



لعام ٢٠١٩ - قطاع تنمية الموارد البشرية - الادارة العامة للمسار الوظيفي

دليل
المتدرب

برنامج الاتيكيت والبروتوكول

اخصائى علاقات عامة - درجة ثانية

تم اعداد المادة بواسطة الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

قطاع تنمية الموارد البشرية - الادارة العامة لخطيط المسار الوظيفي

٧٢ ١٤٢٠١٩



الفهرس

٤	المفاهيم الحديثة في إدارة البروتوكول
٤	مفهوم البروتوكول Protocol :
٤	أصل كلمة بروتوكول :
٤	تعريف البروتوكول :
٥	قاعدة الالتزام :
٥	قاعدة المعاملة بالمثل:
٦	مفهوم المراسم وعلاقه بالبروتوكول
٦	أصل كلمة إتيكيت Etiquette :
٧	تعريف الإتيكيت :
٨	هل يمكن كسر الإتيكيت؟
٩	البعد الاجتماعي لمفهوم الإتيكيت (المجاملة) :
٩	الذكاء الاجتماعي :
٩	الشخصية الجذابة:
٩	المجاملة : Courtesy
١٠	المجاملة : Compliment
١١	العلاقة بين البروتوكول والإتيكيت :
١٢	من الصفات التي يجب أن يتحلى بها مسئول المراسم هي :
١٥	قسم الأسبقية:
١٦	أسبقية المجاملة :
١٩	أنواع الزيارات :
١٩	الزيارة الرسمية:
١٩	زيارات العمل :
١٩	الزيارات الخاصة:
٢٠	زيارات المرور (الترانزيت):
٢٠	زيارة المجاملة:
٢١	أنواع بطاقات الزيارة :
٢١	قواعد استخدام بطاقة الزيارة:
٢٢	مراسيم المآدب والحفلات
٢٤	كيفية إعداد وتوجيه بطاقة الدعوة:
٣٣	إعداد موائد الولائم
٣٣	غطاء وفوط المائدة:
٣٤	الأطباق:
٣٤	الشوك:
٣٤	السكاكين:
٣٥	الملاعق:

الإتيكيت والبروتوكول

٣٥	الأكواب:
٣٥	بطاقات المائدة:
٣٦	آداب المائدة وسلوكياتها
٣٧	آداب استخدام الكؤوس:
٣٨	تقديم الأطباق:
٤٠	اختيار الطعام من مائدة البوفيه:
٤١	كيفية تقديم ضيافة الشاي:
٤٣	قواعد السلوك الرافي - الإتيكيت
٤٣	القواعد المتبعة عند التقديم والمصافحة:
٤٤	أمور تجب مراعاتها أثناء التقديم والتعرف:
٤٤	كيف أقدم الآخرين؟
٤٤	متى أعرف نفسي؟
٤٥	أسلوب المصافحة:
٤٥	الطريقة السليمة للمصافحة:
٤٧	فنون التحدث وآدابه
٤٨	الإتيكيت الحركي
٤٨	إتيكيت السير الصحيح :
٤٩	أسس يجب مراعاتها أثناء السير لكلا الجنسين:
٥١	إتيكيت الوقوف السليم:
٥٢	إتيكيت الجلوس وآدابه:
٥٤	إتيكيت الصعود والهبوط من السلم:
٥٥	إتيكيت دخول السيارة والخروج منها:
٥٧	آداب التدخين:
٥٩	السلوك الصحيح لاستخدام المحمول:
	كيف أستخدم خاصية الانتظار؟

المفاهيم الحديثة في إدارة البروتوكول

مفهوم البروتوكول : Protocol

أصل كلمة بروتوكول :

كلمة بروتوكول مشتقة من الكلمة اللاتينية بروتوكونه (Protokollon) وتعني اسمًا نوع من الأشجار استخدمت إحدى أوراقها قديماً لكتابة إحدى الاتفاقيات المهمة، ثم صارت تطلق فيما بعد على النص الذي يلي العنوان في الاتفاقية، ومن هنا جاء استعمال كلمة بروتوكول التي تعني في اللغة الدبلوماسية النصر الأول أو التمهيدي في مشروع اتفاقية أو معايدة موقع عليها بالأحرف الأولى من أسماء المتفاوضين.

