الإتيكيت وفن العلاقات والتعامل

الفصل الأول

الإتيكيت وفن العلاقات والتعامل

أولا : مفهوم الإتيكيت والعلاقات الاجتماعية :-

يواجه الإتيكيت كمفهوم العديد من المشكلات ويعود ذلك لنتيجة سوء إدراك للمفـــاهيم والتحديات الصعبة في تنفيذ البرامج الخاصة به وعدم الاكتراث بأهميته ، علاوة على عدم تحديد مفهوم الإتيكيت من خلال النظام المعرفي .

فالإتيكيت : هل هو فن لم علم ... هل هي ظاهرة خاصة لكل شـــعب دون الشـــعوب الأخرى؟ أم ظاهرة لم تأخذ حظها بعد من التأصيل النظري؟ أي ما المقصود بالإتيكيت؟

الإتيكيت : هل هو فردي وبالتالي ذاتي ؟

هل يمكن أن يتسم بالعمومية ؟

هل هو فطري .... يوجد لدى بعض الأفراد ولا يوجد لدى الآخرين ؟

هل يمكن استثارته لدى الأفراد بالتربية والتعليم ؟

الإتيكيت : هل الاتيكيت يختلف بحسب الشعوب ، وبالتالي فإنه في قسم منه ذو طبيعة اجتماعية ؟

هناك مشكلة أخرى ... تدور حول طبيعة الإتيكيت . ومن يقوم به ...

الإتيكيت : هل الإتيكيت قابل للتقنين أي أن توضع له قوانين ؟

هنا مشكلة وهي عدم توافر الأخصائي المؤهل الذي يهتم بواجبات الإتيكيت كما ينبغي لها أن تكون .... كما تتداخل اختصاصات بعض المهن ، وتخبطها في اختصاصاته . وهنا نجد أن الدراسات البيئية في دبلوماسية الإتيكيت والمراسم في العمل السياحي تشير إلي علم النفس البيئي لدراسة الاتيكيت أنه فرع من فروع العلم يهتم بالتفاعلات والعلاقات بين البشر بعضهم لبعض والبيئات المحيطة بهم .

وقد اعتقد علماء نفس الجشطالت أن البشر لديهم ميل فطري لتنظيم عالمهم الادراكي في ابسط صورة ممكنة . ولدعم هذه الفكرة أكدوا الحاجة البشرية الماسة لتحديد العوامل الادراكيه التي تسهم في توضيح الشكل وإبرازه .

فيمكن لعلم النفس البيئي أيضا عند دراسته لعلم الاتيكيت أن يقدم لنا معلومات مناسبة حول نوعية الأفراد الذين ينجذبون كنشطين في فنون الأداء .وأسباب هذا الانجذاب ، وكذلك طبيعة المشقات النفسية أو الضغوط الخاصة التي يتعرضون لها .ويمكن لهذا العلم كذلك أن يقدم اقتراحات مفيدة في التعامل بين الأفراد باستخدام علم الإتيكيت، وأيضا حول طرائق الوصول بالأداء إلي مستواه المثالي .

يحسن بنا أن نفهم الدور الذي يلعبه الإتيكيت داخل سيكولوجية الإنسان من خلال فحص الجذور بالإتيكيت . وما أقصده بذلك ليس الإشارة إلي تاريخ الإتيكيت كما يتم تعليمه في العادة ، بل الإشارة إلي الأسس الغريزية والانثروبولوجية للدوافع التي أدت

على نحو حتمي إلي ظهور هذا النوع من التعامل مع الآخرين في المجتمع الإنساني عامة فهل يمكننا أن نكتشف بشائر الأداء الإنساني في سلوك الحيوان ؟

هل هناك خصائص معينة أو قدرات خاصة في المخ البشري تعمل على تعزيز ارتقاء فنون الأداء مع الآخرين وتعزيز الاستمتاع بها ؟

