



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 للمفاهيم والتحديات الصعبة في تنفيذ البرامج الخاصة به وعدم الاكتراث بأهميته ، علاوة على عدم تحديد مفهوم الإتيكيت من خلال النظام المعرفي .

فالإتيكيت : هل هو فن أم علم ... هل هي ظاهرة خاصة لكل شعب دون الشعوب الأخرى؟ أم ظاهرة لم تأخذ حظها بعد من التأسيس 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 الإتيكيت 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 ، وتخطبها في اختصاصاته . وهنا نجد أن الدراسات البيئية في دبلوماسية الإتيكيت والمراسم في العمل السليحي تشير إلى علم النفس البيئي لدراسة الإتيكيت 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 الإدراكي في أبسط صورة ممكنة . ولدعم هذه الفكرة أكدوا الحاجة البشرية الماسة لتحديد العوامل الإدراكية التي تسهم في توضيح الشكل وإبرازه .

فيمكن لعلم النفس البيئي أيضا عند دراسته لعلم الإتيكيت 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 إلى مستواه المثالي .

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

على نحو حتمي إلى 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 لارتفاع فنون الأداء مع الآخرين وتعزيز الاستمتاع بها ؟

هل يمكننا الوصول إلى 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 للنشاطات والأحداث الجماعية بشكل علم . الإتيكيت هو فن التعايش مع الآخرين ، وهناك من يذهب إلى أنه دستور للتعامل مع الآخر فهي قواعد وعادات وتقاليد متفق عليها سلفا لتنظيم أسلوب التعامل مع الآخرين ، ويمكن أن نقول هي قواعد دولية تنظم بها الاحتفالات والمقدمات 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) وهي قواعد السلوك والعادات الحميدة المتعارف عليها وتوجيهها إلى القواعد المرنية في السلوك الاجتماعي والدبلوماسي لأنهما موضوعان متعلقان ويكمل بعضهما البعض، وهي تنظم علاقة الإنسان بالإنسان، وما هو مألوف لدى الغير من القيم والعادات الحميدة.

أصل كلمة إتيكيت :

كلمة فرنسية لفظيا معناها البطاقة : *THE TICKET* -

وهنا نتساءلما 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 الإحتفال ، وكانت هذه التعليمات في البداية للآداب والقواعد التي عرفت بالإتيكيت. هي الطريقة السلمية للتصرف أمام الناس.. الإتيكيت هو الدقة والنوق وتقدير الآخرين واحترامهم وبساطة التصرف.

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

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

فالإتيكيت إذا كلمة تعني التهذيب واللباقة وتحمل الفرد على تحسين علاقته بالآخرين. كما تعني حسن التصرف واللفظ 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 واللفظ 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 القناعات.

- 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.

تعريف الإتيكيت:

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 وذاته ... 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 إلى إعلاء 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 الراححة ؟ 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 والاجتماعية ، وتدلل هذه القواعد والمبادئ على الخلق السليم القويم الذي

يجمع بين الحسن والرفقة والبساطة والجمال ، لذا يمكن تعريف الإتيكيت على أنه فن الخصال الحميدة أو أنه فن المجاملة - هي فن الإرضاء . وهي الصفة 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 فالإتيكيت 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 " بروتوكولات وقواعد ومعايير وأسس متبعة 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/ للسلوك / أخلاق / ذوق / تصرف/ احترام الذات والآخرين / فن التعامل مع الآخرين / فن الخصال الحميدة / فن التصرف الراقى 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 ومسرعة 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 وتقاليدته 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 : الإتيكيت أهميته وأهدافه لدى للمشتغلين بالسياحة والفنادق .

مما لا شك فيه أن أي إنسان يرغب في أن يكون شخصا محبوبا ومحترما 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 والنزق، 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 الإتيكيت لخلق جيل واعى 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. الإتيكيت 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 إلى 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 بتأثر 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 .

وأشارو إلى أن الإتيكيت وأسلوب ممارسته مع الآخرين عامل مضاد ضد الملل والاكنتاب 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 إلى الذهن عدم الاهتمام بالإتيكيت وأنه ليس له قيمة لها في المجتمع .

