الفصل الخامس

فهـــــم الإتيكـــيت

مع بداية التحضر الإنسانى ، كان على بنى البشر البحث عن أسلوب أو آخر للتعايش فيما بينهم ، ولم يجدوا فى النهاية وبعد صراعات دامية تشابه فيها الإنسان بسائر المخلوقات الأدنى ، إلا أسلوب واحد ومميز يعتبر هو الملاذ الآمن للبقاء والاستمرار وهو أسلوب احترام آدمية الاخرين والذى بمقتضاه تم الإرتقاء الفعلى لهم ولأغلبهم فى التعاملات .

من هنا وضعت أول لبنة فيما يسمى بأصول وقواعد الحياة. ومن هنا أيضاً توالت الأفكار لتطوير هذا المفهوم ليصل إلى ما نحن به الآن .

واختصاراً لكل تلك المراحل وكل تلك المسميات فلقد جسدت كلمة الإتيكيت ETIQUETTE المعنى الشامل والجامع لكل ما سبقها من تعريفات إذ أن تلك الكلمة تعنى وفى تحديد " قواعد الآداب والسلوك الصحيح " وذلك حسب ما ورد فى قاموس أكسفورد من شرح لمعناها .

من هذا التعريف .. نجد أن الإتيكيت يعتمد فى أساسه على شقين ، الأول هو شق الآداب والثانى هو شق السلوك أو بمعنى أصح شق الترجمة للشق الأول ، فإذا كانت الآداب مجموعة من

المبادئ والأخلاق التى يختزنها الإنسان ، فإن سلوكه هو المترجم لها والمعبر عن هذا المخزون التحضرى .

وليس من قبيل الصدفة أن نجد فى أقصى النجوع من يعتنق تلك الأفكار ، إذ قد قلنا فى البداية أن الإنسان فى حاجته للتعايش كان عليه أن يبحث عن الحلول ، والحلول هنا قد جاءت فى إحترامنا للغير والتصرف بما يميزنا عن سائر الكائنات .

لذا .. أصبح هناك أسلوب للحديث وآخر للتعارف ، وآخر للتصافح ، حتى فى حضور المآدب فقد وجد لها أسلوب أيضاً كما قدمنا ، إنها أساليب عديدة ومنظمة شملت كافة نواحى حياتنا ودفعت بالإنسان خطوات وخطوات للتحضر والإرتقاء .

فحين يكون " الوقت من ذهب " فإن الإلتزام بالمواعيد هو السبيل الأمثل للمحافظة على تلك القيمة وحين يكون " الكلام من فضة " فإن الصمت فى موضعه يكون أعظم منه إبهاراً .

مما تقدم نرى أننا أمام فن جميل .. فن يسميه البعض فن التعامل مع الحياة لكنه ومن وجهة نظرنا وفى أحيان كثيرة من

الممكن أن نسميه فن فنون الحياة .. ذلك أن هذا الفن حين تتقنه .. فقد استحوذت تماماً على ثقة واحترام الآخرين وهذا ما يجعلك متفرداً بميزة كبرى لا تتراجع ولا تحيد عنها ، ألا وهى ميزة رقيك وتحضرك وممارستك السامية لأسلوب التعامل .

١- إتيكيت التواصل

كما بينا فى التعريف للإتيكيت بأنه قواعد الآداب والسلوك الصحيح ، فإن أول ما يتبادر للذهن هنا هو كيفية الدخول إلى تفاصيل تلك المعانى وعليه يجب أن نتوقف بعض الوقت أمام الجزء الأول من التعريف ألا وهو الآداب .

والآداب فى شموليتها إنما يعبر عنها أسلوب المتحدث فإذا عدنا للقاعدة القائلة بأن " فاقد الشئ لا يعطيه " فإن حديث الرجل أو المرأة خير دليل ومعبر عن رصيدهما من مجمل الآداب.. لذا فإن البداية المنطقية للتحدث عن الآداب لابد وأن تكون حول إتيكيت المخاطبة أو التحاور للتواصل مع الآخرين .

