

الدبلوماسية والاتيكايت

ا. د. ماهر احمد العيساوي

المقدمة

- ▶ ان قواعد الدبلوماسية والاتيكييت ليست نوعا من الشكليات المجردة او العادات البرجوازية الفارغة.
- ▶ هي محصلة قواعد وعادات وتقالييد نشأت وتطورت مع تطور الحضارة البشرية عبر العصور.
- ▶ انها تستند على اسس منطقية واجتماعية تعكس تحضر المجتمعات وراقيها.
- ▶ كما انها مبادئ للنظام العام والاحترام السائد في المجتمع نحو القانون والسلطة والاشخاص بكل ذوق وكياسة تحكم وتنظم العلاقات بين افراد المجتمع وفقا لقواعد السلوك السليم والتصرف المعقول والمسؤول والعادات الحميدة .

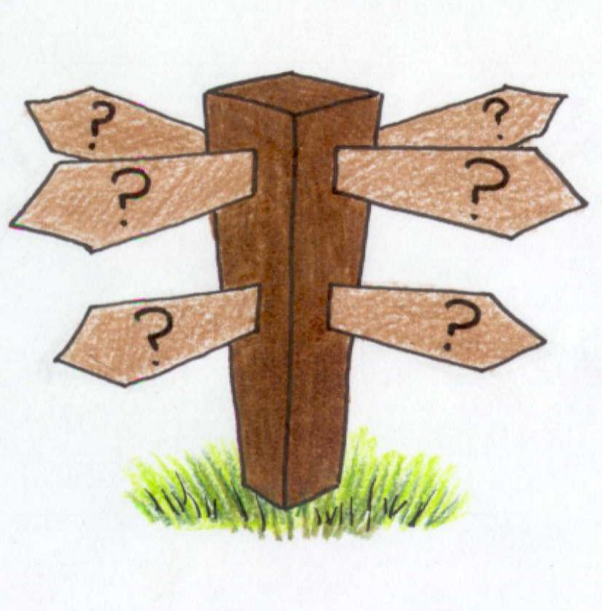
WHY ARE WE HERE TODAY?

لماذا؟





ان طبيعة عملنا في الجامعات تفرض علينا
كوننا الشريحة المتقدمة في المجتمع ان نكون
قدوة في التعامل الحياتي والعملي وعلاقتنا
بالآخرين ويتم ذلك من خلال معرفتنا القواعد
الصحيحة والتي تزيد من قيمة وهيبة الاستاذ
الجامعي ليس في علاقاته داخل بلدنا بل ايضا
عند السفر والاحتكاك مع شخصيات اجنبية في
المؤتمرات والنشاطات العلمية.



الدبلوماسية :- اصل الكلمة (DIPLOMA)
معناها يطوي او شيء مطوي . وكانت تطلق
على الوثائق الصادرة عن الامراء بمنح شخصية
ما توصية خاصة او امتيازات معينة ، كما كانت
تطلق على جوازات السفر.
وشاع استعمال كلمة الدبلوماسية بمعناها
الحديث في اواخر القرن السابع عشر واصبح
الدبلوماسي هو رسول دولته لدول اخرى .

البروتكول :- اصل الكلمة (PROTOCOLLUM)
وهي مجموعة الاجراءات والتنظيمات والاساليب وقواعد
الاسبقية والانظمة والاعراف والتقاليد الواجب مراعاتها
والتقييد بها في العلاقات الدولية والدبلوماسية وفي
المناسبات الرسمية المحلية كالاستقبالات والاجتماعات
والحفلات والزيارات والمآدب الرسمية والمؤتمرات وغير
ذلك .

الآتيكيت (آداب السلوك):-

اصل الكلمة (ETIQUETTE BEHAVIOR)

وهي مجموعة القواعد التي يجب ان يراعيها الفرد رجلا كان او امرأة في علاقاته مع اعضاء المجتمع في مختلف المناسبات والواجبات التي يجب ان يعمد بها ويعمل على هديها.

