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 تهم جميع المجتمعات الا أنها تتباين من مجتمع لأخر ومن زمن لأخر 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 توجيه إليك.

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

ز- المتحدث الجيد هو المنصت الجيد.

ح- تجنب حالات الغمز واللمس عندما يتحدث شخص أخر.

٢- اتيكيت الهدايا:

ما فيما يخص اتيكيت الهدايا فان الهدية تحمل معاني ومضامن عده فالبعض يقدم الهدية ليجسد حالات الغنى لديه وأخر يقدم الهدية بدافع التودد انطلاقاً من حديث الرسول صلى الله عليه وسلم **(تهادوا تحابوا)** وبالمقابل ينصرف فريق أخر 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: البرتوكول (protocol)

لا توجد ترجمه حرفيه باللغة الإنكليزية لمصـــطلح البروتوكول وإنما توجد ترجمه فرنسيه والتي تشير (**أصـول الاسـتقبال والمراسـم والحفلات**) علما ان هذا المصـــطلح يتكون من مقطعين (**بروتو- كول**) ويطلق مصـــطلح بروتوكولي على الشخصية التي تعطي للتقاليد المراسمية أهميه مبالغ فيها.

ويمكن القول بان البرتوكول ***(هو مجموعة القواعد والمبادئ التي تسود تنظيم مختلف المناســبات والحفلات والمآدب الرســمية والاجتماعية، وتطلق كلمة البروتوكول على الاتفاقيات التي تنشــأ 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 إفراد المجتمع الإنساني)*** .

ويقصـــد بالبرتوكول في المفهوم الدبلوماســـي (بانها مجموعة الإجراءات والتنظيمات والأســـاليب وقواعد الأســـبقية والأنظمة والأعراف والتقاليد الواجب مراعاتها والتقييد بها في العلاقات الدولية والدبلوماســية وفي المناســبات الرســمية المحلية كالاستقبالات والاجتماعات والحفلات والزيارات والمآدب الرسمية ويتناول البرتوكول في هذا المجال أيضـاً التصـرفات والمراسـلات الرسـمية والوثائق الخطية وإجراءات عقد المؤتمرات) .

وبناء على ذلك يمكننا القول بان البرتوكول 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 يضفي 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 يضفي 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.