الوحدة الأولى

نظرة عامة
لفنون الإتيكيت والبروتوكول

أولاً... مقدمه للبروتوكول والمراسم

1- مصطلح بروتوكول Protocol

ويقابلها في العربية المراسم أو التشريفات أصلها يوناني وهو اسم لنوع من الأشجار وضعت إحدى أوراقها يوماً ما على إحدى الاتفاقات الهامة 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 وصولاً إلى كيفية تنظيم أي حدث أو مناسبة والتعامل مع المعطيات الخاصة بالضيوف والمنظمين.

وقد عرّف العرب المصطلح على أنه "الرّسوم"، المشتقة من كلمة "رسم"، أي الأمر المكتوب؛ ومثالها الآن "المرسوم الملكي" أو "الأميري"، ويعني القانون أو الأمر الملزم، بما يدل على احترام العرب لهذه القواعد، سواء في مقابلات الملوك والشخصيات الدولية المرموقة، أو رجال السياسة، أو مقابلة الناس ومعاملتهم. وقد اشتق الأتراك من "رسوم" العربية كلمة مراسم، ومن الرّسم كلمة "رسمي"، ومرسوم وهو الإرادة الرئاسية عموماً.

والمقصود بكلمة بروتوكول يعني البروتوكول في الثقافة العامة التقليد أو القاعدة، كما تعنى كلمة "اتيكيت" الذوق ومراعاة شعور الأخر. وقد استخدم هذا المصطلح بشكل عام، لتحديد قواعد السلوك الضروري عند المجتمعات المتحضرة أو عند التعامل بين الدول.

ومن خلال استخدام الأعراف والمراسم والإتيكيت في مجال العلاقات بين الأفراد والدول ظهرت الممارسات الدبلوماسية المختلفة، وتطور استخدام مصطلح البروتوكول والإتيكيت رسخت مجموعة من القواعد في هذا المجال. فالعلاقة بين البروتوكول والإتيكيت هي العلاقة ما بين العام والخاص أو بين المجمل والتفصيل.

2- مصطلح إتيكيت Etiquette

ويقابلها في العربية آداب السلوك فمصدرها فرنسي وتعني في الأصل البطاقة التي تلصق على طرد أو زجاجة لتعرف بالمحتوى ثم استعملت هذه اللفظة للدلالة إلى البطاقات التي كانت توزع على المدعوين إلى القصور الملكية الفرنسية للتقيد بالتعليمات المدونة عليها في حضرة الملك وكبار الحاشية من أمراء ووزراء وتوسع الأمر وصولاً إلى المحاكم والحفلات الرسمية والآداب.

3- الفرق بين البروتوكول والإتيكيت:

- البروتوكول.... أمر يتعلق عموماً بالإجراءات والتنظيم.
- الإتيكيت.... أو آداب السلوك يتعلق بتنفيذ التفاصيل وكيفية الالتزام بها.

وإذا كان البروتوكول يتطلب منك أن ترتدي لباساً رسمياً في حفل رسمي تدعى إليها، فإن اشتراطات نوع اللباس بما من حيث اللون ونوعية القماش هي عملية تدخل في باب الإتيكيت.

وإذا كنت مدعواً إلى حفل أو مناسبة تشمل تناول الطعام:

- فالبروتوكول يقتضي الحضور والتقيد بالموعد.
- أما أسلوب التحية والتصرفات المناسبة عند الدخول يخضع لقواعد الإتيكيت.

فالعلاقة إذاً بين البروتوكول والإتيكيت هي العلاقة ما بين العام والخاص أو بين المجمل والتفصيل.

القاعدة الثابتة في البروتوكول والإتيكيت هي:
تصرف في روما كما يتصرف الرومان

ولكن هل تتوحد قواعد البروتوكول والإتيكيت بين الجميع ؟
تتغير قواعد البروتوكول والإتيكيت في الواقع العملي وفقا للمكان والزمان.

4- تطور مفهوم البروتوكول:

وقد نشأ المصطلح (البروتوكول – الإتيكيت) بشكل عام، في إطار عملية وضع قواعد السلوك الضروري عند المجتمعات المتحضرة، أو عند الطبقة الراقية في هذه المجتمعات.