القواعد العامة للإتيكيت

1. الاحترام الواجب نحو الآخرين ونحو السلطة والعقيدة والدين .
2. النظام الذي يفترض ان يلتزم به كل فرد في معرفة وممارسة الحريات العامة والآداب العامة وفي حدود القوانين والعرف والتقاليد ومعرفة ماله وما عليه .
3. الذوق الذي يتجلى في الكلمة والحركة وفي حسن الاختيار لجميع التصرفات الانسانية .

الاسبقية (La Preseance-Precedence) :-
وهي حق التقدم بين الشخصيات الرسمية بشكل خاص
والاجتماعية بشكل عام ، وتحتل الاسبقية مكان الصدارة
دائما في مسائل البروتكول لتوافقها مع ما فطر عليه
البشر من حب التفاخر والتسابق والتنافس والظهور.
واشار اليها القران الكريم ((ورفع بعضكم على بعض
درجات)) سورة الانعام.

التقديم والتعارف والرتب والالقباب :

1. يقدم الرجل الى السيدات وليس العكس ، وفي حال وجود شخصية كبيرة ذات مركز رسمي او ديني (ولو كان اصغر سنا من الاخرين) فانه يصبح من الواجب تقديم الحاضرين الى هذا الضيف الكبير .
2. يقدم الادنى مقاما الى الاعلى مع ذكر اسم وعمل او مركز كل منهما .
3. يقدم الاصغر سنا (مالم يشغل مركزا ساميا) الى الاكبر سنا .
4. يقدم القادم الى الموجودين في النشاط المعين (مالم يكن يشغل مركزا مرموقا).
5. يجب ان ينهض الرجل اذا كان جالسا .
6. يجب ان تنهض السيدة للسيدة ولاتنهض للرجل بل تكتفي بمد يدها للمصافحة .
7. يجوز عند الاقتضاء ان يقدم الشخص نفسه الى شخصية موازيه له او اعلى منه مقاما ويجوز تبادل البطاقات على ان يبادر بذلك الاصغر سنا او الاقل مقاما .
8. يجري التقديم والتعارف وقوفا والايدي خارج الجيوب والجاكيت مغلق الازرار مع وجوب الامتناع عن التدخين .
9. على من يرتدي قبعة اثناء التقديم خلعها وحملها بيده اليسرى .

التحية

هي اول مبادرة في ادأب السلوك وبها نعبر عن توددنا واحترامنا واجمل تحية التي تكون مصاحبة بابتسامة رقيقة، ومن قواعدها :

1. الوقوف لتحية علم الدولة عند استعراضه ورفعہ وانزاله من موقع رسمي او عند سماع موسيقى السلام الوطني.
2. الوقوف تحية لرجل الدين او للاكبر مركزا او سنا وهو قادم نحونا .
3. الوقوف للجنابة التي تمر امامنا ،ففي ذلك مشاركة في المشاعر وادبا واحتراما .
4. القاء التحية (عبارة او اشارة) تحية للزملاء والزميلات عند الدخول الى مكان العمل او عند الانصراف.
5. اطلاق التحية مصحوبة بصفة الشخص الذي يشغل مناصب عليا .
6. ان تكون التحية مألوفة في الموطن الذي نوجد فيه

المصافحة

المصافحة تعني التأكيد على وثوق الروابط بين اشخاص او معارف ، وفي بعض البلدان لا تكون المصافحة بالأيدي ، وجرى العرف ان تكون المصافحة باليد الواحدة ويجوز المصافحة باليدين تعبيرا عن عمق الصداقة ومن آدابها :

1. يتوجب عند تقديم اليد للمصافحة ان تكون مفتوحة على نحو طبيعي دون تكلف او مبالغة ومن غير ليونة او شدة كما لا يجوز سحبها بسرعة او تركها لمدة طويلة .
2. يتوجب الا تحرك اليد صعودا ولا نزولا او يمينا ويسارا ولأنقبض بها كأنها طوق حديدي .
3. ليس من الذوق مصافحة شخص ونظرك باتجاه اخر ولا يجوز المصافحة للرجل وهو يرتدي قفازا .
4. تقديم اطراف الاصابع او رفض مد اليد الى اليد الممدودة اليها يعد اهانة ولا تتوافق مع الذوق العام وينم عنه عواقب وخيمة تسيء للعلاقات .
5. من غير اللائق المصافحة بيد اليمنى واليد اليسرى في جيب البنطالون او الجاكيت ، لان في ذلك قلة احترام.

