

برنامج فن الاتكيت

تعريف الإتيكيت :

الإتيكيت هو مجموعة القواعد والمبادئ المكتوبة وغير المكتوبة التي تنظم المجاملات والأسبقية في مختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية تدل هذه القواعد والمبادئ على الخلق السليم القويم الذي يجمع بين الحسن والرقه والبساطه والجمال لذا يمكن تعريف الإتيكيت على أنه فن الخصال الحميده أو انه فن المجامله .

علاقة الإسلام بالإتيكيت :

وقد دلت أحكام الشريعة الإسلامية على فنون الإتيكيت عامة فمن إتيكيت الطعام حديث (يَا غُلَامُ سَمِّ اللَّهَ وَكُلْ بِيَمِينِكَ وَكُلْ مِمَّا يَلِيكَ) (ومن إتيكيت المقابلات والمحادثات حديث) تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ صَدَقَةٌ (وقوله تعالى) فَإِذَا طَعِمْتُمْ فَانْتَشِرُوا (ومن إتيكيت العلاقات الزوجية كافة الأحاديث التي توجه بحسن معاملة الزوجة والإحسان إليها) رَفَقًا بِالْقَوَارِيرِ (وحديث النهي عن معاشره الزوجه دون ملاعبة) ، إلى غير ذلك من فنون الإتيكيت التي دلت وأمرت بها الشريعة الإسلامية كالإحسان إلى الجار وإلى الناس عامة وكرام الضيف وبذل الهدايا وصلة الرحم وبر الوالدين وغير ذلك

تاريخية :

لقد عرفت المراسم منذ القدم حيث جاءت معظم رسالات الأنبياء والكتب السماوية تتحدث عن قواعد وآداب السلوك البشري.

وفي العصور القديمة عرفت الكثير من قواعد المراسم في العصور الفرعونية والرومانية والبيزنطية، فمن خلال دراسة النقوش المرسومة على جدران المعابد واستقراء بعض المخطوطات الفرعونية مثلا أمكن استخلاص بعض القواعد المتبعة في ذلك العصر عند مقابلة فرعون مصر لكبير الكهنة، أو عند استقبال الرسميين للدولة الفرعونية، أو بعثات الملوك الأخرى، أو مراسم تشييع الملوك في ذلك العصر.

ويعتبر - القرآن الكريم بما يحويه من قصص الأنبياء والرسل وأحوال الأمم الغابرة ، ورسالة المصطفى عليه الصلاة والسلام إضافة إلى السنة النبوية المطهرة، لما تحوي من آلاف الأحاديث النبوية - من أعظم الدلائل التي تشير إلى قواعد وآداب السلوك البشري القويم الذي يعتبر قواعد أساسية للإتيكيت والبرتوكول.

إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي

يكتمل السلوك الجيد بالآداء الراقى للانسان وقدرته على التصرف عمليا بكل تهذيب، فيجذب المستمعين إليه ويحظى باحترامهم وينال إعجاب الأصدقاء، وترتبط قيمة كل إنسان بدرجة تهذيب سلوكه وأدائه الاجتماعي. ولا شك أن السلوك يبدأ بتهذيب العقل والقلب فهما موطن الإحساس الأول، ويجمع خبراء الإتيكيت على أنه توجد عشرة أعمال صعبة على الإنسان وهي:-

١. أن يقلع عن عادة راسخة
٢. أن يحب عدوه
٣. أن يفكر بطريقة منطقية
٤. أن يعترف بجهله
٥. أن يترىث في إصدار أحكامه
٦. أن ينتظر دون أن ينفذ صبره
٧. أن يعاني دون شكوى
٨. أن يصمت في الوقت المناسب
٩. أن يركز في ذروة المعمة
١٠. أن يخدم دون أن ينتظر مقابلا أو مديحا أو اعترافا بالجميل

ولا شك أن النجاح لا يتعلق بسوء الحظ أو اتجاهات الريح في حياتنا أو الظروف التي نحياها بل يتعلق بشكل أساسي بنظرتنا للحياة والناس، وطرق استجابتنا لما يحدث من حولنا، فإذا كنت تملك النظرة السليمة للأمور فسوف تتمكن من أن تحيا حياة مليئة بالرضى والسعادة.