هل يمكننا الوصول إلي استبصار خاص حول الوظائف الاجتماعية والنفسية للأداء ، من خلال ملاحظتنا للطقوس والمراسم الخاصة بالمجتمعات التي يطلق عليها اسم المجتمعات البدائية ؟

الإتيكيت يحدث في ساحة اجتماعية *social arena* وهو الذي يجعل خبرة الأداء البشري حي *live* - أو ما شابه ذلك من أشكال الأداء البشري - وهو ذلك الشعور بأننا جزء من مناسبة اجتماعية ما ، أو من واقعة ما تحدث الآن أمامنا . ويمكن فهم العديد من الظواهر التي تحدث في الحياة الإنسانية من خلال المصطلحات التي استخدمها علماء النفس الاجتماعي لوصف النشاطات والأحداث الجماعية بشكل علم . الإتيكيت هو فن التعايش مع الآخرين ، وهناك من يذهب إلي أنه دستور التعامل مع الآخر فهي قواعد وعادات وتقاليد متفق عليها سلفا لتنظيم أسلوب التعامل مع الآخرين ، ويمكن أن نقول هي قواعد دولية تنظم بها الاحتفالات والمقابلات والمعاملات ذات الطابع الرسمي ، والدبلوماسي ، والمستوى الاجتماعي .

ثانيا : ماهية الإتيكيت

الإتيكيت (فن المعاملة) هي الترجمة لكلمة إتيكيت *Etiquette*

ويمكن تعريف الإتيكيت على أنه(فن الخصال الحميدة) أو (آداب السلوك الاجتماعي) وهى قواعد السلوك والعادات الحميدة المتعارف عليها وتوجيهها إلى القواعد المرئية في السلوك الاجتماعي والدبلوماسي لأنهما موضوعان متعانقان ويكمل بعضهما البعض، وهى تنظم علاقة الإنسان بالإنسان، وما هو مألوف لدى الغير من القيم والعادات الحميدة.

أصل كلمة إتيكيت :

كلمة فرنسية لفظيا معناها البطاقة : *THE TICKET* –

وهنا نتساءل .....ما علاقة البطاقة بالإتيكيت ؟

بطاقات الدعوة للمناسبات وهي تعني أسلوب أو سلوك معين في مناسبة معينة – لو دعيت إلى حفل بفندق مثلا : كيف أتصرف ؟

خلف بطاقة الدعوة التعليمات / الوصول – سلم المعطف على باب الفندق .. ادخل سلم على الداعي .. اجلس في غرفة الشاي ... كلم كبير الخدم وهو يعطيك التعليمات.

معنى كلمة إتيكيت :

سميت بمعناها الأجنبي وكلمة إتيكيت جاءت من كلمة فرنسية قديمة *etiquette* ومعناها التذكرة الصغيرة وقد كانت هذه التذكرة الصغيره في فرنسا تمنح لمن يشترك

في إحتفال عام وكان موضحا على التذكرة التعليمات الخاصة بما سيجري في الاحتفال ، وكانت هذه التعليمات في البداية للآداب والقواعد التي عرفت بالإتيكيت. هي الطريقة السليمة للتصرف أمام الناس.. الاتيكيت هو الدقة والذوق وتقدير الآخرين واحترامهم وبساطة التصرف.

واليوم تقلصت كلمة تذكرة الصغيرة لتشير إلى بطاقة العنوان أي الكارت الصغير المستخدم للتعريف بالزيارة أو التهنئة أو الاطمئنان على الصحة وإرسال التهاني والشكر ....

فإن تعريف الإتيكيت في الموسوعة البريطانية يشير إلى(((السلوك الذي يساعد الناس على الانسجام والتلاؤم مع بعضهم البعض ، ومع البيئة التي يعيشون فيها))).

فالإتيكيت إذا كلمة تعني التهذيب واللياقة وتحمل الفرد على تحسين علاقته بالآخرين. كما تعني حسن التصرف واللطف للحصول على احترام الذات وتقدير الآخرين.

