحجمه بعناية ولكي تصبحوا محدثين جيدين فاتركوا جانبا كل التفاصيل التي لا اهمية لها. وحاولوا الوصول الى الارجح ما يمكن.

تركيب وحجم الجمل: عندما نتحدث عن ترتيب الحديث يجب ان نعرف انه لا يكفي تسلسل العبارات والافكار، وانما أيضا ترتيب الكلمات في الجمل أي تركيب الجملة، يجب ان لا ننسى اثناء الكلام ان المستمع يجب ان يفهم كلامنا جيدا.

تكوين العلاقات

كيف نتعلم اقامة علاقات مع الآخرين ؟

ليس بالأمر الصعب ان تتعلم اقامة علاقات جديدة مع الناس، والخل يمكن التخلص منه، ولا يلزمنا لذلك الا شيئين

(١) الاهتمام بالناس

(٢) استخدام كل فرصة سانحة.

قبل كل شيء يجب أن نثير في أنفسنا الاهتمام بالآخرين، ولنتعرف وفق مبدأ " ايمرسون " كل شخص اقابله يتفوق علي في شيء، وأنا أريد أن أتعلم منه الشيء .

كيف نجذب انتباه المستمع وكيف نبقي هذا الانتباه؟

- أن تستطيع جذب وتثبيت انتباه المستمعين شيء مهم، سواء كان ذلك في جلسة ما حيث تهدف الى امتاع الآخرين او في مناقشة ما حيث تهدف الى إقناعهم، وهناك عدة طرق لذلك منها:
- تستطيع جذب انتباه المستمعين والمحافظة على استمرار هذا الانتباه اذا قلنا لهم شيئا جديدا ومفيدا،
- نستطيع كذلك ان نجذب اهتمام المستمعين اذا قلنا لهم شيئا غريبا، أو غير عادي وخارق.
- بالإضافة الى ذلك نستطيع جذب انتباه المستمعين اذا قلنا لهم معلومات جديدة تتعلق بمجال اهتماماتهم.

• في حالة المستمع الواحد نستطيع محادثته عما يهمه من معلومات، ولكن عندما يكون المستمعون كثيرون، ولهم اهتمامات مختلفة، فإننا نضطر الى الحديث عن قضايا عامه مثل السياسة، او الاقتصاد وعن الحياة حولنا ... الخ

- نستطيع جذب انتباه الآخرين حين نخبرهم بأشياء غير معروفة للجميع، المهم ان لا تكون هذه المعلومات من النوع الذي يجب ان يبقى طي الكتمان
- نستطيع جذب انتباه المتسمعين اذا اكتشفنا وجوه اخرى لقضية معينة، او براهين جديدة في الموضوع المطروح، لم نعرضها لغاية الان.

- ان الأسلوب الواضح في الحديث، قادر على جذب الاهتمام، وما زال بعض الناس لا يضعون في حسابهم ان الافكار المقدمة بطريقة مجردة، ونظرية هي اقل افادة وفهمها من الحقائق المحددة والأمثلة
- بما ان جذب الانتباه يكون في بداية الحديث، فمن الضروري ان نبدأ بمقارنة مشوقة او مثال وان لا نطيل على المستمع بالمقدمات المملة، وان ندخل في صلب الموضوع فورا

- ان طريقة الحديث تؤثر على مدى استمرار انتباه المستمع، فتنوع قوة ونغمة الصوت حرارة الحديث، توضح معاني بعض الكلمات الواردة في الحديث، الایماءات، والحركات ونظرات المتحدث، كل ذلك يؤثر على انتباه المستمع
- ان من الصعب على من يتكلم كثيرا بدون طرح الجديد ولو قليلا ان يكسب انتباه المستمعين، وعلى العكس من ذلك فان الذي يتكلم فقط عندما يكون لديه شيئا مهما او مفيدا يريد ان يقوله فانه سيكسب انتباه المستمعين بسهولة، لأنهم يعرفون انه يستحق الاستماع اليه.
- اذا كنا نتحدث عن جهاز او آلة ما، وأبرزناها للمستمع، او أبرزنا صورتها مثلا، فان ذلك يجذب انتباه المستمع اكثر من انتباهه لوصف ذلك الشيء.

مما يجذب انتباه المستمع أيضاً :

- شخصية المتحدث .
- شكل الجسم وأناقته .
- اللباس .
- آداب السلوك في المجتمع .
- الشخصية .
- موهبة التعامل مع الناس .
- الابتسامة .