وحتى القرون الوسطى، ظلت هذه الكلمة ترمز إلى كل ما يتعلق بشرح الخطوات المفترض إتباعها لتنفيذ الاتفاقيات والاعتناء بالوثائق الرسمية وحفظها وإعدادها، ولكن في وقت متاخر نسبياً أصبحت الكلمة تشير إلى الدبلوماسي والدبلوماسية بشكل عام، وتوسعت مدلولاتها ومعانيها لتشمل أيضاً كيفية تنظيم أي حدث أو مناسبة، وكذلك توضيح أسلوب التعامل من الإلتزامات المطلوب التقيد بها مع الضيوف وقواعد السلوك والأداب الدبلوماسية.

تعريف البروتوكول :

في القاموس السياسي، عرف البروتوكول بشكل عام بأنه مجموعة قواعد السلوك الرسمية وغير الرسمية التي تستخدمها الدول وممثلوها في العلاقة مع نظرائهم.

وفي المعجم القانوني البروتوكول يعني مجموعة القواعد والأعراف المرعية في العلاقات الدولية والدبلوماسية لتنظيم المناسبات الرسمية كالاستقبالات والاجتماعات والحفلات والمآدب.

وهكذا يشير المصطلح إلى مجموعة من الأسس والقواعد التي تنظم وتضبط سلوك الأفراد والوظائف التي يكون للمجاملة والذوق المتبادل دور مهم في أدائها.

أي أنه فن الالتزام بالقواعد المرسومة وتطبيقها بكل دقة وعناية والتمسك بها والحرص عليها باعتبارها الدولة الممثلة لا الشخص الممثل.

والبروتوكول بمعناه الواسع هو الدبلوماسية بمعناها الضيق، أي: اللياقة والمهارة اللتان يتحلى بهما الإنسان في علاقاته الاجتماعية، فيقال عن المرء إنه دبلوماسي للإشارة إلى ما تتضمنه تصرفاته من آداب ولباقة وما يلğa إليه من أساليب خفة الإدراك غaitه وتحقيق أهدافه وكل ما يتعلق بالممثلين الساميين وبأعمالهم الدبلوماسية من اجتماعات ومراسم وامتيازات وحصانات.

إذاً يمكن القول بأن البروتوكول هو مجموعة قواعد اللياقة والتقاليد التي تسود المعاملات والاتصالات الدولية وتقوم تنفيذاً للقواعد الدولية العامة أو بناء على العرف الدولي، حيث تلعب دوراً كبيراً في علاقات رؤساء الدول وبين الممثلين الدبلوماسيين.

والبروتوكول قواعد ذات جذور وأصول وليس أداء تقليدياً فارغاً من المضمون وهو قواعد عامة ومرنة إلا في الدولة الملكية، فهو قواعد صارمة من الصعب إجراء تعديلات عليها.

قاعدة الالتزام :

وهنا قد يثار سؤال .. هل قواعد البروتوكول تعتبر قواعد ملزمة؟ وفي حالة عدم الالتزام بها، ما النتائج المترتبة على عدم الالتزام؟

تعتبر قواعد البروتوكول ملزمة تماماً في جميع الأنشطة الرسمية ، بالإضافة إلى التقيد بقواعد الذوق والسلوك الرفيع المتعارف عليها، وذلك في مجال العمل الرسمي والدبلوماسي بين الدول، ومن ثم فإن عدم الالتزام بالجزء الرسمي سيؤدي حتماً إلى توتر وإعاقة في مسار العلاقات الدبلوماسية والسياسية، وبالتالي يؤثر على العلاقات الاقتصادية أيضاً، وذلك وفقاً لدرجة أهمية قاعدة البروتوكول والحساسية التي تحدثها في هذه العلاقات.