وفي الموسوعة الأمريكية (((الإتيكيت كلمة تعني التهذيب واللباقة وتحمل الفرد على تحسين علاقته من الآخرين))) فهو إذا مصطلح أوروبي يقصد به الآداب العامة في التعامل والتفاعل مع الأشياء ومرجعيتها هي الثقافة الإنسانية الشاملة.

((الإتيكيت يعني حسن التصرف واللطف للحصول على احترام الذات وتقدير الآخرين)))

مما سبق يتبين إذا الإتيكيت هو سلوك والسلوك هو مجموعة من الاستجابات المحددة التي يقوم بها الفرد في أي موقف نتيجة لموقف أو حادث همسة لا يمكن تغير السلوك بدون تغير القنا عات.

- وتعني كلمة إتيكيت باللغة العربية معاني متنوعة وفصيحة الأسلوب ، أي هي مثال حي لتصرف بشري إنساني متمثل في الذوق العام ، أو الذوق الاجتماعي ، أو آداب السلوك ، أو اللياقة ، أو فن التصرف في المواقف الحرجة .
- هناك من يرى أن الإتيكيت هو نسيج متواصل من القواعد والسلوكيات واللباقة في الحديث والحياة اليومية – فهو الدقة والذوق وتقدير الآخرين واحترامهم وبساطة التصرف.

<u>تعريف الإتيكيت:</u>

عرفت الأستاذة مي السديري أستاذة في علوم فن الإتيكيت ومديرة المعهد الدبلوماسي النسائي بالرياض فن الاتيكيت قائلة انه عبارة عن الأخلاق الحميدة وتحسين السلوك الاجتماعي المتعارف عليه في المجتمع.

ويرى المؤلف : أن الإتيكيت له أسس ومعايير بل هي قواعد لسلوكيات إنسانية متعارف عليها ومعرفة بالمجتمعات المتحضرة .

فالإتيكيت يعد أسلوب أو سلوك مكتسب وذاتي أي مجموعة من السلوكيات الإنسانية التي يجب على المرء أن يضعها في اعتباره أينما حل وحيثما ذهب وجلس .

فالفرد المتحضر عليه أن يطور شخصيته وسلوكه و ذاته ... من خلال تعلمه واكتسابه معايير التعامل مع الآخر خلال دروس بسيطة في التعامل " بالإتيكيت " أي كيف أزيد ثقتي في نفسي ، وأن اكتسب علم الفراسة كيف يتفاعل الفرد مع الحوار وفهم الشخص المتحاور ، كيف أدير لغة الحوار بدون تعجرف أو إحساس الآخر بنقص . كيف يكون صوتي مسموع وغير منخفض مع قلة الكلام . تعلم أن تقول الصدق فهو أساس التعامل في مهنتنا ، لا تقبل عصبية وتهور واندفاع احد بعصبية وتهور مماثل. فالحديث يجب أن يكون هادئاً ومحترماً وليس فيه سباب .

كما أن تطوير أسلوب الحوار مع الآخر يحتاج إلي إعادة نظر ، وهذا ما نطلق عليه إدارة تطوير الذات " أي كيف يفهم الفرد ذاته ؟ وكيف يفهم الآخر بشكل صحيح ؟ . فإن فنون الإتيكيت تجعل من الفرد شخصية قيادية قادرة على النجاح في حياتها العملية .

فالإتيكيت فن حسن الانطباع الجمالي لدى الآخرين .

فلنتعلم كيف نمشي ؟ كيف نجلس ؟ كيف نقف ؟ كيف أكون ذكي الرائحة ؟

كيف أكون نظيف ومرتب ؟ هذا هو الانطباع الجمالي المرغوب لدى الناظرين.

