ما هو الإتيكيت؟

يتنوع تفسير كلمة إتيكيت فى القواميس والمراجع الأجنبية "Etiquette" وهى كلمة إنجليزية من أصل فرنسى والتى عربت منها الكلمة، كما تتنوع أيضًا فى مفهومها العام لدى الناس، وفى كلتا الحالتين ترد الكلمة بمعانٍ كثيرة تكاد تتقارب مع بعضها البعض ومنها:

الذوق العام والذوق الاجتماعى، قواعد السلوك، قواعد التشريفات وآداب الرسميات، الأصول واللياقة، فن المجاملة، الخصال الحميدة، فن التصرف فى المواقف الحرجة.

والسلوك الجميل والتصرف الراقى لا يكون جميلًا ولا راقيًا إلا إذا كان تصرفًا طبيعيًّا.. أى ينبع من داخل النفس عن اقتناع.. ويتسم بالثقة والاعتزاز بالنفس.

أى التصرف الصادق الذى يعبر عن الواقع الداخلى للشخص دون تكلف أو تصنع، وهو فى الوقت نفسه التصرف الذى يراعى العادات والتقاليد والقيم الاجتماعية وينبع أساسًا عن نفس مؤمنة بالله ومحافظة أشد المحافظة على القيم الدينية.

ربما هذا السؤال (ما هو الإتيكيت) يتردد على شفاة الكثير من

الناس والسيدات خاصة، وببساطة شديدة فإن فن الإتيكيت هو نسيج متواصل من القواعد والسلوكيات اللبقة التى توضح طريقة التصرف إزاء المواقف المختلفة التى نتعرض لها فى حياتنا اليومية وحياتنا الخاصة أيضًا.

فالإتيكيت هو الدقة والذوق وتقدير الآخرين واحترامهم وبساطة التصرف، وهو خط فاصل بين الخطأ والصواب فهو الذى يوضح طريقة المعاملة بين الأفراد حتى لا يقع أحدهم فى الخطأ.

وخصوصًا الفتاة فعليها أن تتقن هذا الفن فهو ما يميزها عن غيرها خاصة أنها محط أنظار الكثيرين، والعيون دائمًا تراقبها وتلاحقها وترصد تصرفاتها وحركاتها فعلى قدر ما تكون لبقة ورقيقة تلقى استحسان المحيطين بها.

فإذا كانت إحدى السيدات تجهل كيفية التعامل أو توجيه الحديث إلى من يجلس بجوارها فى إحدى المناسبات الاجتماعية فهذا بحد ذاته غير لائق بها، أو عندما لا تعرف كيف تتصرف إذا كانت جالسة فى مأدبة عشاء وأمامها الشوكة والسكينة ومناديل الطعام عندها ستقع فى حرج كبير.

إذن فهناك عدة أمور على الفتاة أو السيدة أن تراعيها، وهى تندرج تحت قائمة الإتيكيت، فاختيار الملابس الملائمة وكيفية وضع المكياج والتسريحة المناسبة كل ذلك يحتاج إلى الإتيكيت، وإلا ستبدو الفتاة كاللعبة الملطخة بالألوان، والثقافة العامة هى جزء مهم من فن

الإتيكيت فعندما يطرح أمامها حديث ما فمن المحرج أن تكون غير ملمة به إذ يجب على الأقل أن تملك معلومات عامة تستطيع من خلالها أن تشارك فى أى نقاش يطرح أمامها، فإذا أتقنت السيدة هذه الأمور ربما تستطيع أن ترتقى بنفسها ومع الممارسة ربما ستتقن فن الإتيكيت.

وكلمة "إتيكيت" تعنى بالتفسير القاموسى: قواعد للعلاقات الرسمية أو التصرف أمام الناس، أو فى طبقة اجتماعية أو مهنية...

إن الجمال الرائع لا يقف عند الوجه بل يتعداه إلى الجسم كله... إلى طريقة الجلوس والوقوف، إلى موديل الشعر وطريقة التعبير، إلى النظافة والترتيب، كل هذه النواحى تلعب دورها المهم فى إعطاء الانطباع الجمالى المرغوب لدى الناظرين... وقفتك... جلستك... مشيتك... وعطرك... وأشياء أخرى... خلاصة القول: إننا هنا سوف نلقى الضوء على أسس علمية وعملية سليمة تعتبر من ضروريات أنوثتك... وأيضًا بالنسبة للرجل تعتبر من صميم رجولته.

مفهوم الإتيكيت فى الموسوعة البريطانية:

الإتيكيت: كلمة تعنى التهذيب واللياقة وقدرة الفرد على تحسين علاقته بالآخرين.

الإتيكيت: يعنى حسن التصرف واللطف للحصول على احترام الذات وتقدير الآخرين.. وتعنى أيضًا السلوك الذى يساعد الناس على الانسجام والتلاؤم مع بعضهم البعض ومع البيئة التى يعيشون فيها.

كسر الإتيكيت:

يحق لك كسر أى قاعدة من قواعد الإتيكيت إذا عارضت: الدين/ العادات والتقاليد/ الصحة (حسب الاتفاقات الدولية).

التصرفات تختلف تجاه نفس الموقف من شخص لآخر، لماذا؟

البيئة/ الشخصية/ الخبرات:

السلوك يصدر عن قناعات... إذا كانت قناعات الإنسان إيجابية تكون تصرفاته إيجابية.

الشخص السلبى الذى يذم دائمًا... يعنى ذلك أن قناعاته سلبية.