قاعدة المعاملة بالمثل:

إن تجاهل الدولة أو الدبلوماسي لبعض قواعد البروتوكول قد يدفع الدولة المتضررة إلى الرد، ويتوقف الرد على نوع المخالفة، وهل تعد المخالفة انتهاكاً لقاعدة قانونية أو لقاعدة من قواعد المجاملة التي يجب أن تراعي فيها قاعدة المعاملة بالمثل.

فعلى سبيل المثال: إن الدولة قد تعمد إلى تأخير موعد تقديم السفير الأجنبي أوراق اعتماده إلى رئيس الدولة لتعبر بذلك عن موقف غير ودي تجاه دولة السفير، أو قد لا تدعوه إلى الحفلات الرسمية أو اللقاءات الرسمية أو تتم المماطلة في تحديد المواعيد

مفهوم المراسم وعلاقته بالبروتوكول

أصل الكلمة (رسوم) ومنها اشتق إلى مراسم ، ويمكن اعتبارها مرادفة للهدف من كلمة بروتوكول، وكذلك نتيجة لتعقد النظام الدولي وتطوره وما ترتب عليه من اختلاف الرؤى بين الدول وما إذا كانت دولاً حديثة النشأة أو دول ذات تاريخ وحضارة قديمة، ووفقاً لتقاليدها ونظام الحكم نفسه، ملكي أو رئاسي أو أميري أو سلطاني، أو حجمها وتأثيرها السياسي، الذي يحتم عليها حجم الاتصالات الدولية بها، ما أدى إلى اعتبار اسم المراسم يعني البروتوكول، ويمكن اعتبار هذا الأمر صحيحاً إلى حد ما بالنظر إلى حجم العلاقات الدولية للدولة ذاتها وبالتالي حجم الزيارات ومستوى الزائرين وحجم التمثيل الدبلوماسي بها.

وكلمة البروتوكول تعني قواعد العلاقات الدولية الملزمة ، بينما كلمة المراسم تعني الأسلوب والإجراءات التفصيلية لقضية القواعد البروتوكولية ، إذاً هما أمران متكملان.

ويمكن القول بأن المراسم في الكلمة العربية أو الترجمة لكلمة بروتوكول تطلق على مجموعة قواعد المجاملة المتبعة في علاقات رؤساء الدول أو ممثليهم، وتحتفي كل ما يتعلق بالترتيب والدرجات.

وتعتبر المراسم دستور التعامل ، وهي قواعد دولية في تنظيم المناسبات ذات الطابع الرسمي أو الوطنية بالنسبة للملوك ورؤساء الدول والجمهوريات ورؤساء المجالس الدستورية.

أما كلمة تشريفات فهي الترجمة التركية لكلمتين مراسم العربية وبروتوكوله الإنجليزية والفرنسية.

أصل كلمة إتيكيت : Etiquette

الإتيكيت كلمة فرنسية قديمة معناها البطاقة، أو التذكرة الصغيرة أي البطاقة التي تلصق على أي شيء (طرد، زجاجة...) للتعرف على المحتويات الموجودة به ، ثم استخدمت للدلالة على التذاكر الصغيرة التي كانت تمنح للمشاركين في احتفال عام في القصور الملكية الفرنسية ، وكان موضحاً على كل تذكرة التعليمات الخاصة بما سيجري خلال الحفل للتقيد بالتعليمات المدونة عليها في حضرة الملك وكبار الحاشية من أمراء وزراء.

وهكذا أصبحت الكلمة تعني الطريقة السليمة لحسن التصرف أمام الناس، أي الآداب الاجتماعية التي يلتزم بها الناس في تعاملاتهم والتي تعكس القيمة الحضارية. وهكذا تشير إلى قواعد اللياقة والنظام وأداب السلوك المفترض الالتزام بها في وجود أصحاب المقامات الرفيعة.