كيف تتجنب العادات السيئة عند الحديث؟

إن الناس تنفر من الشخص الذي يمارس عادة سيئة ولا يرغبون في وجوده أو التماور معه والحديث معه.

الإفراط فى الاعتذار:

لابد أن تتجنب بدء الحوار أو الحديث مع الآخرين بجمل الاعتذار كأن تقول

....آسف لأننى

....آسف لأنى غير

....آسف لإضاعتي وقتكم

فهذه الطريقة تجعل المستمع يشعر بالسأم وعجز المتحدث عن إجراء حوار ثرى

التدخين



إن الناس يعتبرون أن الشخص الذى يدخن وهو يتكلم شخص لا يلتزم بأبسط قواعد الذوق والكياسة ، وهو شىء لا يمكن أن يغفروه له بل وقد يصفونه بالوقاحة

الرّطانة

وهى التكلم بالكلام غير العربى ، أو كلام لا يفهمه الجمهور ، وإنما هو (

(مواضعة بين اثنين أو جماعة)

تجنب استخدام الكلمات البليغة، والمصطلحات العلمية أو الثقافية التى قد لا يفهمها المستمعون واجتنب استعراض معلوماتك على أى نحو، فهذا لن يشعر الآخرين بأهميتك و تمكّنك بل سيشعرهم بأنك متفاخر و متباه بذاتك

زلل اللسان

جرح اللسان كجرح اليد

عند الحديث مع شخص آخر لابد أن تضع فى اعتبارك عمره و شكله و جنسه

فلا يصح أن تحدث السيدات عن أمر قد يحرجهن

ولا يصح أن تنتقد السمنة بينما يعانى منها من يسمعك

الإفراط فى إلقاء النكت

إن الرغبة فى أن تبدو مسلّيا جذابا لا يكون بالمحاولات المتكررة لنزع الابتسامات والضحكات ممن حولك عن طريق الإفراط فى إلقاء النكات المكررة وغير المكررة؛ فهذا يجعلك تبدو خاويا ضحلا وتافها .



أسلوب التشكيك



بعض الشخصيات تهوى استخدام أسلوب للتشكيك فيما يجرى من أمور على مسرح السياسة أو الفن أو الكرة أمام الآخرين علما ببواطن الأمور، وهذه عادة سيئة تضايق من ينصت للحديث.

التقليل من شأن المستمع



لا تستخدم عند الحديث مع الآخرين تعبيرات مثل
أعرف أنك لا تعلم بأن
أتوقع أنك لست على دراية ب
ربما لم تمر بتجربة
ربما أنك لا تعي ما أتحدث عنه

وبدلاً من هذه الأحاديث يجب على المتحدث اللبق أن يقول

....أتوقع أن تكون على علم ب
أنا واثق بأنك على دراية ب
ربما مررت بتجربة

الإشاحة بالوجه:



إن النظر في وجه وعيني من يستمع إليك شيء ضروري جداً من أجل
 الاتصال الجيد والتواصل الفعّال، فهذا يجعل المستمع ينصت إليك بجدية،
 وإذا كنت لا تقوى على النظر في عيني من تحدثه وتشيح بوجهك جانبا
 أو تحاول النظر إلى الأرض أو السقف؛ فهذا يصيب من تحدثه بالشك
 في قوة شخصيتك، بل وربما يشعر بالإهانة، ولا يعني ذلك أن تشعر من
 تحدثه بأنك تركز تماماً في عينيهِ، بل افعل ذلك ببساطة ودون مغلاه.

المغالاة في استخدام الإيماءات والإشارات:

كثير من الناس لا يشعرون وهم يستمعون للآخرين بأنهم يستخدمون رأسهم في الإيحاء لدرجة قد تستفز المتحدث وتشعره بالسخرية، بل إن بعض الناس يفرطون في تحريك أيديهم عند الحديث لدرجة تزعج المستمع وتنفره، وقد يرجع ذلك إلى التوتر والعصبية، ولا بد أن تدرب نفسك على الحديث باستخدام إشارات اليد في حدها الأدنى، وإذا أشرت بهما فلا بد أن يكون ذلك بشكل تلقائي وللضرورة القصوى.

التصنع:



إن التصنع سلوك زائف يهدف إلى التأثير على الناس عن طريق الاستعراض والتظاهر والمتصنع عادة ما يستخدم ألفاظا و كلمات غير معتادة وغير مناسبة ويفتقر حديثه للقوة والجاذبية.

- إن محاولة المتصنع كي يبدو فذا أو مختلفا عن الآخرين أو متميزا تؤدي عادة إلى نتيجة عكسية بل تؤدي إلى سوء الفهم والارتباك.