أحيانًا يريك صديق أو قريب لك شيئًا خاصًّا به، ويتمنى أن تثنى عليه بكلمة: جميل/ أنيق.. إلخ، فلا تركز إلا على السلبيات.

لا يكفى أن تقرأ كتابًا أو تحضر دورة لتغيير سلوكياتك بل يجب أن تتغير قناعاتك.

إذا غيرت سلوكك فقط تنكشف ـ ابتسامة اصطناعية (ضحكة صفراء) لا تتقبله تجد أنه ثقيل ـ تشعر بأن ابتسامته لا تنبع من القلب، من يتصنع أو يقلد ـ يكشفه الذكى مباشرة.

فالإسلام كمثال كان الرائد فى إرساء قواعد السلوك الحسن. إذ أكد على نظافة المسلم، وعفة لسانه، وإماطة الأذى عن الطريق، وآداب التعامل، وكيفية تناول الطعام، وأسلوب المشى فى الطرقات، والتحية والزيارات، وحتى تقديم الهدايا وغيرها من السلوكيات التى

تشكل اليوم قواعد أساسية فى ما نطلق عليه اليوم مصطلح (إتيكيت).

ولذا فإن اهتمامنا اليوم بالإتيكيت إنما يشكل عودة إلى قيمنا السلوكية الأساسية وتأصيلًا لها، وبالتالى لا ينبغى أن نتعامل مع هذا العالم كغرباء عليه بل أن نستشعر أننا من أبرز صناعه ومبدعيه، ومن واجبنا أن نكون فى قمة ريادته المعاصرة.

وكلمة الإتيكيت دخلت الاستعمال فى عام ١٧٥٠م، وجاءت من الفرنسية، من كلمة تكت، حيث كانوا يطبعون التعليمات والبروتوكول على بطاقة صغيرة (تكت Ticket) تحوى التعليمات عن كيفية التصرف فى مناسبة ما.

إذن نحن هنا نتكلم عن كلمة إنجليزية من أصل فرنسى، مما يعنى أن هذا يعد علمًا غربيًّا هذا ما يظهر لأول وهلة، لكن ما أن ننظر إلى مفهوم هذه الكلمة فسوف ندرك فورًا أنها تعنى قواعد وآداب سلوكية، هل الآداب السلوكية شيئًا نستورده من الخارج؟ أول ما يخطر على البال بعد قراءة بعض المفاهيم عن الإتيكيت «الدين المعاملة» إذن فن المعاملات وآداب السلوك هو أصل الدين.

ويذكر (موسى شربل) فى كتابه آداب السلوك والإتيكيت بأن :

لكل مجتمع عاداته وتقاليده التى مارسها ويمارسها بشكل عفوى وبدون تكلف، وهى تختلف بين بلد وآخر، غير أن أنواع سلوك عامة تسود المجتمعات الراقية، يستطيع كل إنسان أن يكتسبها بالتعلم، وهى ما أطلق عليه الفرنسيون كلمة "Etiquette".

مفهوم البروتوكول ونشأته

صحيح أننا نتعلم أصول التصرف فى الحياة ولكن علينا التمسك بهذه القيم أكثر فأكثر، وخاصة مع الانفتاح الذى يشهده المجتمع، وازدياد العلاقات الاجتماعية اتساعًا. كما ولا ننسى أن فن «الإتيكيت والبروتوكول» يسعف الفرد والمجتمع فى مختلف مرافق الحياة من أعمال وأعراس ومطاعم ولقاءات عامة.

مفهوم البروتوكول:

يرد مصطلح البروتوكول على عدة معان، منها أن البروتوكول يعنى قواعد السلوك المتحضر، ومنها كذلك ما يعنى أنها نظام يتفق عليه السلوك، أو التنفيذ، كما يعنى البروتوكول ملحق المعاهدة أو أداتها التنفيذية، بمعنى أكثر دقة يمكن القول بأن البروتوكول فى أبسط معانيه: هو مراعاة الآخر Paying Due Considerationt to the Others، سواء فى الحياة العامة، وفى الممارسات الدبلوماسية بوجه خاص، وفى الدبلوماسية الدولية الثنائية والمتعددة الأطراف، بوجه أعم.

إن البروتوكول هو عملية وضع قواعد السلوك الضرورى عند المجتمعات المتحضرة، أو عند الطبقة الراقية فى هذه المجتمعات، ثم تطور استخدام المصطلح ليشير إلى مجموعة القواعد التى تضبط

سلوك مجموعات من العاملين الذين يكون للمجاملة والذوق المتبادل دور مهم فى عملهم.

نشأة البروتوكول:

لفظة بروتوكول Protocol ويقابلها فى العربية المراسم أو التشريفات أصلها يونانى هو "Protocol Lon" وهو اسم لنوع من الأشجار وضعت إحدى أوراقها يومًا ما على إحدى الاتفاقات المهمة ومدون عليها كيفية تطبيق بعض بنود تلك الاتفاقية، ومن ثم درجت العادة على إطلاق هذه التسمية على ما يتعلق بالتوضيحات وكيفية التصرف حيال تنفيذ التفاهمات والاتفاقات وصولًا إلى كيفية تنظيم أى حدث أو مناسبة والتعامل مع المعطيات الخاصة بالضيوف والمنظمين.