تعريف الإتيكيت :

الإتيكيت هو آداب التعامل أو السلوك الاجتماعي في مختلف المناسبات والتصرف السليم الرافي والضوابط التي توضح طريقة التصرف إزاء المواقف المختلفة التي نتعرض لها في حياتنا اليومية وحياتنا الخاصة أيضاً.

فالإتيكيت هو الرقة والذوق وفن الخصال الحميدة (Good Manners) أو المجاملة، وتقدير الآخرين واحترامهم وبساطة التصرف، وهو الخط الفاصل بين الخطأ والصواب؛ فهو الذي يوضح طريقة المعاملة بين الأفراد حتى لا يقع أحدهم في خطأ، وهو ممارسة السلوك المتميز الكامل دون أن يظهر على الشخص التكلف والجمود ، وفي الوقت نفسه أن يجعل الآخرين يشعرون بأنهم موضع تقدير واحترام وهذا هدف يمكن تحقيقه بجعل الاعتبار وعدم الأنانية جزء لا يتجزأ من سلوك المرء، فعليينا أن نتقن هذا الفن، فهو ما يميزنا عن غيرنا، خاصة أنها محطة أنظار الكثير.

إذاً الإتيكيت هو مجموعة القواعد التي يجب أن يراعيها الفرد في علاقاته مع أعضاء المجتمع في مختلف المناسبات والواجبات التي عليه أن يتقيى بها، والأخطاء التي يجب أن يتتجنبها، والمجاملات التي يجب أن يقوم بها ، أي: مجموعة الضوابط الاجتماعية التي تنظم السلوك الإنساني .

فالإتيكيت سلوك بالدرجة الأولى، ويعرف بأنه مجموعة القواعد المكتوبة وغير المكتوبة التي تنظم السلوك والأخلاق في مختلف المناسبات، والتي تدل على الخلق والصفات الحميدة التي تجمع بين الرقي والبساطة والجمال، ويكتسب الإنسان هذه القواعد كلها من خلال ثلاثة عمليات:

التنشئة الأسرية والاجتماعية

التعليم في المدارس

الممارسة التي تساعده على تطبيق ما تعلمه المرء ومراجعة النفس لتجنب الأخطاء التي تقع منه في المواقف المختلفة، وهكذا ينمو هذا الحس لدى المرء ويصبح جزءاً لا يتجزأ من عاداته ويتصرف بمقتضاه تصرفاً طبيعياً.

هل يمكن كسر الإتيكيت؟

يحق لك كسر أية قاعدة من قواعد الإتيكيت إذا تعارضت مع الدين، أو العادات والتقاليد أو الصحة، حسب الاتفاقيات الدولية، حيث لكل مجتمع في العالم قواعد وأصول للسلوك خاصة به، وله ما يعبر به عن آداب سلوكه تجاه الآخرين.

والمثال على ذلك ..

أنه من تقاليدنا في منطقتنا العربية عادة المصافحة الطويلة ، والعناق والتقبيل بين الرجال، التي تعكس مدى الحميمية والصداقة والمحبة ، خاصة عندما يكون الطرفان لم يتقابلَا منذ فترة طويلة، وكلما كانت فترة التباعد بينهما أطول كان العناء والتقبيل أكثر وأشد حميمية، وإذا لم يحدث ذلك فمن الممكن أن يتخاصما. ونحن مقتنعون تماماً بتلك العادة ونرى فيها أنها قاعدة سلوك، جيدة، لكن معظم دول العالم لا ترى تلك العادة كما نراها نحن ويعتبرونها عادة سيئة، وهذا حقهم يرونها كما يشاؤون، ومن حقنا أيضاً أن نتمسّك بها فقط فيما بيننا، كما أنه ليس من حقنا أن نفرضها على من لا يحبها ولا يعتبرها ترحيباً، كما أننا نري في كثير من عادات المجتمع الأوروبي ما لا يتوافق عليه لأسباب دينية أو تتعلق بتقاليدنا ومن ثم لا نقبلها ولا نتعامل بها، مثل ما يجري في الحفلات الرسمية من شرب الخمور في الأنخاب كتعبير عن الترحيب والمودة .