يتبين مما سبق :- الإتيكيت هو مجموعة القواعد والمبادئ المكتوبة وغير المكتوبة التي تنظم المجاملات والأسبقية في مختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والإجتماعيه ، وتدل هذه القواعد والمبادئ على الخلق السليم القويم الذي

يجمع بين الحسن والرقة والبساطة والجمال ، لذا يمكن تعريف الإتيكيت على أنه فن الخصال الحميدة أو انه فن المجاملة – هي فن الإرضاء . وهي الصفه التي تجد طريقها إلى كل قلب وتعطي فكرة حسنة عن صاحبها وهي تقدم على أساس أن يراعى المرء ويضع في اعتباره شعور وحقوق وأماني الآخرين .

العاملين في السياحة والفندقة يعد الإتيكيت من سلوكياتهم وطبيعتهم ، توضع في اعتباراتهم أينما ذهبوا وحيثما تواجدوا فالاتيكيت لديهم كما نرى آداب وسلوك فن التصرف في المواقف الحرجة .

- القدرة على استشفاف النفس في وقت قياسي هو فن عدم استخدام لغة الجسد أي " من يحركون أيديهم كثيرا في الحديث " وحركات الجسم / تعبيرات الوجه / الإشارات / فن اللياقة في الحديث والمظهر/ هو فن الذوق الاجتماعي بل هو ذوق عام .

فالإتيكيت لدى العاملين في السياحة والفنادق منهج وأسلوب حياة "دبلوماسية الحياة" مراسم معروفة ومتعارف عليها في الأعمال الإنسانية والأعمال المتحضرة ، هي " برتوكولات وقواعد ومعايير وأسس متبعه لديهم " .

الإتيكيت لدى العاملين في السياحة والفنادق هو الخط الفاصل بين الخطأ والصواب .

فالعاملين في مجال السياحة والفندقة على علم تام بأن فن الإتيكيت هو السلوك الراقي في التعامل بين بني البشر أي بين الحضارة والبربرية أي فن معرفة بناء مجتمعات

حضرية في التعامل أكثر ودا وتطابقا داخل وحدات المجتمع المحلي مع تزايد إيقاع التقنية الالكترونية والفضائية.

مما سبق يتبين أن الإتيكيت هو: فن التعامل/ السلوك / أخلاق / ذوق / تصرف/احترام الذات والآخرين / فن التعامل مع الآخرين / فن الخصال الحميدة / فن التصرف الراقي المقبول اجتماعياً.

فلدى العاملين في السياحة والفندقة قناعة راسخة في وجدانهم بالتغير الشديد في أسلوب الحياة ، بل كل ما حولنا يتغير بشكل سريع ، بالحياة والمجتمعات البشرية في صيرورة دائمة . فإن الوقت لدينا يترجم بالمال ، كل ما حولنا في سباق مع الزمن يتسابقون لبث الحيوية والنشاط في النفوس . حياتنا رتمها سريع سفر بالطائرات أسرع من الصوت ، استخدام أجهزة حديثة للاتصالات وسرعة نقل المعلومات ، تعددت في حصر التكتلات الاقتصادية ، هناك أفراد تعمل ضمن منظومة بشرية تحررت كثيرا من الإقليمية ، وقت الفراغ بدأ يقل وأصبح على حساب العلاقات الاجتماعية كثيرا .الإتيكيت هو سلوك بالدرجة الأولى ،، والسلوك هو : تصرف / ممارسات :

- مجموعة من الاستجابات المحددة التي يقوم بها الإنسان في أي موقف نتيجة لموقف أو حادث.
- وطريقة التعامل مع الآخرين والتصرف معهم وردة الفعل تجاه انفعالاتهم وتصرفاتهم.

ويعرفه (موسى شربل) في كتابة آداب السلوك الإتيكيت بأن : لكل مجتمع عاداته وتقاليده التي مارسها ويمارسها بشكل عفوي وبدون تكلف، وهي تختلف بين بلد وآخر، بيد أن أنواع سلوك عامة تسود المجتمعات الراقية، يستطيع كل إنسان أن يكتسبها بالتعلم ، وهي ما أطلق عليه الفرنسيون كلمة *Etiquette*.