وهذه بعض القواعد التي تساعدك على ذلك:-

- ١- عليك أن تتقبل نفسك كما أنت، تقبل مظهرك وأسلوبك ولكن حاول دائما تطويره، واحترم البدن الذي يحوي روحك بعدم تعريضه للإيذاء، أو القيام بأي شيء يشينك.
- ٢- عليك أن تقبل دروس الحياة، فأنت لم تخلق لتحيا حياة سهلة سلسلة مليئة بالمتعة الخالصة بل تحتاج الحياة إلى الجهد والاجتهاد والتعلم، فدروس الحياة تؤهلك لكي تعيش حياة أفضل، وأن تكون أكثر وعيا لما يدور حولك.
- ٣- يرتكب الإنسان في حياته العديد من الأخطاء، ولكن يجب أن تكون هذه الأخطاء وسيلة لمعرفة الصواب وعدم العودة إلى الخطأ مرة أخرى.
- ٤- دروس الحياة لا تنتهي، فلا تعتقد أنك تعرف كل شيء أو أنك ستعرف كل شيء في مرحلة معينة من مراحل حياتك، فاحرص دوما على التعلم من مدرسة الحياة.
- ٥- توقف عن النظر لما لا تملك وركز انتباهك على ما تملك، أحبه وتمتع به وكن قنوعا بمكانك ومكانتك في الحياة ، وارض بما قسم الله لك تكن أسعد الناس، رغم أن الطموح مشروع ومرغوب.
- ٦- معاملة الآخرين لك انعكاس لمعاملتك لهم، فإن كنت تعاملهم بمودة فسيبادلونك الكلمة الطيبة بمثلها والعكس صحيح.
- ٧- تعلم الاعتماد على النفس وتحمل المسؤولية فذلك يكسبك المزيد من التقدير والاحترام.
- ٨- أحسن اختيار الأصدقاء، فالصديق الوفي خير من يفهمك ويساعدك.
- ٩- إن كل ما سبق معروف لديك لكنه ينسى في غمرة الانشغال في متاعب الحياة، فعليك دائما أن تتذكر ذلك وأن تستفيد من دروس الحياة التي لا تنتهي.

وسنعرض فيما يلي أهم موضوعات إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي بشيء من التفصيل، وهي:

- ١- المجاملة
- ٢- البساطة
- ٣- الأسبقية
- ٤- التقديم والتعارف
- ٥- المصافحة
- ٦- بطاقات الزيارة



**"لو كنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك"
"لا تحقرن من المعروف شيئاً ولو أن تلق أخاك بوجه طلق"**

تعتبر المجاملة عموماً دستور الإتيكيت والبروتوكول وخاصة إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي، و يمكن تعريف المجاملة بأنها فن الإرضاء، حيث تعطي فكرة طيبة عن صاحبها، كما وأنها تصل بسهولة إلى القلب، وبمعنى آخر إذا وضع الشخص في اعتباره عند كل تصرف شعور وإحساس وحقوق وتطلعات الآخرين، فإن ذلك يمثل البداية الصحيحة لأصول الإتيكيت.



"من تواضع لله رفعه"

تعتبر البساطة من أهم قواعد السلوك البشري، فهي السلوك الذي يمنحك القدرة على التعبير عن نفسك وتعريف الآخرين بسجاياك. **"وتلك الدار الآخرة نجعلها للذين لا يريدون علواً في الأرض ولا فساداً والعاقبة للمتقين"**.