ولذلك، فإن قواعد البروتوكول والإتيكيت تستبعد دائماً في إجراءاتها كل ما لا يرضي طرفاً ولا يوافق عليه، ويتم التنسيق الدائم بين مسؤولي البروتوكول في الطرفين لتأكيد استبعاد مثل تلك العادات وتجديد البديل المناسبة مع كل حالة.

فمثلاً حددت تلك القواعد المصافحة العادية في المقابلات الرسمية، كما نصت على استبدال العصائر بالخمور ، أو عدم استخدام أنواع معينة من الأطعمة المحرومة على المائدة إذا كان أحد الأطراف لا يود ذلك لأسباب عقائدية؟ حيث يلزم احترامها من الجميع، وهكذا وسوف نجد أن كل قواعد الإتيكيت مدروسة بعناية فائقة ومستجيبة لكل ما هو متفق عليه في المجتمعات العالمية ومستبعدة كل ما هو غير متفق عليه.

البعد الاجتماعي لمفهوم الإتيكيت (المجاملة) :

إن الكياسة أو التهذيب والإتيكيت يتحداً ويتداخلان، فالتهذيب واللياقة شكلان طبيعيان لدى الشخص المنتظر فكريًا، فالكياسة في مجموع واجباتنا نحو الآخرين المؤمن كيس فطن، وهي بالقطع توضع ضمن الفضائل الأساسية للإنسان، لأنها تحمله على التفكير أولاً في الآخرين، بما يعني أنها توسيس لآداب السلوك التي يجب الالتزام بها في جميع النواحي الحياتية وتمثل آداب المجاملة، فالإنسان الطيب لا يمكن أن يكون غير مهذب؛ لأن طبيعته تحمله على التفكير في الآخرين.

ولكي يتسرّب مفهوم المجاملة في النفس، يجب أن تتوافر في الشخصية بعض الموصفات الرئيسية:

الذكاء الاجتماعي :

هو التوازن بين الإدراك والنضج العاطفي، فالإدراك هو فهم ومعرفة ما يحتاجه الآخرون، والنضج العاطفي هو القدرة على التحكم بالنفس والسيطرة على العواطف.

الشخصية الجذابة:

ت تكون من ثلاثة عناصر :

التقبل.. تقبل الناس على ما هم عليه ولا تصر على أن يكون الشخص كاملاً قبل أن تحبه.

القبول.. ابحث عن شيء يتوافر في الآخرين ويحظى بقبولك وعرف الآخرين بأنك تقبل فيهم هذا الشيء، وتتأكد أنه عندما يشعر الآخر بقبولك العادل سوف يعمل على تغيير سلوكه.

التقدير.. بمعنى تقدير الشخص أي أن ترفع من قيمته، فعامل الناس على أساس أن لهم قدرهم.

وإذا توافرت هذه الموصفات في الشخصية، نعالج الجانب السلوكي، وهو المجاملة من زاويتين الأولى المجاملة Courtesy، بمعنى الملاطفة أو الكياسة أو السلوك أو الأحترام، والثانية المجاملة Cornpliment بمعنى المديح .

المجاملة : Courtesy

يمكن تعريف المجاملة Courtesy بأنها من الإرضاء Art of Pleasing فإذا وضع الشخص في اعتباره عند كل تصرف شعور وإحساس وحقوق وتطلعات الآخرين، فذلك يمثل البداية الصحيحة لأصول الإتيكيت، أي: يضع في اعتباره التزامه نحو غيره أكثر من التزامه نحو نفسه، فيصبح احتمال خطئه أقل بكثير ويحقق نجاحاً اجتماعياً.

