

ثانياً: الاتيكيت (Atiquette):

ينصرف مفهوم الاتيكيت أصول التعامل كما انه يشير إلى الفن والذوق والمنطق كما يقترن ذلك بالكيفية التي يتم بها إدارة العلاقات مع الآخرين وعلى نحو ايجابي وهذا يعني ان الاتيكيت يجسد مجموعة من القواعد المنظمة والمهذبة للسلوك، عليه يتضح لنا ان الاتيكيت ليست شكليات فارغة او عادات متقادمة وإنما هو أصول وأسس وقواعد ومبادئ تهتم جميع المجتمعات الا أنها تتباين من مجتمع لآخر ومن زمن لآخر مما يفسر لنا إن الاتيكيت يتسم بالمرونة أي قابليته على تغيير والتطوير إلى حد مسايرة المستجدات من هنا تجلت الحاجة إلى معرفه أنواع الاتيكيت.

١- اتيكيت الحديث:

فيما يخص اتيكيت الحديث فقد يتضح لنا ان هناك مجموعة من القواعد الواجب الأخذ بها عند التحدث والتي يمكن تحديدها او إجمالها بالآتي:

أ- إعطاء الأسبقية في التحدث لمن هو أكبر سنا او اعلي مقاماً.

ب- تجنب الإطالة والإسهاب في الحديث.

ج- اللجوء إلى التركيز والإيجاز والاختصار وعلى نحواً يغطي الموضوع ويغطي ابعاده الأساسية.

د- تجنب المقاطعة إثناء الحديث.

هـ- تجنب الإجابة على تساؤل لا يتم توجيهه إليك.

و- تجنب إعطاء تفاصيل موضوع يتحدث به شخص آخر إمامك حتى وان كنت تعرف مقدمته او خاتمته.

ز- المتحدث الجيد هو المنصت الجيد.

ح- تجنب حالات الغمز واللمس عندما يتحدث شخص آخر.

٢- اتيكيت الهدايا:

ما فيما يخص اتيكيت الهدايا فان الهدية تحمل معاني ومضامين عده فالبعض يقدم الهدية ليجسد حالات الغنى لديه وآخر يقدم الهدية بدافع التودد انطلاقاً من حديث الرسول صلى الله عليه وسلم (تهادوا تحابوا) وبالمقابل ينصرف فريق آخر بان الهدية عطاء تبادلي فيما أقدمه اليوم من عطاء احصل على الرد غدا ومع كل ذلك يرى الكتاب مجموعة من القواعد عند تقديم الهدية وهي:

أ- ان تتناسب مع مقام الشخص الذي تقدم إليه.

ب- يتم نزع السعر عنها.

ج- تغلف بغلاف جميل.

د- تسلم الى الشخص المهداة إليه.

ثالثاً: البروتوكول (protocol)

لا توجد ترجمه حرفيه باللغة الإنكليزية لمصطلح البروتوكول وإنما توجد ترجمه فرنسيه والتي تشير (أصول الاستقبال والمراسم والحفلات) علما ان هذا المصطلح يتكون من مقطعين (بروتو- كول) ويطلق مصطلح بروتوكولي على الشخصية التي تعطي للتقاليد المراسمية أهميه مبالغ فيها.

ويمكن القول بان البروتوكول (هو مجموعة القواعد والمبادئ التي تسود تنظيم مختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية، وتطلق كلمة البروتوكول على الاتفاقيات التي تنشأ عن الاجتماعات الدولية، وتعتمد الدول الموقعة على الاتفاقية بقبول مبادئ معينه او القيام بوجبات مطلوبة وتحتل الأسبقية مكان الصدارة في موضوع البروتوكول لتوافقها مع ما فطر عليه البشر من حيث توكيد الذات واحتلال المكانة وحب الظهور والتنافس بين أفراد المجتمع الإنساني).

ويقصد بالبروتوكول في المفهوم الدبلوماسي (بانها مجموعة الإجراءات والتنظيمات والأساليب وقواعد الأسبقية والأنظمة والأعراف والتقاليد الواجب مراعاتها والتقيد بها في العلاقات الدولية والدبلوماسية وفي المناسبات الرسمية المحلية كالاستقبالات والاجتماعات والحفلات والزيارات والمآدب الرسمية ويتناول البروتوكول في هذا المجال أيضاً التصرفات والمراسلات الرسمية والوثائق الخطية وإجراءات عقد المؤتمرات).

وبناء على ذلك يمكننا القول بان البروتوكول يحمل عده تغيرات فهناك من نظر اليه (بأنه المسودة الأصلية وبالمقابل فقد وصفه بملاحقة المؤشرات وصولاً الى عدها نظام تشريفات).

ومما يتقدم يتضح لنا بان البروتوكول مصطلح يضيف بظله على جوانب عديدة في الحياة الدبلوماسية من هنا تجلت الحاجة إلى تناول مجموعه من القواعد البروتوكولية والتي تشكل عامل تميز ما بينه وبين العلاقات العامة وقد تمثلت هذه القواعد بالآتي:

- ١- يختلف البروتوكول عن العلاقات العامة إذا إن الأخيرة تشير الى مجموعة السياسات والأنشطة الهادفة إلى كسب الجمهور بينما نجد البرتوكول يتسع مجالات ويغطي تخصصات الى حد انه يضيف بظله على كل الفعاليات على المستوى الرسمي.
- ٢- يعكس البرتوكول درجه من الرسمية أي انه نظام رسمي يميز بين دوله وأخرى.
- ٣- يختلف البرتوكول عن المدونة الأخلاقية.

وفي هذا الصدد هناك تساؤل مفاده ماهي أوجه الاختلاف بين البروتوكول والاتيكييت؟ تكمن الإجابة في الاتي:

ان البرتوكول والاتيكييت وجهان من أوجه الرسمية وإن نقطه الاختلاف تتمثل ان البروتوكول.

أ- يتسم بدرجه كبيرة من (الرسمية).

ب- ان الشخصية التي ترى التقاليد وتعطيها أهمية مبالغ بها يطلق عليه البروتوكولي، ويفترن ذلك بأهمية البرتوكول في (وتنظيم المؤتمرات، وتوقيع الاتفاقيات والمعاهدات، أقامه الندوات، ورش عمل).

ج- يهتم بتنظيم حياة الناس بمختلف انتماءاتهم في إطار القواعد السلوكية.

د- يمثل جمالك إمام الجنسيات الأخرى.

اما الاتيكييت فهو:

أ- اقل رسميه (غير رسمي) من البرتوكول ويحتاجه أفراد المجتمع ويعكس المنطق الذوق الجمال والأخلاق.

ب- يهتم بالقواعد التي تحكم السلوك الدبلوماسي.

ج- يمثل قواعد وآداب السلوك الاجتماعي التي لم يتحدد نطاقها بجهة دون الأخرى إذا أنها تهتم جميع الأفراد في المجتمع (آداب ضيافة، مائدة الطعام، أصول التحدث مع الآخرين).

أي يمثل جمالك إمام نفسك وإمام الآخرين