الفرق بين الإتيكيت والبروتوكول:

البروتوكول فى المصطلح الدارج يعنى: التقليد أو القاعدة، كما تعنى كلمة "إتيكيت" الذوق ومراعات شعور الآخر حيث يمكن القول: إن البروتوكول أمر يتعلق عمومًا بالإجراءات والتنظيم، فى حين أن الإتيكيت أو آداب السلوك يتعلق بتنفيذ التفاصيل وكيفية الالتزام بها، وإذا كان البروتوكول يقتضى الالتزام باللباس الرسمى فى حفلة رسمية تدعى إليها، فإن التفاصيل المتعلقة بنوع اللباس الرسمى بما فى ذلك اللون والطراز ونوعية القماش هى أمور تدخل فى باب

الإتيكيت، وإذا كنت مدعوًا إلى عشاء يقيمه شخص رفيع المستوى فالبروتوكول يقتضى التقيد بالموعد وقيمة صاحب الدعوة، لكن كيفية أداء التحية كعدم التقبيل أو عدم الضغط على اليد بقوة وغير ذلك يندرج تحت مجال الإتيكيت، فالعلاقة إذن بين البروتوكول والإتيكيت هى العلاقة ما بين العام والخاص أو بين المجمل والتفصيل.

وبدقة أكثر يمكن القول بأن الفرق بين الإتيكيت والبروتوكول، هو أن البروتوكول أتى نتيجة "تبادل العلاقات الدبلوماسية بين الدول، مما أدى إلى ظهور الحاجة إلى الاتفاق على قواعد وتقاليد معينة". ولكن يجب علينا التأكد من أن "الإتيكيت والبروتوكول يكمل كل منهما الآخر ويصبان فى اتجاه واحد".

القاعدة الثابتة فى البروتوكول والإتيكيت هى:

تصرف فى روما كما يتصرف الرومان...

فى الواقع تتغير قواعد البروتوكول والإتيكيت وفقًا للجغرافيا والتاريخ، أى أن المكان والزمان يفرضان شروطهما فإذا ما سلمنا أن اللون الأسود هو لون الحداد فى غالبية مناطق العالم فإن اللون الأصفر هو لون الحداد فى الفلبين وعدد من دول شرق وجنوب شرق آسيا، وفى حين أن قواعد البروتوكول فى فرنسا فى زمن الملك لويس الثالث عشر اقتضت أن يضطجع الملك على فراش مجاور وهو يزور الكاردينال روشبالو الراقد على فراشه بسبب المرض حيث لم يكن

واردًا أبدًا أن يكون الملك واقفًا وغيره جالس أو مضطجع، ثم تبدل هذا الأمر مع الزمن وأصبحت زيارات الملوك والرؤساء وكبار المسئولين للمرضى وهم على أسرّتهم أمر يدل على التواضع والاهتمام بالجانب الإنسانى والاجتماعى وملامسة قضايا الناس.

إذن فقواعد البروتوكول غير ثابتة وإنما متبدلة والقاعدة الثابتة هى (تصرف فى روما كما يتصرف الرومان) فلكل مكان وزمان قواعده المحددة فى البروتوكول التى يجب التعرف عليها واتباعها درءًا لأى حرج كما ذكرنا سابقًا فى الإتيكيت".

اختلاف السلوك باختلاف الزمان والمكان:

تختلف آداب السلوك باختلاف الزمان والمكان، حيث إن السلوك يعتبر بعدًا من أبعاد الذكاء الاجتماعى، فالسلام والتحية مثلًا واجبة فى كل الحضارات والانحناءة اليابانية تعتبر تحية، والمصافحة تحية، والتلويح باليد أو رفعها بطريقة ما تعتبر تحية وسلامًا كافيًا فى الحضارة الغربية والرسول الأعظم ﷺ حثنا على السلام فقال: «يا أيها الناس أفشوا السلام، وأطعموا الطعام، وصلوا الأرحام...».

وهكذا فإن فارق المكان والزمان والقيم الخلقية تشكل عناصر السلوك الاجتماعى فى كل بلد وكل حضارة، وهو تأكيد للحديث النبوى الشريف: «أن لكل دين خَلْقا» وقد طبع المجتمع الأوربى على احترام الحرية الشخصية وتقديس الحريات الفردية.

كما أننا لن نعتبر بأن سكنة الكهوف الأوائل كانوا ذوى سلوك حسن، لكنهم كانوا يتحلون ببعض السلوكيات والأساليب المناسبة لعصرهم وزمانهم، فقد أدركوا وبشكل سريع بأنه للعيش والاستمرار والبقاء مع بعضهم البعض، كان لا بد لهم من المشاركة والعمل معًا.

وعليه فإن آداب السلوك تعنى التقيد بقيم المجتمع وظروفه، والفرق بين تناول الطعام بالسكين والشوكة أو بإصبع اليد لا تعنى أكثر من التقيد بظروف الزمان والمكان فى إطار القيم الخلقية المتعارف عليها. والمهم فى حديثنا هو التأكيد على أهمية احترام ظروف الزمان والمكان، وأن لا يخلط الإنسان بين القيم الحضارية المختلفة فى المكان الذى لم يولد فيه.

لماذا نحتاج إلى الإتيكيت؟

يحتاج الجميع إلى تعلم فنون الإتيكيت لخلق جيل واعٍ يملك من الأخلاق والعادات والأعراف الحسنة التى تمكنه للنهوض بالمجتمع وللسمو بالعلاقات الإنسانية.

ولكى نهذب ألفاظنا ونتعلم من تجاربنا؛ لأن التعامل مع الآخرين فن قد لا يتقنه كثير منا؛ لأنه ليس مجرد تعامل عشوائى بل له أصول وقواعد؛ لأن مخالفة قواعد الإتيكيت تجعل الشخص يبدو همجيًّا بلا ذوق، وتجعل نظرة الناس له نظرة تخلو من الإعجاب بذوقه ولباقته.