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

ومن هذه الأهداف الوعي بالإتيكيت كسلوب في التعامل وذلك لمعونة الأفراد والجماعات لكي يكتسبوا الوعي والحساسية بسلوب التعامل مع الآخرين والبيئة المحيطة بهم.

١- المعرفة بالإتيكيت

لمساعدة الأفراد والجماعات في إدراك الفهم الأساسي للحياة الشاملة ولسلوب الحياة الجيد ، والمشاكل المرتبطة بها ومسئولية الإنسانية ودورها في تعلم الفرد النوق العلم.

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 وإيجابية في تحسين علاقاتهم ومعاملتهم الإنسانية .

٣- للمهارات في الاتيكيت

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

وبالنسبة للجماعة فتتمثل في أسلوب التعامل مع الآخر بالاتيكيت لتنمي لديهم جاذبيتهم للجماعة أي مجموعة الساتحين . 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 وجعلهما يؤثران المصلحة العامة

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

أهداف الإتيكيت

يهدف الإتيكيت إلى السعادة وشعور الفرد بالابتهاج في تعامله مع الآخرين وهي طريقة ينشدها الأفراد . ولكن السعادة نتيجة لحياة تتسم بالانزان . فالإتيكيت له مكانه مميزة في جعل الحياة متزنة بين العمل والراحة وهناك احتياجات حيوية للحياة الايجابية تتمثل في المعرفة وفي الجمال ، والحاجة إلى 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 إلى التعارف والحاجة إلى النجاح ، والحاجة بالإحساس بالرضا النفسي ، وبالسعادة وثابت ألتا .

ثانيا : تنمية القدرات الشخصية

فيهدف فالإتيكيت إلى تنمية القدرات الشخصية مما يؤدي إلى خلق وتكوين الشخص أو الفرد فتعمل القدرات الشخصية على تنمية وتطوير القدرات العقلية :
فالعقل هو أهم الطاقات البشرية فممارسة الإتيكيت ينمي ملكات العقل ويدعم القدرات العقلية للفرد ، كما يساعد على التفكير المنطقي السليم عند ممارسة الإتيكيت، وتهدف إلى تدريب قدرات الإنسان العقلية .

وعموما يمكن أن نحدد أهم الأهداف التي يسعى نشاط الإتيكيت إلى 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 إلى 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 يهينان أعظم الفرص للجمال وتذوق كل ما هو جميل في المعاملات البشرية .

رابعا : دوافع تعلم الإتيكيت للمشتغلين بالسياحة والفنادق

يرجع أهمية الإتيكيت إلي أنها تساهم في اكتساب الفرد للخبرات ، والمهارات ، والأنماط 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 تنتوع دوافعهم نحو ممارسة فنون الإتيكيت، حيث يتعلمون :- كيف يتعاملون مع رفاقهم وعملهم ؟ . ويمكننا أن نستخلص مجموعة دوافع لممارسة الإتيكيت لهؤلاء الخرجين ويتمثل في المجموعات التالية :-

١-دافع حركي

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 يؤكدھا " 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 إيجازھا على النحو التالي :-

- | | |
|---------------------|-------------------------|
| ١- الكتب والموسوعات | ٢- وسائل الاتصال الحديث |
| ٣- الحفلات | ٤- الأنشطة 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 بالتقيم والإتيكيت .

فأنشطة الإتيكيت تنطوي على نوع من التعليم ، وقد يستلزم ذلك القيام بالسفر إلى 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 للترويج المسعد بينهم مما يسهم في تعلمنا أشياء جديدة . وتتيح فرصاً طيبة للإتيكيت والتثقيف والتعليم والاستنارة .

٤-دافع الإبداع الفني والتجديد

إن الرغبة في التجديد والإبداع الفني مرآة صالحة للأحاسيس ، والمشاعر ، والعواطف ، والانفعالات .

فالإتيكيت يعتمد على الرغبة لابتكار الجمال تبعاً 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 بتموسيقى 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 طربقاً الإتيكيت للحياة .