الباب الأول

آداب المراسم والبروتوكول

obeikan.com

الفصل الأول

مفهوم المراسم والبروتوكول والإتيكيت

يمكن تعريف المراسم بأنها مجموعة الإجراءات وقواعد السلوك المتبعة فى المناسبات الرسمية التى تجمع فئات من الشخصيات ذات صفات خاصة معترف بها من سلطة رسمية. وهو الأمر الذى أعطى لها مكانة خاصة وحقوقا اعتبارية، وذلك وفقا لما جرى عليه العرف الدولى واستنادا إلى القواعد التى تقرر اتباعها كل دولة وفقا لتقاليدها الخاصة وأنظمتها التى تختلف من دولة إلى دولة أخرى.

ويلتزم الرسميون والدبلوماسيون بمراعاة تقاليد ومراسم دولة المقر فى حالة وجودهم فى إحدى مناسباتها الرسمية، أما فى المناسبات الخاصة بإحدى الهيئات الدبلوماسية كان من حقها أن تتبع فى المقار الخاصة بها المراسم المعمول بها فى الدولة.

وتعد القواعد والآداب الخاصة بالمراسم الدبلوماسية أهم ما يهتم الدبلوماسى بدراسته والحرص على ممارسته بكل دقة فى جميع البيئات الرسمية المختلفة حفاظا على مركزه الأدبى وسمعة وصورة الدولة التى يمثلها.

وتعتبر المراسم هى دستور التعامل وفق التعايش باعتبارها قواعد دولية وآداب وقواعد تنظم المناسبات والمؤتمرات والاحتفالات ذات الطابع الرسمى أو الوطنى بالنسبة للملوك ورؤساء الدول والجمهوريات، والدبلوماسيين بالنسبة لأعضاء السلوك الدبلوماسى والمنظمات والهيئات الدولية كالأمم المتحدة والمنظمات التابعة لها. وتمارس أيضا هذه القواعد والآداب المراسمية فى المناسبات ذات الطابع الاجتماعى بالنسبة للمؤسسات والجمعيات والأفراد.

وقد تم تقنين معظم القواعد والآداب الخاصة بالمراسم والبروتوكول وأصبحت تلك القواعد الوسيلة الأساسية المتفق عليها لتسهيل ممارسة العمل الدبلوماسى والرسمى مما ساعد فى تقنين العلاقات الدبلوماسية الناجمة واستقرار المجتمع الدولى، ثم انعكس هذا على الأنشطة الرسمية والاجتماعية غير الدبلوماسية.

ويلاحظ أن قواعد المراسم وآداب البروتوكول لها طبيعة إلزامية وحتمية، بل ذات حساسية مفرطة فى العلاقات بين الدول ويجب أن يراعى فى تطبيقها منتهى الدقة

والالتــزام والحــذر، ومن ناحية أخرى ليــس لهذه القواعــد والآداب أى صفة إلزامية فى المناســبات العادية غير الرسمية إلا أن بعض هذه القواعد من الضرورى أن يتم الالتزام بها وفقا لما تقتضيه الظروف والعادات المرعية وخاصة المتعلقة بأصول الاحتفاء بالآخرين وفنون المجاملات المختلفة لتكريم الضيوف والشخصيات الرسمية.

ومن ناحية أخرى هناك ثلاثة مصطلحات متداخلة تتردد على ألسنة الأفراد باستخدامات تكاد تكون متشــابهة ألا وهى البروتوكول Protocol، والإتيكيت Etiquette، والمجاملة Courtesty.

فالبروتوكــول يمثل القواعد العامة المتعارف عليها فــى المعاملات الرسمية مثل قواعد الأســبقية فى الحفلات والمؤتمرات العامــة والقواعد الخاصة بالزيارات والمقابلات أى إن البروتوكــول يتناول ســلوك وتعامل الأفــراد مع بعضهم بعضا فى إطــار تفاعلى، كما أن البروتوكــول أيضا هو قواعد المعامــلات بين الأفراد بهدف وضــع القواعد والآداب التى ينبغــى أن يلتزم بها الفرد والجماعة بهدف تجنب الاختلاف فى المناســبات والزيارات والمقابلات المختلفة.

ويكتســب الفرد قواعد البروتوكول والإتيكيت من خلال عمليات التنشــئة الاجتماعية والأســرية والتعلم فى المدارس والجامعات والتعليم الذاتى والممارســة الحياتية التى تساعد فى تطبيق ما تعلمه الفرد من خبرات ومهارات التعامل وتجنب الأخطاء التى قد تقع أثناء المواقف المختلفة.

ويلاحــظ أن مصطلح «البروتوكول» مأخوذ من اللغــة اليونانية، ويعنى الصفحة الأولى الملصوقة فى دفتر أو سجل، ومجازيا يعنى السجل أو الدفتر نفسه، وبالتعميم ما يحتويه الســجل حتى أصبح يعرف البروتوكول فى العصور الوســطى بأنه كتاب «صياغات» يدل علــى طرق الكتابــة المختلفة لمخاطبة مختلف الشــخصيات حســب مكانتهم وأوضاعهم الرسمية والاجتماعية.