مثلًا نبدأ بالأمر الإيجابى بأسلوب رقيق وبلا تجريح. نحتاج إلى الإتيكيت باستخدامنا الأسلوب الرائع والحكمة والموعظة الحسنة.

كيف نقيس درجة الإتيكيت لدى شخص ما؟

ـ من كيفية تطبيقه لهذا الفن والسعى لمعرفة تفاصيله.

ـ عندما نرى منه مراعاة مشاعر الآخرين واحترامهم وكسب ودهم. ـ من طريقة حديثه والإصغاء للآخر "الاستماع".

ـ حكمته وحسن التصرف. ـ الاعتذار والمسامحة.

ـ فهم الآخرين وتقبل نقد وملاحظات الآخرين.

ماذا يعنى أن لا نكون إتيكيت؟

ـ أى أن لا تكون لبق فى كلامك، وليس بذكى فى استعمال الحروف فى حديثك، وتفتقد الكثير من أساسيات الإتيكيت فى سلوكك.

أصول الإتيكيت وتعليمه منذ الصغر:

إن التربية الصالحة للأولاد ضرورية منذ الصغر، وهى تقوم على إكسابهم العادات الجيدة وتطرح عنهم العادات السيئة، فالصغير يحتاج إلى الرعاية من الكبير وعلى الأولاد احترام الوالدين والكبار، ومن المهم جدًّا أن نزرع الإيمان والفضائل فى نفوسهم، وهكذا فالأسرة الصالحة تسهم بشكل فاعل فى بناء مجتمع راق وحضارى.

إن حوارك مع طفلك له آداب وأصول، إن هناك حوارات عديدة

لها مردود تربوى يجب أن تتم مع طفلك مثل حوار الأعمال الروتينية وحوار النصح والتوعية وحوار الألفة والمحبة وحوار المبادئ والقيم وحوار المعرفة والتثقيف وحوار الثقة فى النفس وحوار المرض وحالات الإدمان وتقسم هذه الحوارات بحسب مرحلة الطفولة التى يمر بها طفلك.

فحوار الأعمال الروتينية وهى تندرج تحت مرحلة الطفولة المبكرة والتى ينصحك فيها الخبير فى الإتيكيت بضرورة تعويد طفلك على النظام وحسن استغلال الوقت ببعض الكلمات والجمل البسيطة التى يستطيع أن يستوعبها مثل:

(حان موعد النوم ـ بدل ملابسك ـ رتب غرفتك قبل خروجك منها ـ حان موعد تناول الطعام، وهكذا...).

كذلك من آداب السلوك فى هذه المرحلة حماية طفلك من المخاطر من خلال التحذير من استعمال الأشياء الحادة مثل:

(اترك السكين ـ اترك موس الحلاقة ـ ابتعد عن النار...) كذلك حوار التقويم مثل:

(بدل الملابس لعدم نظافتها ـ اعتذر لأخيك؛ لأنك أخطأت فى حقه...).

كما وأنه فى مرحلة الطفولة المتوسطة عليك غرس القيم والمبادئ فى طفلك وذلك بتعليمه أحكام الدين لتعريفه بما هو حلال وحرام وما

هو السلوك السليم والسلوك الخاطئ الذى يجب أن يمتنع عن ممارسته، وفى هذه المرحلة أيضًا يجب تشجيع طفلك على معرفته وتنمية ثقافته واتباعه فن التعامل مع الآخرين من خلال تعليمه آداب الطعام والجلوس والحديث وآداب الاستئذان.

أما وفى مرحلة الطفولة المتأخرة وهى التى تسبق سن الدخول فى مرحلة المراهقة فيجب تدريب طفلك فيها على الاعتماد على نفسه وتنمية مهاراته الفكرية، وحسن اختيار البدائل قبل اتخاذ القرار، مثل: (فكر ثم قرر ـ تشاور أنت وزملاؤك ـ اختر اللون الذى تحبه ـ أجل طلبك لحين تحسن ظروفنا المادية..).

أهمية الإتيكيت:

تأتى أهمية الإتيكيت من حيث تمثيله لشخصية الإنسان وثقافته ومستواه الاجتماعى أو مستواه العلمى.

فمن خلال الإتيكيت نستطيع أن نتواصل مع من حولنا بطريقة سليمة ومهذبة.

وأيضًا نحكم على غيرنا من خلاله فنتعرف على شخصياتهم ونتقرب من بعضنا البعض؛ لأن الإتيكيت أخلاق وذوق وخير قد حث عليه الإسلام أولًا ودعت إليه الهيئات والمؤسسات الاجتماعية والعلماء المتخصصين فمن طبق قواعده فقد كسب دنياه ودينه بإذن الله.

والإتيكيت سمة تنتشر كأحد وسائل الضبط الاجتماعى بحيث تنظم العلاقات الخارجية للأفراد مع الجماعات وبالتالى تنظم حريته الاجتماعية الخارجية ويرتبط هذا المفهوم ارتباطًا وثيقًا بالمجتمع.

