

نسخة أولية

اسم المساق	فن البروتوكول والدبلوماسية (PREL4212)
مدرس المساق	علي برغوت
موعد المحاضرة	طالبات// الخميس 02.00 – 04.00 // طلاب// الأحد 10.00 – 12.00
مكان عقد المحاضرة	كلية الإعلام – طلاب قاعة (341) طالبات قاعة (343)
المقرر الدراسي	مذكرة دبلوماسية العلاقات: قواعد البروتوكول، فنون المراسم، أصول الإتيكيت

وصف المساق:

يسعى مساق فن البروتوكول والدبلوماسية إلى تعريف الطالب بمفاهيم الدبلوماسية العامة، ودبلوماسية العلاقات العامة، ومهارات الدبلوماسية، بالإضافة لمفاهيم البروتوكول، وقواعده، ومجالات تطبيقها، والمراسم البروتوكولية كمراسم الاستقبال والوداع، والحفلات بأنواعها، والافتتاح، والتكريم... ، وتقديم المعارف المتعلقة بأداب السلوك الاجتماعي "الإتيكيت" كأداب المجاملات، والمراسلات والزيارات، وحق الأسبقية، والمناسبات الخاصة، والتحية والتقديم والتعارف، والتحدث والاستماع.

أهداف المساق:

يهدف هذا المساق إلى:

- تمكين الطلبة من مهارات ممارسة السلوك الاجتماعي والمهني المتحضر "أصول الإتيكيت".
- تمكين الطالب من مهارات الدبلوماسية.
- تمكين الطالب من معرفة البروتوكولات والمراسم المتعارف عليها دولياً عند تنظيم المناسبات الخاصة بأنواعها.

توزيع محتوى المادة:

التاريخ	الموضوع	تكاليفات وتدريبات
3/13	مفهوم وتاريخ وأهمية الدبلوماسية	
3/20	المولد النبوي الشريف (إجازة)	
3/27	دبلوماسية العلاقات العامة	
4/3	البروتوكول: مفهومه، ونشأته	
4/10	التسهيلات والتشهيلات والمراسم	
4/17	إتيكيت المجاملات	مجموعات عمل
4/24	إتيكيت المراسلات والزيارات	حلقة نقاشية
5/1	إتيكيت حق الأسبقية	تمرينات
5/8	اختبار نصف الفصل	*****
5/15	إتيكيت المناسبات الخاصة	حلقة نقاشية
5/22	إتيكيت التحية والمصافحة والتقديم والتعارف	تمرينات
5/29	إتيكيت الحديث والاستماع والمتابعة	تمرينات
6/5	مراسم المؤتمرات والندوات	مجموعات عمل
6/12	مراسم الحفلات (1)	
6/19	مراسم الحفلات (2)	
6/26	مراسم الاستقبال والوداع	
*****	اختبار نهاية الفصل	

دبلوماسية العلاقات العامة

قواعد البروتوكول

أصول الإتيكيت

فنون المراسم

إعداد

علي برغوت

مدرس العلاقات العامة - كلية الإعلام

جامعة الأقصى

دبلوماسية العلاقات العامة بين قواعد البروتوكول، وأصول الإتيكيت، فنون المراسم

3	المقدمة.....
5	الجزء الأول: دبلوماسية العلاقات العامة.....
5	مفهوم الدبلوماسية.....
5	دبلوماسية العلاقات العامة.....
8	دبلوماسية محترف العلاقات العامة.....
11	الجزء الثاني: البروتوكول.....
11	مفهوم البروتوكول.....
12	البروتوكول في المفهوم القانوني.....
13	نشأة البروتوكول.....
14	المراسم.....
15	التسهيلات "التسهيلات".....
16	أهم قواعد البروتوكول ومجالات تطبيقها.....
18	العلاقة بين البروتوكول والإتيكيت.....
19	الجزء الثالث: قواعد أدب السلوك (الإتيكيت) ومجالات تطبيقها.....
21	أولاً: إتيكيت المجاملات.....
22	التعاضد والتبريكات.....
25	التعزية والمواساة.....
26	الاعتذار.....
28	تبادل الهدايا.....
29	زيارة المرافق المهمة والمعتبرة للمضيف.....
30	التعاون وتقديم المساعدات.....
31	ثانياً: إتيكيت المراسلات والزيارات.....
31	المراسلات بين المؤسسات.....
33	الزيارات الخاصة، وزيارات الوفود.....
35	ثالثاً: إتيكيت حق الأسبقية.....
40	رابعاً: إتيكيت المناسبات الخاصة.....
41	إتيكيت الحفلات.....
44	إتيكيت احتفال المنزل.....
45	إتيكيت الموائد.....
51	إتيكيت الدعوة وتلبيتها والاعتذار عنها.....
53	إتيكيت المواعيد والمقابلات.....
53	خامساً: إتيكيت التحية، والمصافحة، والتقديم والتعارف.....
54	إتيكيت التحية.....
55	إتيكيت المصافحة.....
56	إتيكيت التقديم والتعارف.....
58	سادساً: إتيكيت الحديث والاستماع والمتابعة.....
58	إتيكيت الحديث.....
60	إتيكيت الاستماع (الإصصات).....
61	إتيكيت متابعة الأحداث.....
64	الجزء الرابع: المراسم والتشريفات.....
64	مراسم المؤتمرات والندوات.....
65	مراسم الحفلات.....
65	مراسم حفلات الاستقبال.....
65	مراسم حفلات الطعام.....
65	مراسم حفلات الشاي.....
65	مراسم حفلات التخريج.....
65	مراسم حفلات التكريم.....
65	مراسم حفلات الافتتاح.....
65	مراسم الاستقبال والوداع.....
65	مراسم الغزاء.....

المقدمة

تمثل النشاطات المتنوعة للعلاقات العامة في المؤسسة، الركيزة الأساسية في بناء منظومة العلاقات الإستراتيجية لها، لكون العلاقات العامة لا تكتسب للناتج الآنية التي تحققها نتيجة تفاعلاتها اليومية، بل توجه جل اهتمامها نحو تحقيق التكيف والانسجام والترابط بين المؤسسة وكافة جماهيرها، مهما تنوعت، لهذا فإنها بحاجة لامتلاك عشرات المهارات من أجل تمثيل المؤسسة بكافة توجهاتها وسياساتها واتجاهاتها، نحو الجمهور والرأي العام بأفضل صورة ممكنة.

ونظراً لأن مهمة العلاقات العامة في المؤسسة تتمثل في بناء السمعة، من خلال أنشطتها المتعددة، وبالاعتماد على دبلوماسيتها بما تتضمنه من التزام بقواعد البروتوكول، وفنون المراسم، وأصول الإتيكيت، ونظراً لأن أعمال وأنشطة العلاقات العامة ترتبط بعدد ليس بالقليل من الأطراف الرسمية، وغير الرسمية، والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية، فإنها بحاجة لإضفاء الطابع الدبلوماسي على علاقاتها مع تلك الأطراف، بذا يمكن القول بأن العلاقات العامة تمثل الجهة التي تضطلع بمجمل المهمات الدبلوماسية للمؤسسة، على صعيد التفاوض والحوار والحصول على المعلومات عن بيئة المؤسسة ورعاية مصالح المؤسسة وجمهورها الداخلي لدى المجتمع.

ويحتاج بناء السمعة إلى الكثير من المهارات، الاتصالية والإدارية من قبل العاملين في العلاقات العامة، ولكون العلاقات العامة تعتبر بمثابة واجهة المؤسسة، فالعاملون فيها هم أول وآخر من يلتقي بهم الزائر للمؤسسة، كما أن تنظيم الأحداث الخاصة من مسؤوليات العلاقات العامة، وهذه الأحداث ينبغي أن تنظم وفقاً لمراسم وبروتوكولات معينة حسب الأنظمة السلوكية المتبعة في المكان الذي تنظم فيه، ناهيك عن ضرورة الالتزام بكامل أدب السلوك، وأصول الإتيكيت. والالتزام بهذه الأنظمة ينبغي أن يشمل كافة أنشطة العلاقات العامة بدون استثناء.

وتقتضي ضرورات بناء السمعة التزام محترفي العلاقات العامة بقواعد سلوكية متينة، تلزمهم بحسن المعاملة والصدق والإخلاص في التعامل، والقدرة على إقامة علاقات ودية، بهدف كسب الثقة، وتحقيق التفاهم المشترك، وهذه السلوكيات هي نفسها السلوكيات التي دعا إليها الدين الإسلامي، وهي نفسها ما طبقة رسول الله (ﷺ) في معاملته، وتعاملته مع أصحابه، وقد أصبحت معروفة في المجتمعات بأداب الإتيكيت، وهي قواعد متفق عليها في جميع الدول، وقد تختلف [اختلافاً ليس جوهرياً] من بلد لآخر^(٥) وفقاً لظروف وعادات وقيم وثقافة كل دولة.

الجزء الأول: دبلوماسية العلاقات العامة

مفهوم الدبلوماسية

يعود أصل كلمة دبلوماسية إلى المصطلح اليوناني (Diplomatie)، وأصل معناها الوثيقة المطوية، وعندما انتقل إلى اللغة اليونانية استعمل بمعنى: الشهادة أو الوثيقة التي يتبادلها الملوك في علاقاتهم الدبلوماسية، والتي تمنح حاملها امتيازاً معيناً، والتوصية بحسن استقباله واحترامه. وقد استعملها الرومان بمعنى: يفيد الأطباع الدبلوماسية للمبعوث، وما تقتضيه هذه الصفة من الأدب والمودة، وتجنب أسباب النقد.^(٦)

استخدمت كلمة (كتاب) للتعبير عن الوثيقة التي يتبادلها أصحاب السلطة بينهم، والتي تمنح حاملها مزايا الحماية والأمان. وكلمة سفارة تستخدم بمعنى الرسالة أي التوجه والانطلاق إلى القوم، بغية التفاوض وتشق كلمة (سفارة من سفر) أو (أسفر بين القوم إذا أصلح) و(كلمة سفير هو يمشي بين القوم في الصلح أو بين رجلين).^(٧) وأخذ مفهوم الدبلوماسية يتطور بتطور علاقات الشعوب ببعضها، وتنامي وتعقد العلاقات بين الدول الدبلوماسية فأتسع مفهوم الدبلوماسية، واكتسبت معان جديدة، منها: المهنة، المفاوضات، الدهاء والكياسة، السياسة الخارجية.

وتعرف الدبلوماسية بأنها "إدارة العلاقات الدولية عن طريق المفاوضات أو طريقة معالجة وإدارة هذه العلاقات بواسطة السفراء والممثلين الدبلوماسيين فهي عمل وفن الدبلوماسيين".^(٨)

دبلوماسية العلاقات العامة

كان مفهوم الدبلوماسية الحديثة – حتى وقت قصير – يستخدم في الأوساط السياسية فقط، ويشير إلى تنسيق علاقات الدول ببعضها البعض، على مستوى الممثلات

والقنصليات، إلا أن الدبلوماسية بمفهومها الضيق والتي تعد سمة أساسية تحكم العلاقات الاعتيادية واليومية يمكن اعتبارها الطريقة المثلى لتمثيل المؤسسة، للحصول على تأييد ومساندة الرأي العام.

لذلك فإن العلاقات العامة تحرص على التزامها بكافة المبادئ الدبلوماسية التي تساعدها على كسب جميع الأطراف المرتبطة بالمؤسسة، ذلك لكون النشاطات المتنوعة للعلاقات العامة في المؤسسة، تمثل الركيزة الأساسية في بناء منظومة العلاقات الإستراتيجية لها، ولكون العلاقات العامة لا تكثرث للنتائج الآتية التي تحققها نتيجة تفاعلاتها اليومية، بل توجه جل اهتمامها نحو تحقيق التكيف والانسجام والترابط بين المؤسسة وكافة جماهيرها، مهما تنوعت، لهذا فإنها بحاجة لامتلاك عشرات المهارات من أجل تمثيل المؤسسة بكافة توجهاتها وسياساتها واتجاهاتها، بأفضل صورة ممكنة.

ونظراً لأن مهمة العلاقات العامة في المؤسسة تتمثل في بناء السمعة، فإنها بذلك تمثل الجهة التي يمكن اعتبارها بمثابة وزارة الخارجية للمؤسسة، التي تحرص على تمثيلها بصورة مشرفة لدى كافة الأوساط التي ترتبط معها بعلاقات ومصالح.

فدبلوماسية العلاقات العامة تعد علم العلاقات القائمة بين المؤسسة والأطراف الأخرى المرتبطة بها (المؤسسات الزميلة، والمنافسة، ومؤسسات المجتمع المدني، ومؤسسات الدولة، وجماهير المؤسسة على اختلافها، والمؤسسات الاجتماعية، والرأي العام....) كما أنها تحرص على تنسيق كافة العلاقات الخارجية الخاصة بالمؤسسة.

وفي خضم ذلك تلتزم العلاقات العامة بسياسة المؤسسة ومواقفها واتجاهاتها تجاه مختلف القضايا، عندما تمثل المؤسسة على الصعيد الخارجي، سواء في تعاملها أو إدارة علاقاتها أو إدارة سمعتها.

وتهتم دبلوماسية العلاقات العامة بممارسة وتقنين العلاقات الخارجية للمؤسسة، وتمثيلها بأية طريقة تراها مناسبة، سواء على صعيد المفاوضات، أو إدارة السمعة، أو إدارة الصراع أو الخلاف الناشب بين المؤسسة وأي من الأطراف المرتبطة بها.

وتعتمد دبلوماسية العلاقات العامة على الذكاء والفتنة والبراعة والحجج الإقناعية في إدارة العلاقات الرسمية بين المؤسسة والأطراف المرتبطة بها.

وحتى تجيد العلاقات العامة تطبيق الفنون والمهارات الدبلوماسية ينبغي لها أن تكون على علم ودراية واسعة بعبادات وتقاليده المجتمع الذي تعمل فيه، وفهم منظومته القيمية، وطبيعة النظام السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، والقانونية.

وترجع براعة محترفي العلاقات العامة في استخدام الدبلوماسية كأسلوب ينظم ممارستها لأنشطتها لامتلاكهم المهارات الاتصالية بفعالية عالية، ناهيك عن قواعد أدب السلوك (الإتيكيت) بالإضافة لتحليلهم بالأخلاق الحميدة، وقدرتهم على قراءة لغة الجسد بعالية.

وتعرف دبلوماسية العلاقات العامة بأنها: إطار يحكم وينظم علاقات المؤسسة بجميع الأطراف المرتبطة بها، وأحد أهم الأدوات التي تستخدمها في بناء السمعة، وتلتزم بجميع العادات والتقاليد المرعية على جميع المستويات (البروتوكولات)، والالتزام بكافة قواعد أدب السلوك (الإتيكيت) المتبعة في المجتمع الذي تعمل فيه.

لو أن بيني وبين الناس شعرة لما قطعنها إن أرخوها شددتها، وإن شدوها أرخيتها

معاوية بن أبي سفيان

وتوصف دبلوماسية العلاقات العامة إطار يغلف نشاطاتها، بما يساعدها على تمثيل المؤسسة بشكل مشرف، والخروج من المواقف الصعبة بأقل الخسائر، والسر في ذلك أن الدبلوماسي يحرص على كسب الطرف الآخر وعدم إثارتها، ويعرف كيف يحصل على ما يريد بهدوء، وبذا يتجنب الدخول في صراعات لا داعي لها، ولا يمكن أن تكون (كما يعتقد البعض) طريقة مناسبة للهروب من المواقف الصعبة.

وتعد دبلوماسية العلاقات العامة، واحترام قواعد البروتوكول، والالتزام بأدب السلوك (الإنبيكيت) وقواعد اللباقة والذوق السليم أحد أهم أدوات العلاقات العامة لبناء وحماية سمعة المؤسسة، وتعد جدار الحماية الذي يساعدها على الحفاظ على استقرار علاقات المؤسسة بجماهيرها المختلفة. وتعتبر قوة العلاقات الدبلوماسية للمؤسسة أكثر أهمية كلما توترت علاقاتها مع أي من الأطراف التي تتعامل معها.

دبلوماسية محترف العلاقات العامة

تمارس الدبلوماسية الدولية بواسطة أجهزة متخصصة، كالسفارات، والقنصليات، والممثلات، ورئيس الدولة، والوزراء، وهم أشخاص يتمتعون بصفات خاصة، ويتمتعون بامتيازات، وحصانات خاصة، وفقاً لمراتبهم، ومهامهم. بينما تمارس دبلوماسية العلاقات العامة بواسطة محترفي العلاقات العامة التابعين للمؤسسة، والمدربين على ممارسة المهام الدبلوماسية بأفضل صورة ممكنة، ولكن دونما حصانة معينة أو متعارف عليها، ولكنهم يحصلون على حصانة معنوية بحكم المهارات الدبلوماسية التي يتمتعون بها.