ولأننا أيضاً فى تقديمنا السابق للإتيكيت قد بينا بأنه قد مر بالعديد من التطورات مع تطور البشرية وتحضرها ، فإن هذا بدوره يعنى أن آداب ومفاهيم الأمس قد لا تصلح لآداب ومفاهيم اليوم إلا بالنذر القليل .. وهذا لا يقلل من شأنها إطلاقاً.. بل على العكس فقد أثرت أجيال مضت وهاهى تثرى جيلنا وأجيال أخرى قادمة إن شاء الله ، وذلك بوضعها فى أشكال متطورة تحاكى الزمن الذى نحن فيه ليستمر التقدم

والتطور يوماً بعد يوم إلى أن نأتى لآداب أبعد من تصورنا وحكمنا الآنى على الأشياء .

مما تقدم .. فإنه يمكن القول بأن هناك مستجدات كثيرة قد طرأت على التواصل بين الناس باعتبارها انعكاساً لتطور مفاهيم الآداب .. وهذا ما سنسعى لإبرازه بالشرح والتحليل فيما هو تابع لهذا الموضوع .

أ- إتيكيت الصمت

قد يبدو للقارئ هنا نوع من التعجب لهذا التصنيف ، لكننا كنا قد ألمحنا فى مستهل العرض للإتيكيت إلى إمكانية أن يكون الصمت أحد قواعد الآداب أو السلوك أيضاً ، ذلك أن أى لقاء مع الآخرين ليس بالضرورة أن يكون جامعاً لأشخاص متعارفين .. وحتى لو كانوا جميعهم متعارفين .. أليس هناك شئ اسمه وجهة النظر الخاصة أو القناعة الشخصية المغايرة من أحدهم لرأى الآخرين .

وتماشياً مع ذلك فإننا ننصح بأن تكون مستمعاً جيداً وملاحظاً ذكياً لأفكار المتحاورين فربما تتفق معهم .. وربما تختلف معهم وربما يكون لديك نصف إتفاق ونصف إختلاف

أو إتفاق على جزء واختلاف على جزء آخر من الحديث .

هنا .. فإن الصمت سوف يكسبك التفهم للموقف والتفهم أيضاً لما تقول ، فالقول العشوائى الذى يبنى على دون تفهم أو دراسة يجعل من صاحبه أضحوكة أمام الجميع .

ليس عيباً أن تكون لا تعرف ، ولكن العيب كل العيب أن تخوض حديثاً لست ذو خلفية به أو ذو خبرة فيه .

كما أننا ننصح أيضاً بعدم التسرع فى الموافقة على الآراء وعدم التسرع كذلك فى المصادرة عليها .. فلربما يكون المتحدث أمامك لم يكمل إبداء وجهة نظره فى أمر ما ، مثال أن يقول أحدهم بأنه " سعيد بقرار ما قد صدر " ولا تمهله أن يكمل حديثه بكلمة " ولكن " وهذه الكلمة قد تنسف مقولة " السعادة " التى أعرب عنها كاملة ذلك أن له رأى مخالف تماماً وكان يعبر بكلمة " السعادة " هذه لمجرد تحريك الماء الراكد مثلاً بصدور مثل هذا القرار رغم إختلافه معه ومع نتائجه ومع كل ما يستتبعه من آثار ، هنا اسأل نفسك أليس التريس فى المقاطعة أو الموافقة أو الرفض كان أفضل لك من الحديث الغير مدروس .

ب- إتيكيت التحدث

الآن .. وقد أصبحنا نعرف كيفية سماع المتحدث وكيفية الإنتظار لتفهم مضمون حديثه فإن هناك جزئية أخرى تواجهنا وهى جزئية لباقة الرد أو حسب ما نسميه بذكاء اختيار اللفظ أو التعبير المناسب .