وترتبط بالمجاملة مجموعة من الأسس أهمها: البساطة Simplicity، وتجنب التباهي الكاذب Boasting ، فالبساطة هي السلوك الذي يمنحك القدرة على التعبير عن نفسك وتعریف الآخرين بذلك فالإنسان يجب أن يكون صريحاً واضحاً في عباراته بعيداً عن الخجل المفتعل أو التردد في عرض أفكاره، وكلما كان الإنسان صادقاً مع نفسه أكسبها احترام الآخرين، ومن جانب آخر، لم يعد الآن الانتماء إلى الطبقة الفنية أو إلى عالم المال والأعمال مصدرًا للتباهي والتفاخر؛ فقد ضمنت الديمقراطية مبادئ العدالة للجميع وتشابكت العلاقة بين الناس إلى الحد الذي يصعب فيه التفرقة في بعض الأحوال بين المظهر الخارجي للغني والفقير، ولقد أصبح العلم والعمل المنتج والجهد الخلاق مصدر الفخر والإعزاز في المجتمعات المتحضرة.

إن المجاملة ليست لها قواعد مكتوبة، بل هي إحساس الإنسان بأن ما يقوم به من تصرف مدخل السرور والإحساس بالرضا إلى نفس الغير، والإنسان المتحضر في مجاملته هو الذي يستطيع الوصول إلى قلب الآخرين.

المجاملة : Compliment

عرف المجاملة بأنها من اللقاء الرافي The fine art of handling praise وهي هدية رائعة من مديها؛ فهي تنير الوجه وتظهر الابتسamas ، وتغير الملوك ، وترفع المعنويات، فالناس يعشقون المديح والمجاملة ويشعرون من خلال ذلك بأن كل من كافح في حياته له قيمة فكلمات مثل عمل طيب Nice job تشعر الآخرين بالسعادة ، فكن كريماً ومخلصاً في معناها.

ولكن هناك شروط يجب مراعاتها عند المجاملة، ألا وهي :

الإخلاص في المجاملة: يجب ألا تستخدم المجاملات للتسلق فقد يعطي ذلك عكس النتائج المرجوة، فكل من يسمع المجاملة يدرك مدى الزيف والنفاق، وتعكس السلوك الحقيقي، فالمجاملة العظيمة هي التي تطلق في الوقت المناسب، وتقال بإخلاص وعلانية أو بتعابيرات الوجه.

الصدق في المجاملة: فمن السهل اكتشاف النفاق، فعليك أن تثنى على ما هو طيب ويستحق اللقاء.

تركيز المجاملة على الشيء وليس على الشخص: أي ركز المجاملة ما يعمله وليس عليه شخصياً.

ولا تكن تقليدياً عند المجاملة، فقد يكون الشخص متميزاً في أشياء لا تبدو واضحة للغير، لذلك يجب أن تبحث عنها وتثنى عليها وستشاهد السرور على الوجه.

العلاقة بين البروتوكول والإتيكيت :

البروتوكول يتناول القواعد والإجراءات والتنظيم على المستوى الرسمي ، والإتيكيت، أو آداب السلوك، يتناول المستوى الفردي ويتعلق بتنفيذ التفاصيل وكيفية الالتزام بها في إطار البروتوكول.

إذا كان البروتوكول - على سبيل المثال - يقتضي الالتزام بالحضور في حفلة رسمية تدعى إليها، فإن قواعد الإتيكيت سوف تشرح لك التفاصيل المتعلقة بأسلوب قبول الدعوة أو الاعتذار عن عدم قبولها، ثم ما التصرفات التي يجوز أولاًً يجوز أن تتبعها أثناء الحفل وحتى انتهاء الحفل، ثم واجبات شكر المضيف حين مغادرتك.

إذاً العلاقة بين البروتوكول والإتيكيت علاقة تكاملية، حيث إن تنفيذ القواعد البروتوكولية يتطلب بالضرورة الالتزام الدقيق بقواعد الإتيكيت. ومن الأهمية بمكان أن تعلم أن قواعد الإتيكيت تركز على تصرفات الشخص ذاته في الالتزام بالنظام والاحترام والذوق واللباقة وأصول المجاملة في التعامل بين الأفراد والمجموعات وفي جميع المناسبات، وأينما وجد الفرد في أي مكان مع أي شخص آخر

ومن ثم يمكن القول بأن البروتوكول والإتيكيت هما وجهان لعملة واحدة ويرمان في اتجاه واحد يهدف إلى تحقيق أعلى مستويات العلاقات الطيبة بين الدول بعضها البعض وبين المؤسسات الرسمية وغير الرسمية، حتى بين الأفراد وبعضهم البعض.