ثم تطور استخدام مصطلح البروتوكول ليشير إلى مجموعة القواعد، التي تضبط سلوك مجموعات من العاملين الذين يكون للمجاملة والذوق المتبادل دور مهم في عملهم.

وهكذا ووفق هذا المعنى أصبحت قواعد البروتوكول مألوفة ومتطورة في العلاقات بين الملوك والرؤساء، وبين مبعوثيهم الدبلوماسيين والخاصين وفى المنظمات والمؤتمرات الدولية.

وكلما اتسع نطاق المعاملات الدولية، أصبحت قواعد السلوك القائمة على المجاملة والذوق أكثر اتساعاً واستخداماً، وظهرت الأعراف والمراسم والإتيكيت في مجال الزيارات، والممارسات الدبلوماسية المختلفة.

وخلال الرحلة الطويلة التي استغرقها مصطلح البروتوكول والإتيكيت عبر القرون، ومن خلال ممارسات الجماعات البشرية المختلفة، استقرت مجموعة من القواعد التي تتناقلها وتتدارسها الأجيال.

وقد بدأت مراعاة هذه القواعد من الأمور المستحبة، بوصفها مبادرات لمراعاة الأخر وإنكار الذات وكلها من أخلاق الفروسية في العصور الوسطى، ومن قواعد المدنية الحديثة في الحضارة الأوربية.

وانتقلت بعد ذلك مراعاة هذه القواعد إلى مرتبة الإلزام، بحيث يترتب على إغفالها أحياناً أزمات حادة في علاقات الدّول، وكثيراً ما أدى إغفالها إلى حروب حقيقية بين الدول الأوروبية، خلال القرن التاسع عشر. ولذلك بدأت مرحلة العناية المكثفة بها.

وعلى الرغم من ذلك فإن قواعد البروتوكول والإتيكيت ليست موثقة أو منشورة بشكل تفصيلي، والمراجع فيها قليله، ومعظم المتحدثين في هذا المجال هم الذين يقتصر وجودهم على مقار أعمالهم، بوصفها ممارسات يومية تحرص إدارات المراسم في الوزارات والهيئات المعنية، كرئاسة الدولة ورئاسة الوزراء، ووزارة الخارجية والهيئات والمنظمات الدولية أو المحلية ذات العلاقات الدائمة بالخارج.

وإذا كانت قواعد البروتوكول قد أصبحت في معظمها قواعد عالمية، فإن جزءاً مهماً منها لا يزال، وسيظل كذلك، يحمل الطابع المحلي الخاص بكل دولة، مما يعنى أن قواعد البروتوكول العامة تسمح ببعض الخصوصيات، وفق تقاليد المجتمعات وتطورها، بما لا يُخل بهذه القواعد العامة.

ثانياً... البروتوكول والمراسم علي مستوي العلاقات الدولية

يمكن تعريف البروتوكول أو المراسم علي مستوي العلاقات الدولية على:

أنها مجموعة من الأصول والاحتفالات الرسمية. وهذه الأصول والأعراف مطبقة في جميع دول العالم، وأي تجاوز لها قد يؤدى إلى مشاكل ومواقف حرجة، وكثيراً ما تقام مآدب رسمية بدون قواعد البروتوكول في ترتيب أماكن المدعوين، وكان بعض الدبلوماسيين يغادرون فوراً لأن أماكنهم لا تتناسب مع مراكزهم.

ويتلخص معنى البروتوكول في العلاقات الدولية أو المؤسسية:

في الحياة الدبلوماسية في أنه فن الالتزام بالقواعد المرسومة، وتطبيقها بكل دقة وعناية، والتمسك بها والحرص عليها باعتبارها حقاً لدولة الممثل ولا لشخص الممثل. ويعني البروتوكول في المصطلح الدارج، التقليد أو القاعدة.

ويعرف البعض المراسم بأنها:

مجموع الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقة التي تسود المعاملات الدولية،و تقوم تنفيذاً للقواعد الدولية والعامة أو بناءً على العرف الدولي.

كما تعنى كلمة "اتيكيت": الذوق ومراعاة شعور الأخر.

