

الفصل الرابع

أولاً : فن البروتوكول والإتيكيت والمشتغلين بمهنة العلاقات العامة.

ثانياً : تنظيم المؤتمرات وأنواعها.

أولاً - فن البروتوكول والإتيكيت والمشتغلين بمهنة العلاقات العامة:

تعد العلاقات العامة أحد العلوم التي توظف فنون الاتصال والإقناع لتدعيم العلاقات الإيجابية والإقناع من الفنون الضرورية للحياة، فهو يعد من علوم الأنبياء والرسول والحكماء والزعماء وأهل الرياسة، فإذا أردت أن تصبح من أهل علم التفاوض والإقناع فلا بد أن تضع نصب عينك الحكمة التي تقوم ما خرج من القلب يصل إلى القلب، وما خرج من اللسان لا يتخطى الأذان^(١)، ويجب توظيف الاتصال لإيجاد العلاقات الودية بين المؤسسات والمنشآت وجماهيرها النوعية خاصة مع تطور العلاقات الإنسانية والاجتماعية وتزايد علاقات الاعتماد المتبادل بين التنظيمات والأفراد مما يتطلب ضرورة إحداث نوع من التوازن في المجتمع ورعاية العلاقات الإنسانية السليمة بين أعضاء المؤسسة حيث تهتم العلاقات العامة بالكشف عن الأسس والمبادئ التي تهتم وتساعد في إقامة وبناء العلاقات الودية والإيجابية المليئة بالثقة والتفاهم المتبادل بين المؤسسة وجماهيرها.

ويرى بول جاريت (*PAUL GARRETT*) الذي تولى مسئولية العلاقات العامة في شركة جنرال موتورز الأمريكية عام ١٩٣١ أن العلاقات العامة ليست وسيلة دفاعية يجعل الشركة تبدو في صورة مخالفة للواقع وإنما هي الجهود الدائمة من أجل كسب الثقة^(٢).

(١) أميرة منتصر، فن الإقناع علم الحكماء والزعماء، جريدة الأهرام، العدد ٤٦٣٣٧ لسنة ١٣٧، ٢٠١٣/١٠/١٨، ملحق الأهرام ص ٢.

(٢) علي عوجة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، القاهرة، عالم الكتب، ٢٠٠٠، ص ٢٣.

ويجب أن يتحلى رجل العلاقات العامة بأصول الإتيكيت والبروتوكول لكي يصير رجل علاقات عامة ناصحا يجلب الخير لمؤسسته ومن خلال هذا العرض يمكن التحدث عن بعض هذه الصفات والأصول لرجل العلاقات العامة وهي:

(أ) علاقة فن البروتوكول والاتيكييت بالمشتغلين بالعلاقات العامة.

(ب) بعض قواعد الإتيكييت والبروتوكول المتعلقة بمهنة العلاقات العامة.

(ج) يلعب فن البروتوكول والإتيكييت دوراً هاماً في تحقيق قدر كبير من صفات التحكم في السلوكيات وتعديلها في بعض الأحيان كردود الأفعال وما تتضمنه من أفعال جسمانية ظاهرة وباطنة، فإن فن البروتوكول يساعد على القضاء على هذه الحالات المرضية.

(د) وفيما يختص بعلاقة مهنة العلاقات العامة بفن البروتوكول والإتيكييت فهناك ارتباط كبير بينهما من حيث اتفاق العديد من الأهداف بينهم، وكذلك لعب كلاهما دوراً كبيراً في العلاقات القائمة بين الأفراد في ضوء هذه العلاقات سوف يتم مناقشة بعض قواعد الإتيكييت والبروتوكول المتعلقة بهذه المهنة والتي تساهم بشكل كبير في تطور مهنة العلاقات العامة من حيث الدور الوظيفي والفعلي لها في نجاح المؤسسة وضم الكثير من الأفراد المؤيدين لها.

أولاً : الشخصية الجذابة:

تعتبر الشخصية الجذابة من أهم الخصائص والمميزات التي يجب أن تتوفر في العاملين بأجهزة العلاقات العامة ومن مظاهر هذه الشخصية سماحة الوجه ورقة الكلام والحديث وتناسب القوام وحسن الهندام والقدرة على التعبير الكلامي بشكل

مؤثر حتى ينال إعجاب الآخرين ويرشدهم باللفظ والعبارة وقوة الشخصية فالناس
ينجذبون لما هو محبب لهم.