ثالثا : <u>الإتيكيت أهميته وأهدافه لدى للمشتغلين بالسياحة والفنادق</u> .

مما لا شك فيه أن أي إنسان يرغب في أن يكون شخصاً محبوباً ومحترماً بين الناس، ولكن ذلك لا يكون إلا بالحرص على التمسك ببعض القيم.. وهذه القيم عبارة عن مجموعة المبادئ الأخلاقية والإنسانية الأساسية التي اعتمدت عليها البلاد المتحضرة، وسوف نجد أن القواعد المرئية في السلوك الاجتماعي والدبلوماسي تنظم العلاقة بين الإنسان وأخيه الإنسان وما هو مألوف لدى الغير من القيم والعادات الحميدة ، لأن طبيعة الإنسان الاجتماعي تفرض عليه التأقلم عندما يختلط أو يندمج مع أشخاص من معادن مختلفة، ولا مانع من ذلك على أن يحتفظ لنفسه بعادات وتقاليد بلاده لأن الهدف من الاندماج هو توطيد العلاقات بطريقة أمينة ولبقة.

ويرتفع شأن الفرد بثلاث صفات هامة وأساسية هي الاحترام والنظام والذوق، وبارتفاع شأن الفرد يرتفع شأن المجتمع، وبارتفاع شأن المجتمع تسمو العلاقات الإنسانية بين البشر جميعاً؛ فيتعامل الناس بما يجب أن يتعاملوا به من قواعد صحيحة وأصول إنسانية حميدة.

لماذا نحتاج الى تعليم الإتيكيت للمشتغلين بالسياحة والفنادق ؟

يحتاج الجميع وخاصة خريجي السياحة والفنادق إلى تعلم فنون الاتيكيت لخلق جيل واعي يملك من الأخلاق والعادات والأعراف الحسنة التي تمكنه للنهوض بالمجتمع والعملية السياحية وللسمو بالعلاقات الإنسانية لدى الزائرين والسياحيين لمصر ....

لماذا الإتيكيت؟

لأن أي تصرف أو سلوك قد يعطي صورة عن ذاتك جيدة أو سيئة. الاتيكيت يحميك من أي إساءة في أي مكان .

إذا مفهوم(الإتيكيت)هو مجموعة تصرفات تؤدي إلى احترام النفس واحترام الآخرين. وكل شخص لا يحترم نفسه ولا يقيم اعتباراً لقيمها لا يحق له إن يطلب من الآخرين اعتباره واحترامه.

وآداب السلوك قديمة قدم التاريخ فقد نشأت مع نشأة الحضارة، ووجهت نشاط الشعوب المتقدمة على مراحل التاريخ. والشعوب الحديثة في الغرب تمارس "إتيكيت" بعينة تبرز من خلال معالم التهذيب والخطوط الأساسية التي تلتزم بها في حياتها العامة والخاصة.

* أهمية الإتيكيت

أسهمت الثورة التكنولوجية في إحداث نقلة هامة في المستويات المادية للمجتمع الحديث ، وتلاحق التقدم والتطور بفضل تقدم المعرفة التكنولوجية .
ولحسن الحظ فإن هذا الواقع الجديد يصادف تطورات أكثر ايجابية جديدة في هذا القرن ويرجع هذا الفضل بدوره إلي الإنسان صانع الحضارة والذي يستخدم علمه في تحقيق حياة أفضل للبشرية ، فأصبح الإتيكيت أحد متطلبات هذا العصر ، لما له من تأثير في الحد من المشاكل المترتبة عنها .

يلعب الإتيكيت دوراً فعالاً في تربية النشء ، ويساهم في تحقيق النمو المتزن للفرد فالإنسان وحده لا تتجزأ يتأثر ككل ، ينمو ليشمل جوانب الإنسان كلها .