ودبلوماسية العلاقات العامة هو كل محترف علاقات عامة، يتولى مهمة تمثيل مؤسسته لدى المجتمع الذي تعمل فيه المؤسسة، وهو ليس ممثلاً للمؤسسة في مكان محدد، بل يمارس العمل الدبلوماسي في كافة نطاقات عمله، ولا يحصل على صفة إثبات الدبلوماسية كما هو الحال في الدبلوماسية الدولية.

الجدير بالذكر أن هناك العديد من المفاهيم الخاطئة حول الدبلوماسي، فالكثيرون يعتقدون بأنه مخادع، ويستخدم براعته في الحصول على أهدافه بغض النظر عن الآخرين، ، وفيما يلي استعراض لأهم هذه الإشكالات، وبيان لحقيقيةة الدبلوماسي:

- هناك من يعتقد بأن الدبلوماسي يحصل على أشياء غير متوقعه، أو صعوبة المنال بكلمتين برافتين، أي بالمناورة، والخداع، ولكن هذا أمر لا يساعد على

بناء علاقات من شأنها أن تدوم طويلاً، لذلك فإن محترف العلاقات العامة لا يفعل ذلك، لأنه يحرص على بناء علاقات إستراتيجية.

- المهارات الاتصالية لممارس الدبلوماسية أمر لا غنى عنه، ولا يمكن ممارسة الدبلوماسية بفعالية بدون امتلاك هذه المهارات، كمهارات الكلام، والخطابة، والقراءة، والاستماع، وقراءة واستخدام لغة الجسد

- يعتقد البعض أن الدبلوماسي مجرد شخص يحترف الكلام، ويوسعه استخدام الأكاذيب والمعلومات الخاطئة ليبقى الأمور جميلة ووردية، لكن هذا أمر بعيد كل البعد عن العمل الدبلوماسي الحقيقي والهادف. وهو شخص لبق في الكلام والأفعال، ولكن هذا لا يعني الابتذال والاحتطاط، وهو يعرف كيف يبدأ حديثه، ومتى، ومع من، ويعرف كيف يختمه، ويعرف أنسب الأساليب الواجب استخدامها حسب أنواع الناس، سواء كانوا تفصيليين أم إجمالين أم من أصحاب فكر التشابه. أي باختصار (يعرف من أين تؤكل الكتف).

- ضرورة التمتع بالمهارات السلوكية كالاستقبال والتوديع والاحتفال والمصافحة والأكل وتبادل الهدايا

- الدبلوماسي يتعامل مع المواقف بحكمه، ودون انفعال، وخبرة وفهم لأطباع ورغبات الآخرين، ولا يستخدم الاستراتيجيات الوضيعة، ويتعد عن المكر والخداع والتضليل واختلاق الأكاذيب، ويحرص على كل قيم الأخلاق والجمال في ممارسة عمله.

- ممارس الدبلوماسية يعرف كيف يخرج من المواقف الصعبة بسهولة، باستخدام مهاراته وخبراته المتعددة، ولا يكابر ولا يبالغ، ويعرف جيداً كيف يعترف بأخطائه دونما تحسب عليه. وهو واسع الثقافة، ومتعدد المعارف، ويخوض التحديات ولا يهاب الناس.

▪ الدبلوماسي دائماً يحتاج لبناء جسور الثقة بينه وبين الآخرين، لأنه بذلك يمهّد لعملية الإقناع، لأن أهم صفات الدبلوماسي أنه مقتنع، ويستطيع إقناع الآخرين بوجهة نظرة، ولكن يحظر استخدام المبررات والحجج والبراهين المبنية على خطأ، لأن تلحق الأذى بالعلاقات الإستراتيجية للمؤسسة.

▪ الدبلوماسي صاحب ذوق رفيع، يعرف كيف يتحدث، وكيف يمشي، وكيف يأكل، وماذا يرتدي، ويهتم بمظهرة العام بشكل جيد، ويحترم الرتب والمراكز، ويقدر الآخرين ويحترم وجهات نظرهم، ويحرص على إرضاء جميع الأطراف، ويراعي مشاعر الآخرين، وهو في الغالب شخص غير جارح، وباستطاعته أن يقدم انطباع جيد لدى الجميع.

▪ فيما يلي مثال يوضح براعة الدبلوماسي في الوصول إلى الاتفاق دائماً، "يوافقك الرأي على أن اللون الأحمر هو أجمل الألوان، ويمتدح هذا اللون، وإذا أخبره آخر وأخبره أن البني هو أجمل الألوان وافقه الرأي وامتدح اللون البني، وأخبر كليهما البعد الجمالي لكل لون" هذا ليس لأنه لا يمتلك رأياً، ولكن لأن مسألة الألوان ليست مسألة جوهرية بالنسبة إليه ويمكن الاختلاف عليها، وتأسيس قاعدة للصراع، بل يستخدمه لتأسيس قاعدة للوفاق، والانتقال إلى الاتفاق على الأمور الجوهرية.

وتلخص صفات الدبلوماسي فيما يلي: (v)

1. المظهر الخارجي: كالاسم واللقب الحسن، وحسن الصورة، وحسن المظهر.
2. جوهر الشخصية الدبلوماسية: فصاحة اللغة، التمكن من لغة الدبلوماسية، الأخلاق الفاضلة.
3. السلوك الدبلوماسي: احترام الآخرين، الرفق والتعفف، التعارف، الحياء والتواضع والصدق، أدب الكلام.

الجزء الثاني: البروتوكول

مفهوم البروتوكول

هو مجموع قواعد السلوك الرسمية وغير الرسمية التي تستخدمها الدول وممثلها في العلاقات مع نظرائهم. والبروتوكول الدبلوماسي يعني: مجموع القوانين والعادات والتقاليد المرعية من قبل الحكومات ووزارات الخارجية والبعثات الدبلوماسية والشخصيات الرسمية في المجتمع الدولي. أما المعنى القانوني للبروتوكول فهو: مجموعة القواعد والأعراف المرعية في العلاقات الدولية والدبلوماسية لتنظيم المناسبات الرسمية كالاستقبالات والاجتماعات والحفلات والمآدب. والبروتوكول بمعناه الواسع يعني: الدبلوماسية بمعناها الضيق، أي: اللباقة والمهارة اللتين يتحلى بهما الإنسان في علاقاته الاجتماعية. كما يعتبره البعض مرادفاً للمراسم والتشريفات. (vi)

ويفهم مصطلح البروتوكول على أنه مجموعة القواعد السلوكية المتحضرة. أو نظام يتفق عليه في السلوك، أو التنفيذ. ويعرف بأنه ملحق المعاهدة أو أدواتها التنفيذية.

ويعرف البروتوكول بأبسط معانية بأنه مجموعة من القوانين والعادات والتقاليد والسلوكيات المتفق عليها في المجتمعات. ويهدف بالدرجة الأولى إلى تعزيز قيم السلوك المتحضر، على اعتبار أنه مجموعة من العادات والتقاليد التي تعارف عليها مجتمع بعينه، ويلتزم بها بغية تقديم صورة إيجابية. والواقع أن البروتوكول هو مجموعة من السلوكيات الراسخة والمستقرة في حياة الناس، في أعمالهم، ونشاطاتهم اليومية، وفي معظم الأحيان، وفي جميع المواقف.

والنتيجة الحتمية للالتزام بقواعد البروتوكول هي تقديم صورة إيجابية عن صاحبها، واحترام وتقدير الآخرين، إنزالهم منازلهم، واحترام مكانتهم سواء على مستوى الحياة العامة، أو أثناء العمل.

وتعد قواعد السلوك المتحضر أمر أساسي ومهم في حياة الناس وفي مختلف المواضيع، لأنها ترمي إلى نشر الرقي في المجتمع، وتعزيز مشاعر الود والألفة بين أعضائه، ومن ناحية أخرى تعمل على حماية منظومة العلاقات الخاصة بالمؤسسة.

ويعني البروتوكول في المصطلح الدارج، التقليد أو القاعدة، كما تعنى كلمة "تيكيت" الذوق ومراعاة شعور الآخر. وقد نشأ المصطلح بشكل عام، في إطار عملية وضع قواعد السلوك الضروري عند المجتمعات المتحضرة، أو عند الطبقة الراقية في هذه المجتمعات. ثم تطور استخدام المصطلح 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 وفي المنظمات والمؤتمرات الدولية.^(vii) ومن ثم أصبحت قواعد البروتوكول واحدة من أهم أدوات دبلوماسية العلاقات العامة، التي تعتمد عليها في تعزيز وتطوير وتنمية علاقات المؤسسة بكافة الأطراف المرتبطة بها.

وفي هذا الإطار يتأكد بأنه كلما اتسع نطاق معاملات وعلاقات المؤسسة، كلما أصبحت قواعد السلوك القائمة على المجاملة والذوق أكثر استخداماً.

البروتوكول في المفهوم القانوني

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 أموراً مكملة للمعاهدة، مثل البروتوكولات الملحقة بالعهدين الدوليين، للحقوق السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية لعام 1966. فقد أُلحق بكل عهد بروتوكول خاص بالتسوية السلمية للمنازعات، كما أُلحق بروتوكول اختياري باتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية لعام

1961، بشأن تسوية ما ينشأ من منازعات، حول تفسير هذه الاتفاقية وتطبيقها. والبروتوكول، في هذه الحالة، مستقل وليس مكملاً للاتفاقية. وقد يتم تدارك بعض النقص في المعاهدة، في بروتوكول يُبرم بعد تاريخ إبرامها الأول بسنوات، ومثال ذلك بروتوكول 1967 المكمل لاتفاقية جنيف الخاصة باللاجئين، المبرمة عام 1951، والملحقان الدوليان المبرمان عام 1977، المكملان لاتفاقيات جنيف الأربع لعام 1949، ويمثل هذان الملحقان، أو البروتوكولان الأول والثاني، تطويراً وإكمالاً للاتفاقيات الأربع.^(viii)

وقد كانت كلمة بروتوكول إحدى الكلمات المرادفة لـ"معاهدة"، مع فارق واحد وهو أن البروتوكول أقل مرتبة، أو ملحق فقط أو منفذ للمعاهدة، في الوقت الذي كان فيه العرف يجري على التمييز بين المعاهدة Treaty، والاتفاقية Conventio، والاتفاق Accord، والميثاق Charter، والعهد Covenant والبروتوكول، والوفاء Entente.^(ix)

نشأة البروتوكول

لا يوجد هناك ميثاق أو دستور مكتوب لقواعد البروتوكول، هي مجموعة من العادات والتقاليد والممارسات والسلوكيات المتفق عليها، والتي تم توارثها وتناقلها عبر الأجيال المتعاقبة، لحضارات مختلفة، تم الاستقرار والاتفاق عليها، ومن ثم الالتزام بها.

وعلى الرغم من عدم توثيق قواعد البروتوكول بشكل تفصيلي ومقتن، إلا أن الالتزام بها أصبح ضرورة ملحة لكل من يعمل في مجال العمل الدبلوماسي، سواء الدبلوماسيين، أو محترفي العلاقات العامة، أو المفاوضين ... الخ .

وتوصف الممارسات البروتوكولية بأنها ممارسات يومية لا تقتصر معرفتها على المهنيين، بوصفها ممارسات يومية تحرص إدارات المراسم في الوزارات المعنية،

كرئاسة الدولة ورئاسة الوزراء، وبشكل أخص وزارة الخارجية، على توارثها وتناقضها، بل وطبع دليل موجز بأهمها.

إن مراعاة قواعد البروتوكول أثناء التعاملات الرسمية وغيرها ليس مجرد أمر مستحب، بل هو أمر ضروري وملزم وفقاً لفلسفة العلاقات العامة، وإغفالها قد يتسبب بحرج شديد، أو مشكلات في بعض الأحيان. "بحيث يترتب على إغفالها [قواعد البروتوكول] أحياناً أزمات حادة في علاقات الدول، ... ولذلك بدأت مرحلة العناية المكثفة بها".^(x)

المراسم

أصبحت قواعد البروتوكول قواعد متفق عليها على مستوى العالم، على الرغم من أن جزء كبير منها ما يزال يحمل السمة المحلية، وهذا أمر راجع لنسق العادات والتقاليد والثقافة السائدة لكل دولة، فمثلاً، تقتضي التقاليد الدبلوماسية الفرنسية استقبال الرئيس الفرنسي لضيوفه من خارج فرنسا على باب قصر الإليزيه، بينما في دول أخرى يكون الاستقبال في المطار، بما يؤكد أن القواعد البروتوكولية مرنة وليست جامدة، فهي ليست قوانين عالمية، إنما تخضع لنمط العادات والتقاليد، وتطورها في المجتمعات على اختلافها، ولكن بشرط أن لا تكون مخلة بقواعد أدب السلوك العامة.

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 هذه 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.^(xi)

وتعرف المراسم بأنها القواعد أو التقاليد المرعية في تنظيم الأحداث الخاصة. وتقترب المراسم بالتشريفات، فكليهما مرتبط بالآخر، فالمراسم ترتبط بأحداث يتفاعل خلالها

أفراد من مستوى وطبقة معينة، وهؤلاء الأفراد بحاجة لمن يستقبلهم ويرحب بهم، أو بعبارة أخرى التشرف بهم، لذا اقترن كلا المفهومين ببعضهما البعض.^(xii)

وعادة ما يكون في المؤسسات الكبيرة (سواء حكومية كوزارة الخارجية أو غير ذلك) إدارة تسمى إدارة المراسم والتشريفات، وتضطلع بكافة المهمات المرتبطة بالالتزام والإلزام بالقواعد والتقاليد المرعية في تنظيم الأحداث الخاصة، مثل:

- ترتيب وتنظيم وإعداد برامج زيارات الوفود.
- استقبال وتوديع ومرافقة الشخصيات والوفود.
- إعداد قوائم الأعياد والمناسبات، لتقديم التهاني.
- إعداد الترتيبات اللازمة للحفلات بأنواعها ومآدب الطعام، والمؤتمرات والندوات.
- تحديد نظام الأسبقيات.
- الإشراف على كل ما له علاقة بالقواعد والتقاليد المراسيمية في المناسبات الخاصة.

التسميات "التشهيلات"

تحتوي كل إدارة للمراسم والتشريفات قسم يسمى: قسم التشهيلات، يعمل على المساعدة في تقديم الخدمات والتسهيلات، وتسريع إنجاز الخدمات "التشهيلات" سواء للشخصيات أو للوفود، وفي بعض الأحيان للعاملين في المؤسسة، مثل: استصدار جوازات السفر، والحصول على تأشيرات الدخول والخروج، وتقديم خدمات التوصيل، والنقل، والشحن ... الخ.

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 نقاط أساسية كالآتي:

1. إن البروتوكول ينصرف إلى الجزء الرسمي الإجمالي، كما ينصرف إلى قواعد الذوق العامة والمألوفة، في مجال العمل الدبلوماسي والعمل الرسمي بين الدول، ولذلك فإن الإخلال بالجزء الرسمي يؤدي حتماً إلى إضرار في مجمل العلاقات الدبلوماسية، وربما السياسية أيضاً 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.

2. 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 عبئاً عليها. ذلك أن العلاقات وسيلة إلى غاية تعقبها، فإن تعثرت الوسيلة عزت 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، خلافاً لقواعد البروتوكول بالمفهوم الرسمي، الذي استقرت عليه عبر العصور. ولا شك أن تطبيق قواعد العلاقات العامة، يُطلب فقط في رجال العلاقات العامة. أمّا المراسم فهي قواعد مجردة يلتزم بها كل العاملين في القطاعات، التي تنطبق فيها قواعد المراسم والبروتوكول.

3. أن قواعد البروتوكول تختلف عن مدونة السلوك Code of conduct، 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 السلوكيات الدبلوماسية، وتنطبق على فئة خاصة، وتُعنى بالقواعد السلوكية الخارجية العامة، خلافاً 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 السياسية بمشكلات العلاقات الدبلوماسية.

4. 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 courtoisie، التي يجب أن تراعى فيها قاعدة المعاملة بالمثل reciprocite. فعلى سبيل المثال، فإن الدولة قد تعتمد على تأخير موعد تقديم السفير الأجنبي أوراق اعتماده إلى رئيس الدولة، لتعبر بذلك عن موقف غير ودي تجاه دولة السفير، أو قد لا تدعوهُ إلى الحفلات الرسمية، وليس إلى اللقاءات الرسمية، أو قد تعتمد على المماطلة في ترتيب المواعيد، التي يطلبها مع المسؤولين. وهذه التصرفات تدخل في إطار المجاملات، وعدم احترامها لا يعني انتهاك واجب قانوني محدد.