ولخص خبراء الإتيكيت على وصفة ثلاثية لانجذاب الناس نحو الفرد

تتلخص في الآتي:

١ - التقبل.

٢ - القول.

٣ - التقدير.

١ - التقبل:

فمن الأفضل لرجل العلاقات العامة أن يتقبل الناس على ما هم عليه وأن
يسمح لهم أن يكونوا أنفسهم الطبيعة بلا تكلف ولا يصرف على أن يكون الشخص
الذي يتعامل معه كاملا قبل أن يتعامل معه ويحبه ولا يحب أن يفرض قيماً صارمة
على الآخرين للالتزام بها حتى يحظو بتقبله لهم ويرضى عنهم فليس عليه أن يساوم
شخصا على الرضا ولا يقل سوف أتقبلك لو أنك هذا الشخص أو ذاك أو لو قمت
بتغيير طريقتك لكي تتناسب معي وهذا في حد هذه المهنة كلام غير صحيح، كما أنه
يؤثر على طبيعة إقامة العلاقات التي ترغب المؤسسة أن تحققها بينها وبين
الجمهور، وبالتالي يعتبر التقبل دعوة لتحسين العلاقات.

٢ - القول:

يجب على العاملين بمهنة العلاقات العامة أن يبحثوا عن أي شيء يتوافق
في الآخرين لكي يحظى بقبوله حتى إذا كان هذا الشيء بسيط وبلا قيمة كبيرة ولكن
يجب عليه الاعتراف بتقبل أي شيء وأنه يرضى عنه فإن هذه الصراحة أو المعرفة

تزيد عادة من الأشياء التي يتقبلها الأفراد ويجعل الأفراد في سعي مستمر لنمو هذه الأشياء وازديادها وعندما يشعر الآخر بقبوله العادل ورضاه سوف يعمل على تغيير سلوكه حتى يحظى بقبوله.

٣ - النتائج:

معنى ذلك أنه يجب على المشتغلين بمهنة العلاقات العامة أن يقدرُوا الأفراد هنا وأن ترفع من قيمة الأفراد، فمن الواجب لدى رجل العلاقات العامة أن يعامل الناس على أساس أن لهم قدرهم وأن يوجه لهم الشكر وأن يتعامل معهم بطريقة مميزة وخاصة ومتفردة.

دور رجل العلاقات العامة في احتفالات الاستقبال:

يعتبر من أهم وظائف رجل العلاقات العامة ومجالات العمل بإدارات العلاقات العامة في المؤسسات والشركات والمنشآت المختلفة الإشراف على إعداد وتنظيم الحفلات وتختلف كل حفلة من الحفلات التي تقيمها إدارات العلاقات العامة باختلاف الغرض من إقامتها ومن ضمن هذه الحفلات الاستقبال والتي يتم مناقشتها في ضوء فن البروتوكول والإتيكيت حيث تندرج تحت مسمى (إتيكيت الولايم).

ويعتبر هذا النوع من الحفلات من أفضل الطرق لرد المجاملات الجماعية وذلك في المناسبات الاجتماعية المختلفة والتي تترك انطباع إيجابي وفوري لدى أكبر عدد من المدعوين وتقام حفلات الاستقبال في المناسبات الرسمية مثل افتتاح مشروع عيد قومي - ذكرى - على شرف زيارة شخصية هامة، ويدعو فيها رجال الإعلام وكبار الشخصيات وقادة الرأي في المجتمع وتنظيم إدارات العلاقات العامة

بالمؤسسات، هذه الحفلات لتبادل الأفكار والآراء المختلفة – بالمؤسسة وقدرة إدارات العلاقات العامة في هذه الحفلات منتجات المؤسسة للمدعوين أو أحدث منتجاتها وذلك قبل تقديمها للجمهور وطرحها في الأسواق.