ويعتبر ميزان الرقى فى الأمم، غير أنه من العسير الإجماع على سلوك اجتماعى خاص يتخذ ميزانًا لذلك الرقى، ففى وسع كل جماعة أن تدعى أن سلوكها الاجتماعى هو النموذج الأعلى والمثل الكامل، ولعل هذا يفسر اختلاف قواعد السلوك الاجتماعى باختلاف الجماعات والأمم واختلاف العصور ـ إلا أن هناك فضائل عامة مشتركة تتخذ مقياسًا لتقدمها ورقيها، كالصدق والأمانة والوفاء والتسامح والإيثار والتعاون...

فوائد الإتيكيت:

١- يساعدنا على التخفيف من التكبر.

٢- يحمك من أى إساءة

٣- يساعدنا على تنمية روح البساطة والمحبة والاستقامة.

هذه الصفات تجعلنا مقبولين ومرموقين ولطيفين بنظرالآخرين، إن فن الإتيكيت يعطى الشخص فرصًا أكبر للنجاح فى حياته الاجتماعية ويجعله متمتعًا بكل ما آتاه الله من نعم بدلًا من أن يظل طوال الوقت فى حالة لوم وتأنيب مع نفسه ومع الآخرين.

ويمكن تحقيق ذلك عن طريق الأمور التالية:

أولًا: الموضوعية:

ومعنى ذلك أن تنقد نفسك قبل نقدك للآخرين بالإضافة إلى تقبل نقد الآخرين لك، ويقصد هنا "النقد الإيجابى" ليس القائم على المصالح الشخصية.

ثانيًا: المرونة:

المرونة والحياد وعدم الانحياز هى كلمات مرادفة لبعضها البعض تظهر هذه المرادفات بوضوح فى تعاملاتنا وعلاقاتنا فى محيط الأسرة والعمل ويكون الانحياز مطلوبًا وحاجة ملحة فى الحق وإنجاز الأعمال وأدائها، أو لموضوع عندما تكون إيجابياته أكثر من سلبياته.

ثالثًا: التواضع:

اعرف حدود قدراتك وإمكاناتك، لا تغتر ولا تتعالى على من هم حولك واجعل الكلمة الطيبة دائمًا ضمن قاموسك اللغوى الذى تستخدم مصطلحاته فى حوارك مع الآخرين.

رابعًا: العقلانية:

عدم الخضوع للمشاعر الذاتية، لا بد وأن يكون هناك تفسيرات وأعذار مقبولة لكل فعل يقوم به الإنسان تجاه غيره.

فسعادتك المنشودة لا تكمن فى الجفاء والكراهية وإنما فى العطاء والحب للآخرين بلا حدود"!!

خامسًا: الصبر والمثابرة:

إذا كان هناك أشخاص يحاصرونك بالمضايقات عليك بالتحلى بالصبر والمثابرة والمحاولة فى كل مرة تفشل فيها عند التعامل معهم حتى يتغيروا وتكيفهم حسبما تريد لكى تصل إلى نتيجة ترضيك.

سادسًا: سعة الأفق:

لا تتعصب لرأيك بل كن على استعداد لتغييره أو التخلى عنه إذا دعت الحاجة لذلك. لا تقبل أى شىء على أنه نتيجة نهاية وحتمية بل قابلة للمناقشة والتغيير. تعلم كيف تعارض وكيف تؤيد كل حسب الموقف.

نشأة الإتيكيت:

من ذا الذى طرح الأفكار المنادية بأهمية إبعاد المرفقين (اليدين) عن الطاولة، أو بوجوب بسط يدك لمصافحة شخص لدى مقابلته؟؟

ترى هل ما زالت الممارسات القديمة صالحة لأيامنا هذه؟؟

من الذى أقر باعتماد السلوكيات الجيدة أو قرر ماهية تشكيلة آداب التصرف والسلوك؟

كيف يمكن البت بنوعية الممارسات والتصرفات الاجتماعية الصائبة أو الخاطئة فى قضايا العمل الراهنة؟؟

إن آداب السلوك قديمة قدم التاريخ فقد نشأت مع نشأة الحضارة، ووجهت نشاط الشعوب المتقدمة على مراحل التاريخ.

كلمة إتيكيت تعنى بالفرنسية آداب أو أخلاقيات وهناك اعتقاد سائد أن منشأ هذا العلم غربى محض ولكن الأصول الإسلامية من حديث أو سنة تذخر بالآداب التى يستعملها المجتمع الراقى الآن، والشعوب الحديثة فى الغرب تمارس "إتيكيت" معين تبرز من خلال معالم التهذيب والخطوط الأساسية التى تلتزم بها فى حياتها العامة والخاصة.

كما أن أول من طبق الإتيكيت بمفهومه الحالى «بمعنى آداب الزيارة والضيافة كان النبى إبراهيم عليه السلام عندما جاءته الملائكة على هيئة بشر، ومن خلال الآيات، نلاحظ أن نبى الله ذهب خفية، وأحضر الطعام، قدم أفضل ما عنده، قرب الأكل بنفسه، سألهم عن عدم أكلهم».

وإذا أردنا وضع آداب سلوك جديدة منبثقة من الحضارة العربية ـ الإسلامية ـ فلا ينبغى أن نحبس أنفسنا عن آداب العالم المتمدن؛ لأننا يمكن أن نأخذ ما يلائم حاجاتنا وطبيعتنا.

فقد سميت هذه المقدرة أو القابلية على العيش مع الآخر بالعديد من التسميات على مر السنين مثل الكياسة Civility، حسن السلوك Good manners، التهذيب Politeness، التصرف Comportment، اللياقة أو الذوق Deco run، المجاملة Courtesy، الاحترام Respect، وكيفية التصرف فى تسميته البعض.