طريقة الكلام وتبادل الحديث

طريقة الكلام وتبادل الحديث تعبر عن شخصية المتحدث وعليه يتوجب الانتباه الى مايلي:

1. ينبغي على المرء ان يكون طبيعيا في حديثه غير متشنج او متكلف في لهجته.
2. الهدوء في الصوت فالصوت الرقيق الواضح يعزي بالإنصات باهتمام من قبل السامع بعكس الصوت المرتفع الذي يزعج ولا يدل على رقة الطبع .
3. يتوجب التعبير عن الافكار بلغة واضحة مع ملاحظة ملامح الوجه وحركات اليدين (غير الكثيرة) تكملان معان الكلمات .
4. ان يكون النظر الى من تخاطبهم بنظرات طبيعية هادئة غير مبحلقا ومعصبا .
5. حسن اختيار الكلمات وتوخي الايجاز والتركيز .
6. ان يتماشى الحديث مع مستوى من نتحدث اليهم

التحفظ في الكلام

انا حرية الكلام حق مسلم به في اي مجتمع شريطة الا يخرج المتكلم او يؤذي مشاعر المستمع وان يكون الحديث في حدود اللياقة مما يظهر شخصية المتحدث ويجذب السامع اليه ، وعلى المتحدث مراعاة ما يلي :

1. على المتحدث ان يتحاشى الخوض في الشؤون الحساسة التي تمس العقيدة او الذوق او الاصل.
2. ليس من اللياقة نقد عادات وتقاليد بلد امام احد مواطنيها ومعرفة حدود الصراحة ، لان الصراحة في الكلام ليست مباحة دائما .
3. التزام مبدى الاصغاء عند الحديث عن مواضيع ليست لك بها دراية كافية.
4. ليس من المرغوب فيه الاسترسال بالحديث عن المشاكل الداخلية والشؤون العائلية والمغامرات العاطفية والحالات المرضية .
5. ليس من اللياقة التثاؤب في اثناء الاجتماع او المحاضرة امام المتحدث ، واذا اضطرت لذلك عليك تغطية الفم براحة اليد او استدارة الوجه او الاستئذان بالخروج لبعض الوقت لاستعادة نشاطك .

الضحك والابتسامه

الضحك مثل الكلام له دلالة على شخصية الضاحك وعليه يتوجب :

1. لا يجب ان يكون الضحك ناتجا عن مجرد التهريج مما يدعو للسخرية .
2. ان لا يكون الضحك تهكما على شخص ، ويجب ملاحظة حدود الاعتدال .
3. الشخص المرح محبوب بطبيعته شرط ان يتمالك نفسه ولا يسترسل دون حدود (من كثر مزاحه قلة هيئته) .
4. الابتعاد عن الابتسامه المصطنعة والخبيثة والبلهائه وابتسامه الغرور والاستهزاء .
5. الابتعاد عن الكهكها بصوت عال ومستمر .
6. علينا ان نبتسم تأدبا فخير الابتسامات هي التي تعبر عن الرضا والترحيب والابتهاج .
7. الابتسامه لغة صامته تفهمها كل الشعوب ، فهي تخلق الاجواء الجميلة والميسرة .

الاعتذار والشكر

ليس عيباً ان يعتذر الانسان عن خطأ او سهو او تقصير ، لكن العيب في التزام الصمت المطبق والاصرار او التعند في المواقف ، وعليه يتوجب ما يلي :

1. كلمة عفو او متأسف تعد اعترافاً بالسهو او الخطأ وعلى المعتذر له ان يتقبلها .
2. ليس في الاعتذار انتقاص من شخصية المعتذر، بل هو دليل على مدى تحضره وسلامة نيته وحسن تربيته .
3. الشكر واجب ان نقدمه لمن منحنا خدمة او مشورة او اية افادة ، وهي من صفات الشخص المهذب .
4. التسامح والصفح صفة النبلاء فلا تتردد في الصفح عن اخطأ بحقك .