- امدح الخصال الحميدة لدى الآخرين، واطرد الرغبة في التملق وقدم إعجابا صادقا وسخيا وأميناً.

ترديد أقوال الآخرين:

لا تكن مقلدا لأحاديث الآخرين لمجرد أنها أحاديث جذابة وشائعة فإن ذلك يجعلك تبدو ككبيغاء، عاجزا عن ابتكار طريقة خاصة بك ومختلفة عن الآخرين، بل عليك أن تتجنب استخدام الأنماط الشائعة والمصطلحات الدارجة التي لم تعد تؤثر في الناس، وابتعد عن العبارات النمطية المبتذلة، حاول أن تنتقح أفكارك الخاصة من خلال لغة أكثر صراحة وأقل طنين.

النقاش العقيم:

ربما تكون مخطئاً تماماً ومع ذلك ترفض الاعتراف بهذا الخطأ وتدخل في نقاش وجدل مع الآخرين، ولا يمكنك اجتناب ذلك إلا بمزيد من الفهم لذاتك وطبيعة شخصيتك وإلا ستعرض دائماً لأن تخسر نقاشك مع الطرف الآخر، وربما تشعر بنقص واستياء وتخسر ميل ورغبة الآخرين في الاجتماع بك والنقاش معك، وتذكر أنه لا شيء يضع نهاية لسوء الفهم والاستئثار بالرأي سوى الرغبة الصادقة في سماع وجهة النظر الأخرى.

نسيان الأسماء:

من الضروري ذكر أسماء من تخاطبهم أثناء الحديث بقدر المستطاع، وهذا السلوك ضروري لإشعار الناس باحترامك لهم لأن كل واحد منا يعتز باسمه ويضطرب لسماعه، وكثير منا لا يتذكرون الأسماء والسبب في ذلك ربما الانشغال الشديد أو ضعف الذاكرة، فعندما تحيي شخص وتقف متردداً أمامه محاولاً تذكر اسمه فإن ذلك يؤلمه ويشعره بالحرج، وأسهل طريقة لتذكر الأسماء هو أن تردده وتكرره عدة مرات وتحاول ربط الاسم في ذهنك بملامح الشخص وتعبيراته ومظهره العام، واتبع الإرشادات التالية لتقوية ذاكرتك:

أ * صمم على حفظ الأسماء

عند التعرف على شخص فإننا لا نعنى بالنقاط اسمه وترديده على اعتبار أنك لا تعرفه وربما لا تقابله مرة أخرى، وإذا حدث وتم لقاءكما فإنك ترتبك ولذا عليك بترديد أسماء الأشخاص الذين تقابلهم.

ب * انتبه إلى ما تحفظ

إذا صممت على حفظ اسم شخص ما فإنك ستتحقق من شكله و ملامحه كوسيلة لقرن الاسم بشكل صاحبه، فتذكر لون عينيه ولون ملابسه بل وطريقة حديثه ولهجته ومفرداته الخاصة.

ج * استمر في إنعاش ذاكرتك

من وقت لآخر اجلس مع نفسك ودون أسماء الأشخاص الذين تعرفت عليهم في الفترة الأخيرة لتتأكد من عدم نسيانك لهم، إن التخلص من العادات السيئة شيء يساعدك في تحسين قدراتك على الحديث الجذاب الشائق من ناحية، ويجعلك تثبت لنفسك أنك تستطيع قهر أي عادة سيئة وهو ما يؤثر على ثقتك بنفسك، فإذا كانت لديك عادة التحدث بسرعة فاستبدلها بعادة الحديث البطيء، وإذا كنت تبتدى استجابة فورية فدرب نفسك على أن تتمهل قليلاً قبل أن ترد على من يحادثك.



هذا الكتاب...

الاتيكيت فن التعامل مع الآخرين
بسلوكيات بالغة التهذيب تعكس
في مضمونها شخصيتنا وتنشئتنا،
سواء كان السلوك لفظي أو غير لفظي،
ومن الخطأ ان نقصر الاتيكيت علي الشخصيات الدبلوماسية
ومن خلال هذا الكتاب سوف نقرأ ما ينبغي ان يكون عليه
سلوكنا في حياتنا بمختلف مواقعها من الملبس والمأكل
والحديث والتعارف والحفلات ومختلف التعاملات....

حازم مطر

hazemmattr25@gmail.com

متوفر في مكتبة الرواد بطوان

٠١١٤٦٧٨١٥٠٨