العلاقة بين البروتوكول والإتيكيت

يمكن القول أن البروتوكول أمر يتعلق عموماً بالإجراءات والتنظيم، في حين أن الإتيكيت أو آداب السلوك يتعلق بتنفيذ التفاصيل وكيفية الالتزام بها، وإذا كان البروتوكول يقتضي الالتزام باللباس الرسمي في حفلة رسمية تدعى إليها فإن التفاصيل المتعلقة بنوع اللباس الرسمي بما في ذلك اللون والطرز ونوعية القماش هي أمور تدخل في باب الإتيكيت، وإذا كنت مدعواً إلى عشاء يقيمه شخص رفيع المستوى فالبروتوكول يقتضي التقيد بالموعد وقيمة صاحب الدعوة لكنّ كيفية أداء التحية كعدم التقبيل أو عدم الضغط على اليد بقوة وغير ذلك يندرج في مجال الإتيكيت، فالعلاقة إذاً بين البروتوكول والإتيكيت هي العلاقة ما بين العام والخاص أو بين الممثل والتفصيل. (xiii)

إن مراعاة القواعد البروتوكولية لا تقتصر فقط على العلاقات الدبلوماسية بين الدول، والحكام، والرؤساء، والمسؤولين، والسفراء، وقناصل الدول، والمناسبات الرسمية، وعلى مستوى المجتمعات الراقية فحسب، كما يعتقد البعض، بل تمتد لأن تحكم النظام العلائقي على المستوى الاجتماعي، والمستوى المهني، فكثيراً ما تجد مؤسسة ما تعد استقبالاتاً يناسب مع منزلة الزائر، وتجد الأسرة تستعد لاستقبال كبير في حال أن استضافت أسرة رب العمل مثلاً، وتعد استقبالاتاً أقل في حالة استضافة قريب أو جار معتاد على زيارتها.

الجزء الثالث: قواعد أدب السلوك (الإتيكيت) ومجالات تطبيقها

تمثل منظومة علاقات المؤسسة بمختلف جماهيرها جزءاً مهماً ومعتبراً من مهنة العلاقات العامة، لدرجة أن محترفي العلاقات العامة يمضون جل أوقاتهم في الأنشطة الاتصالية الهادفة إلى تكوين وتعزيز علاقات المؤسسة بجماهيرها، وأثناء ذلك، فإن المحترفين يتقنون أنشطتهم الاتصالية باعتبارهم دبلوماسيون من الدرجة الأولى، ويلتزمون بقنون الإتيكيت، والبروتوكولات المتعارف عليها، ومراسم في تنفيذ الأنشطة والفعاليات المختلفة، بما تحمله من معاني دلالات سامية، ومحترمة ومعتبرة لدى الآخرين، بكونها سلوكيات تهدف إلى مراعاة واحترام وتقدير الآخرين، إنكار الذات، وتعبير عن نبيل وشهامة وأخلاق الملتزم بها.

فالصفات التي يتمتع بها محترفو العلاقات العامة، تعتبر هي نفسها الصفات والقيم الأخلاقية الأساسية لممارسة فنون الإتيكيت، وما تتضمنه من مجاملات، ولياقة، ونبيل وشهامة، وأخلاق حميدة، والتي تدل في مجملها على فروسية الملتزم بها، وذوق رفيع تمتع به.

فالناس تحب أن نعامل بطريقة محببة، وتحب أن تحظى بالاحترام والتقدير اللائقين من طرف الآخرين، وكذلك يحترمون صفاتهم ومكانتهم ومنزلهم، ولا يقبلون التنازل عنها في بعض الأحيان. والالتزام بالعلاقات العامة بأصول الإتيكيت، والبروتوكولات المتعارف عليها يساعد بدرجة كبيرة على إنزال الناس منازلهم، وتقديرهم واحترامهم، والقاعدة الذهبية في هذا الأمر هي: عامل الناس كما تحب أن تعامل. أي حاول أن تقدر الموقف كما تراه، وتخيل في كل موقف، الطريقة التي تحب أن تعامل بها، واعمل على أن تعامل الآخرين بهذه الطريقة، أي الطريقة التي تحبها أنت.

ولأن الأشخاص عادة يحبون أن يعاملوا باحترام، وتقدير، فالعلاقات العامة توفر لهم ذلك، فإن مسألة كسبهم، والحصول على رضاهم ومحبتهم، تصبح مسألة غاية في السهولة وهذا الأسلوب يعد واحد من أهم الأساليب المستخدمة في الإقناع، ويسمى

بالمقدمات الإقناعية، وبذا تصبح عملية الإقناع أكثر سهولة، وفرص التواصل تحقق نتائج أكيدة.

إن الالتزام بأداب السلوك والمعاشرة، والتصرف بلباقة عند التعامل له بالغ الأثر على الأشخاص الذين يتم التواصل معهم، وبذا تسهل عملية كسب ثقة واحترام وتقدير هؤلاء الأشخاص ليس للشخص فحسب، بل يمتد هذا الأثر ليطال للمؤسسة، والعاملين فيها أيضاً، والأمر بالطبع سينعكس إيجاباً على السمعة.

إن الالتزام بأصول الإتيكيت ليست مسألة معقدة، أو علم يستعصى فهمه أو يصعب تطبيقه، فهي مجرد سلوكيات اجتماعية يعرفها الجميع، والبعض يمارسها يومياً دون أن يدرك أنه يتصرف بطريقة تتناسب مع أصول الإتيكيت، ويلتزم بقواعد البروتوكول المتفق عليها على المستوى الاجتماعي. أما على صعيد الممارسات المهنية في مجال العلاقات العامة، ومجال العلاقات الدبلوماسية، فإنه لا مجال للتجربة والخطأ في ممارسة أصول الإتيكيت، والالتزام بقواعد البروتوكول، لأن الخطأ فيها قد يكلف المؤسسة كثيراً، وقد يتسبب في توتر العلاقات، نتيجة عدم شعور الأطراف بعدم الاحترام أو التقدير، لذلك ينبغي لمحترف العلاقات العامة أن يعرف كل كبيرة وصغيرة، وكذلك صغائر الأمور المتعلقة بأصول الإتيكيت، وقواعد البروتوكول.

لا تقتصر أصول الإتيكيت، وقواعد البروتوكول، على مجال العمل الدبلوماسي الدولي فقط، إنما على صعيد العلاقات الدبلوماسية سواء لمؤسسة صغيرة أو كبيرة، أو حتى على مستوى علاقات الأفراد ببعضهم، ضمن منظومة العلاقات الإنسانية التي يكونها الفرد طوال حياته، وحتى العلاقات التي تحكم أفراد الأسرة الواحدة، فيمارسها الفرد مع أهله داخل المنزل، ومع جيرانه، وأقربائه، وأصدقائه وزملاءه في المدرسة أو الجامعة أو العمل، وكذلك تحكم علاقاته الرسمية مهما كان طابعها. فقد ضمت الثقافة الإسلامية موروثاً عظيماً من قواعد المجاملات واللباقة وأدب السلوك، وكذلك الأمر في عادات وأنماط وتقاليد شعوب أخرى كثيرة.

ويعرف الإتيكيت أو (أدب السلوك الاجتماعي) بأنه أدب التعامل والسلوك، والمعاشرة، والتصرف بلباقة، وفن الخصال الحميدة أو المجاملة، التي تعد فن الإرضاء كي تعطي فكرة حسنة عن صاحبها. (xiv)

وتمثل آداب المجاملة وفن الإتيكيت قواعد غنية وثرية لا تترك مجالاً وإلا وتطرفت إليه، فهي قواعد تحكم جميع تعاملات الشخص، وسلوكه، وترتقي بحياته للأفضل، وتنقله لمستوى عال من الرقي والتحضر، وتقدم صورة إيجابية عنه لدى الآخرين.

تهتم الجزئية التالية باستعراض أهم قواعد الإتيكيت؛ التي ما زالت في طور السلوكيات غير المقننة، ولكنها ضمن السلوكيات المتعارف عليها اجتماعياً، وتنسجم مع حاجة المؤسسات على اختلافها، في تكوين وبناء منظومة علاقات مميزة، تساهم بشكل فاعل في بناء السمعة:

1. إتيكيت المجاملات.
2. إتيكيت المراسلات والزيارات.
3. إتيكيت حق الأسبقية.
4. إتيكيت المناسبات الخاصة.
5. إتيكيت التحية، والمصافحة، والتقديم والتعارف.
6. إتيكيت الحديث والاستماع والمتابعة.

أولاً: إتيكيت المجاملات

باعتبار المؤسسات – على اختلافها – عضواً أساسياً في المجتمع الذي تنشط فيه، فإنها كأى عضو صالح في المجتمع تهتم بمجاملة جميع جماهيرها – بدون استثناء، ومهما تنوعت – ولا تقتصر في مجاملاتها على فئة أو قطاع أو مركز بعينه، دون الآخر، إنما هي نشاط أساسي تلتزم به العلاقات العامة مع الجميع، وفي جميع المناسبات. وتأخذ المجاملات صوراً وأشكالاً متعددة، منها:

1. التهاني والتبريكات.

2. الزيارات.

3. التعازي.

4. تبادل وتقديم الهدايا والتذكارات.

5. الاعتذارات.

6. تقديم المساعدة.

(1) التهاني والتبريكات

عادة ما يتبادل الناس التهاني والتبريكات فيما بينهم في الأعياد الوطنية، والدينية، وفي المناسبات المهمة كالخطوبة والزواج، والميلاد، والحصول على عمل جديد، أو للنجاة من حادث، أو من مصيبة...، وهناك عدد كبير جداً من المناسبات التي تحتاج للتهنئة، تحرص العلاقات على حصرها، ومتابعة شئون كل الجماهير ومعرفة أحوالهم، ومناسباتهم، وفيما يلي أبرز المناسبات التي تستوجب تقديم التهاني والتبريكات في فلسطين:

الأعياد الدينية:

1. عيد الأضحى

2. عيد الفطر

3. عيد الميلاد المجيد 12/25

4. عيد الفصح

5. عيد القيامة

المناسبات الدينية:

1. المولد النبوي الشريف

2. رأس السنة الهجرية

3. حلول شهر رمضان المبارك

4. الإسراء والمعراج

5. عاشوراء

6. رأس السنة الميلادية

المناسبات السعيدة

1. الشفاء

2. الحج والعمرة

3. السفر والعودة

4. التخرج والنجاح

5. الخطوبة والزواج

6. الفوز في الانتخابات

7. الحصول على جائزة

8. أعياد الميلاد والزواج

9. شراء منزل أو سيارة ...

10. الحصول على درجة علمية

11. الحصول على وظيفة والترقية والعلو

ويجب على إدارات العلاقات العامة في المؤسسات على اختلافها أن تحتفظ بقوائم للأعياد والمناسبات الدينية للمجتمع الذي تعمل فيه، وقوائم خاصة بالمناسبات السعيدة، والمناسبات الوطنية، والدولية، وذلك لضمان التواصل مع مختلف جماهيرها بتقديم التهاني والتبريكات. ليس هذا فحسب، بل ينبغي الاحتفاظ بقوائم مماثلة لأعياد ومناسبات الدول والمجتمعات التي تتواصل معها المؤسسة، وترتبط معها بعلاقات من أي نوع، وتلك الدول التي لها ممثلات في الدولة التي تعمل فيها المؤسسة، من أجل مجاملتها وتقديم التهاني لها في مناسباتها، لأن ذلك من شأنه أن يزيد من فعالية علاقة المؤسسة بتلك الممثلات.

ولا تقتصر المجاملة بتقديم التهنئة على الأعياد والمناسبات فقط، بل يمتد لمجاملة المؤسسات الأخرى (كالمؤسسات الزميلة، أو تلك التي تعمل في نفس المجتمع أو حتى في مجتمعات أخرى وترتبط معها بعلاقات من أي نوع) في العديد من المناسبات أو

الأحداث أو الإنجازات التي تمر بها في حياتها تستوجب تقديم التهاني والتبريكات لها، وفيما يلي أبرز هذه المناسبات:

1. افتتاح فرع، أو بدء العمل ببرنامج جديد.
2. بدء العمل في خط إنتاج جديد.
3. تأييد قرار أو موقف إيجابي مؤثر.
4. نجاح المؤسسة في مشروع معين.
5. النجاة من مصيبة ألمت بالمؤسسة.
6. انتخاب أو تعيين مجلس إدارة جديد.
7. التهنة بالنجاح في التغلب على محنة أو أزمة.
8. حصول المؤسسة على جائزة.
9. حصول المؤسسة على شهادة جودة.
10. حصول المؤسسة على صفة مميزة.
11. اندماج شركتين أو أكثر.
12. نجاح الشركة في تحقيق نسبة مبيعات أو أرباح عالية.

وتجدر الإشارة إلى أن التبريكات والتهاني بالإضافة لكونها أسلوب فعال لبناء وتطوير العلاقات، فإنها تعتبر أيضاً فرصة ملائمة وأسلوب مميز لتجاوز الخلافات، أو عقد الصلح بين المتخاصمين. ومن حالات الخصام التي يمكن للتهاني والتبريكات أن تعالجها، خاصة في الأعياد الدينية:

1. خلافات العمل.
2. خصام بين زميلين.
3. تعصب أحد الزملاء.
4. الصراع والمنافسة الحادة على منصب.

أشكال التهنة

يمكن تقديم التهنة بعدة طرق، ويعتمد اختيار الطريقة على عدة أمور، منها قوة العلاقة بين المهني ومتلقي التهنة، كل منهما، وطبيعة المناسبة، ومكانة المهني ومتلقي التهنة، ومن طرق التهنة المألوفة، ما يلي، مرتبة حسب أفضليتها لمتلقي التهنة:

1. التهنة بالزيارة (شخصية أو وفدية).
2. التهنة بتقديم الهدايا والتذكارات.
3. التهنة في الصحف.
4. التهنة بإرسال باقات الزهور.
5. التهنة بإرسال البطاقات المخصصة.
6. التهنة بالرسائل البريدية والإلكترونية.
7. التهنة بالهاتف.
8. التهنة برسائل المحمول.
9. التهنة بالاحتفال.
10. التهنة بأكثر من طريقة مما سبق.

(2) التعزية والمواساةة

تعتبر المناسبات المؤلمة فرصة للمجاملة وللتعبير عن المساندة والتعاطف والتكافل والتضامن مع الشخص المكلوم، فعادة ما يتم تعزية الأشخاص التي فقدوا أشخاصاً أعزاء عليهم، أو أشياء عزيزة، وتعتبر المجاملة في المناسبات الأليمة أكثر أهمية وضرورة التهنة في المناسبات السعيدة. ويفضل أن يتم تقديم التعازي بشكل متساو للجميع، بغض النظر عن المكانة، وذلك لكون الأحداث المؤلمة تتطلب مؤازرة ومساندة من الزملاء والمعارف والأصدقاء أكثر من الحصول على المشاركة والمساندة في المناسبات السعيدة.

وجرت العادة أن تلتزم المؤسسات بتقديم التعازي عندما يتعرض المكلوم لحادث فقدان أحد من الأقارب من الدرجة الأولى، وهناك مؤسسات تهتم بتقديم التعازي في حالة فقدان أقارب من الدرجة الثانية أو حتى الثالثة، وهذا أمر محبب، لأنه يشعر الآخرين بأن هناك من يهتم بمشاعرهم، مهما كانت درجة الحزن.

ويذكر أن التعزية لا تقتصر على وفاة أحد الأقارب أو الأعمام، إنما تمتد لتشمل التعزية في المواقف والأحداث المؤلمة، مهما كانت، كالتعرض لخسارة مالية، سواء كان شخصاً أو مؤسسة أو دولة، أو التضمر نتيجة التعرض لكارثة، أو تكبد الخسائر نتيجة التعرض لحادث، (مثل: تحطم سيارة، انهيار منزل، نشوب حريق والتسبب بخسارة، خسارة أشياء محببة ...).

وتقدم التعزية بعدة أشكال، أهمها وأفضلها (في حالات الوفاة) المشاركة في تشييع الجثمان، أو إيفاد وفد يمثل المؤسسة، محملاً بأكليل الزهور، لتعزية المكلوم، تليها الزيارة بهدف تقديم المساندة المباشرة، وهي أفضل ما يتمناه المكلوم، لكونها تساعد على التخفيف من وطأة الألم، أما إرسال بطاقات التعزية، أو التعزية بالهاتف، فهي ليست مقبولة أو محببة في مجتمعنا العربي، وخصوصاً في المجتمع الفلسطيني.

وعند الزيارة لا يكفي مجرد الجلوس لدى المكلوم، بل ينبغي تبادل أطراف الحديث معه، مع الأخذ بعين الاعتبار عدم إثارة أجزائه، بل يكفي ببعض العبارات القصيرة التي تعبر عن الأسف على خسارته، وبدون مبالغة، وهناك الكثير من العبارات التي يمكن استخدامها في المآسي.

(3) الاعتذار

باعتماد المؤسسة شخصية اجتماعية اعتبارية، واعتبار أن من يديرها هم بشر، ومن سمات البشر ارتكاب الأخطاء، لذا فإن المؤسسات ليست بمنأى عن اقتراف الأخطاء، فمن الممكن أن تتسبب في خسارة مؤسسات أخرى، خاصة وأن المنافسة بدأت مؤخراً تأخذ طابع أكثر حدة عن ذي قبل، خصوصاً في ظل العولمة، وما أفرزته من اندماجات

واتحادات بين كبريات المؤسسات، مما تسبب في إلحاق خسائر كبرى بالشركات الصغرى، وتصل هذه الخسائر في بعض الأحيان إلى انهيار كامل لبعض الشركات.