فالذكاء هذا إنما مردوده عليك أنت ، وذلك فى احترام الآخرين لقولك وجذب انتباههم القوى لحديثك الشيق وحوارك المثرى والمفيد .

لذا .. حاول دائماً أن تختار الألفاظ الراقية وحاول أن تكون ودوداً ومجاملاً فى تواصلك دون الإفراط ، فالذى يسرف فى التملق أو الجفاء ، يجعل الآخرون ينفرون منه وينفضوا عنه سريعاً وفى غير ارتياح ، عليك أن تخاطب الناس فى حدود ثقافتهم وعليك أن تنتقد نفسك إذا ما أخطأت وعن طيب خاطر .

كما عليك أن تتجاوز عما يوجه فى حقك إذا كان عن حسن نية ، أما إذا كان عن قصد واضح فحاول أن تتجنب الدخول فى مشاحنات حادة أو مواجهات ، لا تطيل الشرح

فيما تقول حتى لا تمثل الممل فى خطابه .

حاذر من التقرب فى حديثك لمن يملك السلطة أو النفوذ فهذا تصرف أصحاب المصالح ، وحاذر أيضاً ألا تستفسر كثيراً عن أشياء خاصة للمتحدث إليهم فهم فى غنى تماماً عن مضايقاتك ، تحدث بأسلوب الأخذ والعطاء لا بأسلوب الأنانية أو التفرد وحب الذات ، كن مرحاً فى حديثك وليس إلى درجة " التفاكه " وأخيراً كن متواضعاً رغم كل مخزون علمك حتى وإن صح " ففوق كل ذى علم عليم " .

٢- إتيكيت المآدب

لاشك أننا وفى هذه الزاوية سنتوقف كثيراً أمام ماتشكله الدعوة لتناول الطعام من أبعاد على كل من المضيف وضيفه القادم .

ولا شك أيضاً أننا أمام أصول الإتيكيت لابد وأن نراعى وبحرص شديد ما يمليه علينا من ممارسة لتلك المآدب ذلك أن التحضر الإنسانى ونحن فى بدايات الألفية الثالثة قد قطع أميال عدة من حالة التردى التى كان بها الإنسان فى عصوره الأولى، حتى أننا عندما نتخيله ، نراه فى صورة كاريكاتيرية وكأنه الطعام الذى بيده سلاح يدافع به عن نفسه عند الحاجة – تخيل إمساكه بفخذ خروف مثلاً يأكله –.

كما وأن هناك بُعد آخر لدعوة الطعام ينبغى أيضاً أن نلفت النظر إليه وللمرة الثانية ألا وهو الإلتزام بالمواعيد كجزء مكمل للصورة والذى أشرنا إليه فى موضع سابق حين كنا نعرض لتنظيم المراسم .

إن الإلتزام بالمواعيد إنما يمثل مكانة تصنيفك .. فهذا يقال عنه رجل همجى وذاك يقال عنه رجل متحضر متجانساً مع الخلق الإجتماعى الراقى ، ماذا تريد أن يقال عنك ؟! نجزم بلا شك أنك تفضل معنا النموذج الثانى .

والآن .. تعال لنتعرف على أصول الإتيكيت فى المآدب بداية من إرسال الدعوة التى تحدثنا عنها ونحن بصدد الحديث عن المراسم وحتى إنتهاء حفل الغذاء أو العشاء الذى هو موضوع هذا الجانب من إتيكيت المآدب .

أ- إستلام الدعوة

أشرنا إلى الدعوة وأركانها وهى مسئولية الداعى .. ولكن ماذا عن مسئولية المدعو .. أليس عليه هو الآخر واجبات ومسئوليات حيال تلك الدعوة .. خاصة ومع افتراض أنه قد قبلها والتزم بموعدها لم يقدم اعتذاره ولم يمانع .