حيث أكد الباحثين في مجال علوم البيئة وعلم الاجتماع وعلم النفس والمتخصصين في التربية والإتيكيت على ضرورة مزاولة الأفراد للأنشطة الإتيكيت كوسيلة لتقليل التوتر العصبي والنفسي الناتج عن الإرهاق نتيجة عدم التفاعل مع الآخرين .
واشارو إلي أن الاتيكيت وأسلوب ممارسته مع الآخرين عامل مضاد ضد الملل والاكتئاب النفسي والصراعات النفسية والإحباط النفسي التي تعد من أمراض العصر ولذا يجب أن يدرك كل فرد في المجتمع أهمية النشاطات البيئية والسفر وكذلك الآداب والفنون . كما ينبغي أن يتبارد إلي الذهن عدم الاهتمام بالإتيكيت وأنه ليس له قيمة لها في المجتمع .

وترجع أهمية الإتيكيت إلي أنها تساهم في اكتساب الفرد للخبرات والمهارات ولأنماط معرفية وتنمية التذوق والموهبة وتهيئ الفرص للإبداع والابتكار .

ومن هذه الأهداف الوعي بالإتيكيت كأسلوب في التعامل وذلك لمعاونة الأفراد والجماعات لكي يكتسبوا الوعي والحساسية بأسلوب التعامل مع الآخرين والبيئة المحيطة بهم.

١- المعرفة بالإتيكيت

لمساعدة الأفراد والجماعات في إدراك الفهم الأساسي للحياة الشاملة وأسلوب الحياة الجيد ، والمشاكل المرتبطة بها ومسئولية الإنسانية ودورها في تعلم الفرد الذوق العام.

٢- السلوك و القيم الاجتماعية والاتجاهات

لمساعدة الأفراد والجماعات على إحراز القيم الاجتماعية والشعور القوى نحو الانتماء للبيئة التي يعيش فيها الأفراد والدوافع لاشتراكهم بفاعلية وايجابية في تحسين علاقاتهم ومعاملتهم الإنسانية .

٣- المهارات في الاتيكيت

مساعدة الأفراد والجماعات على إحراز المهارات في التعامل والتفاعل مع الآخرين لحل مشاكل البيئة .

٤- القدرة على التقويم

لمساعدة الأفراد والجماعات على تقويم مقاييس التعامل البيئي والسلوكي ووضع البرامج النفسية والاجتماعية المؤهلة لهم بالتعاون مع الآخرين .

٥- الاشتراك في العمل السياحي

لمساعدة الأفراد والجماعات على تطور الإحساس بالمسئولية والطوارئ فيما يتعلق بمشاكل البيئة الاجتماعية .

وبمعالجة هذه الأهداف يمكن رسم الصورة الصحيحة للحصول على خبرة تربوية واسعة في مجال الاتيكيت .

ونظرا للقيمة الاجتماعية للإتيكيت لكل من الفرد والجماعة والمجتمع ، فقد أصبحت له ضرورة اجتماعية في المجتمع المعاصر ، وتشمل هذه الضرورة الاجتماعية للاتيكيت بالنسبة للفرد في كون للإتيكيت عاملا منشطا لقوى الفرد ومساعداً على الإعلاء بالغرائز الضارة بالمجتمع والعملية السياحية وتهذيبها والسمو بها .

وبالنسبة للجماعة فتتمثل في أسلوب التعامل مع الآخر بالإتيكيت لتنمي لديهم جاذبيتهم للجماعة أي مجموعة السائحين . وتنمي لديهم القيم الاجتماعية المثلى وتوحد الأعضاء بعضهم مع بعض ، وتتمثل سلوكيات التعامل في أسلوب الاتيكيت المتبع وتتمثل الضرورة البيئية والاجتماعية للاتيكيت بالنسبة للمجتمع في كون عاملاً أساسياً في دعم السلوك لدى كل من الفرد والجماعة وجطوهما يؤثران المصلحة العامة

بالإضافة إلي تفهماهما المنافسة البرينة وطريقة الحياة التي تقضيها الحياة الاجتماعية في المجتمع .