ويمكن للمؤسسة أن تتسبب في إلحاق ضرر (غير مقصود) بإحدى جماهيرها، أو قد تصدر عنها تصريحات إعلامية خاطئة أو مسيئة لأطراف أخرى، أو اتباع إجراءات جديدة غير محسوبة تضر بمصالح قطاع ما من الجماهير، ... كل هذه المواقف تتطلب من المؤسسة تقديم الاعتذار للجهة أو للقطاع الذي وقع عليه الضرر، وهذا الاعتذار لا يعيب المؤسسة، ولا ينقص من قدرها أو مكائنها، بل هو أمر ضروري لإعادة الأمور إلى سابق عهدها. ويشترط عند تقديم الاعتذار، تقديم التزامها بإتهاء الضرر الذي حدث.

ويتخذ اعتذار المؤسسة عدة طرق، ويتم اختيار الطريقة حسب درجة الضرر الذي تعرض له الطرف الآخر، منها:

1. زيارة الطرف المتضرر في مكانه، وتقديم الاعتذار بشكل مباشر.
2. إرسال الاعتذار عبر رسالة بريدية خاصة، أو عبر البريد الإلكتروني.
3. إرسال رسالة اعتذار مع باقة زهور عبر وسيط ذو مكانة معتبرة لدى الطرفين.
4. مقابلة المتضرر لدى وسيط، أو في مكان محايد، وتقديم الاعتذار بشكل مباشر.

وترجع أصول دبلوماسية الاعتذار على مستوى المؤسسات إلى دبلوماسية الاعتذار على مستوى الدول التي ظهرت مؤخراً، نظراً لجرأة بعض الدول وإقبالها على تقديم الاعتذار لشعوب أخرى تسببت في إلحاق الأذى والضرر بها، مثل: "اعتذار اليابان لدول جنوب شرق آسيا، عما ألحقته بها خلال الحرب العالمية الثانية، واعتذار الولايات المتحدة والأمم المتحدة لتوتسي رواندا عام 1999، بسبب المذابح التي تعرضوا لها عام 1994، واعتذار الأمريكيين والكنديين والأستراليين لأصحاب البلاد الأصليين من الهنود الحمر".^(xv)

(4) تبادل الهدايا

تهادوا تحابوا، قول للنبي صلى الله عليه وسلم ، ويعد تبادل الهدايا من أهم صور المجاملات المتعارف عليها في جميع الثقافات، وتقترن الهدية عادة بالمناسبات المختلفة،^(xvi) والهدف منها التعبير عن مشاعر المحبة والألفة. ولا يجوز أن تقدم الهدايا من أجل تحقيق أهداف ومصالح خاصة، لأنها إذا اتسمت بالطابع المصلحي فقدت الهدف الحقيقي منها، خاصة وإن شعر متلقي الهدية بذلك، وهنا ستأتي الهدية بمرود سلبي، إذ سيُشعر بأنه ليس مهماً، أو مقدراً من طرف الهادي، بل سيُشعر بالدونية، ومن الخطأ أن يتم التعامل معها على أنها رشوة. فالهدية هي تعبير عن الألفة والمحبة والمودة، والرغبة في توطيد العلاقة من طرف مقدم الهدية، وينبغي أن تظل في هذا الإطار.

وتعرف الهدية بأنها سلوك طوعي، ولكن هناك من الهدايا ما تكون شبه إجبارية، ففي حالة نهاية خدمة موظف ما بالمؤسسة، من العيب أن لا يقدم له هدية، إذ أنها تعتبر كمكافأة نهاية خدمة.

مواقف التهادي:

1. في المناسبات السعيدة.
2. من أجل الاعتذار.
3. للتعبير عن الامتنان.
4. عند نهاية خدمة موظف.
5. عند الزيارة.

اعتبارات أدب السلوك الاجتماعي تراعى عند التهادي

1. التعامل مع الهدية على أنها تعبير عن الألفة والمحبة والمودة.
2. تقديم الهدية بنية خالصة، وقلب صاف، لا غرض من ورائها إلا إشاعة الود.
3. عدم التعامل مع الهدية على أنها واجب إجباري، وتقديمها عن قناعة.

4. لا بأس من تقديم الهدايا في غير المناسبات.
5. عدم التبادلية، وعدم انتظار تلقي هدية لتقديم هدية كرد.
6. عدم التكلفة الزائد في الهدية.
7. اختيار الهدية المناسبة للشخص والمناسبة.
8. تقديم الهدية التي يحبها المهدى إليه، وليس تلك التي يحبها مقدم الهدية.
9. تقديم الهدية بغلاف مناسب وجميل.
10. إرفاق البطاقة الشخصية مع الهدية، ويكتب عليها بعض الكلمات المعبرة.
11. لا يفضل أن تفتح الهدية أمام مقدمها.
12. عند رد الهدية لا يتم اختيار نفس الهدية التي تم تلقيها.

ولا تقتصر الهدايا على الأشياء المادية، وإنما تمتد للأشياء ذات القيمة المعنوية، كالزهور، ويعتبر تقديم الأوسمة والدروع الخاصة بالمؤسسة كنوع من الهدايا وربما تكون في بعض الأحيان أكثر قيمة واعتبار من الهدايا الأخرى، ويتم تقديمها عادة عند التكريم أو عند استقبال شخصيات اعتبارية ذات مركز أو مكانة رفيعة للمؤسسة.

(5) زيارة المرافق المهمة والمعتبرة للمضيف

يحب الناس الأشخاص الذين يهتمون بالأشياء التي لها مكانة عالية في نفوسهم، وكذلك الأمر بالنسبة للمؤسسات، فإن الضيف عندما يبدي اهتمام بمرافق المؤسسة، ويرغب بزيارتها على سبيل المجاملة، فإنه يحظى بالمزيد من الحب والاحترام والتقدير، ويعتبر هذا التقليد تقليداً مقتبساً من رؤساء وملوك الدول، فمثلاً، عندما يزور رئيس إحدى الدول فلسطين، ويطلب زيارة ضريح الزعيم الراحل ياسر عرفات، فإن الزائر يحظى بحب وتأييد أكبر من قبل الدولة والمواطنين أيضاً، ذلك لما يمثله شخص هذا الزعيم في نفوسهم.

وكذلك الأمر بالنسبة للمؤسسات، فإنها دائماً ما تفخر بإجازاتها، وتنفق العلاقات العامة فيها مبالغ كبيرة لأجل تعريف جماهيرها بها، فما بالك عندما يولي زوار

المؤسسة اهتماماً بإنجازاتها ومرافقتها، هنا سيكون الاحترام والمودة والحقاوة بطريقة حميمية أكثر. ولكن في غالب الأحيان، لا تقوت إدارة العلاقات العامة مثل هذه الفرص، وتحرص هي بالمبادرة بدعوة الزوار والوفود بزيارة الأماكن المهمة، ولا يفضل أن يعتذر الزائر أو الوفد عن زيارة هذه الأماكن، مثل: خطوط الإنتاج الخاصة بالمؤسسة، وإنجازات المؤسسة على أرض الواقع، وأفرع المؤسسة.

(6) التعاون وتقديم المساعدات

تمثل المؤسسات على اختلافها أعضاء فاعلة في المجتمع، وكل مجموعة من المؤسسات أو الشركات التي تعمل في نفس المجال، أو في نفس القطاع، تمثل مجتمعاً صغيراً وخصوصاً، لا علاقاتها ببعض من سمة الزمالة، خاصة تلك المؤسسات غير الربحية، التي تعمل في مجال خدمة المجتمع.

عندما تتعرض مؤسسة ما لأزمة أو كارثة، أو وضعية خاطئة، فإنه من الشهامة والفروسية وكرم الأخلاق المبادرة بمد يد العون لتلك المؤسسة، نم طرف المؤسسات الزميلة، وذلك التزاماً منها بالمسؤولية الاجتماعية، والأخلاقية، ولمساعدتها على الخروج من المأساة التي تلم بها.

وتستخدم عملية تقديم المساعدات للتعبير عن حسن نوايا المؤسسة تجاه المؤسسة المتضررة، ومن ناحية ثانية سوف تحصل المؤسسة المقدمة للمساعدة على كل الاحترام والتقدير، سواء من الرأي العام، أو من المؤسسة المتضررة، وبذلك ستكون قد نجحت في تكوين علاقات متميزة معها، والمحصلة النهائية الارتقاء بمستوى السمعة على صعيد المجتمع، وعلى صعيد المؤسسات الزميلة.

وليس بالضرورة أن يكون التعاون أو تقديم المساعدة في الأوضاع الحرجة فقط، بل يمتد لتقديمها في الأوقات الاعتيادية أيضاً. ومن أشكال المساعدة التي يمكن تقديمها في الحالات الحرجة التي تمر بها المؤسسات:

1. استضافة موظفي المؤسسة المتضررة في مكان مخصص لها داخل المؤسسة.

2. توفير الدعم اللوجستي في حالة الحاجة لذلك.
3. تقديم المساعدات المالية.
4. إيفاد عمال أو موظفين أو خبراء لنجدة أو مساعدة المؤسسة الأخرى.

ثانياً: إتيكيت المراسلات والزيارات

يفترض أن ترتبط المؤسسات فيما بينها بعلاقات تتسم بالود والتعاون، خاصة تلك التي تعمل في نفس المجال (المؤسسات الزميلة)، هذا هو الوضع الطبيعي. أما في حالات المنافسة الشديدة، وسيادة أجواء التسلط، والرغبة في السيطرة على السوق، فإن العلاقة تتسم بالتوتر، وتأخذ منحى سلبي. وغير مهني، إذ يعتقد أن المنافسة هي شيء من الصراع، لذلك أصبح من الشائع أن تكون العلاقة السائدة بين المؤسسات التي تعمل في مجالات متباينة أكثر قوة. ويعود السبب لشعورها بالتكامل في تقديم الخدمات وتحمل المسؤوليات الاجتماعية والوطنية سوياً.

في كل الحالات، هذه العلاقات بحاجة للحفاظ عليها، وتحقيق الاستقرار الدائم فيها، وهذا يتطلب من العلاقات العامة إنجاز بعض الأنشطة المستمرة على هذا الصعيد، ومن أهم هذه الأنشطة، المراسلات، والزيارات، والمجاملات

(1) المراسلات بين المؤسسات

تعد المراسلات المتبادلة بين المؤسسات (زميلة النشاط، أو مختلفة النشاط) أحد مؤشرات قوة أو ضعف العلاقة بينها، وتؤكد على سيادة الأجواء الودية من عدمها، وتدل على التزام إدارات العلاقات العامة بها بإيلاء الاهتمام بالمؤسسات الأخرى، من خلال مجاملتها، وتأييدها ومساندها في أنشطتها، بالإضافة للدلالة على درجة التعاون عبر هذه المراسلات.

وهناك العديد من المناسبات والأحداث التي يمكن اعتبارها فرصة ملائمة لمراسلة المؤسسة الأخرى، لتعزيز علاقتها معها، مثل: التهئة، والتعزية، والتضامن والشكر،

وطلب التعاون، وتقديم المساعدة والمساندة، والتعبير عن مواقف المؤسسة تجاه قضية ما، وغيرها. بالإضافة للمجاملة بإرسال الرسائل في المناسبات الاجتماعية والوطنية.

وتتطلب أصول الإتيكيت تضمين هذه الرسائل عبارات المجاملة، التي تتطلبها المناسبة، وكتابتها على الورق الخاص بالمؤسسة (ورق الترويسة)، وترسل بمظروف مغلق (مظروف المؤسسة) وحين يختتم هذا المظروف، تأخذ الرسائل الطابع الرسمي جداً، ويكتب على غلاف الرسالة اسم الشخص ولقبه الكامل، أو الإدارة الموجهة إليه، ويفضل أن تستخدم فيها صيغة الجمع، والاحترام، مثل: أنتم - حضرتكم - سيادتكم - معاليكم - فخامتكم، حسب مكانة الشخص الموجه إليه، سواء كان مدير إدارة، أو مدير عام، أو وزير، أو رئيس وزارة، أو رئيس دولة.

وقد أتاح انتشار الاتصال الإلكتروني فرصة أكبر للتواصل بين المؤسسات، فأصبحت رسائل البريد الإلكتروني أكثر انتشاراً، وساهمت بشكل واضح في تعزيز التواصل بين المؤسسات، وتتميز بأنها أقل تكلفاً، وتكتب بصياغة أقل رسمية، لكونها تخاطب الشخص بشكل مباشر، ويمكن إرسالها أسرع من الرسائل البريدية، أو عبر مبعوث المؤسسة، أو مراسلها الخاص. ويعاب على الرسائل الإلكترونية أن المؤسسة أصبحت تتلقى يومياً عشرات الرسائل، مما يفقدها بعضاً من أهميتها لدى المؤسسة المستقبلية.

وتعتبر رسائل الشكر والتقدير من أهم التقاليد التي تتبعها العلاقات العامة في تقديم الشكر لكل من ساهم في نجاح أعمال المؤسسة، أو شارك في نشاطاتها. ويتم الاهتمام بشكلها، وقد اتخذت رسائل الشكر قالباً جديداً، بأن أصبحت تصاغ على هيئة شهادة، وتطبع على ورق من النوع الفاخر، ويتم تصميمها بشكل جذاب. ومن الممكن أن تكون مكتوبة بخط اليد. ومن أصول اللياقة في كتابة رسائل الشكر أن تكون قصيرة، وموجزة، ولا تحمل مبالغة في التعبير عن الشكر، وعدم النفاق فيها، كي لا يشعر المشكور بأن الشاكر يجامل فحسب، بل ينبغي أن تصاغ بطريقة توحى للمشكور بأن الشكر نابع من القلب.

ومن الرسائل التي تستخدم بشكل دائم، رسائل العمل التي تتنوع ما بين رسائل الطلبات، والدعوة، وتسهيل المهمات، والإعلام، وتقديم المساعدة والحصول عليها، ...

وصياغة هذا النوع من الرسائل يتطلب مهارة ومهنية عالية من طرف كاتبها، فتبدأ بتحية بسيطة، وغالباً ما يكون الغرض منها واضحاً، ومبرزاً، وغير طويلة، ومباشرة، وبدون مبالغة في سرد التفاصيل، لأنه ليس من اللائق المبالغة في تضييع وقت متلقي الرسالة.

اعتبارات الذوق واللياقة التي ينبغي مراعاتها عند كتابة رسائل العمل:

1. استخدام الورق الرسمي الخاص بالمؤسسة في المراسلات الرسمية للمؤسسة.
2. كتابة اسم المخاطب كاملاً، (ولا بأس من كتابة اللقب أيضاً) وصفته.
3. تقديم التحية بدون مبالغة، واستخدام العبارات المعبرة عن السرور.
4. استخدام عبارات المخاطبة التي تحفظ مكانة المخاطب.
5. تقديم الاحترام في نهاية الرسالة.
6. التأكيد على إمكانية تقديم أية تفاصيل مطلوبة من طرف المرسل. مثل: لا تتردد في طلب أية معلومات إضافية، أو يسعدنا الرد على استفساراتكم ...
7. تذييل الرسالة باسم المرسل "الاسم الأول والثاني" وتوقيعها.

(2) الزيارات الخاصة، وزيارات الوفود

جرت العادة أن تتولى إدارة العلاقات العامة إدارة عمليات الاتصال الخاصة بالمؤسسة، ليس هذا فحسب، بل تتولى إدارة عمليات التفاوض، والمشاركة في توقيع الاتفاقيات والصفقات مع المؤسسات الأخرى، ولكن قواعد الإتيكيت (أدب السلوك الاجتماعي) تتطلب من المؤسسة في بعض الأحيان إيفاد شخصية مرموقة من المؤسسة إما لزيارة المؤسسة الأخرى، أو لتوقيع اتفاق أو صفقة معينة، وذلك احتراماً وتقديراً للمؤسسة الأخرى، وبالفعل تعمل العلاقات العامة بهذا الإجراء دائماً، وفقاً لإحدى قواعد عملها، بأن "العلاقات العامة يمارسها كل من يعمل بالمؤسسة" (xvii)، فأحياناً تحتاج من المدير

التنفيذي أو أحد المدراء أو رئيس مجلس الإدارة أن يمثل المؤسسة لدى مؤسسة أخرى.

وتزداد فعالية العلاقات المؤسسية في حالة تطويرها والارتقاء بها، من خلال التواصل المباشر بين الرؤساء، عبر الزيارات الشخصية أو زيارات العمل، والاتصالات بأنواعها (بالتلف، بالرسائل العادية والإلكترونية ...) أو إرسال واستقبال الوفود بالحفاوة اللائقة، بطريقة دبلوماسية القمة بين الرؤساء والملوك.