أن المدعو عليه أن يستعد لهذا اليوم ، وعليه أيضاً أن يفكر كثيراً قبل التوجه إلى تلك المآدب ، هل هى من النوع الذى يحتاج المرء فيه أن يحمل باقة زهور مثلاً أو هدية إذا كانت الدعوة تحمل الجانب الإجتماعى .

هل عليه أن يذهب دون شئ كلية إذا كانت الدعوة لمأدبة رسمية لا يسمح فيها بتلك المظاهر ، أسئلة كثيرة لابد وأن يطرحها المدعو على نفسه قبل أن يتسرع ويتخذ قراراً يفاجئ به الحضور والداعى .

احذر دائماً أن تكون نشازاً بين لفيف المدعوين لأن ذلك سوف يجعلك فى نظرهم من الوهلة الأولى إنسان لا تعرف أصول الإتيكيت أو أصول وقواعد وتقاليد الإستضافة .

ب- وصول المدعوين

وفيه يحبذ الوصول إلى مكان المأدبة بوقت قليل لا يتجاوز الدقائق وأيضاً يحبذ الإنصراف الفعلي مع نهاية الوقت المحدد للمأدبة وهذا وإن كان حسب قواعد المراسم وما تقتضيه فإنه يمس فى الآن ذاته قواعد وأصول الإتيكيت فى التعامل مع المآدب .

ج- كيفية الجلوس

من المؤكد أن يتم الجلوس إلى الموائد حسب وضع البطاقات التى تحمل إسم المدعو أو حسب الشرح المجمع فى لوحة الإستقبال بالخارج ليستدل كل مدعو على مكانه فى الجلوس داخل القاعة .

وإذا كانت الدعوة موجهة للزوجة أيضاً أو لعدد من السيدات فيراعى الجلوس التبادلى بين رجل وامرأة وعدم جلوس السيدات بعيداً على الأطراف كما قدمنا آنفاً فى الحديث عن تنظيم الموائد بالفصل الرابع .

د- الملابس

إذا كانت المأدبة تمثل حفلاً للعشاء فالملابس الرسمية الخاصة هنا تشمل كل من الرجال والنساء وهى بالنسبة للرجال (اللون الداكن) وللنساء (فساتين السهرة) والتزين بالمجوهرات أو المشغولات الذهبية أو الإكسسوارات

وغيرها ممن تتأنق به المرأة من قفازات حريرية أو فراء طبيعى مثلاً فى حالة التواجد .

هـ- آداب المائدة

قدمنا أن الإنسان فى تحضره قد أصبح لديه مكتسبات للرقى تميزه عن أسلافه السابقين خاصة فى جزئية تناولهم للطعام إذ يجب على الضيف مثلاً ألا يحدث إزعاجاً فى إستعماله لأدوات المائدة وكذلك فى مضغه للطعام حيث يتوجب عليه أن يحافظ دائماً على أن يكون فمه مغلقاً وأن يأكل ببطء وألا يتطرق إلى موضوعات معقدة تحتاج من الجميع الإنصات لحديثه .

كذلك يجب على الضيف ألا يتوقف عن تناوله للطعام كثيراً بإشعاله لسيجارة مثلا أو الحديث من خلال المحمول .

أما على المضيف والمضيفة فيجب عليهما ألا يغادرا المائدة إلا بعد التأكد من إنتهاء الجميع ، إذ يكون على المضيفة لا المضيف لفت انتباه السيدة الأخرى التى تماثلها فى المكانة وبإشارة هادئة تعنى أنه قد وجب النهوض وهذا مايحدث فى حفلات العشاء التى عادة ما يكون لها صفة رسمية أو الرسمية بالفعل فهى فى كلتا الحالتين تحافظ على تقليد خاص .

ولكن فى حالات مآدب الغذاء فهى أكثر تحرراً عن الأولى سواء فى ارتداء الملابس أو الدعوة للتوجه لمائدة الطعام أو الإلتزام بقائمة ما يقدم فى العشاء الرسمى وأيضاً السماح ببقاء المدعوين حول المائدة لبعض الوقت للتسامر أو لتناول القهوة أو الشاى .