الفراعنة هم أول من اخترعوا الإتيكيت وفن البروتوكول:

ثبت أن الفراعنة هم أول من اخترعوا الإتيكيت وفن البروتوكول هذا ما يؤكده المؤرخ إبراهيم عنانى عضو اتحاد المؤرخين العرب فى دراسته عن الإتيكيت والطقوس الواجب اتباعها فى المناسبات الرسمية وقوانين البروتوكول وخاصة ما يتعلق بمراسم مقابلة المسئولين فى الدولة.

فلفظ بروتوكول معروف وتم نقل هذه المراسم إلى عالم الغرب فى أوربا، وتبدأ من مصر القديمة ومرتبط بالزيارات الملكية والتى تتلخص فى عدة مراحل بالاستعداد من بيت الوزير إلى قصر الملك حيث تتم اتصالات مبدئية من بيت الوزير إلى مقر الملك من خلال جهاز يطلق عليه حاليًا "جهاز المراسم" لتحديد الموعد المناسب.

حيث ينزل، وعند تمام الموعد يركب الوزير العربة ذات الحصانين حتى بوابة القصر إلى منزل الوزير تاركًا العربة بالخارج ويدخل بوابة القصر سائرًا على قدميه حتى يصل ما يسمى شباك الظهور والذى يعنى "قاعة الاستقبال"، ثم تبدأ مرحلة التطهر والتى تستوجب كما تشير النصوص القديمة إلى صب الماء حول الأصابع وخلع الحذاء وحلق الرأس.

حيث للذات الملكية وهى مرحلة وقتية لدواعى الأمن، وأخيرًا تأتى مرحلة الدخول يتلقى الوزير أو الضيف أو الزائر تعليمات من

مدير المراسم أو رئيس الديوان والذى يلعب دورًا مهمًّا فى تنظيم المقابلات مع الملك طبقًا للسلم الوظيفى الكهنوتى "تحديد إشارات تخاطب لغة الإشارة بين مدير المراسم والضيف عند السكوت أو الكلام أو الخروج أو غيرها، معناه "تمام يافندم" ثم يخرج بعد ذلك حامل "أختام الملك"؛ ليحصل بعد تمام الإجراءات الأمنية لتبدأ مرحلة دخول الضيف أو الوزير قاعة العرش. والبروتوكول بين صفين من الحراس.

ويشير الملك بالموافقة على الاستقبال للضيف الذى يركع أمام الملك المرتدى التاج الأزرق ويعطى الإشارة بعصاه "صولجان الحكم" والتى على أساسها تبدأ المناسبات ويقوم أحد الخدم بدهان الوزير أو الضيف بنوع معين من العطور.

ملاحظة مهمة:

هذه الثقافة وهذا النظام كان يتفق مع الزمن الذى كان يعيش فيه الفراعنة ويتفق مع تقاليدهم وعاداتهم.

الإتيكيت وعلماء النفس:

هناك الكثير من المواقف الصعبة والحرجة الطارئة التى يتعرض لها الإنسان فى حياته اليومية مع الناس الذين يتعامل معهم، وبعد ذلك يعانى الضيق والحزن؛ لأنه لم يحسن التصرف، أو لأنه تصرف تصرفًا

خاطئًا.. ومثل هذه المواقف على الرغم من بساطتها إلا أنها تؤدى لإصابة صاحبها بالتوتر والقلق، ومهمة الإتيكيت هى التخفيف من حدة تأثير هذه المواقف الحرجة على الإنسان فيقدم له أفضل الطرق لمواجهتها.

لقد وجد علماء النفس أسلوب التصرف فى حد ذاته هو مفتاح لشخصية الإنسان.

كما وقد ثبت من الدراسة التى قامت بها عالمة النفس الأمريكية (ألين كان) أن طريقة الشخص فى التعبير عن انفعالاته تعكس جوانب شخصيته فعلى سبيل المثال:

- الشخص الذى يغضب ويقيم الدنيا ويقعدها لأبسط الأسباب، هو شخص عاطفى وهو لا يتردد فى الإفصاح عما يدور بداخله للآخرين.
- الشخص الذى تظهر انفعالاته بصورة واضحة إزاء مشكلة ما، شخص رقيق المشاعر يتعاطف مع الآخرين ويشاركهم مشكلاتهم بعمق.
- الشخص الذى يلجأ إلى تدوين المشكلة وأبعادها، هو فى الواقع شخص منظم يجيد التخطيط كما أنه مثقف يراعى مشاعر الآخرين.
- الشخص الذى يعتمد على الهاتف فى مواجهة مشكلاته،

شخص اجتماعى ويحب الحصول على نتائج سريعة ومن السهل عليه أن يقنع الآخرين برأيه علاوة على أنه يحب معرفة آراء الآخرين وما يدور بفكرهم.

- الشخص الذى يواجه مشكلاته بهدوء، هو شخص قوى الإرادة يصمد أمام الأزمات بدون أن يفقد اتزانه، فهو يثق فى أن كل موقف صعب هو إلى زوال وهو شخص لا يؤمن بأداء عملين فى وقت واحد؛ لأنه يرى أن التركيز على أداء عمل واحد هو خير وسيلة لإنجازه وإتمامه على أكمل وجه، كما يكون مصدر ثقة لكل المحيطين به.

ولا شك أن الشخصية الأخيرة هى الشخصية التى تحسن التصرف فى المواقف الحرجة لما تتمتع به من ضبط النفس وهدوء الأعصاب، وهى الشخصية التى يبحث فن الإتيكيت عن أفضل الطرق لإيجادها.