وفي بعض الأحيان تعمل العلاقات العامة بالمؤسسة على تطوير العلاقات المؤسسية المتبادلة لتصل لمرحلة إضفاء الطابع الاجتماعي على الزيارات المتبادلة بين المؤسسات، عبر كبار المديرين والرؤساء، ناهيك عن الدور البارز لهذه الزيارات في تسوية الخلافات والمشكلات القائمة بين المؤسسات.

وهنا ينبغي التمييز بين نوعين من الزيارات: الزيارات الرسمية، والزيارات الاجتماعية، فالأولى تحتاج لتنسيق، واتفاق مسبق بين مدراء العلاقات العامة في كلا المؤسسات، وذلك لتحديد البروتوكولات والمراسم الواجب اتباعها عند الزيارة، سواء كانت زيارة فردية، أو زيارة وفد. ومن اللياقة أن يترك للضيف تحديد موعد الزيارة، بعد توجيه الدعوة في وقت مبكر يسمح للضيف جدولة أعماله، وتحديد الموعد الذي يتوافق معه.

أصول الإتيكيت الواجب مراعاتها عند الزيارات الرسمية (فردية أو وفدية):

1. توجيه الدعوة للضيف قبل وقت كاف، ومن اللياقة من الضيف أن يقبل بهذه الدعوة.
2. يترك للضيف الحرية الكاملة في تحديد موعد الزيارة، ما لم ترتبط بجدول أعمال المؤسسة المضيئة.
3. إعلام الضيف بترتيبات المراسم المتبعة في المؤسسة لاستقبال الضيوف.
4. إعداد برنامج الزيارة من طرف المؤسسة المضيئة، بناء على رغبة المؤسسة الضيف، وإعلامه بها مبكراً.

5. تقديم أسماء ومراكز الضيوف للمؤسسة المضيئة.
6. تحديد الضيف ما إن كانت الزيارة فردية أو وفدية وإبلاغ المضيف بذلك.
7. تقديم المضيف هدية تذكارية للضيف.
8. استقبال الضيف أو الوفد بحفاوة، وضمن حفل استقبال حتى لو كان بسيطاً جداً، وبالمراسم المتعارف عليها.
9. الاهتمام بمراسم الوداع بنفس حفاوة الاستقبال.
10. ضرورة مراعاة المضيف والضيف للأمور التي يتحسس منها أي من الطرفين.
11. التزام الضيف بالمكان الذي يحدده المضيف للاستقبال.
12. من اللياقة أن يقبل الضيف ببرنامج المضيف، ولا يعترض عليه ما لم تمس معتقده أو مصالحه.
13. في حالة وجود موائد طعام ضمن برنامج الزيارة، يتم تنسيقه بعناية فائقة، مع الالتزام بنظام الأسبقيات المتعارف عليه. وكذلك الأمر في حالة ركوب السيارة يتم الالتزام أيضاً بنظام الأسبقيات المتعارف عليه.

ثالثاً: إتيكيت حق الأسبقية

يكتسب الناس مكانتهم في المجتمع وفقاً للعديد من الاعتبارات، ولا يصلون لهذه المكانة بسهولة، بل يكونوا قد بذلوا جهوداً عدة في سبيل الوصول لهذه المكانة، لذا وجب احترامهم وتقديرهم وفقاً لمكانتهم هذه، ويأتي نظام الأسبقيات ليحترم هذه المكانة، وينزل أصحابها المنزلة اللائقة بهم، ويعتبر عدم احترام مكانة الناس خطأ من قدرهم.

وواجب على جميع أفراد المجتمع – خاصة من يلتزمون بممارسة الدبلوماسية – تقديم الاحترام والتقدير الكافيين لمكانة الناس، وإنزالهم المنزلة التي تليق بهم في مختلف المناسبات. (xviii)

والالتزام باحترام مكانة الناس يدل على أمرين: الحكمة والعدل، أو وضع الأشياء في موضعها، وإعطاء كل ذي حق حقه، فلا يحصل العالم على نفس مميزات الجاهل، ولا

الرؤساء والملوك على نفس مميزات الوزراء والنواب، الذين يحصلون على مميزات أفضل من عامة الشعب، والأمر كذلك في حالة النبلاء وقادة الرأي والعامة، ويحصل المدراء على مميزات أكثر من الموظفين، وهكذا فلكل مرتبته أو منزلته التي يجب احترامها.

ويأتي نظام الأسبقيات كتعبير عن إنزال الناس لمنزلهم التي يستحقونها، وحصلوا عليها بعد جهد وزمن ليس بالقصير، وأصبحت قواعد الأسبقية (التي تطورت عبر التاريخ، وساهمت معظم الحضارات في إرساء قواعدها) واحدة من أهم القواعد البروتوكولية المتعارف عليها على جميع المستويات لتقديم الاحترام المطلوب لذوي المكانة الرفيعة، وإنزالهم المنزلة التي يستحقونها. وتكتسب الأسبقية وفقاً لعدة اعتبارات أهمها:

1. الأسبقية المكتسبة حسب المكانة الاجتماعية.
2. الأسبقية المكتسبة حسب المنصب.
3. الأسبقية المكتسبة حسب الأهمية والدرجة.
4. الأسبقية المكتسبة حسب الأقدمية .
5. الأسبقية المكتسبة حسب الدور (التناوب) والقرعة والترتيب الأبجدي .
6. الأسبقية المكتسبة حسب الدرجة العلمية .
7. الأسبقية المكتسبة بحكم الاستضافة.
8. الأسبقية المكتسبة بحكم فارق السن.

أسبقية المكانة الاجتماعية والمنصب

في المناسبات التي تنظمها المؤسسات يتم دعوة العديد من الشخصيات العامة، كالوزراء، والمحافظين، وقادة الرأي، ورجال الدين، والنواب، ... ، وهنا يجب على المنظمين معرفة أسبقية هذه الشخصيات، ولكن بكل الأحوال يؤخذ بعين الاعتبار أسبقية الموظفين على رأس عملهم على الموظفين المتقاعدين.

ويراعى أن لا يجرد المسؤولين من ألقابهم بعد التقاعد، مثل: رئيس الدولة، ورئيس الوزراء، والوزير، وذوي المناصب العسكرية، ولكن لا بد أن يشار في بطاقات التعريف إلى أنهم سابقين.

وتتمتع بعض الفئات بأسبقية خاصة، مثل أصحاب الألقاب الفخرية، وحاملي الأوسمة الرفيعة، وأصحاب المراكز العلمية والمهنية والنقابية والدينية، وكبار الصحفيين. كما يتقدم الأجانب على الوطنيين، ويجوز التنازل عن الأسبقية أحياناً، مثل تنازل ضيف الشرف لرئيسه المدعو للحفل، وتنازل شخصية رسمية لشخصية مرموقة. (xix)

الأسبقية بالأهمية والأقدمية:

تحدد الأسبقية - أحياناً - حسب الأهمية فعلى صعيد الوزارات، يحصل وزراء الوزارات السيادية على أسبقية متقدمة على الوزارات الأخرى، ومدراء الإدارات المهمة في المؤسسة على أسبقية متقدمة على مديري الإدارات الأقل أهمية، أما على صعيد الهيئات الدبلوماسية، فيتم تحديد الأسبقية وفقاً لأقدمية وصوله للدولة المضيفة.

وفي حالات تكتسب الأسبقية بحكم الأقدمية، حيث يحصل عليها صاحبها بحكم تمضية وقت أطول في الوظيفة، أو في الخدمة، ... ويتم اللجوء لهذا الخيار في حالة التساوي، وأحياناً يتنازل بعض أصحاب الأسبقيات عن أسبقياتهم لصالح من هم أقدم منهم في المنصب، أو من سبق أن شغلوا نفس مناصبهم، ولكنهم يكبرونهم سناً كبادرة احترام من طرفهم، ولكن هذا لا يعني أن لا يحصلوا على مزايا أسبقياتهم.

إذ يحق لصاحب الأسبقية الأولى أن يتنازل عن حقه، ويمنح أسبقيته لشخص آخر، أو ينوب عنه آخر، ولكن يحصل على أسبقيته هو، أي لا يحصل على نفس مكانة صاحب الأسبقية الأساسي.

الأسبقية بالتناوب والقرعة والترتيب الأبجدي:

في بعض المواقف يصعب تحديد صاحب الأسبقية، وفي هذه الحالات يتم اللجوء إلى التناوب أو القرعة، مثلما هو الحال في الاجتماعات الدورية للمحافل الإقليمية والدولية، كالجمعية العامة للأمم المتحدة، أو جامعة الدول العربية، وكذلك الأمر في إدارة الاجتماعات على صعيد المؤسسات، إذ يتناوب المدراء على رئاسة الاجتماعات الدورية

وعندما يتساوى المشاركون، وتكون مسألة تحديد صاحب الأسبقية صعبة، يتم اللجوء للترتيب الأبجدي، مثلما هو الحال في المحافل الرسمية، أو عند كتابة الأسماء على شكل قوائم، أو عند التقديم، أو الاستقبال

الأسبقية حسب الدرجة العلمية:

تحدد الأسبقية في بعض الأحيان حسب الدرجة العلمية، حيث يتقدم صاحب الدرجة العلمية الأعلى على صاحب الدرجة العلمية الأقل، في جميع المواقف، سواء عند التحدث، أو كتابة الأسماء على شكل قوائم، أو عند قيادة الجلسات العلمية

الأسبقية المكتسبة بحكم الاستضافة:

عندما يتم تنظيم حدث خاص يضم ضيف شرف يكون ضيف الشرف هو صاحب الأسبقية الأولى، وغالباً ما يكون يحتل الضيف أسبقية على حساب المضيف.

الأسبقية المكتسبة بحكم فارق السن:

عندما تتساوى الرتب والمناصب، والأهمية، والدرجة العلمية يكون السن هو الفيصل في تحديد الأسبقية.

أسبقيات النساء:

تأخذ الزوجة أسبقية زوجها، وتحفظ الأرملة بأسبقية زوجها قبل الوفاة، وتتقدم المتزوجة على المطلقة، وتأتي الأنسة بعد السيدة.^(xx) في حين لا الأزواج على نفس أسبقية زوجاتهم.

تحتزم قواعد الأسبقية في جميع التعاملات والمواقف مهما كانت، فيتم احترامها ومراعاتها عند التحدث، والتكريم، والاستقبال، وعلى موائد الطعام، والدخول والخروج، وركوب السيارة، والجلوس، والسير، والتقديم والتعارف، والخطابة وتعتبر المناسبات على اختلافها فرصة ملائمة لتقديم الاحترام المناسب لذوي المكانة المعترفة في المجتمع.

1. أسبقية التحدث: يتحدث صاحب الأسبقية الأولى أولاً.
2. أسبقية التكريم: يكرم صاحب الأسبقية الأولى في الأول، ويليه آخريين.
3. أسبقية الاستقبال: يتم استقبال والاحتفاء والترحيب بصاحب الأسبقية الأولى أولاً.
4. أسبقية موائد الطعام: يجلس صاحب الأسبقية الأولى في المقعد البارز (رأس المائدة).
5. أسبقية الدخول والخروج: تعطى الأولوية والحق لصاحب الأسبقية الأولى.
6. أسبقية ركوب السيارة: يجلس صاحب الأسبقية الأولى في المقعد الخلفي عكس ناحية السائق، وصاحب الأسبقية الثانية في المقعد الخلفي خلف مقعد السائق مباشرة، وصاحب الأسبقية الثالثة في المنتصف.^(xxi)
7. أسبقية النزول من السيارة: ينزل صاحب الأسبقية الأولى من الباب الأيمن، وصاحب الأسبقية الثانية والثالثة من الباب الأيسر.^(xxii)

8. الأسبقية عند قيادة السيارة: عندما يقود صاحب الأسبقية الأولى سيارته بنفسه، يكون المقعد المجاور للسائق مقعد صاحب الأسبقية الثانية. (xxiii)

9. أسبقية الجلوس في السيارة: عند الجلوس (شخصين فقط) يجلس صاحب الأسبقية الثانية على يمين صاحب الأسبقية الأولى. وعند الجلوس (ثلاث أشخاص فأكثر) يجلس صاحب الأسبقية الأولى في المنتصف، وعلى يمينه صاحب الأسبقية الثانية، وعلى يساره صاحب الأسبقية الثالثة، والرابعة يمين الثانية، والخامسة يمين الثالثة ... وهكذا

10. أسبقية السير: عند السير، يكون صاحب الأسبقية الأولى على اليمين، أما في حال السير في موكب رسمي (يفضل ألا يزيد الصف الواحد عن خمسة أشخاص) يحتل صاحب الأسبقية الأولى المنتصف، بنفس ترتيب الجلوس. أما إن تطلبت الظروف أن يكون عدد الصف أربعة أشخاص، فيحتل صاحب الأسبقية الأولى جهة اليمين، والثاني والثالث والرابع على يساره بنفس ترتيب الأسبقية. (xxiv)

11. أسبقية التقديم والتعارف: يقدم صاحب الأسبقية المتأخرة لصاحب الأسبقية المتقدمة.

12. أسبقية الخطابة: في الحفلات التي يغلب عليها الطابع الخطابي، يقدم الخطاب الرئيسي لصاحب الأسبقية الأولى خطابة آخر خطاب، لكون الجميع (حاضرين، صحافيين، ...) يولون الاهتمام الأكبر لهذا الخطاب.

رابعاً: إتيكيت المناسبات الخاصة

تعرف المناسبات الخاصة بأنها الأحداث المخططة التي تنظم على نطاق واسع، وخارج الروتين المؤسسي المتعارف عليه، يشارك فيها عدد كبير - نسبياً - من الجمهور، تسعى إلى تحقيق أهداف اقتصادية أو اجتماعية أو علمية، أو مهنية، تسهم في تحقيق

الأهداف العامة للمؤسسة عموماً، وللعلاقات العامة خصوصاً، وتأتي ضمن برامجها وأنشطتها وخططها إما الإجرائية أو تلك الاستراتيجية. تنعكس إيجاباً على صورة وسمعة المؤسسة، وتنظم هذه الأحداث في إطار الدور الاجتماعي للمؤسسة المنطلق أساساً من قاعدة المسؤولية الاجتماعية. (xxv)

وتعد المؤتمرات، والمعارض، والمهرجانات، والاحتفالات، والاجتماعات العامة، واللقاءات بأنواعها، والندوات، وورشات العمل، والمحاضرات، والمسابقات بأنواعها... من أبرز المناسبات الخاصة التي لا تنفك أية مؤسسة عصرية أن تنجزها. (xxvi)

تهتم العلاقات العامة بتنظيم بعض المناسبات الخاصة بهدف إضفاء الطابع الاجتماعي على أعمال المؤسسة، وإشاعة الطابع غير الرسمي على علاقاتها مع الأطراف المرتبطة بها، والمؤسسات الأخرى، وتعتبر حفلات الاستقبال من أشهر الأدوات المستخدمة لتحقيق هذا الهدف.

وهناك مجموعة من المراسم التي تلتزم بها العلاقات العامة عند تنظيم المناسبات الخاصة، وتراعى فيها أدب السلوك الاجتماعي "الإتيكيت": كالدعوة، وترتيب نظام الأسبقيات، وتنظيم الاستقبال والضيافة، وترتيب موائد الطعام، والاستراحات، وتنظيم الانتقال لمكان تنظيم المناسبة،

(1) إتيكيت الحفلات

ينظم الاحتفال من أجل الابتهاج بحدث أو بنتيجة سارة، أو بعد تحقيق نجاح في برنامج أو مشروع، أو للاحتفال بذكرى محببة، ويتسم بوحدة الفعالية. (xxvii) ومن أهم اعتبارات الإتيكيت التي ينبغي مراعاتها عند تنظيم الحفلات:

- دعوة المدعوين مبكراً، وإتاحة المجال أمامهم للاعتذار.