وإذا كان البروتوكول هو قاعدة إلزامية تخضع لها علاقات الدول بممثليها وحكومتها، فإنه يخص مستوى معيناً من المجتمع، في حين أن الإتيكيت هو ميزة كل مخلوق بشري على الأرض، يرتقي بحياته لأفضل وينقله لمستوى عال من الرقي والتحضر ويقدم صورة إيجابية عنه لدى الآخرين.

قواعد المراسم لها طابع الرسمية أكثر من قواعد آداب السلوك التي يتضمنها فن الإتيكيت، ولكن لا بد من التنويه بأن البروتوكول والإتيكيت يلتقيان عند نقطة مهمة تتعلق بالسلوك الاجتماعي للأفراد والجماعات، ويقصد بها مجموعة العادات والتقاليد التي تطورت في مختلف الدول، وبتكرارها أصبح من المتوقع عليه ضرورتها لحسن سير التعامل الرسمي أو الاجتماعي، سواء في المجتمع الدولي أو المحلي .

وتعتبر الميدانين الدبلوماسيين من أهم ميدانين عمل البروتوكول والإتيكيت، ويمكن القول إن فكرة الالتزام بها في العمل الدبلوماسي كانت فيما يبدو مسبباً رئيسياً لانتشار وصف الشخص الملائم بصفات المجاملة وآداب السلوك المتميز وقدراته على التفاوض وحل المشكلات بأنه شخص دبلوماسي.

وبهذا يتضح لنا أن جميع هذه المصطلحات (بروتوكول، مراسم، تشريفات، إتيكيت) تعني مدلولاً واحداً هو مجموعة المبادئ والقواعد المكتوبة وغير المكتوبة التي تنظم المعاملات في نواحي الحياة المختلفة.

صفات مسئول المراسم :

من الصفات التي يجب أن يتحلى بها مسئول المراسم هي :
الكفاءة العلمية :

يجب أن يتحلى مسئول المراسم بالاطلاع والإلمام بعلوم الإدارة والاجتماع والاقتصاد والقانون الدولي والدبلوماسي حتى يسهل عليه عرض الموضوعات أو الإجابة عن تساؤلات من قبل ضيوف.

إتقان اللغات الأجنبية:

إن إتقان إحدى اللغات الأجنبية من أهم عوامل نجاح رجل المراسم؛ لأن كثيراً من الزيارات الرسمية لضيوف أجانب، وغالبية هذه الوفود يمكن التعامل معها باللغة الإنجليزية.

قوة الشخصية والقدرة على الثبات :

يمكنه التعامل مع الأنماط المختلفة من الأشخاص، والثبات أمام المتغيرات، بمعنى أن يكون متقلباً سهل الانقياد، مع الاعتدال في الانفعالات؛ بحيث لا تكون ضعيفة واهنة تجعله متبلداً ولا قوية جامدة تجعله يتآثر بأفهه الأسباب، وأن يكون له حضور ووقار واحترام، وأن يكون لطيفاً كيساً ومتسامحاً ذا طبيعة بسيطة.

قوة الإرادة والحزم :

لكي يدافع عن رأيه، يلزمـه قوة الإرادة والحزم في الإجابة؛ بحيث تكون الإجابة واضحة و مباشرة لا تحتمل التأويل.