فالأسلوب البسيط يمكنك أن تعرض الحقيقة بصورة سارة، وتعطي انطباعاً جميلاً، وتوفر على نفسك البحث عن وسيلة معقدة تفرض فيها نفسك أو حاجتك، فالتخلي بالبساطة من الأمور المحببة في كثير من المناسبات، ولا يستطيع الإنسان أن يتبنى سلوكاً بسيطاً إلا إذا تخلص من عقدة الخجل وسيطرته، وتجدر الإشارة إلى عدم الخلط بين مسألة التخلص من

الرجل باقتباس أسلوب جاف وفظ، لأن الإنسان في هذه الحالة يكون قد لجأ أسلوب فرض النفس، واستنفار غيظ الآخرين، واستغرابهم.

إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي



" وجعلنا بعضكم فوق بعض درجات "

ترتبط الأسبقية بما فطر عليه البشر من حب الظهور والتنافس والتسابق، وتعتبر الأسبقية من الموضوعات الشائكة بالنسبة لرجال العلاقات العامة وأعضاء السلك الدبلوماسي مما يلقي على عاتقهم مهمة حساسة في تنفيذها، وصدق الرسول عليه الصلاة والسلام: "أنزلوا الناس منازلهم"، ونعرض فيما يلي لنظام الأسبقية.

- ١- الأسبقية بين الدول
- ٢- الأسبقية بين الملوك ورؤساء الدول
- ٣- الأسبقية بين رؤساء البعثات الدبلوماسية
- ٤- الأسبقية بين رؤساء البعثات القنصلية.
- ٥- أسبقية المناسبات
- ٦- الأسبقية في المجاملات .
- ٧- الأسبقية في الحفلات والمآدب .

التقديم والتعارف

" يا أيها الناس إنا خلقناكم شعوبا وقبائل لتعارفوا إن أكرمكم عند الله أتقاكم "

خلال الحفلات الرسمية أو المناسبات ذات الطابع المحلي أو الدولي، تتطلب طبيعة عمل رجل العلاقات العامة أو المراسم أو من يعمل في السلك الدبلوماسي إلى التعرف على الآخرين، أو قد يكون الوسيط في تعريف شخصيتين ببعضهما البعض.

المصافحة

" ما من مسلمين يلتقيان فيتصافحان إلا غفرلهما قبل أن يفترقا "

تعتبر المصافحة عن طريق تشابك الأيدي الوسيلة المعتادة للتحية في معظم المجتمعات، وتتطلب المصافحة جهداً لأدائها إذا كان الشخص لا يلم بقواعد وأسلوب المصافحة السليم، ويعلمنا الرسول الكريم عليه السلام فيقول: " يسلم الراكب على المشي، والمشى على القاعد، والقليل على الكثير، وفي رواية الصغير على الكبير "

ويجب ألا تطول مدة المصافحة لأن إطالتها تبعث على الضيق عند بعض الأشخاص، فإذا كانت المصافحة بين رجل وسيدة فإذا أطالة تشابك أيديهما سيكون باعثاً على لفت الأنظار، وعلى العكس لا يجب أن يكون زمن المصافحة من القصر بحيث يبدو وكأنه مجرد تلامس سريع بين الأيدي.

إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي



الحديث :

**" يا أيها الذين آمنوا لا ترفعوا أصواتكم فوق صوت النبي ولا تجهروا له
بالقول كجهر بعضكم لبعض أن تحبط أعمالكم وأنتم لا تشعرون "**

يعتبر الحديث وإجاده إحدى ضرورات المجتمع المتحضر، ويتطلب فن الحديث متابعة المستمعين، والرغبة في سماع الحديث من خلال كل كلمة يقولها المتحدث. وإذا كان الاتيكيته هو فن السلوك المهذب، والتصرفات الراقية، فهو لا يكون بهذه الصفة إلا إذا نابغاً من أعماق النفس البشرية دون تكلف أو تصنع. ويعتبر الحديث موهبة من الله سبحانه وتعالى، وهو من المواهب التي يستطيع الإنسان تميته، وهو ضرورة للمشتغلين في مجالات متنوعة وعلى اتصال بالجمهور أهمها العلاقات العامة والمراسم.

