الإتيكيت وآداب التعاملات الشخصية

قواعد المراسم (البروتوكول) وآداب السلوك

تمهيد:

تعد قواعد المراسم أو البروتوكول من أقدم قواعد التعامل بين البشر ، فقد تضمنت مراحل تطور هذه القواعد العديد من الأسس التى كانت محل احترام الأمراء ورجال الحكم والسياسة عبر حلقات التاريخ الإنساني الطويل.

وقد يعتقد البعض أن هذه القواعد ما هي إلا مجموعة من القيود التى فات زمانها ، أو أنها تراث يذكرفي كتب التاريخ ويوضع على أرفف المتاحف... ولكن هذا الاعتقاد يشوبه الكثير من الخطأ والتجاوز لأنها ، أى قواعد المراسم ما زالت باقية ، وستظل باقية ما بقيت الحياة والتواصل بين البشر.

وجدير بالذكر أن قواعد وآداب المراسم والبروتوكول بلغت في عصرنا الحالى مبلغاً هاماً ليس على مستوى التعاملات الرسمية أو السياسة فحسب ، ولكنها أصبحت ذات أهمية قصوى لكافة تعاملات البشر وشملت جميع مرافق الحياة وإن تلك الآداب لم تعد حكراً على مجتمع أو فئة خاصة ، بل هى عبارة عن تفاعل وإفرازات لتجارب بشرية طويلة .. وهى بإختصار آداب الحياة فى الشرق والغرب.

ومن الصعب أن ندَّعي أن قواعد المراسم أو البروتوكول توجد في الكتب والمراجع ، وعلى من يرغب أن يحيط بها ويتعلمها أن يقرأ هذه الكتب ، لأن مجرد قراءتها لا يكفي للإلمام بها ، أو القدرة على تطبيقها ذلك لأنها في الأساس تطبيق وممارسة وخبرة مكتسبة ، وتراكم للتجربة والخطأ.

وباختصار نريد القول بأن قواعد المراسم أو البروتوكول ما هي إلا ممارسة طويلة ، وعمل عن حب ورغبة أن تكون قواعد تحفظ ونظريات تنظر.

البروتوكول ... المراسم... الإتيكيت:

كثيراً ما تختلط كلمة (المراسم) و (البروتوكول) و (الإتيكيت) فى حديثنا... فهل يوجد بينها فرق فى المعنى أو الدلالة ؟

الأصل أن كلمة بروتوكول protocol كلمة إنجليزية تعنى وفقاً لما ورد فى قاموس أكسفورد: قواعد السلوك وأصول المجاملات ، كما تطبق في المناسبات الدبلوماسية ، وأصل الكلمة في اليونانية صفحة السجل أما يحتويه السجل.

وقواعد البروتوكول هى النظام والاحترام والذوق واللباقة في التعامل بين الأفراد والجماعات ، أو بمعنى آخر هو فن السلوك المهذب ، والتصرف الراقى.

بينما كلمة إتيكيت etiquette كلمة فرنسية تعنى البطاقة التى تلصق على طرد أو زجاجة لتوضح محتوياتها000 وأصل الكلمة الفعل Etiquette أى عنوان البطاقات (قاموس كنوز الطالب).. ثم استخدمت هذه الكلمة للدلالة على البطاقات التى كانت توزع على المدعوين في القصور الملكية في فرنسا للتقيد بالتعليمات المدرجة عليها في حضرة الملك وكبار رجال الحاشية من أمراء ووزراء وكذلك في المأدب والحفلات الرسمية.

وهكذا أصبحت كلمة إتيكيت تعنى مجموعة الاداب الإجتماعية التى يلتزم بها الأفراد في تعاملاتهم.

أما كلمة مراسم فهى كلمة عربية ، تطلق على مجموعة القواعد والإجراءات التى تتبع فى العلاقات المتبادلة بين الأشخاص ، أو تسير علاقات الدول وممثليها.

وهكذا يتضح أن الكلمات الثلاث (مراسم ، بروتوكول ، إتيكيت) تعنى مدلولا واحداً هو مجموعة المبادىء والقواعد المكتوبة وغير المكتوبة التى تنظم المعاملات في نواحى الحياة المختلفة ، وأن كانت كلمتى بروتوكول ومراسم تشيران أكثر إلى الإجراءات والقواعد الرسمية في التعاملات بين المؤسسات والدول ، بينما كلمة إتيكيت تعنى أكثر أداب السلوك والتصرف الإجتماعى.