هذا وقد لاحظ علماء النفس أن الزوج الذى يترك زوجته ويسبقها بمسافة كبيرة، قد نشأ وتربى على هذا التصرف، وأن الحياة ستكون دائمًا معه هكذا، فسوف يشق طريقه فى الحياة ولن يبالى إن عجزت هى عن متابعته بسبب متاعب الصغار مثلا أو المرض أو غيره من الأسباب.

أما الزوج الذى يترك زوجته لتتقدمه ويطلب منها هى أن تختار مكان الجلوس الذى يعجبها، هو من نوع الرجال الذى يفضل أن يلقى على زوجته بعمل ومشقات الحياة.

ومهمة الإتيكيت هو تعليم هذا الزوج كيف يصطحب زوجته فى الشارع (على سبيل المثال لا الحصر) وتعليم زوجته كيف تكون لبقة مع زوجها عندما تحدثه على الهاتف. الأمر الذى ينعكس على الأمور الأخرى الأكثر تعقيدًا من ذلك.

لغة جسدك بريد رسائلك:

أحيانًا تكون تعبيرات وجوهنا وحركات أجسامنا أبلغ تعبيرًا عن مشاعرنا ومواقفنا تجاه الآخرين من التعبير بالكلمات فقط!

راقبها فى نفسك ولدى الآخرين

وفى أغلب الأحوال لا نستطيع الفصل بين تلك التعبيرات الجسدية وتلك التى بالكلمات.

تأمل معنا المواقف التالية وحاول أن تكتشف بنفسك كلمات كل صورة وستجد ذلك واضحًا تمامًا بمجرد النظر لحركات الجسد وستكتشف أنه من الخطأ فهم الآخرين فقط من خلال كلماتهم، وإنما لا بد من تلازم ذلك مع تعبيرات أجسادهم أيضًا.

١- **أوف**..

لا شك أنك تنطق بهذه الأحرف حين تقف هكذا، وغالبًا ما

تستخدم تعبيرات الوجه تلك، وحركات الجسم أيضًا للتعبير عن ضيقك وغضبك وتذمرك من وضع أو شخص ما.. فحاول أن لا تكون هذه صورتك حين تخاطب والديك ومن هم أكبر منك سنًّا وأن لا تكون هكذا خاصة فى التجمع مع الناس ومخاطبتهم.

٢- الشعور بالملل..

وبدون كلمات عبرت هذه الصورة عن الشعور بالملل بعد أن نفد الصبر تجنب ذلك حين مخاطبتك ومجالستك من حولك.

٣- البشاشة والتبسم:

البشاشة والتبسم والإشارة باليد والترحيب بكل حركات الجسم دلالة على السعادة لمقابلتك الآخرين. انظر للصورة جيدًا.. هل لا

زلت تعتقد أن "أهلًا" أو "مرحبًا" وحدها تكفى؟ بالطبع لا.. وبالطبع أيضًا ستحرص أنت على أن تكون صورتك هكذا فى الترحاب بالضيوف وأفراد العائلة فى التجمع وأيام المناسبات.. فلا تنس المصافحة.

٤- السخرية والاستهزاء:

السخرية.. والاستهزاء.. والتعالى.. صفات توحى بها الصورة.. ولا شك أن مقابلة أحد أصدقائك بهذه الطريقة سيشعرك بكم لا بأس به من الاستياء والانزعاج والضيق! فهل تريد ذلك له..؟ طبعًا لا..

٥- الرضا والسعادة:

هذه الصورة والكيفية توحى بالانبساط والجدية والرضا عن النفس والثقة بها.

الفن الاجتماعى.. وآداب التعامل والسلوك:

"الفن" عملية جمالية ترتقى بحس الإنسان وسلوكه لاستعمال الذوق واللياقة الاجتماعية، فهو جانب من جوانب الأخلاق الفاضلة والسلوك الحسن فى التعامل مع النفس البشرية ومع الآخرين.

والبشرية تعرف فى أصول حسها أساس التعامل الراقى وتميزه وتعرف بأن هذا السلوك معلم من معالم الفكر الحضارى الذى ينبغى أن تتطبع به الأمة ويشيع بين أفرادها، ولذلك نهى النبى ﷺ أهل القرى عن الرجوع إلى البادية والسكن فيها؛ لأن ذلك الرجوع يبعث نوعًا من افتقاد الحس المرهف فى التعامل مع الآخرين والسلوك الحضارى الراقى.

إن الفن الاجتماعى شىء داخلى شعورى قبل كل شىء، فهو شعور وإحساس باحترام الآخرين وتقديرهم، ومراعاة أحاسيسهم ومشاعرهم، والاعتراف بحقوقهم السلوكية والأخلاقية التى تفرضها الديانات والحضارات والعادات.

كان فى وصية لقمان لابنه: ﴿ وَٱقْصِدْ فِى مَشْيِكَ وَٱغْضُضْ مِن صَوْتِكَ ۚ إِنَّ أَنكَرَ ٱلْأَصْوَٰتِ لَصَوْتُ ٱلْحَمِيرِ ﴾، فقوله سبحانه: ﴿ وَٱقْصِدْ فِى مَشْيِكَ ﴾ نوع من

التفنن الاجتماعى والسلوك الراقى فى المشى الذى لا يكون سريعًا مخيفًا ولا بطيئًا ثقيلًا، وقوله جل وعلا: ﴿ وَٱغۡضُضۡ مِن صَوۡتِكَۚ ﴾ وجه آخر للفن الاجتماعى فى الصوت، وطريقة الحديث، فالصراخ والإزعاج والضجيج نقيض الهدوء والرزانة والعقل والاتزان، والهمس يخالف الوضوح والإبانة التى جعلها الله من خصائص الإنسان ﴿ خَلَقَ ٱلۡإِنسَٰنَ ۝٣ عَلَّمَهُ ٱلۡبَيَانَ ﴾.