فالبروتوكول يبدأ عند مستوى معين فى التعامل؛ ولذا ارتبطت قواعد البروتوكول ببلاط الملــوك والأمراء، فالبلاط الملكى هو المكان الطبيعى لمراعاة قواعد وآداب البروتوكول والذى يتركز حول الملك أو الأمير كشــخص قائد تنبثق منه الســلوكيات الطيبة والآداب المرعية الرفيعة وتنتشــر فى كل دوائر الحكم. فالملكية فى بريطانيا كانت دائما وعبر العصور من

أكثر المهتمين بالقواعد، وتعد فترة العصور الوسطى هى الفترة الزاهرة للبروتوكول الغربى؛ إذ كان النظام الإقطاعى فى فرنسا حريصا على مراعاة هذه القواعد والآداب، وقد تأثرت قواعد السلوك فى البلاد البريطانية فى القرن السادس عشر بنشر العديد من المؤلفات الإيطالية سميت «كتب المجاملة» Courtesy books وأشهرها يحمل book of courtesy. ومن ثم انتقلت إلى الولايات المتحدة الأمريكية حيث أنشأت السيدة «إليازار مودى» مدرسة السلوك الحميد School of good Manness عام ١٧١٥م وقد تطورت القواعد الخاصة بالبروتوكول وكان علية القوم والطبقات الراقية يراعونها بدقة ويستبعدون من لا يلم بها أو يراعيها من مجالسهم الخاصة. وفى منتصف القرن العشرين برز فى أمريكا مؤلفتان هما «إميلى بوست» و«إيمى فلثدربلث » اللتان حرصتا على نشر وتقديم «كتاب السلوك الحسن» وقامت السيدة «إليونور رزفيلت » عام ١٩٦٢م بنشر كتاب «القطرة السليمة Book of Common Sense».

أما الإتيكيت فيعرف بأنه ممارسة السلوك المتميز والكامل دون أن يظهر على الشخص التكلف والجمود وفى الوقت نفسه يجعل الآخرين يشعرون أنهم ذوو سلوك مهذب وراق.

ولا شك أن قواعد الإتيكيت قد طرأ عليها الكثير من التغير والاختلاف مع تطور الأحداث وتغيرها واتساع دائرة الاتصالات بين الناس بعضهم بعضا مما تسبب فى التخلى عن بعض قواعد الإتيكيت واتباع وإضافة قواعد جديدة مع مضى الزمن حتى ليقال إنه عصر «الإتيكيت والسلوكيات». ويلاحظ أن الإتيكيت هو القواعد المكتوبة وهى أقرب إلى حسن الأفراد بمعنى أن يتصرف الفرد فى المواقف بإحساس معين يجعل تصرفه مقبولا، والإتيكيت هو آداب السلوك.

ومن المناسب والمفيد أن نشير إلى أن أصل تعبير إتيكيت Etiquette يرجع إلى اللفظ الفرنسى الذى يعنى فى الأصل البطاقة التى تلصق على طرد أو زجاجة لتوضح محتوياتها. ثم استعملت للدلالة على البطاقات التى كانت توزع على المدعوين فى القصور الملكية للالتزام بالتعليمات الموضحة بها فى حضور الملك والأمراء والوزراء.

وانتقل التعبير للغة الإنجليزية ليعنى مجموعة الآداب والسلوكيات الاجتماعية، بينما نجد أن الفرنسيين قد أطلقوا على آداب السلوك تعبير Savir viwse أى آداب المعيشة.

فى حين أن «المجاملة» هى سلوك الإنسان نحو الآخر كفرد مما يقربه منه Courtesy is an action of a person towards another person، فالمجاملة هى

تصرفات وسلوك غير مكتوب يأتيه الإنسان بهدف إدخال السرور والسعادة على قلب الغير ويجعله يشعر بالسرور والرضا.

ويطلــق البعض على المجاملة تعبير الكياســة أى إنه مجمــوع واجباتنا نحو الآخرين، فالمؤمن «كيس فطن» والكياسة هى التهذيب، فالإنسان الطيب لا يمكن أن يكون غير مهذب لأن طبيعته تحمله على التفكير فى الآخرين.

ويلاحظ أن قواعد البروتوكول والإتيكيت قد اتجهت فى السنوات الأخيرة نحو التبسيط حيــث يتم مراجعــة القواعد البروتوكولية من حين لآخر خاصة بشــأن الاســتقبالات فى المطارات لرؤساء الدول وكبار الشخصيات، والمآدب والحفلات الرسمية وذلك بهدف تقليل وتبسيط الإجراءات وتوفير الوقت للقادة وكبار الشخصيات وإظهار الاحترام والتقدير اللازم فى استضافة العامة والسياسيين واستقبالهم فى زياراتهم الرسمية للدول الأخرى.

■■■

obeikan.com