أهداف الإتيكيت

يهدف الإتيكيت إلي السعادة وشعور الفرد بالابتهاج في تعامله مع الآخرين وهي طريقة ينشدها الأفراد . ولكن السعادة نتيجة لحياة تتسم بالاتزان . فالإتيكيت له مكانه مميزة في جعل الحياة متزنة بين العمل والراحة وهناك احتياجات حيوية للحياة الايجابية تتمثل في المعرفة وفي الجمال ، والحاجة إلي المثاليات والقيم العليا . فالإتيكيت يعتبر رداً عاطفياً يختلف من شخص لآخر وكذلك يختلف من وقت لآخر للفرد نفسه للحالة الانفعالية التي عليها الفرد .

أولا : الإحساس بالسعادة والشعور بالألفة ومشاركة الآخرين

إن التكيف البشري يجب أن يتفق مع البيئة الاجتماعية ومع مطالب واحتمالات اجتماعية . فإن السعادة التي تنبع من إسعاد الآخرين تمثل أرقى وأسمى الأحاسيس البشرية حيث تتاح الفرص لاكتساب خبرات تعليمية وتربوية كما تساعد هذه الأهداف على إشباع الحاجة النفسية الأساسية للفرد كالحاجة إلي التعارف والحاجة إلي النجاح ، والحاجة بالإحساس بالرضا النفسي ، وبالسعادة واثبات الأنا .

ثانيا : تنمية القدرات الشخصية

فيهدف فالإتيكيت إلي تنمية القدرات الشخصية مما يؤدي إلي خلق وتكوين الشخص أو الفرد فتعمل القدرات الشخصية على تنمية وتطوير القدرات العقلية :

فالعقل هو أهم الطاقات البشرية فممارسة الاتيكيت ينمي ملكات العقل ويدعم القدرات العقلية للفرد ، كما يساعد على التفكير المنطقي السليم عند ممارسة الإتيكيت، وتهدف إلي تدريب قدرات الإنسان العقلية .

وعموما يمكن أن نحدد أهم الأهداف التي يسعى نشاط الإتيكيت إلي تحقيقه في الجانب العقلي وهي على النحو التالي :-

١-تنمية القدرات العقلية .

٢-تنمية القدرات على الإقناع .

٣-تدريب الأفراد على التفكير المنطقي السليم .

٤-تدريب الأفراد على اليقظة الذهنية .

ثالثا : السعادة والابتهاج عند الابتكار والإبداع :

الإتيكيت نوع من الفنون ، فالفن هو محاولة خلق تشكيلات *forms* سارة ، هذه الأشكال تكون سارة ، تبعث السرور إلي العين أو الأذن وهذا ما يظهر بالذات في الصورة بالنسبة للعين ، وفي الموسيقى بالنسبة للأذن أي يحس الإنسان بالبهجة . فهناك من يعتبر الإتيكيت تلك الرغبة الإبداعية وهي الرغبة في الإبداع والابتكار

والتعبير عن النفس من خلال القدرات الابتكارية والإبداعية في أسلوب التعامل مع الآخرين .

فالإتيكيت نشاطا خلاقا نحو إبداع وابتكار أشياء يهيئان أعظم الفرص للجمال وتذوق كل ما هو جميل في المعاملات البشرية .

رابعا : <u>دوافع تعلم الإتيكيت للمشتغلين بالسياحة والفنادق</u>

يرجع أهمية الإتيكيت إلي أنها تساهم في اكتساب الفرد للخبرات ، والمهارات ، ولأنماط معرفية وتنمية التذوق والموهبة ، وتهيئ الفرص للإبداع والابتكار في العمل السياحي.