ولقد نهى الإسلام عن استعمال العبارات المرذولة، والإسفاف فى الحديث واستخدام الألفاظ التى لا تليق بالمستوى العلمى والثقافى والاجتماعى للمسلم العادى، يقول النبى ﷺ: «إن المؤمن ليس باللعان ولا الطعان ولا الفاحش ولا البذىء» فاللعان كثير اللعن والشتم، والطعان كثير السب والذم، والفاحش الذى يتحدث عن الفحش والكلام السيئ الساقط، والبذىء الجرىء على ما لا يصح ذكره ولا ينبغى تناوله، كل ذلك حفاظًا على معنى اللياقة والفن الاجتماعى الذى حرص الإسلام على أن يتحلى أتباعه المسلمون بهذا السلوك المحمود، ويقول أنس ﷺ: خدمت النبى ﷺ عشر سنين، لا والله ما سبنى سبة قط، ولا قال لى أفٍّ قط، ولا قال لى لشىء فعلته: لِمَ فعلته؟! ولا لشىء لم أفعله: ألا فعلته؟!

فانظر إلى دقة النبى ﷺ فى مراعاة الأحاسيس، واختيار وانتقاء العبارات، فهو يمر على الشىء لا يسأل ولا يدفعه الفضول ولا التدخل ولا الرغبة فى التعليم على أن يمس شعورًا دقيقًا لأصحابه

عليه الصلاة والسلام، فكان يعلمهم حتى بالابتسامة والحركة اليسيرة من يده الشريفة، فى مستوى عالٍ من الأدب والتعامل والأخلاق.

ولقد تحلى عباد الله المؤمنون بصفات اللياقة الاجتماعية واللياقة والفن السلوكى، كما وصفهم الله بكتابه، وذكر صفاتهم، فقال سبحانه وتعالى: ﴿ وَعِبَادُ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى ٱلْأَرْضِ هَوْنًا ﴾، أى: مشيًا معتدلًا هادئًا فى التخاطب والتحاور والحركة، ﴿ وَإِذَا خَاطَبَهُمُ ٱلْجَٰهِلُونَ قَالُوا۟ سَلَٰمًا ﴾، فإذا عاملهم الجاهلون الغاضبون الحمقى بالحمق والجهل ردوا بالتحية التى تعبر عن صاحبها، فكل شخص يعبر عن ما بداخله، فالجاهل يدل عليه جهله وحمقه والعاقل يدل عليه حلمه وعقله:

إننا ـ بصراحة تامة ـ نحتاج إلى قيم الفن والجمال الاجتماعى كى نتحلى بها فى علاقاتنا وفهم أنفسنا، وفهمنا للآخرين فى كل مرافق الحياة، من مرافق التعليم التى تشكو سيطرة الاتهام المتبادل، واشتهار الكتابة السيئة على الكتب والدفاتر وجدران المدرسة، وفى المجتمع من الكتابات السيئة فى كل مكان وافتقاد النظافة، وحاجتنا لتنظيم سيرنا، واحترام حقوق الآخرين من المشاة والركاب فى السير وأفضلية المرور، ومراعاة أصحاب الظروف الخاصة، وفى السوق من اشتهار البذاءة والقذارة، وبعثرة النعمة التى منحنا الله إياها وفى العمل من تقديم الأصلح، وتنظيم العمل وترتيبه، والبعد عن الفوضى التى تُشيع فى كل مكان جوًّا من قلة الترتيب وقلة الذوق، والبعد عن

الإحساس بالفن الاجتماعى الذى يجعل من علاقاتنا مجالًا لتبادل المنافع والخبرات برحابة صدر وبحب، إننا نحتاج إليه ليجعل من أماكن عملنا وجلوسنا وبيوتنا وشوارعنا وكتبنا ومرافقنا العامة والخدمات تحفًا فنية تدفع إلى العمل والإبداع، وتحث على الإنجاز، وتقدم صورة بديعة للمسلم النظيف الفنان.

الإتيكيت والإسلام:

قال رسول الله ﷺ: «إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق» هذا هو رسول الله الذى وصفه الله فى كتابه الكريم: ﴿ وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ ﴾. فالحياة بلا دستور ومجموعة من القوانين والأنظمة تحترم وتطبق، حياة جاهلية فوضوية متخلفة، إن الإسلام منهج ينظم جميع شئون الحياة المدركة فى عالم الحس، فترى حكم الشرع يتطرق إلى جميع مجالات الحياة من الصناعة، والتجارة، والطب، والحياة الاجتماعية، ولم يقتصر على العبادات أو العقائد كما يظن البعض.

إن المسلمين هم الذين علموا الغرب، وأوربا كل أصول الإتيكيت، فكان هذا دور الإسلام فى نشأة الآداب المعيشية الراقية، وللمسلم أن يفخر بدينه وتشريعاته التى أخرجت البشرية من الظلمات إلى النور.

حيث إن الإسلام دين يهتم بشئون الإنسان الخاصة، كما يهتم بشئونه العامة، ويتتبع الإرشاد والتقويم تفاصيل حياته الصغيرة، كما