- تفضيل تنظيمها ضمن أيام العمل الأسبوعية، إذ يعتذر كثير من الناس من حضور الحفلات التي تنظم في العطلات الرسمية، أو الأسبوعية، لأن العطلة تعتبر بمثابة فرصة للراحة من مشاق العمل طوال الأسبوع.
- عدم دعوة نفس الأشخاص لكل الحفلات التي تنظمها المؤسسة، لأن هذا من شأنه أن يضيء طابع النمطية على حفلات المؤسسة، مما قد يدفع باتجاه ارتفاع عدد المعتذرين عن الحضور.
- تهيئة مراسم الاستقبال بشكل يليق بمستوى المدعوين.
- الحفاظ على قواعد الأسبوعية عند تناول الطعام، والتعارف، والتقديم، والحضور والمغادرة، والجلوس ...
- إذا كان الحفل لتكريم شخصيه محددة، فيراعى أن تحدد الشخصية المكرمة التاريخ والموعود المناسب للحفل، وتقتصر بعض الشخصيات لدعوتها للحفل. ويوضح في بطاقة الدعوة إنها تقام تكريماً لهذه الشخصية، مع ذكر المناسبة. ولا يجوز لهذه الشخصية أن تتولى بنفسها الدعوة إلى هذا الحفل. (xxviii)
- ضرورة حضور المدعوين للاحتفال في وقت مناسب.
- قد تظهر الحاجة في بعض حفلات العشاء أو الغداء أو حفلات الشاي، إلى تحديد أسماء الحاضرين على مواندهم، وفي هذه الحالة يفضل الحضور في وقت مبكر، وقبل بدء الحفل.
- في الحفلات الرسمية يفضل وضع خريطة بالمقاعد وأرقامها، ووضع بطاقة على كل مقعد. ويقدم داعي الحفل شخصية الحفل الأولى أولاً، ويراعى أن يجلس المدعوين عن يمينه، ثم عن يساره، وفقاً لنظام الأسبوعية.
- في الحفلات الرسمية يجب تحديد ظروف الحفل، ونوع الزي، كأن يكون بدلة كاملة، أو ملابس خفيفة، أو عادية، أو الزي القومي، كما يجب تحديد نوع العشاء أو الغداء: بوفيه مفتوح، أو مقاعد مخصصة لكل ضيف، أو حفل كوكتيل في فندق، منزل، حديقة... الخ. (xxix)
- في حفلات الاستقبال، يمكن الحضور في أي وقت خلال فترة الحفل، مع تجنب الحضور في اللحظات الأخيرة.
- اختيار الملابس المناسبة لنوع الاحتفال.
- ترتيب الجلوس على مقاعد الموائد بطريقة تناسب مكانة الحاضرين.
- جرت العادة أن يدخل ضيف الشرف وزوجته أولاً، ثم تتبعهما السيدات، فالرجال حسب مراكزهم وأسبقياتهم.

- في حالة حضور شخصية ذات منصب رفيع، أو الشخصية ذات الأسبقية الأولى، يدخل كافة المدعوين أولاً ويقفون خلف مقاعدهم، ثم يدخل وبعد جلوسه، يجلس المدعون بعده.
- يبدأ الحفل بعد دخول الشخصية الأولى، ولا يخرج أحد قبل خروجه. أي لا يجوز دخول الحفل بعد بدنه وعقب حضور الشخصية الكبيرة.
- في الحفلات الرسمية، يجب الحضور في الموعد الموضح بالبطاقة، حتى لو كان الموعد يسبق موعد بدء الحفلة.
- إذا وصل المدعو بعد الوقت المحدد، فالأفضل له الانصراف إذا كانت الأبواب قد أغلقت.
- عدم مغادرة حفلات الاستقبال، قبل مضي نصف ساعة على الأقل من حضورها.
- يجب أن يشكر الضيف الداعي عند المغادرة، أي كانت مناسبة الدعوة.
- ليس من اللائق مغادرة الحفل سراً، أو بدون إخطار الداعي.
- لا يجوز للمدعو حضور الحفلات (حتى لو كانت رسمية) إذا كان في حالة حداد.
- لا يجوز للزوجة أن تحضر الحفلات دون زوجها، إذا كانت الدعوة موجهة إليه أصلاً.
- لا يجوز دخول الحفل أو مغادرته في الوقت الذي تدخل فيه أو تخرج شخصية رسمية مرموقة.
- من غير اللائق مغادرة حفل العشاء أو الغداء بعد تناول الطعام مباشرة.

أنواع الحفلات:

تنظم الاحتفالات لتحقيق العديد من الأهداف، أهمها: (xxx)

- تقديرًا لجهود فريق العمل بعد تحقيق نجاح في مشروع أو برنامج ما.
- لاستقبال أو توديع ضيوف، وتنظم هذه الاحتفالات للترحيب بضيف أو ضيوف للمؤسسة.
- لمكافأة فريق العمل، أو جزء منه لتفوق أبداه، أو تفاني في العمل، فتنظم الاحتفالات للاحتفاء بهذا الفريق، ومن أجل تحفيز بقية العاملين، وأحياناً تنظم هذه الاحتفالات عند الكشف عن تراجع الرضى الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة، فتعمل المؤسسة على تنظيم احتفال لإعادة النشاط للعمل.

- للإعلان عن حدث كبير في حياة المؤسسة، فبعض الأحيان تعتزم المؤسسة افتتاح فرع جديد، أو البدء بخط إنتاج جديد، فتُنظَّم احتفالاً لأجل الإعلان عن النشاط الجديد، وتسمى هذه الاحتفالات بحفلات الافتتاح.
- للإعلان عن نتائج مشروع معين، وتنظم عندما تحقق المؤسسة نجاحاً مبهراً في مشروع ما، وحتى تحظى هذه النتائج بتغطية مميزة في وسائل الإعلام تنظم لأجلها الاحتفالات.
- الأهداف الإعلامية، كثير من الاحتفالات تنظم لتحقيق أهداف إعلامية، بالإضافة للأهداف الموضوعية.
- الاحتفال بالمناسبة، وذلك مثل يوم الأرض، أو عيد الأم، أو يوم المرأة، أو يوم القدس، أو يوم البيئة العالمي، أو يوم التضامن مع الشعب الفلسطيني.
- لتكريم الشخصيات الفاعلة في المجتمع، أو الشخصيات المرموقة على مستوى المهنة، ممن قدموا لها الكثير.
- حفلات الاستقبال، تعد ذات طابع اجتماعي، ولكن لا تخلوا من الحديث حول العمل، والصفقات، وتعتبر حفلات الاستقبال من المناسبات التي تحرص المؤسسات على تنظيمها للفوائد العديدة المتحققة منها، على صعيد تدعيم العلاقات الإنسانية، والعلاقات المهنية.

(2) إتيكيت احتفال المنزل

تعمل العلاقات العامة على تنظيم احتفالات خاصة، أو حفلات استقبال منزلية، بهدف إضفاء الطابع الاجتماعي والإنساني على علاقات المؤسسة بالمجتمع الخارجي، ويدعى إليها نخبة المجتمع، من وزراء، ونواب، وكتاب، وصحفيين، ورجال أعمال...، بالإضافة لكل الشخصيات المؤثرة في حياة المؤسسة، وذلك لتحقيق أهداف عديدة، منها: عقد الصفقات، التعارف، توطيد العلاقات، تحقيق حضور في وسائل الإعلام، الاحتفال بنجاح تحقق لصالح المؤسسة... وغيره من الأهداف. وعند تنظيم هذا النوع من الحفلات يتم مراعاة مجموعة من الاعتبارات الخاصة باللياقة وأدب السلوك الاجتماعي، وحسن المجاملة، من أهمها: (xxx)

- عدم دعوة أشخاص بينهم تنافر أو خلافات.
- ارتداء ملابس مناسبة، وعدم التكلّف في ارتداء الملابس الباهظة الثمن، تجنباً لإحراج المدعوين.
- على الداعي مراعاة حسن الاستقبال، والحضور المستمر بين المدعوين وألا يغادروهم كثيراً، أو لوقت طويل.

- تفادي المناقشات الحادة، أو الانفعال مع أحد أفراد الأسرة أو الضيوف، أو التحدث بالهاتف طويلاً، أو هامساً.
- أن يكون مستوى المدعوين متقارباً، وأن يحاول الداعي إضفاء البهجة على الحديث والجلسة.
- الحضور قبل الموعد ببضع دقائق.
- لا تلقى الخطب في الحفلات المنزلية.
- تراعي السيدة اللياقة الواجبة في الملابس، فتتجنب التبرج، أو الملابس غير المحتشمة، أو الضيقة.

(3) إتيكيت الموائد

معظم المناسبات الخاصة التي تنظمها العلاقات العامة، كالمؤتمرات، والحفلات، والندوات وورشات العمل والأيام الدراسية والحلقات النقاشية، تتضمن موائد طعام، تلتزم العلاقات العامة بتنظيمها وإدارتها بالشكل اللائق، وإبداء كرم الضيافة بالطريقة التي تقدم صورة مشرفة عن المؤسسة، من أجل تحقيق الأهداف الاجتماعية المتضمنة في هذا الحدث. وعند تنظيم موائد الطعام تراعي المؤسسة اعتبارات اللياقة والإتيكيت التالية:

- تُجهز الأطعمة المناسبة اجتماعياً وشخصياً ودينياً، مع مراعاة المرضى أو الأطعمة الخاصة، في مناسبات دينية خاصة.
- لا يجوز دعوة المسلمين على أكلة محرمة، أو خلال أيام رمضان، في غير مواعيد الإفطار أو السحور، والمسيحيين على أكلة لا تناسب صيامهم.
- تقديم الطعام بالطريقة التي تبدي كرم الضيافة، إذ يفضل في البوفيه المفتوح أن يقدم للضيف كل ما يطلب، ولا تحدد الكمية من طرف مقدم الطعام.
- في المؤتمرات لا يفضل أن توضع بطاقات بالأسماء على موائد الضيوف، ولكن يفضل ذلك في حالات تناول الطعام في المطاعم، أو في المنزل.
- في المؤتمرات لا يفضل تقديم وجبات طعام جاهزة مغلقة، ولكنه أمر مقبول في الندوات وورشات العمل والحلقات النقاشية.
- تجهيز معدات الموائد بشكل متكامل (مفارش المائدة، فوطة لكل ضيف، الأطباق، الملاعق بأنواعها، السكاكين، الشوك، الملاحات، الزهور، مناديل المائدة، منفضة السجاير، زجاجات المياه، أكواب المياه، وأخرى للعصائر).
- تقديم كميات مناسبة من الأطعمة إذا كانت الوجبات معدة مسبقاً على الموائد، لأجل عدم انشغال الضيوف بالطلب المتكرر للنواقص.

- توفير عدد كاف من الخدم حول الموائد، وتوزيعهم بطريقة تسمح لكل ضيف طلب الخدمة.
 - يتم تناول الحلويات بعد الانتهاء من الطعام، إما يذهب الضيف لاختيارها بنفسه، أو يطلبها من أحد الخدم، وتفضل الطريقة الأخيرة.
 - تترك الحرية للضيوف لاختيار مقاعدهم.
 - يجوز تخصيص موائد لكبار الضيوف، ولكنه إجراء غير محبب، ويستخدم فقط في الحالات الاستثنائية.
 - يتوزع العاملون في المؤسسة على مختلف الموائد، ولا يجلسون على مائدة مخصصة، ولا يغادرون الموائد إلا بعد انتهاء الجميع من تناول الطعام.
- وهناك العديد من اعتبارات اللياقة والذوق والإتيكيت الواجب الالتزام بها من طرف الضيوف، على النحو التالي:
- عندما يريد المضيف أن يتحدث لشخص ما على المائدة، ينبغي أن يقف هذا الشخص، ومن ثم يطلب المضيف منه أن يجلس، ويكمل ما يريد أن يخبره به.
 - في حال أن تعرض شخص ما على مائدة طعام لتحية من طرف رجل أو سيدة ليس عليه الوقوف، بل يكتفي برد التحية جالساً، حتى لا يثير الارتباك، أو الإصابة بشد عضلي نظراً لطريقة الجلوس الرسمية.
 - عدم وضع المفاتيح، والحقائب، والنظارات على المائدة.
 - إضافة الملح للطعام قبل تذوقه.
 - النفخ في الحساء أو ارتشافه بصوت عالٍ.
 - ضبط الهيئة على مائدة الطعام، أو اللعب بالشعر، أو بالأظافر، أو بالفم، أو الأنف.
 - في حالة البوفيه المفتوح يلتزم الشخص بالدور، ولا يقدم طبقه للطاهي قبل أن ينتهي ممن يسبقه.
 - عدم المبالغة في تعبئة الطبق بالأطعمة، والحصول على الكمية الكافية.
 - عند الجلوس على المائدة يتم وضع الفوطة على الفخذين.
 - عدم تناول الطعام بطريقة يشمنز منها الآخرين.
 - إغلاق الفم أثناء تناول الطعام، وعدم إصدار صوت مضغ الطعام، أو أية أصوات من شأنها أن تضايق الجالسين على المائدة.

- تناول الطعام بسرعة متوسطة ومناسبة.
- عدم التحدث في ظل وجود أطعمة في الفم.
- عدم التحدث في الهاتف الجوال أثناء تناول الطعام.
- عدم متابعة الآخرين في طريقة تناولهم الطعام.
- عدم التحدث في أمور قد يشمنز منها من يجلس على المائدة المائدة.
- عدم المساس بأطعمة الآخرين على المائدة.
- عدم إحداث صوت عند شرب المياه أو الحساء.
- عدم تناول الأطعمة الساخنة، والانتظار حتى تبرد قليلاً.
- عدم تناول أطعمة وقعت على المائدة، أو بأدوات سقطت على الأرض.
- تقديم الاعتذار إذا انكسر شيء، أو انسكب مشروب، أو سقط طعام على المائدة.
- عدم البدء بتناول الطعام قبل الآخرين.
- ترك الأيدي بعيدة عن المائدة، وعدم وضعها عليها، وعدم الاتكاء عدم وضع اليدين على المائدة.
- عدم رفع الشوكة والسكين باليد أثناء الكلام، وعدم التلويح بها، أو أي من أدوات المائدة.
- عند مغادرة المائدة لسبب ما، تترك الشوكة والسكين على الطبق، وأسنان الشوكة للأعلى، ومقابضها خارج الطبق، بشكل رقم سبعة باللغة العربية، وتترك الفوطة على يسار الطبق. (ويجوز وضع الشوكة والسكين على يمين الطبق، والفوطة على المقعد).
- عند تناول الفاكهة يتم إزالة البذور (إن وجدت) بالمعلقة، وعدم إخراجها من الفم مباشرة.
- عدم تخليل الأسنان على مائدة الطعام، وإن كان هناك ضرورة، فيجب تغطية الفم باليد اليسرى.
- عدم التذمر من أنواع معينة من الأطعمة.
- عدم استخدام أي من أدوات الآخرين، ككوب المياه، أو العصير خاصته، حتى لو لم يكن هناك أدوات مخصصة لصاحب الحاجة، إذ عليه طلبها من الخادم، وانتظار وصولها.

- إذا احتاج الشخص شيء من مكونات المائدة، ليس في تناول يده، يمكن أن يطلبه بلطف من الشخص القريب منه.
- عدم إعطاء تعليمات أو ملاحظات للآخرين بشأن طريقة تناول أطعمة معينة، إلا إذا طلب منه ذلك.
- في حالة السماح بالتدخين، لا يفضل البدء بالتدخين طالما أن هناك شخص لم ينتهي من تناول طعامه.
- عند الانتهاء من الطعام، توضع الشوكة والسكين جنباً إلى جنب في منتصف الطبق الرئيس، والفوطة على يمين الطبق الرئيس.
- عند الانتهاء من الطعام، ليس من الجيد أن يقوم الشخص بتنظيم أو إعادة ترتيب المائدة، إذ تترك هذه المهمة للخادم.
- لا يُطلب من الخادم رفع أدوات المائدة بعد الانتهاء من الطعام، فهذه مهمته.
- لا تتم مساعدة الخادم في رفع أدوات المائدة بعد الانتهاء من الطعام.
- استخدام العبارات المهذبة واللطيفة عند طلب أي شيء من الخادم، وشكره بعد تقديم الخدمة.
- يحرض الضيف على شكر المؤسسة على كرم الضيافة.

قواعد الإتيكيت الإضافية المتبعة على موائد الطعام في المنزل:

- مراعاة إتيكيت المائدة بشكل عام.
- يهتم المضيف بالحجز المسبق لدى المطعم المنوي تناول الطعام فيه، وتحديد عدد الأشخاص الحاضرين لإدارة المطعم.
- حضور المضيف قبل الموعد بقليل، وحضور الضيف في الموعد تماماً، ليس مبكراً، أو متأخراً.
- يترك المضيف الحرية لضيوفه باختيار الأطعمة التي يريدونها، ما لم يتم تحديد نوع الطعام مسبقاً.
- يحرص المضيف على منح الضيف المقعد الأفضل من ناحية الرؤية.
- لا يطلب الضيف البدء بطلب الطعام إلا بعد أن يصل كافة المدعوين.
- لا يكثر الضيف من الطلبات، ويطلب على قدر حاجته فقط.
- يفضل أن يطلب الأطعمة التي يتم تناولها بأدوات المائدة.
- إذا كان مذاق الطعام رديء، أو غير ناضج، يطلب من الخادم استبداله بهدوء.
- عند تقديم الطبق، يحرض الضيف اكتمال الأطباق على المائدة، ثم يبدأ بتناول الطعام.
- يحرص الضيف على عدم المبالغة في الطلبات، وخاصة بالنسبة للأصناف المرتفعة الثمن.
- قبل أو بعد تناول الطعام، تجنب قراءة الكتب، أو الصحف، أو الإكثار من مكالمات الهاتف المحمول، أثناء الجلوس على المائدة.
- يعمل المضيف على دفع الحساب بهدوء، ودون لفت نظر الضيوف لمبلغ الفاتورة.
- يعطي الضيف إكرامية للخادم المسئول عن تحصيل الفاتورة.
- ليس من اللائق أن يبادر الضيف بدفع الحساب.
- لا يجوز طلب الطعام المتبقي لأخذه للمنزل إذا كنت ضيفاً. (يجوز في حالة ألا تكون مدعو).
- بعد تناول القهوة، يقدم الضيف شكره للمضيف قبل المغادرة.
- في اليوم التالي، يرسل الضيف بطاقة شكر للمضيف، أو برسالة بريد إلكتروني، أو باتصال هاتفي.