ثالثاً: المفهوم القانوني لمصطلح البروتوكول

يُطلق البروتوكول في المفهوم القانوني، على:

- ملحقات المعاهدة، أو الاتفاق التنفيذي للمعاهدة، أو يكون البروتوكول هو المعاهدة نفسها.
- كما قد يُطلق على المذكرات أو المحاضر المتفق عليها، التي يرجع إليها أطراف المعاهدة، عند الاختلاف في التفسير.
- ويُطلق على ملحقات المعاهدة "بروتوكولاً"، عندما تنظم أمورًا مكملة للمعاهدة.

أهم قواعد البروتوكول ومجالات تطبيقها:

تُعالج قواعد البروتوكول، طبقاً للبروتوكول الدبلوماسي، الذي يشمل قواعد سلوك رؤساء الدول والممثلين الشخصيين لهم ولدولهم. ويتم ذلك طبقاً لأربع عناصر أساسية كالآتي:

العنصر الأول:

إن البروتوكول ينصرف إلى الجزء الرسمي الإجباري، كما ينصرف إلى قواعد الذوق العامة والمألوفة، في مجال العمل الدبلوماسي والعمل الرسمي بين الدول، ولذلك فإن الإخلال بالجزء الرسمي يؤدي حتما إلى إضرار في مجمل العلاقات الدبلوماسية، وربما السياسية أيضا وفق درجة أهمية القاعدة والحساسية، التي تحدثها في هذه العلاقات. أما تجاهل الجزء الشخصي في هذه القواعد، فقد يقتصر أثره على إحداث تعقيدات للشخص، الذي يتجاهله، في حدود لا تنسحب إلى مجمل العلاقات الرسمية. فهناك فرق بين أن يتجاهل السفير قواعد الاتصال، مع كبار المسؤولين في الدولة المضيفة، ولو بتعليمات من حكومته، كإثارة مسائل داخلية حساسة دون التزام اللياقة الواجبة، وبين أن يتخلى السفير عن اللياقة في مناسبات مماثلة، دون أن يكون مكلفاً بإبلاغ رسالة حادة إلى الدول المضيفة.

العنصر الثاني:

يختلف البروتوكول عن العلاقات العامة، كما يتفق معها في وجوه أخرى، فكلاهما يقع في إطار واحد، ويهدفان إلى تحقيق الانسجام في علاقات الأفراد، بما يجعل هذه العلاقات أداة لتيسير المعاملات، وليست عقبة أو عبئًا عليها. ذلك أن العلاقات وسيلة إلى غاية تعقبها، فإن تعثرت الوسيلة عزّت الغاية وتعذر تحقيقها.

ولكن هذا الاتفاق والتماثل بين البروتوكول والعلاقات العامة، يجب ألا يُخفي اختلافاً جوهرياً بينهما، هو في أن البروتوكول حرفة ونظام وقواعد تمارس بشكل إجباري، ويؤدي تجاهلها إلى الإضرار بعلاقات الدول، بينما العلاقات العامة تتوجه إلى عموم الناس، ويترتب على تجاهلها تعقد العلاقات وتعثر المعاملات في قطاع معين. ويضاف إلى ذلك أن قواعد العلاقات العامة متطورة وغير محصورة، خلافا لقواعد البروتوكول بالمفهوم الرسمي، الذي استقرت عليه عبر العصور. ولا شك أن تطبيق قواعد العلاقات العامة، يُتطلب فقط في رجال العلاقات العامة. أمّا المراسم فهي قواعد

مجردة يلتزم بها كل العاملين في القطاعات، التي تنطبق فيها قواعد المراسم والبروتوكول.

العنصر الثالث:

أن قواعد البروتوكول تختلف عن مدونة السلوك conduct Code of، المألوفة في المجال الأخلاقي، سواء للأطباء، أو الرياضيين، أو المعاملات التجارية، أو العاملين في وزارات الخارجية في بعض الدول، كالولايات المتحدة.

فمدونة السلوك لها طابع أخلاقي معنوي، أمّا قواعد البروتوكول فهي تعالج مجالاً مختلفاً في السّلوكيات الدبلوماسية، وتنطبق على فئة خاصة، وتُعنى بالقواعد السلوكية الخارجية العامة، خلافًا لمدونة السلوك، التي تضع قواعد التعامل في مجال محدد، لتساعد أطرافه في الوصول إلى نتائج محددة.