احترام المواعيد والوفاء بالوعد

من اهم القيم الاخلاقية التي نحكم بها على درجة السلوك ومكانة الشخص هو احترام المواعيد والوفاء بالوعد ونشير هنا الى :

1. تتوقف الثقة والاحترام بين الافراد والجماعات على قدر محافظتهم على مواعيدهم والتزامهم بالوعد والتعهدات والوفاء بها .
2. ادراك اهمية الوقت في حياة الانسان يتوجب علينا ان نكون صادقين وملتزمين بوعدنا ومواعيدنا لأنها تعبيراً عن اخلاصنا وتحضرنا .
3. يتوجب اخذ الحيطة للظروف والمشاكل التي تعيق وصولنا بالوقت المحدد .
4. يتوجب مراعاة قواعد السلوك واداب المقابلات وارتداء الزي المناسب .
5. علينا الا نتعهد بشيء لسنا بقادرين على تنفيذه .

الزيارات والمجاملات

ان من طبيعة الحياة الاجتماعية تبادل الزيارات وهي في الغالب زيارات لأداء واجب المجاملة في بعض المناسبات او لإدامة صلة الرحم والقربى ولها قواعد منها :

1. يتوجب ان يكون هنالك موعدا مسبق للزيارة.
2. لا يجوز الحضور الى مكان الزيارة مبكرا قبل موعدها المحدد .
3. اذا حصل اي تغير على موعد او مكان الزيارة او الغائها فيتوجب اشعار المضيف قبل مدة كافية .
4. تجنب الزيارة في اوقات الراحة او مواعيد الطعام (قبل التاسعة صباحا ،منتصف النهار الى الخامسة عصرا ،بعد التاسعة مساءا .
5. تقديم هدية للمضيف له وقع نفسي وروحي كبير .
6. يبدأ بالزيارة الجار القديم للجار الجديد وعلى الجار الجديد رد الزيارة اذا حصل الانسجام، والذي ينوي بالسفر عليه ان يبادر بزيارة اقاربه واصدقائه للتوديع وعند عودته من السفر عليهم ان يبادرون بزيارته.
7. لا يجوز اصطحاب زائرا اخر من غير علم او رغبة المضيف، كما لا يحبذ اصطحاب الاطفال .

بروتكول استقبال الزائر

هنالك قواعد سلوكية للتعامل مع الضيف القادم منها :

1. لا يجوز ترك الضيف ينتظر في بهو الاستقبال مدة طويلة .
2. يجب ان يرتدي المضيف ما يليق من ملابس ولا يجوز الخروج عليه بملابس غير لائقة .
3. استقبال الضيف بلطف وبشاشة ودعوته للجلوس والتحدث معه .
4. عند انتهاء الزيارة على المضيف توديع ضيفه بكلمة طيبة ويتقدمه بخطوة لفتح باب الخروج والانتظار عند الباب الخارجي لحين مغادرته .
5. لا يجوز للسيدة ان تستقبل الضيوف دون ان تكون بالرداء اللائق ولأتخرج مع الضيف الى الخارج الا في حالات الاقارب او الصديق المقرب .

السلوك مع السيدات

المرأة المثقفة عنصرا مهما من عناصر المجتمع المتقدم وهي دون اي شك طاقة بشرية خلاقية جديرة بالتكريم والاحترام وهناك ضوابط واداب وسلوك للتعامل معها :

1. يحيى الرجل المرأة من معارفه تصادفه في الطريق الا اذا لمح منها التفاتا ،لان من حقها ان تتجاهل معرفتها به لأسباب تخصها وحدها .
2. عدم الالتفات الى صديق بصحبة سيدة حتى لايسبب له اولها حرجا، اما اذا التقيا وجها لوجه فانه يبدأ بتحية السيدة بحركة من الراس ولايبادر بمد يده للمصافحة الا اذا مدت له يدها .
3. عند الصعود الى السيارة يعمد الرجل الى فتح الباب للسيدة لتصعد اولا وكذا الحال للنزول الا اذا كان هناك سائق خاص فهو يتولى ذلك .
4. عند الركوب في الباصات اثناء الرحلات الخاصة فان السيدات يصعدن اولا ويأخذن مقاعدهن ثم يصعد الرجال وينعكس الترتيب عند النزول.
5. عند الجلوس الى المائدة في وليمة على الرجل ان يهيئ للسيدة مقعدها ، واذا كان في مطعم عليه ان يقدم لها قائمة الطعام لتطلع عليها وتختار اولا.
6. اذا كان الرجل يجالس سيدة في مكان عام عليه ان يهتم بها ولا يبدي اعجابه بجمال واناقة سيدة اخرى حتى لا يجرح مشاعرها ،واذا كان في مجموعة نساء فلا يبدي اهتمامه لواحدة دون الاخرى