ونظرا لتنوع اهتمامات ، ورغبات ، وعادات الناس وخاصة خريجي كليات السياحة والفنادق ، وتباين خلفياتهم الثقافية تتنوع دوافعهم نحو ممارسة فنون الإتيكيت، حيث يتطمون :- كيف يتعاملون مع رفاقهم وعملائهم ؟ . ويمكننا أن نستخلص مجموعة دوافع لممارسة الإتيكيت لهولاء الخرجين ويتمثل في المجموعات التالية :-

١ -<u>دافع حركي</u>

لعله لا يوجد لون من ألوان النشاط الخاص بالإتيكيت يحوز الاهتمام التلقائي للأفراد ويستولى على انتباههم أكثر من النشاطات بالإتيكيت . إن الدافع للحركة والنشاط يعتبر دافعا أساسيا لكل البشر . والدافع الحركي يكسب الفرد القدرة على أداء عمله اليومي دون سرعة الشعور بالتعب ، مع بقاء بعض الطاقة التي تلزمه للتمتع بممارسة الإتيكيت.

٢-دافع الاتصال بالآخرين

إن الوظيفة للاجتماعية للأنشطة الثقافية كما يؤكدها " فؤاد مرسي " هي وظيفة توجيه فهي التي تهدي - خريجي السياحة والفنادق - ليطور نفسه . وان سمة محاولة الاتصال بالآخرين من خلال استخدام الكلمة سواء أكانت مكتوبة أو ملفوظة ... وبذلك تتضح لنا خطورة الكتاب والاسطوانة كوسائل وأدوات لنقل الثقافة والتي يمكن إيجازها على النحو التالي :-

١- الكتب والموسوعات
٢- وسائل الاتصال الحديث
٣- الحفلات
٤- الأشرطة والاسطوانات
٥- المؤتمرات
٦- المعارض والمهرجانات
٧- الفنون
٨- الرحلات ..... الخ

٣-دافع تعليمي

الإتيكيت علم وهو أسلوب ونمط التعرف على أحسن ما في الكون ، وإيضاح الأفكار والأداء ، لتساعد في تطوير المهارات الفردية والسلوك اللازمة لفهم وتقدير العلاقات المتداخلة بين البشر ، ومدى ما يتمتعون به من ثقافة ، وما تمثله البيئة التي تحيط بهم ، ويتضمن كذلك أسلوب التدريب على اتخاذ القرارات ، وكيفية استنباط وتشكيل أساليب السلوك في كل المجالات التي تتعلق بالقيم والإتيكيت .

فأنشطة الإتيكيت تنطوي على نوع من التعليم ، وقد يستلزم ذلك القيام بالسفر إلي مناطق جديدة ، ومشاهدتها ، وزيارة المناطق الأثرية ، فالقيام بالسفر إلى بيئات متنوعة ينمي معلوماتنا عن فنون الحياة والمعاملات الاجتماعية ، والفنون السائدة فيها وأخلاقيات سكانها وعاداتهم الاجتماعية ، ونماذج الترويح السائد بينهم مما يسهم في تعلمنا أشياء جديدة . وتتيح فرصاً طيبة للاتيكيت والتثقيف والتعليم والاستنارة .

٤-دافع الإبداع الفني والتجديد

إن الرغبة في التجديد والإبداع الفني مرآه صادقة للأحاسيس ، والمشاعر ، والعواطف ، والانفعالات .

فالإتيكيت يعتمد على الرغبة لابتكار الجمال تبعا لما يتذوقه الفرد وما يعتبره الفرد خبرة جمالية من حيث الشكل واللون والحركة والصوت . وهكذا يكون خلق الإحساس بالجمال ، وتنمية التذوق الفني من خلال الاهتمام بالموسيقى وألوان الفن الأخرى (كالرسم – النحت – الشعر – التمثيل – المسرح – الفنون الشعبية) ، ذلك أن تقدير هذه الفنون يحقق للمرء الإشباع والرضا النفسي .

فالإتيكيت الابتكاري له أهمية في تنمية الوجدان أو أهمية روحية ، فقد يصبح طريقاً الإتيكيت للحياة .