إدارة الحديث :

" خير الكلام ما قل ودل "

يعتبر الحديث وإجادته إحدى ضرورات المجتمع المتحضر، ويتطلب فن الحديث متابعة المستمعين، والرغبة في سماع الحديث من خلال كل كلمة يقولها المتحدث. يستطيع الإنسان أن يحكم على شخصية إنساناً آخر ومستوى تعليمه، وثقافته، وأسلوب حياته، والوسط الاجتماعي الذي ينتمي إليه من حديثه ومن نبرات صوته. وفي المجتمع العربي هناك من يتحدثون بلغة المثقفين وآخرون لا يتخلون عن لهجاتهم المحلية، وبين هذه وتلك عشرات اللهجات، وكذلك الحال في الحضارة الغربية.

الملابس

تتطلب الحياة المتحضرة أن يعطي الشخص أهمية للقواعد المنظمة والسائدة في المجتمع الذي يعيش فيه بالنسبة للملابس خاصة في المناسبات الرسمية. ولقد انتهت تقريباً عادة ارتداء الملابس الرسمية، وملابس التشريفات في معظم الدول بعد الحرب العالمية الثانية فيما عدا بعض الدول المعدودة، وخاصة الملكية منها التي لا تزال متمسكة بهذه التقاليد، أو في بعض المناسبات الخاصة بالمجتمع الدبلوماسي، وحتى المبعوثون الدبلوماسيون فإن التغيير الحادث في المجتمعات بصفة عامة جعلهم يكتفون حالياً بارتداء الملابس المدنية العادية في معظم المناسبات، فيما عدا الحفلات الكبرى فيرتدون ملابس السهرة مساءً أو البونجور في الأوقات الأخرى. وفي الدول العربية مثلاً لا توجد ملابس رسمية خاصة لأي المناسبات، ويكتفي بالملابس العادية الداكنة، مع الابتعاد عن البديل (الاسبور) أو ذات الألوان مثل (البنّي، الأخضر).

إتيكيت الحفلات والولائم

يعتبر سلوك الشخص في الحفلات والولائم، وبصفة خاصة على المائدة انعكاساً للمجتمع والطبقة التي ينتمي إليها هذا الشخص، وتعتبر الحفلات والولائم مدخلاً هاماً للحياة الرسمية والاجتماعية ويحرص رجال المجتمع كما رجال السياسة والدبلوماسية على إقامة هذه الحفلات والمآدب من أجل كسب عدد من الصداقات وتسهيل عملية الاتصال بالناس. وقد أجمع خبراء الاتيكيت على أن هناك قائمة واضحة لعشرين سلوكاً لا يجب ممارستها أمام الناس وخاصة في المناسبات المختلفة والمآدب والحفلات وهذه السلوكيات الغير مقبولة

ولمزيد التفصيل سنتناول الموضوعات التالية:

- ١- احترام المواعيد
- ٢- الخطأ والاعتذار
- ٣- حفلات العشاء
- ٤- حفلات الغداء
- ٥- حفلات الحديقة
- ٦- حفلات المائدة
- ٧- تجهيز المائدة

احترام المواعيد

" وأوفوا بالعهد إن العهد كان مسئولاً "

- تعتبر الدقة في المواعيد من الأمور الحتمية، وعدم الدقة في المواعيد ليس مجرد إحدى الصفات التي تتنافى مع الذوق السليم بل تتعارض مع الأخلاق الحميدة أساس فنون الاتيكيت.
- وليس معني احترام المواعيد هو الوصول إلى مكان الاجتماع أو المناسبة قبل الموعد فإن ذلك أيضاً يعتبر من قبيل عدم احترام المواعيد لدخول مكان المناسبة قبل الموعد بوقت كبير.