- مراعاة إتيكيت المائدة بشكل عام.
- قبل بدء الطعام يتأكد المضيف من جاهزية الكاملة للمائدة وأدواتها.
- ضرورة الحضور قبل موعد تناول الطعام بفترة كافية لتجاذب أطراف الحديث، وعدم المغادرة بعد تناول الطعام مباشرة.
- لا يجلس الضيف على المائدة إلا بعد أن يتلقى الدعوة من صاحب المنزل. وينتظر إشارة المضيف على المقعد المخصص لجلوسه.
- يجلس الرجل زوجته على يمينه، ثم يجلس بعد ذلك.
- تضع ربة المنزل بنفسها الأطباق وترفعها إذا كان الحفل غير رسمي، وليس ضرورياً الاستعانة بالخدم، وذلك دليل على إضفاء الألفة والاهتمام الشخصي بالضيوف.
- لا يغادر الداعي أو الضيف المائدة، إلا بعد انتهاء جميع الضيوف من الطعام.

قواعد الإتيكيت الإضافية المتبعة على موائد الطعام في المطاعم:

قواعد الإتيكيت المتبعة على موائد الطعام الرسمية:

- مراعاة إتيكيت المائدة بشكل عام.
- يحضر الضيوف قبل الموعد بقليل، ويجلسون في غرفة استراحة أو في صالون يتسع لجميع الحاضرين.
- عندما يحين موعد تناول الطعام يدعو المضيف مدعويه للمائدة.
- لا يجلس المدعون قبل المضيف، إلا إذا أصر المضيف على ذلك.
- يفضل أن توضع بطاقات بأسماء المدعويين على المائدة، ويرفع مقعد المعتذر، حتى لا يظل خالياً.
- يحظر التدخين على الموائد، خاصة في ظل حضور الرؤساء.
- في حال إلغاء الحفل، يتم تقديم الاعتذار للمدعويين، إما ببطاقة خاصة، أو بالهاتف، مع توضيح سبب الإلغاء.
- يتوزع الرجال والسيدات على المائدة، بحيث لا يجلس الزوج بجانب زوجته أو في مواجهتها، لدى غير المسلمين، بل
- يجلس الضيف والمضيف متقابلين، إما على طرفي المائدة، أو في وسطها.
- في الحفلات الكبيرة يُقدّم برنامج الحفل مكتوباً في بطاقة على الموائد.
- بعد الطعام يغادر المدعويين إلى مكان آخر لتناول الشاي أو القهوة.
- إذا أراد الداعي أن يقول كلمة ما فتكون قبل تناول الحلويات أو الفاكهة.

أنواع الموائد:

1. دائرية
2. على شكل U أو حدوة جواد
3. مائدة دون استعمال الطرف المقابل،
4. مائدة مع استعمال الطرف المقابل
5. مائدة يرأسها الداعي وضيف الشرف
6. مائدة يرأسها الداعي وضيف الشرف وأكبر المدعويين
7. مستطيلة
8. الموائد المتقابلة

9. والموائد المزدوجة على شكل حرف H

10. والموائد على شكل مشط

(4) إتيكيت الدعوة وتلبيتها والاعتذار عنها

جميع المناسبات الخاصة التي تنظمها العلاقات العامة بحاجة لتوجيه دعوة للمدعويين، ويحرص محترفوا العلاقات العامة على تقديم الدعوة بشكل يليق بالمؤسسة، ويقدر مكانة الشخصية المدعوة، ويبدي لها الاحترام والتقدير الكافي، بطريقة تشجع المدعو على تلبية الدعوة، والحد من فرص تقديم الاعتذار من طرفه، وتأخذ الدعوة عدة أشكال:

- الدعوة الرسمية للمشاركة: يتم كتابتها خصيصاً للمدعو، وترسل بطريقة مناسبة، إما بالبريد العادي، أو الإلكتروني، أو بالفاكس، حسب الظروف، وحسب درجة تفضيل المدعو، ويجب أن تخاطب المدعو بشكل مباشر، وتحرص على إبداء الاحترام والتقدير الكافي للمدعو. مثل تلك الدعوات التي ترسل لشخصية ما تطلب منه المشاركة ببحث أو ورقة عمل في مؤتمر أو ورشة عمل أو ندوة. وتكتب هذه الدعوات (عادة) على ورقة المؤسسة (A4)، ويرفق معها الدعوة العادية.
- بطاقة الدعوة العادية: ترسل للمدعويين الذين يحضرون المناسبة فقط، دون أن يقدموا مشاركات، ويمكن لهذا النوع من الدعوات أن يرسل بواسطة الفاكس، أو البريد الإلكتروني.
- الدعوة العامة: يمكن أن تتم بواسطة الإعلان في إحدى وسائل الإعلام.
- الدعوة بالهاتف: وهي أدنى مستويات الدعوة، ولا تستخدم إلا في حالات نادرة، كأن يتعذر الاتصال بالمدعو بأي من الطرق الأخرى، مع ملاحظة أن تتم الإشارة إلى سبب تقديم الدعوة بالهاتف.

وفيما يلي بعض اعتبارات اللياقة والذوق السليم في توجيه الدعوة:

- إرسال الدعوات للمدعويين قبل المناسبة بوقت كاف، ويراعى أن تكون الدعوة مبكرة جداً في حالة المؤتمرات والندوات التي تحتاج لاستعداد خاص.
- بدء الدعوة بعبارة تبدي التشرف أو السعادة بحضور أو مشاركة المدعو.
- استخدام الكلمات الدالة على الاحترام والتقدير وحفظ المكانة، وبصيغة الجمع، مثل: حضرتكم، سيادتكم، للأشخاص المعتمدين اجتماعياً، ومعاليمكم للوزير، وفخامتكم للرئيس.

- عند المخاطبة تستخدم كلمة سيادة بالإضافة للمنصب: مثل سيادة النائب، لمخاطبة النائب في المجلس التشريعي، سيادة الوزير، سيادة الرئيس، سيادة مدير ...، سيادة عضو
- تضمين المخاطبة المباشرة لصفة المدعو، مثل سيادة الوزير فلان وزير الصحة المحترم .
- ويمكن أن تتضمن الدعوة الشاء على المدعو ودوره الرائد أو المهم أو المؤثر في الموضوع المدعو إليه.
- من أدب السلوك أن يلتزم المدعو بتأكيد حضوره من عدمه، وتقديم اعتذاره قبل المناسبة بوقت كاف، يسمح للجنة المنظمة اتخاذ إجراءاتها البديلة.
- عند توجيه الدعوة للنساء في المناسبات الاجتماعية يكتب على البطاقة: سيادة حرم فلان، ولا يكتب اسمها شخصياً، أما في المناسبات الرسمية فتخاطب باسمها، وكذلك الأمر عندما تكون هي نفسها صاحبة الأسبقية، وليس زوجها.
- تضمين الدعوة عبارة تساعد على تقديم الاعتذار بالطريقة الملائمة في حالة اعتذار المدعو، مثل: لتأكيد الحضور أو الاعتذار يمكنكم الاتصال ب فلان ، هاتف رقم 0000000، بريد إلكتروني aaa@alqsa.edu .
- ترسل الدعوة في مظروف مغلق، ويكتب عليه من الخارج لقب، واسم، وصفة المدعو، ويفضل أن يكون مطبوعاً، إما مباشرة على المظروف، وإما بواسطة لاصق.

إتيكيت الاعتذار

- بعض الأحيان يتعذر على المدعو تلبية دعوة لحضور مناسبة ما، ويتوجب عليه هنا الاعتذار عن غيابه بسبب عذر قاهر، كالمرض، أو السفر، وليس لمجرد الاعتذار وهنا يتوجب تقديم الاعتذار للداعي بطريقة مناسبة، تؤكد على أسفه لعدم تمكنه أو تعذر تلبية الدعوة، وإبداء رغبته في المشاركة، والتأكيد على أن الظروف القاهرة هي سبب الاعتذار، ومن أهم الاعتبارات الواجب مراعاتها عند تقديم الاعتذار ما يلي:

- من الأفضل تحديد سبب الاعتذار، ولكن يمكن الإشارة إلى أن أسباب الاعتذار شخصية.
- يفضل أن يتم الاعتذار بنفس الطريقة التي قدمت فيها الدعوة، أو بطريقة أفضل.
- يوجه الاعتذار للداعي مباشرة، أو لشخص الاتصال المحدد في بطاقة الدعوة.

(5) إتيكيت المواعيد والمقابلات

تكتظ الحياة المهنية للمديرين والموظفين وعامة الشخصيات بالكثير من الالتزامات اليومية، ومن هذه الالتزامات المواعيد التي يحددها بأنفسهم أو تلك التي تتحدد وفقاً لالتزامات جهات أو شخصيات أخرى، وكذلك الأمر بالنسبة للمقابلات، إذ يجري هؤلاء عشرات المقابلات أسبوعياً، وهذا يتطلب منهم تنسيق جداول أعمالهم بما يتوافق مع تأدية تلك الالتزامات التي يفترض عليهم أداءها كشخصيات لها اعتبار في المجتمع، أو حتى بالنسبة للعامة. والالتزام بالمواعيد يعد واحداً من أهم السلوكيات الاجتماعية التي تدل على تحضر صاحبها، واحترامه للوعود التي يقطعها على نفسه، وهناك العديد من قواعد اللياقة وأدب السلوك التي ينبغي احترامها، أهمها:

- الالتزام بالموعد المحدد في بطاقة الدعوة، أو الموعد الذي تم الاتفاق عليه بأية طريقة كانت، سواء في رسالة عادية أو إلكترونية، أو باتصال هاتفي، أو برسالة شفوية.
- يلتزم المدعو بتأكيد حضوره في الموعد، في حالة وجود طلب التأكيد في بطاقة الدعوة.
- يفضل الحضور قبل الموعد بقليل، خاصة عند حضور حفلات الموائد، وحفلات الاستقبال.
- على زائر الشخصيات الكبيرة أن ينتظر الشخصية التي حضر لمقابلتها، ويجب على هذه الشخصيات أن تستقبل الزائر، في الموعد المحدد سلفاً، إلا في حالة الانشغال الطارئ.
- لا يحدد المضيف مدة محددة للمقابلة أو للزيارة، ولكن إنهانها يتحدد بواسطته. ولا يجوز للمضيف فعل ذلك، خاصة إذا كان المضيف أعلى مكانة.
- ضرورة الحضور في الوقت المحدد في زيارات التهاني أو التعازي، وتقتضي أصول اللياقة والذوق السليم أن تكون مدة حضور التهنية أطول من التعزية.

خامساً: إتيكيت التحية، والمصافحة، والتقديم والتعارف

تقتضي معظم المواقف اليومية سواء للمحترفين أو للعامة، الالتزام بالعديد من المجاملات اليومية، التي لا تخلو أية مناسبة أو موقف عادي منها، هذه المواقف ينبغي التعامل معها بلطف وأدب جم، وذلك للحصول على القبول الاجتماعي العام لدى الآخرين، ومثل هذه المواقف تساعد - بفعالية - في قبول الآخرين كما هم، هذه المواقف تتلخص في التحية، والمصافحة، والتعارف، والتقديم.

(1) إتيكيت التحية

تعتبر التحية هي الفاتحة التي تبدأ بها عملية الاتصال والتواصل مع الآخرين، سواء بالهاتف، أو بالمراسلة، أو عند التعارف أو المقابلة، والتحية تتم - عادة - بمبادرة أحد طرفي عملية الاتصال، الذي يعتبر البادئ في إضفاء الدفء والحميمية على اللقاء، من خلال بشاشة الوجه، ولين الجانب، وحرارة اللقاء، أثناء إلقاء التحية أو ردها، وقد شرع الإسلام السلام تحية بين المسلمين وحض على إفشانه والإكثار من ترده، كلما لقي المسلم فرداً أو جماعة، عرفهم أم لم يعرفهم، وفيما يلي آداب وقواعد التحية التي يلتزم بها أطراف عملية الاتصال، تحريماً للالتزام بأدب السلوك:

- التحية الشائعة في المجتمع الفلسطيني هي تحية السلام، ويستخدم البعض كلمات أخرى عند التحية، مثل: مرحباً، صباح الخير، مساء الخير.
- القادم يلقي التحية على المقيم، وليس العكس، والمار على الجالس. (xxxii)
- رد التحية بطريقة مهذبة. (xxxiii)
- البدء بالتحية قبل البدء بالحديث، واختتام الحديث واللقاء بتحية السلام أيضاً.
- يبدأ الصغير بتحية الكبير، والواحد على الجماعة، والقليل على الكثير، وهكذا....
- مبادرة ذو المكاة الرفيعة بالسلام على من هم أقل منه مكانة يستجلب محبتهم، ويرفع من شأنهم.
- يفضل المصافحة عند إلقاء التحية.
- إلقاء التحية بصوت معتدل.
- الإيماء بالرأس (دون الانحناء) والابتسام عند إلقاء التحية.
- لا يفضل إلقاء التحية من بعيد، فالأفضل الاقتراب ممن يُرغب بتحيته. ولكن يمكن إلقاء التحية من بعيد بالتلويح باليد، في حال تعذر الاقتراب.
- لا يفضل إلقاء التحية بالعبارات على من يتوضأ أو من هو في الحمام، أو من يقرأ القرآن، أو من يصلي، أو من هو ملب في الحج، أو يذكر الله، إذ يكفي بالإيماء بالرأس مع الابتسام.
- في حال تناول الطعام خارج المنزل، وتمت مقابلة أحد الأصدقاء أو المعارف في نفس المطعم يمكن التوقف عند مانتهم للحظات للسلام وإلقاء التحية. ولكن إذا كانت هناك حاجة لحديث أطول يمكن تحديد موعد لمقابلة في وقت لاحق.

- من غير اللائق إلقاء التحية على من هم في حالة انشغال بأعمال، خاصة تلك التي لها قدسيته، مثل تحية المدرس أثناء التدريس، أو الخطيب أثناء إلقاء خطبة، أو متحدث في مؤتمر أو ندوة.

(2) إتيكيت المصافحة

ترتبط التحية بالمصافحة، وتعتبر مكملها، والبعض يعتبر التحية غير مكتملة بدون المصافحة، فمن تمام التحية المصافحة، فالمصافحة بالأيدي تشعر الضيف بالترحاب وتترك انطباعاً طيباً وإيجابياً عن الشخص أو المؤسسة التي يعمل بها. ولا بد أن تكتمل المصافحة بالاتصال البصري، أي بالنظر لمن تتم مصافحته.

ليست هنالك صفة أو طريقة محددة للمصافحة، وينبغي أن تكون المصافحة بكامل راحة اليد، وليس بأطراف الأصابع فقط، وينبغي أن تكون راحة اليد مبسوطة غير مقبوضة؛ لأن قبضها قد يؤدي إلى تنافر لأن الآخر يظن بمن فعل ذلك به أنه يزدريه ويستهزئ به. وفيما يلي أصول المصافحة وفقاً لأدب السلوك الاجتماعي:

- يبدأ القادم بمصافحة المقيم (كأن يكون صاحب الدعوة للمناسبة) وبعدها السيدات، ثم الشخصيات الكبيرة، ثم بقية الرجال، وفقاً لمقامهم وسنهم.
- من الخطأ المصافحة فوق يدي شخصين آخرين يتصافحان.
- لا تتم المصافحة إذا كان شخص يهم بالمرور بين المتصافحين.
- ضرورة خلع القفاز عند المصافحة.
- عند المصافحة لا يجوز الانحناء أو العناق أو التقبيل، ولكن ظهرت مؤخراً عادة العناق بين الأصدقاء، وينصح هنا عدم عناق أو تقبيل الصديق في حضور آخرين.
- المصافحة برفق واعتدال، وعدم الضغط والشد على راحة الشخص المُصافح.
- عدم المبالغة في المصافحة، وإطالة وقتها، والاحتفاظ براحة من تتم مصافحته لمدة طويلة.
- الحفاظ على مسافة مناسبة، هي مسافة مد اليد.
- لا مانع من الربت على كتف المصافح أثناء عملية المصافحة.
- يمكن وضع اليد اليسرى على ظهر اليد اليمنى للشخص المصافح؛ لأن ذلك من شأنه أن يظهر له الغبطة والسرور والاحتفاء به، مما يزيد في الألفة ويؤكد على المحبة.