فهذه القواعد مطلوبة لتسهيل الوصول إلى غاية أبعد، بينما قواعد البروتوكول مقصودة لذاتها، وهدف احترامها قد يكون غير مباشر، وهو تفادي تأثر العلاقات السياسة بمشكلات العلاقات الدبلوماسية.

العنصر الرابع:

إن تجاهل الدولة، أو الدبلوماسي، لبعض قواعد البروتوكول، قد يدفع الدولة المتضررة إلى الرد، ويتوقف الرد على نوع المخالفة، وهل تعدّ المخالفة انتهاكاً لقاعدة قانونية، أم لقاعدة من قواعد المجاملة، التي يجب أن تراعى فيها قاعدة المعاملة بالمثل. فعلى سبيل المثال، فإن الدولة قد تعمد إلى تأخير موعد تقديم السفير الأجنبي أوراق اعتماده إلى رئيس الدولة، لتعبر بذلك عن موقف غير ودي تجاه دولة السفير؛ أو قد لا تدعوه إلى الحفلات الرسمية، وليس إلى اللقاءات الرسمية؛ أو قد تعمد إلى المماطلة في ترتيب المواعيد، التي يطلبها مع المسؤولين.

وهذه التصرفات تدخل في إطار المجاملات، وعدم احترامها لا يعني انتهاك واجب قانوني محدد.

رابعاً : البروتوكول والمراسم في المجال الاجتماعي

هل من الضروري أن نذيل أي بطاقة دعوه لأي مناسبة رسمية بمقولة نرجو الحضور بالملابس الرسمية. وهل يعرف كل فرد سواء كان رجل أو امرأة ما هي الملابس الرسمية التي تصلح للمناسبة المدعو إليها؟. وهناك اعتقادات شائعة أن اللباس الرسمي للرجل يجب أن يشمل رباط العنق ويكون اللون داكناً. كما انه لم يستدل علي شكل أو لون معين للباس المرأة.

وما سبق يقودنا إلي أهمية نشر ثقافة البروتوكول وآداب السلوك أو (الإتيكيت)، حيث هناك قصور مبرر في معرفة وتداول المعرفة بهذه الأمور، ليس لدي الأفراد فقط ولكن لدى والمؤسسات العامة والخاصة.

خامساً : ملخص موجز للتعاريف والمفاهيم :

1- البروتوكول:

- عملية ترتبط بالأفراد أنفسهم حيث تمثل وتعكس تحضر وثقافة المجتمع في التعامل والتصرف مع الآخرين سواء كانوا من نفس المجتمع أو مجتمعات أخرى.
- ومع أن البروتوكول ليس له قوانين أو قواعد ثابتة إلا أنه تحكمه الكثير من الأعراف (العادات والتقاليد).
- والبروتوكول نوع من الثقافة والأدب الاجتماعي الذي يمارسه الأفراد من خلال ما يملكونه من الذوق السليم للتعامل مع الآخرين.

2- المراسم؛

- قوانين وقواعد وعادات دولية يتم الاتفاق عليها من خلال المنظمات والهيئات الدولية أو تقرها الاتفاقيات العامة بين الدول والمجتمعات المختلفة.

- وهي قواعد ترقى إلى درجة الدستور أو القوانين الدولية التي تنظم العلاقات وكيفية الاتصال والاستقبال والتعامل في اللقاءات والمناسبات المختلفة بين المجتمعات والدول.
- وهناك التزام من جميع الأطراف بتنفيذها طبقاً للشروط والخطوات والإجراءات المتفق عليها.
- ويسبب الخروج عن قواعد المراسم المتفق عليها والمعتمدة مشكلات كبيرة بين الدول والمجتمعات والثقافات المختلفة.
- وتمثل: دستور ومن التعامل والتعايش. قواعد دولية وأعراف. تنظم بها الاستقبالات والاحتفالات ذات الطابع:
  1- الرسمي والوطني (القيادات الأعلى في المجتمع).
  2- الدبلوماسي (أعضاء السلك الدبلوماسي).
  3- الاجتماعي (المؤسسات والجمعيات والأفراد).

obeikandl.com
Arab group