الخطأ والاعتذار

" كل ابن آدم خطاء وخير الخطائين التوابون "

- يرتبط السلوك المتحضر للإنسان حين يصدر منه أي خطأ أو نقد تجاه الآخرين ضرورة الاعتذار عما بدر منه.
- وقد يرى البعض أن هناك بعض الأمور التي يعتبرها بسيطة لا تستوجب الاعتذار بينما يرى الإنسان المتحضر أنها تستوجب ذلك، وعلى سبيل المثال عندما يتخطى أحد الأشخاص مكاناً مزدحماً بالناس مثل حفلات الاستقبال، إذ عند الاحتكاك بشخص ما في الطريق العام، أو الجلوس مضطراً في وضع عكس لاتجاه شخص آخر، أو عند صدور حركة طبيعية بصوت مسموع وخارجة عن الإرادة مثل العطس أو التجشؤ.

حفلات العشاء

تعتبر ولائم العشاء إحدى المناسبات الاجتماعية، والتي تدل على الاحترام والتقدير من الداعي للمدعوين، وذلك أكثر من أي دعوة لحفل آخر.

١. توقيت إرسال بطاقة الدعوة.
٢. مواعيد الوصول والانصراف من الوليمة.
٣. ملابس حفل العشاء.
٤. عند الوصول إلى مكان الحفل.
٥. قبل العشاء.
٦. دخول قاعة الطعام والجلوس على المائدة.
٧. بعد الجلوس إلى المائدة.

حفلات الغداء

يعتبر الإتيكيت الخاص بمآدب الغداء أقل وأبسط منه في مآدب العشاء، وتتركز أهم قواعد الإتيكيت لهذا النوع من المآدب في النقاط التالية:

- يقود المضيف السيدة الأولى فقط إلى مقعدها، ويتبعها باقي المدعوين، ثم السيدات المتزوجات، ثم السيدات غير المتزوجات أولاً فالرجال.
- تلبس الملابس العادية في ولائم الغداء.
- تكون قائمة الطعام في الغداء أبسط من قائمة الطعام في العشاء .
- تقدم القهوة والسجائر في نهاية الطعام سواء على المائدة أو في الصالون.
- يبقى المدعوون حوالي ٢٠ دقيقة أو نصف ساعة على الأكثر بعد الغداء ثم يستأذنون للانصراف من الداعين كالمعتاد.

حفلات الحديقة

عندما يكون الطقس مناسباً، ومع توافر حديقة ملائمة يمكن عمل مثل هذا النوع من الحفلات، ويكون لها طابع جميل، وبصفة خاصة إذا كانت الحديقة واسعة ومنسقة، ويمكن دعوة عدد أكبر في حفلات الحديقة من الحفلات التي يتم إعدادها داخل المنازل، ويجب أن يشار في بطاقة الدعوة أن الحفل في الحديقة، مع ضرورة مراعاة موعد مناسب لإقامة مثل هذا النوع من الحفلات، ويقوم الداعي باستقبال المدعوين في مكان ظل عند مدخل الحديقة، ويوضع البوفيه ومكان تقديم المشروبات في الحديقة، وإذا كانت الحديقة صغيرة نسبياً يمكن عمل البوفيه في غرفة مجاورة للحديقة.

إيتيكيت المائدة

يعتبر سلوك الإنسان على المائدة وإيتيكيت تناول الطعام من الأمور الحرجة التي يهابها الكثيرون خاصة في اللقاءات والاجتماعات الرسمية، ويستطيع الإنسان أن يتعلم آداب الطعام على المائدة من خلال دراسة:.

أولاً: أصول الإيتيكيت أثناء تناول الطعام.

ثانياً: إيتيكيت تناول بعض أنواع الأطعمة.

أولاً: أصول الإيتيكيت أثناء تناول الطعام:

* انتظر إشارة الداعي إيداناً بالجلوس إلى المائدة.