وتنقسم الحفلات إلى (حفلات استقبال – حفلات كوكتيل) ويجب على الأفراد الذين يديرون حفلة الاستقبال من داخل مؤسسة العلاقات العامة وتحديد نوع الحفلة للترتيب على أساسها أسلوب الحفلة وتتطلب حفلات الاستقبال الممتاز للمدعوين وذلك على النحو التالي:

١- يجب إرسال بطاقات الدعوة إلى المدعوين قبل موعد الحفلة بأربعة أسابيع وذلك حتى يتمكن المدعوين من وضع موعد الحفل في جدول مواعيدهم مبكرًا ولعدم انشغالهم بمواعيد أخرى.

٢- يجب على رجال العلاقات العامة ألا يجعل حفل الاستقبال التي تنظمها مؤسسته أن يستمر أكثر من ساعتين حتى لا يتسرب الملل للمدعوين والقائمين على الحفل.

٣- يجب على المشتغلين بالعلاقات العامة اختيار المكان المناسب لإقامة الحفل مما يجعل وصول المدعوين إليه أمرًا سهلاً.

٤- يجب أن يضعوا في الاعتبار أن الناس يميلون إلى حضور الحفلات والمناسبات التي لها سبب هام وهو على سبيل المثال (الحصول على جائزة أو على شرف – العيد القومي – أو مرور ٥٠ عام على ...).

٥- أن تتضمن بطاقة الدعوة كل المعلومات الضرورية.

٦- يحدد عادة في بطاقة الدعوة لمثل هذا النوع من الحفلات ابتداء وانتهاء الحفل والغرض من إقامته.

٧- يكتب أحيانا على بطاقة الدعوة موعد الحضور فقط ولا يذكر موعد الانتهاء أي موعد الانصراف متروك للمدعوين.

٨- يجب مراعاة الكتابة على بطاقة الدعوة نوع الملابس الواجب ارتدائها في الحفل.

وأخيرًا هناك ملخص لأهم قواعد الإتيكيت بالنسبة للمؤسسة الداعية على النحو

التالي:

١- يجب أن يستقبل الداعي والداعية (قرينة) (رجل العلاقات العامة - رئيس المؤسسة وقرينته) المدعوين عند المدخل الرئيسي لحفل الاستقبال (على يمين الداخل ويقف الداعي أولًا ويليه الداعية.

٢- ويمكن للمدعوين من رجل العلاقات العامة إلى مثل هذا النوع من الحفلات أن يقدموا أنفسهم ونشاط مؤسستهم^(١).

تنظيم المؤتمرات :

تعريف المؤتمرات :

المؤتمر عبارة عن اجتماع طرفين أو أكثر بهدف تحقيق شيء معين تم الاتفاق على إنجازه أو دراسته مثل مؤتمر القيمة العربي أو مؤتمر دول الاتحاد الأوروبي أو مؤتمر القمة الخليجية، وما إلى ذلك، والهدف منها إقرار ما تم الاتفاق عليه على

(١) File:///c:/user/hp/Documents/AlMqatel.htm.

مستوى مجموعة الدول وتداول وتدارس الرأي وبحثه بعناية حول قضية ووضع رؤى مستقبلية لما سوف يتم تنفيذه مستقبلاً وبشكل متعاون ومتحد.

وهناك أنواع عديدة من المؤتمرات شهدتها العالم في الوقت الحاضر، فهناك المؤتمرات الإعلامية والمؤتمرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وذلك من حيث طبيعتها أو مضمونها، وهناك مؤتمرات من حيث الدول المشتركة فيها مؤتمرات اتحاد دول الخليج العربي – مؤتمر دول الكوميسا – مؤتمر دول حوض البحر المتوسط – مؤتمر دول اتحاد أوربا – مؤتمر دول حوض النيل – مؤتمر دول أفريقيا – ومؤتمر الدول الناطقة باللغة العربية وما إلى ذلك ومنها مؤتمرات متعلقة بفئة معينة وهي مؤتمرات الطفولة – مؤتمرات حقوق الإنسان – مؤتمرات المرأة. وهناك مؤتمرات على المستوى الدولي أو المستوى الإقليمي أو المستوى المحلي.

ويصف د/ عبد اللطيف حمزة المؤتمرات بأنها: أنواع فمنها المؤتمرات الصحفية والعلمية والأدبية والعمالية والبرلمانية التي نسمح عنها كثيراً في معظم الدول المتحضرة، ومن أوضح الأمثلة على هذه المؤتمرات المؤتمر الصحفي الذي يعقده رئيس الجمهورية مثل المؤتمر الصحفي لرئيس جمهورية مصر العربية أو الولايات المتحدة الأمريكية.