- لا يفضل أن تقترن المصافحة بالتقبيل، حتى وإن أصبحت شائعة.
- عند تفشي الأمراض مثل (الكوليرا) يفضل ترك المصافحة لأنها تساعد على نقل العدوى.

مصافحة النساء

جرت العادة أن تكون المرأة هي المبادرة في عملية المصافحة، ولكن بعض النساء لا يرغبن بمصافحة الرجال، لأسباب دينية، وهنا ينبغي احترام هذه الرغبة لديهن، وهناك من يصافحن ولكن باستخدام عازل قماشي، أو بقفاز اليد. كما أن هناك بعض الرجال يمتنعون أيضاً عن مصافحة النساء، لنفس الأسباب، وفيما يلي بعض الاعتبارات التي يمكن مراعاتها عند التعرض لمواقف مصافحة النساء:

- ضرورة حفاظ المرأة على مسافة لا تسمح للرجل بمد يده للمصافحة، وكذلك الأمر بالنسبة للرجل الذي لا يرغب بالمصافحة.
- أن تكتفي المرأة بالإيماء للرجل، والحفاظ على يديها منسدلتين بحيث تعطي فكرة (صامتة) بأنها لا ترغب بالمصافحة.
- يمكن للمرأة أو الرجل الذي لا يرغب بالمصافحة أن يعطي فكرة (عبر زميل أو من ينقل الدعوة...) للطرف الآخر بأنه لا يصافح، حتى لا يتسبب الحرج لأحدهما.

(3) إتيكيت التقديم والتعارف

تتعدد المواقف والمناسبات الاجتماعية والرسمية التي يتم فيها التعارف بين الأشخاص، كما أن بعض المناسبات تنظم من أجل التعارف وتقديم الضيوف لبعضهم البعض، بهدف تقوية أو اصر التعاون.

وتبدأ - عادة - عملية التقديم أو التعارف عندما يلتقي الأشخاص لأول مرة، وهي عملية بسيطة وسهلة، فإما أن يتولى الداعي أو صاحب المكان تقديم الأشخاص لبعضهم البعض، أو أن يتبادلون التعارف بأنفسهم.

تتم عملية تعريف الناس ببعضهم البعض، وتقديمهم لبعض وفقاً لعدد من القواعد والأصول المتعارف عليها، على النحو التالي:

- يتولى الداعي تقديم الضيوف بعضهم إلى بعض، ويعرف عن الاسم والعمل والمركز، ويذكر بعض الصفات المميزة لكل منهما. ويستخدم في ذلك عبارات جميلة ومحبية.

- يقدم الشخص في المركز أو المكانة الأقل للشخص في المكانة أو المركز الأكبر، مع ذكر الاسم الأول واسم العائلة (الاسم كاملاً) كل منهما وعمله ومركزه. (تكمّن الصعوبة هنا عند عدم معرفة من هو صاحب المقام أو المكانة أو المركز الأعلى).

قد ينسى صاحب المكان اسم الشخص الذي يرغب بتقديمه، هنا يستخدم عبارة: "اسمحو لي بأن أعرفكما على بعضكما" ويطلب من الشخص صاحب المكانة الأقل أن يعرف عن نفسه لصاحب المكانة أو المركز الأكبر.

في حالة وجود ضيف شرف في الحفل يتم تقديم المدعوين إليه، لكونه صاحب الأسبقية المتقدمة.

- يقدم الرجل إلى السيدة.
- تقدم السيدة إلى الرجل المسن.
- تقدم الأنسة للسيدة.
- يقدم السيد للشخصية الكبيرة.
- يقدم الأصغر سناً إلى الأكبر، ما لم يشغل الأصغر مركزاً أعلى.
- يقدم القادم الجديد إلى الموجودين ما لم يكن ذا شخصية مرموقة.
- ينهض الرجل إذا كان جالساً.
- تنهض السيدة للسيدة إذا كانت في حالة الجلوس، ولا تنهض للرجل، ما لم يكن شخصية كبيرة.
- عند تقديم سيدة لسيدة أخرى تجلس على مائدة طعام لا تقف حتى لو كانت أصغر سناً، وكذلك الأمر بالنسبة للرجال.
- لا يستخدم المعرف صيغة الأمر في تقديم الأشخاص لبعضهم البعض، ويستخدم الكلمات الجميلة والمنمقة والأنيقة. مثل: من فضلك، يسعدني، أحب، أود.
- في حال الرغبة بالتعرف على شخص ما لا يُطلب منه أن يعرف نفسه أولاً، بل يتم يبدأ المبادر في عملية التعارف بتعريف نفسه أولاً.
- عند تقديم عدة أشخاص لشخص لا يتم تكرار الأسماء أكثر من مرة، بل يُكتفى بذكر الأسماء مرة واحدة.
- لا يقدم الزوج زوجته باسمها وكذلك الأمر بالنسبة للزوجة، إذ يُكتفى بذكر الصفة (زوجي أو زوجتي).

- في نهاية عملية التقديم أو التعارف يشير الشخص إلى سعادته، كأن يقول: سعدت بالتعرف عليك، أهلاً بك، تشرفنا، أهلاً وسهلاً ...

سادساً: إتيكيت الحديث والاستماع والمتابعة

يمضي محترفو العلاقات العامة جل أوقاتهم في العمليات الاتصالية الخاصة بأعمالهم، وهذا يفرض عليهم امتلاك مهارات الاتصال بفعالية عالية، ويعتبر الحديث والاستماع أساس العملية الاتصالية، لذا فإن عليهم إتقان هاتان المهارتان على أكمل وجه.

ومن ناحية ثانية، فإن كمال هذه المهارة مرتبط بطريقة أداءها، ودرجة الالتزام بقواعد أدب السلوك الاجتماعي، واللياقة، ومراعاة الذوق السليم، واحترام الآخرين، سواء عند التحدث، أو الاستماع، أو متابعة أي حدث.

(1) إتيكيت الحديث

يعد الحديث وسيلة الاتصال والتواصل الأساسية، بين الناس، وتستخدم الأحاديث كأسلوب للكسب وليس أسلوب للخسارة، وتكون أسلوباً للكسب لظالما استخدمت بالطريق الصحيحة، وإذا ما استخدم الحديث بطريقة خاطئة، وتمت إدارته بصورة غير لائقة، ولا تراعي اعتبارات مكانة الآخرين، ومجال الحديث، وأصول اللياقة، والمفردات المستخدمة، فإنه سيؤدي إلى مردودات عكسية، تؤثر على العلاقة بين الأطراف.

والالتزام بقواعد أدب الحديث تكسب صاحبها كثير من الفوائد، أهمها: الحصول على انتباه الآخرين، واحترامهم، والتفافهم حوله، والأهم من هذا كله، الحصول على استعدادهم للاقتناع بما يقوله المرسل.

ويمكن بدء الحديث بالتحدث عن الذكريات، أو عن أشخاص يعرفهم الطرفان، أو عن المكان الذي يتواجد فيه الطرفان، أو عن سبب التواجد، أو عن الطقس، أو عن الأوضاع المحيطة ... الخ، فهناك الكثير من الموضوعات التي يمكن التحدث حولها في جميع المناسبات.

وفيما يلي أهم قواعد اللياقة والإتيكيت المتبعة أثناء الحديث:

- بدء الحديث بالترحيب بالمستمعين، وتحيتهم.
- التحدث بصوت معتدل، وعدم رفع الصوت بحيث لا يشوش على من هم بالجوار، أو يثير انتباههم، إلا إذا كان المقصود دعوة الآخرين للاستماع. حتى لو احتدت المناقشات، فليس من اللائق رفع الصوت.
- الاعتدال في سرعة الحديث، لا بسرعة تزعج المستمع، ولا ببطء ممل.

- عند الحديث الشخصي لا يفضل استخدام الإشارات، وتنبيه الآخر بواسطة استخدام اليد. (xxxiv)
- ترك مسافة مناسبة بين المتحدث والمستمع.
- عدم الإشارة نحو الشخص بالسبابة عند المخاطبة.
- عدم مقاطعة المتحدث إلا في الحالات الطارئة جداً.
- المتحدث لا يشعر الآخرين بالآلامه أثناء الحديث. (xxxv)
- مناداة المخاطب باسمه مقترناً باللقب إن وُجد.
- النظر مباشرة إلى نحو المستمع.
- عدم تصنع الحديث.
- عدم الإكثار في التحدث عن الذات.
- عدم التحدث في موضوع مع أشخاص غير معروفين ما لم يتم تقديمه إليهم.
- استخدام العبارات المناسبة لكل المناسبات.
- اختيار موضوع الحديث بما يتناسب مع الحاضرين.
- تغاضي المتحدث عن الهفوات المحرجة التي يتعرض إليها من الآخرين (بحسن نية).
- الاعتراف بالخطأ في حال ورود أخطاء في حديث المتحدث.
- الابتعاد عن العبارات الجارحة، والتي تؤثر سلباً على المستمعين، وضرورة التفكير في الكلام قبل إلقاءه.
- عدم البقاء مستمعاً، وضرورة المشاركة في الحديث، حتى ولو بالابتسام أو بالإيماء.
- إذا ما تعرض المتحدث لأي استفزاز من طرف مستمعيه، أو الحاضرين، يفضل إنهاء الحديث أو الانسحاب، لعدم إثارة المشاكل.
- الحديث على مائدة الطعام لا يكون في موضوعات قد تثير اشمنزاز الآخرين.
- استخدام الكلمات التي تعبر عن الذوق، والأدب واللطافة.
- عدم التحدث في ظل وجود أي شيء في الفم، كالطعام، أو اللبان.

- يحرص المتحدث على عدم العبث بأية أشياء من حوله أثناء الحديث، لأنه يصرف انتباه السامعين له، ويفقده شيئاً من الاحترام.
- عدم التحدث بلغة أجنبية مع شخص، في ظل وجود آخرين لا يتحدثونها، كما يفضل عدم استخدام الكلمات الأجنبية أثناء الحديث عموماً.
- إذا تعرض المتحدث للمقاطعة المتكررة، ينظر إلى المقاطع ويطلب منه برفق وتهذيب، ويخاطبه باسمه، ويطلب منه أن يكمل حديثه، ثم يعطيه الفرصة ليقول ما يريد.
- عدم احتكار الحديث، فالنجومية ليست في كثرة الحديث، بل في جودة الأحاديث وأهميتها بالنسبة للمستمعين.
- إعطاء المستمع فرصة لتقديم مداخلته وأسئلته والتعبير عن رأيه.
- ختم الحديث بشكر المستمعين على اهتمامهم بالإنصات، وحسن استماعهم.

(2) إتيكيت الاستماع (الإنصات)

تقترن مهارة الاستماع بمهارة الحديث، ففي الأحاديث المتبادلة يتم تبادل الأدوار ما بين المرسل والمتلقي. والمطلوب في حالة الاستماع أن يتم بتركيز على حديث المرسل، من أجل فهم ما يقول، ليتسنى المساهمة بإيجابية في الحوار، ويعتبر المستمع الجيد هو نفسه المتحدث الجيد، لأنه في حال أن استمع باهتمام وفهم (أي أنصت) فإنه سيكون قد حصل على المعلومات التي تؤهله للمشاركة في الحديث بإيجابية.

والشخص الاجتماعي تتوافر فيه صفة الإنصات للغير باهتمام، وترك الفرصة لهم للتحدث براحة وحرية، وإشعارهم بأهميتهم، وبالتالي يشعر المتحدث بأهمية ما يقول، ويولي اهتماماً أكبر بحديثه، لأنه يشعر بأن المتلقي مهتم بما يقول.

وللاستماع أصول وآداب ينبغي الالتزام بها في جميع المواقف، من أجل تقديم صورة محببة لدى الآخرين، وفيما يلي أبرز أصول الإتيكيت الواجب مراعاتها عند الاستماع للآخرين:

- حسن الاستماع للمتحدث، فالمستمع الجيد متحدث جيد.
- من الخطأ تصحيح أخطاء المتحدث أمام الحاضرين.
- الإقلال من الأسئلة، فالإكثار منها غير مستحب. (xxvi)
- عند الحاجة لتقديم مداخلات تعقيباً على حديث المتحدث، تستخدم عبارات الاستئذان مثل: من فضلك، بعد إنك، لو سمحت، إذا أمكن، لو تكرمت، أود، يسعدني، ... الخ، أو استخدام الإشارة الدالة على الحاجة لتقديم مداخلات.

- عبارات الرفض عند الاعتراض على الرأي غير محببة، لأنها تستدعي دوافع الرفض من طرف المتحدث، وتشعره بعدم الراحة، وتقلل من تفاعله. لذلك لا يتم الاعتراض باستخدام كلمات الرفض في البداية، بل يفضل البدء بالإيجاب.
- لا يقدم المستمع نصيحة إلا إذا طلب منه ذلك.
- إذا أخطأ المتحدث في نطق كلمة ما، فلا يجب تنبيهه إلى ذلك، تجنباً لإحراجة أمام الحاضرين، حتى لو أعاد تكرار نفس الخطأ.
- في حالة عدم الرضى عن الحديث، مهما كانت الأسباب، فيفترض على المستمع أن يعمل على تحول دفة الحديث (بلباقة) لموضوع آخر، ويفضل أن يكون هذا الموضوع مرتبط بموضوع الحديث السابق.
- ليس على المستمع أن يظل مستمعاً طوال الوقت، بل عليه المشاركة في الحديث، ولو بقدر يسير، وحتى لو بالتفاعل البصري والإيماءات، حتى يعطي فكرة للمتحدث عن تفاعله معه.
- من المقبول توجيه أسئلة عن الموضوع الذي يدور أمامك حتى تساعد على بقائه أطول فترة ممكنة، كما أن ذلك يعكس اهتمامك وانتباهك للمتحدث.

(3) إتيكيت متابعة الأحداث

تنظم المؤسسات على اختلافها يومياً عشرات المناسبات الخاصة، من مؤتمرات، وندوات، وورشات عمل، ومحاضرات، وحلقات نقاشية، ومجموعات بؤرية، ... وغالباً ما يدعى إليها ممثلين عن مؤسسات أخرى، أو شخصيات معتبرة، ويحضرها، حاضرين من مختلف قطاعات المجتمع.

قد تكون الدعوة من أجل المشاركة في المناسبة، كمتحدث، أو لإدارة إحدى الجلسات، أو كمعقب، أو كضيف شرف، أو مجرد ضيف عادي، وتغلب على هذه المناسبات صفة الحضور للمتابعة.

تعاني هذه المناسبات في بعض الأحيان من الارتباك، وتشهد حالة من عدم الالتزام من طرف الحاضرين، ويرجع السبب في ذلك إلى خلو تصرفات البعض من قواعد الإتيكيت واللباقة والذوق، وفيما يلي أهم اعتبارات الإتيكيت واللباقة عند حضور المناسبات الخاصة:

- تسجيل البيانات الشخصية عند الدخول، وعدم الاعتراض على ذلك.
- عدم التقاط الأوراق الخاصة بالمناسبة، وبطاقة التعريف، وانتظار تسلمها من لجنة الاستقبال.
- اتباع أية تعليمات مكتوبة، والالتزام بإرشادات لجنة الاستقبال.

- الجلوس في المكان الذي يحدد من طرف مندوب لجنة الاستقبال، ما لم يكن هناك أماكن محددة للمدعوين.
- الدخول بهدوء وعدم إثارة الضجيج، وعدم التسبب في إزعاج أي من الحاضرين.
- عند الوصول للمناسبة متأخراً، يحرص القادم على الدخول
- عدم الخوض في أحاديث جانبية، عند تحدث أحد المتحدثين، أو عند انعقاد جلسات رسمية.
- عدم التعليق بسخرية على كلمات المتحدثين.
- عدم التنقل أثناء الجلسات الرسمية.
- عدم التدخين إذا كان غير مسموح به.
- عند الحاجة للتحدث مع زميل، يمكن فعل ذلك بواسطة الكتابة على ورقة وتمريضها إليه تجنباً لإحداث التشويش.
- عدم إلقاء المداخلات لمجرد التحدث فقط، فما لم تكن هناك إضافة مهمة، فلا ينقص من قدر الشخص أن يقتصر دوره على الاستماع للحديث.
- عدم مقاطعة المتحدث، أو مقدم مداخلة مهما كانت الأسباب.
- عدم أخذ المبادرة للحديث، وانتظار الإذن ممن يمتلك هذه الصلاحية.
- عدم الوقوف في الممرات عندما يكون هناك مكاناً مخصصاً للجلوس.
- عدم الوقوف بجانب المنصة الرئيسية.
- عدم الوقوف بجانب من يتحدثون لوسائل الإعلام.
- الإقلال قدر الإمكان من التنقل ومغادرة المقعد.
- إغلاق الهاتف المحمول، أو تشغيله في وضعية الاجتماع.
- عدم التحدث في الهاتف بينما يكون المتحدث مستمراً في حديثه.

تمت