ويذكر هنا .. أن هناك حفلات أخرى أقل بساطة عن سابقتيها وهى الحفلات المفتوحة فى حديقة منزل المضيف ، وفيها يكون اللقاء أكثر وأكثر تحرراً خاصة وأن الجميع هنا قد يخدم نفسه بنفسه من هذا البوفيه المفتوح وكذلك فى جو الألفة والمرح التى يحرص عليهما المضيف والحاضرون ، هؤلاء الذين قد دعاهم وانتقاهم وأعلنهم بأنه يوم غير رسمى وبعيداً عن قيود المراسم والرسميات ، غير أن هذا لا يمنع أبداً من عدم نسيان الإتيكيت ، إذ ليس من المستحب نهائياً أن يأتى أحد المدعوين بتصرفات غير مسئولة أو بألفاظ متدنية تفسد هذا الحفل الراقى الجميل ، فقواعد الآداب والسلوك ما زالت هى الحاكمة ، وهى الطريق الأوفق والآمن للمحافظة على استمرارية التقارب وكسب المزيد من الألفة والحميمية بين الأصدقاء .

٣- إتيكيت التعارف

لأن أى تجمع يشمل من يعرفون بعضهم ومن لا يعرفون ، فإن المضيف الداعى إلى هذا اللقاء يكون عليه جزءا رئيسياً من مسئولية تعريف المدعوين ببعضهم وذلك فى تقديم كل منهم للآخرين .

غير أن هناك مسئولية أخرى تقع على عاتق هؤلاء المدعوون فى تعارفهم ببعضهم البعض ذلك أن الداعى وكم قلنا يكون عليه فقط أن يشير إلى أحدهم ويذكر إسمه وعمله فقط لإحداث نوع من التعارف العام وهذا ما نعرفه بالتعارف السلبى من قبل المدعوين .

لكن التعارف الإيجابى المدعم بالمصافحة يكون من جانب المدعوين أنفسهم لبعض ، إذ ينهض الأصغر سناً للتصافح مع الأكبر سناً وينهض الرجل لمصافحة المرأة وتنهض الآنسة لمصافحة المتزوجة وينهض من أقل مركزاً لمصافحة من هو أعلى مركزاً ، وهكذا .

كما يشترط فى قواعد المصافحة بصفة خاصة ألا تكون مصافحة عنيفة وقوية ترهق المتصافح معه وأن تكون المصافحة

للنساء أولاً ثم الرجال وألا تنهض النساء من مجالسهن عند مصافحتهم للرجال إلا المضيفة فقط من واجباتها النهوض دائما لمصافحة المدعوين أياً كانوا والإحتفاء بهم ما أمكن وقيامها بإشاعة جو التعارف أيضاً كما يفعل زوجها المضيف .

ويبقى أن نشير فى النهاية إلى أن هناك حالة خاصة ومستثناة من إتيكيت التصافح أو التعارف فى اللقاءات وهى حالة وجود رئيس الدولة أو الملك الذى يبادر هو بنفسه إن أراد مصافحة الحضور ، وكما يبدأ اللقاء بتواجده ينتهى أيضاً بمغادرته للمكان .

٤- إتيكيت الإنصراف

مادمنا قد ذكرنا انصراف المدعوين بمغادرة رئيس الدولة أو الملك للمكان فينبغى أن نشير أيضاً إلى إتيكيت إنصراف المدعوين فى حفل مقام للعشاء مثلاً ، إذ ليس من المستحب التصافح هنا أيضاً بين الحاضرين ويكتفى بالتحية من بعيد ويجب على المضيف والمضيفة أن يكونوا فى وداع ضيوفهما وفى مكان قريب ما أمكن من باب الخروج ، فتلك هى اللقطة الأخيرة كما يقولون لتتويج إتيكيت هذه الدعوة وهذا اللقاء الودى والحميم .