ومن أوضح الأمثلة عليها كذلك (مؤتمرات القمة) التي يعقدها رؤساء الدول العربية والأفريقية والآسيوية والأفروآسيوية وما إليها ولشهرة هذه المؤتمرات على اختلافها عنيت الصحف والإناعة والتليفزيون بها^(١).

(١) عبد اللطيف حمزة، الإعلام والدعاية، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٩٨٦، ص ٨٣.

الاتفاق على عقد المؤتمر والدول الراعية له:

في الغالب تعرض دولة ما رغبتها في استضافة المؤتمر في الاجتماع التمهيدي قبل انعقاد المؤتمر ويتم ذلك مشفوعاً بطلب كتابي يبدي رغبة الدولة في ذلك. ويتقرر الموافقة على العرض في نفس الجلسة أو في مشاورات لاحقة إذا كان هناك أكثر من متقدم أو كانت هناك تحفظات من بعض الدول لا ترغب في إثارتها في نفس الاجتماع، أو قامت بالفعل بإثارتها في نفس الاجتماع، ولم يتم الاتفاق على ذلك بسهولة ولذلك تفاديا للخلاف يتقرر التشاور اللاحق بأسلوب هادئ في إطار الاتصالات الدبلوماسية.

متى يحق اعتراض دولة أو مجموعة دول على عدم استضافة دولة ما لمؤتمر ما؟
يكون هذا في بعض الحالات الآتية:

١- إذا كان للمؤتمر أهمية ودلالة خاصة يسعى أكثر من دولة للحصول عليها مثل مؤتمر القاهرة للسكان والتنمية حيث تقدمت لاستضافة كل من مصر - تونس - تركيا ومؤتمر الشرق الأوسط وشمال أفريقيا للتعاون الاقتصادي تقدمت مصر، الأردن ثم قطر.

٢- إذا كانت للدول الأخرى تحفظات على مسلك أو سياسة الدولة المتقدمة بالطلب مثل مؤتمر بكين للألعاب الأولمبياد عام ٢٠٠٨ (طوكيو - بكين - تورنتو - فرنسا) تقدمت الصين أكثر من مرة في الماضي ولم يوافق على ذلك

بدعوى عدم توافر الإمكانيات وكذلك نتيجة أحداث الميدان السماوي
١٩٨٩ أو مؤتمر القمة الإسلامي في طهران حيث كان الحضور محدوداً.
مؤتمر القاهرة للسكان والتنمية التي عقد في عام ١٩٩٤ ويختص بقضايا السكان
والمرأة وكذلك كل ما يتعلق بحقوق المرأة والحفاظ على صحتها الإنجابية وتنمية
صحة المرأة والطفل أيضاً وبما يعود على المجتمع بالكامل وناقش العديد من
الموضوعات السكانية في العالم. ومستوى دون الرؤساء نتيجة عدم رضاء العديد من
الدول عن سياسة إيران المتشددة في تصدير الثورة^(*)، وتدعيم الإرهاب أو الأصولية
الإسلامية، قمة عدم الانحياز في بغداد (انتقل إلى نيودلهي عام ١٩٨٣ بسبب حرب
العراق مع إيران واعتراض إيران على عقد المؤتمر بالعراق.

٣- أحياناً لا يكون الاعتراض على الدولة وإنما يدفع بالإمكانيات والتسهيلات
المتاحة مثل البنية لا أساسية ومدى توافرها (دورات الألعاب الأولمبية)
يتم تفضيل دولة ما أو الإيعاز إليها باستضافة المؤتمر والخروج من المأزق
مثل القمة العربية في بيروت بدلاً من الإمارات لعدم رغبة الإمارات للظروف
الصحية للشيخ زايد وتأييدهم لبنان في مواجهة إسرائيل.

وقد أثرت الاعتراضات لاحقاً من:

- رفض لبنان دعوى القنابي.

(*) بدأت إيران في تصدير ثورتها بعد عام ١٩٧٩ وذلك بعد إنهاء حكم الشاه في إيران وقيام الثورة
الإيرانية التي حاولت إيران ومازالت تحاول مدها إل الممثل السنّي في دول الجزيرة العربية السعودية
والإمارات والبحرين وقطر والكويت واليمن وعمان وكذلك العديد من الدول الأخرى التي تحاول
إيران من التفوذ الإيراني الشيعي لها.