* عندما يضع الدعي الفوطة على ركبتيه ويبدأ في تناول الطعام يفعل المدعوين مثله.

* لا يستحسن البدء بتناول الخبز.

التدخين

مع تطور المدنية والتقدم الطبي الذي أثبت أن هناك علاقة وثيقة بين التدخين، وكثير من أمراض العصر الخطيرة، فقد أصبحت كثير من المجتمعات المتقدمة تنظر إلى المدخن نظرة تنم عن عدم الرضا، نظراً لأن التدخين لا يصيب المدخن فقط، ولكن ينعكس أثره على الأشخاص الموجودين في حيز المدخن، هذا إضافة إلى أن التدخين حرام بحسب العديد من فتاوى العلماء.

تجهيز المائدة

تُرص أدوات المائدة التي سوف تستخدم فقط من المدعوين على المائدة مهما كان شكل المائدة بسيط مع مراعاة ألا تقل المسافة بين كل شخص والآخر عن ٥٥ سم، وحتى يتمكن كل مدعو من تحريك ذراعية، واستخدام أدوات الطعام والشراب بسهولة، وتوضع الأدوات الفضية في تسلسل منطقي على جانبي الطبق من الخارج إلى الخارج، فمثلاً نجد في الجهة اليمنى من الخارج ملعقة الحساء إذا كان هو أول طبق سوف يقدم إلى المدعوين أما إذا كان الطبق الأول هو السلطة نجد أن الشوكة الصغيرة المخصصة لها في الجهة اليسرى إلى الخارج وهكذا.

ولا تستخدم الملعقة الكبيرة المخصصة للحساء إلا في تناوله فقط، ولا تستخدم لتناول أي مأكولات أخرى، ويتم تغيير الطبق المستخدم فور الانتهاء منه، ويوضع الخبز دائماً على يسار الجالس في الطبق الصغير المخصص لذلك، وأحذر الخطأ بتناول الخبز الموضوع على يمين الطبق المخصص لك لأنه يخص المدعو الجالس إلى يمينك مما يتسبب ذلك في إحراجة.

طرق خدمة تقديم الطعام:

١. خدمة الطعام بالطريقة الفرنسية.
٢. خدمة الطعام بالطريقة الروسية.
٣. خدمة الطعام بالطريقة الإنجليزية.

إبتكيت الاجتماعات والمقابلات

تعرف الاجتماعات بأنها جميع أشكال اللقاءات التي تتم بين الأفراد لتبادل الأفكار والآراء والمعلومات وتحقيق التفاهم بين المجموعة، وتعتبر الاجتماعات بكافة أشكالها أداة الاتصال فعالة تستعين بها الإدارة في حل مشكلات العمل أو الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات ورسم الخطط، وتبادل وجهات النظر ومناقشتها مع المجتمعين.

ولكي يحقق الاجتماع أهدافه يجب أن يخطط له بحيث يحدد الغرض منه، فلا يطالب من العضو التوجه إلى اجتماع دون أن لا يعرف الغرض منه، كما يجب أن تحدد موضوعات المناقشة في الاجتماع والأعضاء الذين يشاركون فيه وموعده، فضلاً عن إعداد كافة الترتيبات اللازمة لعقد الاجتماع وإجراء المراجعة النهائية أو الكتيبات كوسيلة للإيضاح تسهل مهمة وليستوعب الأعضاء ما يقدمه من معلومات.

أما المقابلات واللقاءات الرسمية فتعتمد بصفة أساسية على عملية تبادل الآراء والأخذ والرد بين طرفي المقابلة وعادة ما يكون الهدف من المقابلات أو اللقاءات تحقيق غرض أو عدة أغراض مما يأتي:

الحصول على المعلومات ومعرفة الحقائق.

✚ نقل المعلومات.

✚ التأثير أو الدفع.

✚ تحقيق التعاون.