البروتكول الخاص بالدخول والخروج في الاماكن المختلفة

1. تكون الاسبقية في الدخول والخروج لأي مكان لضيف الشرف ان وجد ثم يليه الداعي او الضيف، وفي حال لاوجود لضيف الشرف فتكون الاسبقية لمن هو اكبر سنا او مقاما وعند وجود السيدات تكون لهن الاسبقية الا في حالات استثنائية .
2. في المصعد الكهربائي تكون الاسبقية لضيف الشرف في الدخول والخروج وبشكل عام فالأسبقية للخارجين من المصعد لا للداخلين اليه .
3. على السلم رسميا الاسبقية لضيف الشرف ان وجد مع الداعي معا ثم السيدات وتراعى ايضا اسبقية باقي المدعوين ، اما في البروتكول غير الرسمي فقد جرى العرف على صعود الرجال قبل السيدات .

اداب المائدة

للسلوك في المآدب ادآب وضوابط هي التي تعط الانطبآع عن مستوى الشخص وكياسته واي آخلال بها يعد مفسدة للذوق ويولد انطبآعا سلبيا ، وعلينا ان نهتم بما يلي :

1. يدخل المدعو الى قاعة الطعام وفي الادب الرسمي تكون الاسبقية لضيف الشرف والاسبقية الاجتماعية وفي الولايم الخاصة تدخل السيدات اولا ويخرجن قبل الرجال.
2. لا تجلس قبل جلوس من يتراس المائدة او من يجاوره اذآ كان اكبر سنا او سيدة .
3. اذآ شعر المدعو ان المكان المخصص له ادنى من مركزه (حسب الاسبقية) عليه تجاهل الامر وينبه الداعي فيما بعد الى الخطأ لتجنبه مستقبلا .
4. الجلوس الى المائدة منتصب القامة والقدمين ثابتتين على الارض.
5. لاتجعل كرسي الجلوس بعيدا جدا او قريبا جدا من المائدة ويستحسن ان يبتعد الصدر عن المائدة 10 سم.
6. لاتضع مرفقيك على المائدة وضع يدك اليسرى في حرك اذ لم تستعملها ولأتضع اليدين على الكراسي المجاورة .
7. اياك واللعب بأدوات المائدة او رسم اشكال متنوعة فوق غطائها او تضرب الكؤوس والصحون .
8. يتم تناول (الفوطة) عندما يعمل ذلك من يتراس المائدة وليس قبله .
9. اذآ سقطت منك احدى ادوات المائدة اتركها واهمس للعامل بجلب غيرها .
10. اذآ حدثت هفوة من قبلك على المائدة اتركها تمر دون الانتباه الا اذآ سببت حرجا لاحدهم فبادر بالاعتذار ولأكرر الاعتذار لنلا تفسد جو الوليمة .

قواعد عامة في اللبس

1. العناية بالهندام مهم جدا وهو تعبير عن الذوق السليم.
2. ضرورة ان تكون الملابس نظيفة وحسنة الكي .
3. الاناقة بدون تكلف وبصورة هادئة تتم عن الجد والوقار .
4. ضرورة مراعاة الطراز السائد .
5. البدلة الداكنة والقميص الفاتح وربطة العنق الملائمة للبدلة والجوارب ملائمة للحذاء او لربطة العنق.
6. يمكن ارتداء الملابس الفاتحة في النهار وفي حفلات الغذاء.
7. يجب اغلاق السترة عند الوقوف والمشي وتفتح الازرار عند الجلوس.
8. الملابس الرياضية لا يجوز ارتدائها في الاماكن الحكومية او في الحفلات الرسمية ، ويجوز ارتدائها في عطلة نهاية الاسبوع والرحلات والمناسبات الرياضية .

Thank you