- تحف الكويت والسعودية على مشاركة صدام حسين في قمة القاهرة ١٩٩٦ - مارس ٢٠٠٠.
- تحفظ ليبيا على قمة بيردين عام ٢٠٠٢ لرفض الأخيرة مشاركة القذافي نتيجة قضية اختفاء الإمام موسى الصدر.
- تحفظ مصر ومعارضة سوريا ولبنان على مؤتمر الدوحة للتعاون الاقتصادي للشرق الأوسط وشمال أفريقيا بدعوى أنه يسرع من عمليات التطبيع مع دولة إسرائيل (١).

استعدادات الدولة للمؤتمر:

- الاستعدادات للمؤتمرات تختلف من مؤتمر لآخر وذلك لطبيعة المؤتمر وعدد المشاركين فيه ولكن يجب توافر مجموعة من العناصر وهي:
- ١- الاستعداد لاستضافة الوفود الرسمية وهذه أنواع أو مستويات هي:
 - أ- رئاسة الوفد (رئيس دولة - رئيس حكومة - وزير).
 - ب- إعفاء الوفد وهؤلاء قسمان:
 - أعضاء في الضيافة.
 - أعضاء في خارج الضيافة.
 - ج- المرافقون للوفد وبخاصة المستشارون - ورجال الأمن والحراسة.
 - د- المرافقون الصحفيون والإعلاميون (إذاعة - صحافة - TV).

(١) محمد نعمان جلال، البروتوكول والدبلوماسية بين التقاليد الإسلامية والمجتمع الحديث، مرجع سابق، ص ١٨٢، ١٨٣.

- هـ - المرافقون من رجال الأعمال وبخاصة في المؤتمرات ذات البعد الاقتصادي. وصول الوفود للمطار يستلزم ذلك معرفة وتوافر معلومات وترتيبات حول:
- معرفة مواعيد الوصول وأرقام رحلات الطيران (خاص - تجاري).
 - تصاريح الهبوط للطيران الخاص (وتحويل الطائرات).
 - إقامة طاقم الطائرة فنادق - تنقلات.
 - تحديد من يستقبل الوفود في المطار وكذلك عملية وداع الوفود.
 - تحديد السيارات وميوله سيارة مستقلة وسيارات مشتركة.
 - تحديد الفنادق وأرقام الغرف والأجنحة لكل شخص.
 - مرافعة الوفود في سياراتهم (مرافق رئيس الوفد - مرافق لباقي الأعضاء).

تشكيل غرفة عمليات إدارية:

يتم تشكيل غرفة عمليات إدارية لمتابعة الآتي:

- ١- معرفة المشاركين وأسمائهم ووظائفهم ومواعيد وصولهم.
- ٢- تحديد أماكن الإقامة في الفندق أو بيوت الضيافة.
- ٣- متابعة مستمرة مع الفرق الأخرى المتخصصة لباقي المهام وصل أي مشكلة طارئة فجاءه مثل تخلف أعضاء وفد أو حضور أعداد إضافية.

تشكيل غرفة عمليات فنية:

تتمثل مهمتها في الآتي:

- أ - توفير المستندات والمواد الإعلامية من الدول المضيغة أو أي دولة مشاركة.

ب - طباعة أو تصوير أية مستندات.

ج - إعداد بطاقة الهوية.

طبيعة عمل غرفة العمليات:

غرفة العمليات الإدارية تشكل من شخصيات لهم خبرة أو اتصالات مع

الجهات التي سيتم التعامل معها في الدولة المضيقة.

❖ ضباط أمن للطوارئ.

❖ متخصصون في الطباعة والتصوير.

❖ مترجمون للغات المختلفة.

ثم بعد ذلك تحدد قاعات الاجتماعات - ثم خدمات المؤتمر وتشمل خدمة

الترجمة - خدمة القاعة وكل ما يتعلق بسير عمليات المؤتمر ومحتواه وواجب الضيافة

داخل المؤتمر^(١).

(١) المرجع السابق ص ١٨٥ - ١٨٦.