قوة الملاحظة وسرعة البديهة :

تمر عليـ رجل المراسم ظروف معينة يجب النقاط المبادرة فيها والتصرف بحكمة وروية، كما أن قوة الملاحظة وراجحة العقل صفتان مكتسبتان يحصلـ عليهاـ من تعدد الاحتكاكـاتـ فيـ المناسبـاتـ والاحتـفالـ فيـ الـذاـكرةـ بالـدـرـوسـ المسـتقـدـةـ منـ المـوـاقـفـ المـخـلـفةـ. العمل بروح الفريق:

هذا العمل لا يمكن أن يقوم على عمل فردي، بل هو عمل جماعي توزع فيه الواجبات في المناسبات المختلفة؛ حيث يجب الاهتمام بما يكلف به الشخص في حدود ما أنيط به حتى يظهر العمل الكامل في أبهى حلته. وفي الوقت نفسه الحفاظ على روح التعاون والعمل بروح الفريق الواحد ومحاصرة المشكلات والتعاون في حلها.

حسن الذوق والمظهرية وسلامة الجسم ووسامة الوجه وأناقة اللباس:

هذه الصفات للإنسان مظهراً حسناً وحظوة فائقة في الحياة الاجتماعية، في حين أن الإهمال في المظاهر قد يوحي بعكس ذلك، ولا بد من اختيار اللباس المناسب في المناسبة التي يدعى إليها، وذلك يدل على سلامة الذوق، فالأناقة وحسن المظاهر يساعدانه على أن يحصل على التقدير المناسب منذ الانطباع الأول للطرف الآخر، وأن يتقادى الذوق المسيئ، ففي كل المناسبات يجب أن يكون لباسه ملائماً وسلوكه مهذباً، حتى وهو يأكل ويشرب ويتصرف.

حسن السمعة:

ينتظر من رجل المراسم خارج العمل أن يكون تصرفه مميزاً حسن السمعة بين أقرانه، ودوداً لطيفاً ولا يكون متسللاً في تصرفه خارج العمل، لأن الشخص الذي يعمل بالمراسم يوضع في قالب معين وصورة معينة تكون عالة بذهن الناس تمكّنه من الحصول على ثقتهم.

الموضوعية:

الموضوعية في مواجهة المشاكل بحيث لا يكون ذاتياً كما تصور له أفكاره ولا مثاليّاً بحيث تبعده مثالاته عن العالم الواقعي. ولا مادياً بحيث تبعده مصالحه الشخصية عن رعاية مصالح الآخرين.

الصراحة والصدق:

ولكن ليس معنى ذلك أن يكون مفرطاً في صراحته؛ بحيث يعد العوبة في أيدي الآخرين؛ فالعالم مليء بالمداهنة والرياء، وتلك الخبرات لا تأتي إلا بالاحتكاك بالمجتمع ودراسة وتحليل ما يدور حوله من ملابسات وتعليقات ونظرات، فرجل المراسم يستطيع أن يتخطى سؤالاً محراجاً يطرح عليه بإجابة مبهمة، وأحياناً تكون الحقيقة مؤلمة فيمكن التخفيف عند ذكرها بطريقة لينة حتى لا تؤذي المشاعر وتعتبر الإجابة الغامضة التي تخالف الحقيقة مشروعة إذا كان السؤال ينم عن خبث وخداع؛ لأن السكوت قد يعد إقراراً أو موافقة، وأن يكون مستمعاً جيداً، وأن يجيئه إجابة ماهرة، وأن يراقب وجوه الآخرين مثلما يستمع لما يصدر من شفاههم.

القدرة على التخطيط والثقة في التنفيذ والمتابعة:

تحديد الإجراءات، وترتيب الأولويات وإدارة الوقت، هي مقومات أساسية في عمل المراسم، حيث لا مجال مطلقاً لتأجيل ما يكلف به رجل المراسم إلى الغد، ولكن لابد من سرعة التنفيذ في اللحظة حتى لا يترتب على ذلك إرباك في العمل، مع الحماس والإقدام، وأن يكون نشطاً مستعداً لأداء العمل متى كلف وأينما كلف دون إظهار امتعاض أو تملل.

مراجعة الوقت ودقة المواجهات:

إن ملاحظة الساعة باستمرار من عوامل نجاح رجل المراسم، حيث إن الوقت عامل حيوي في تحريك الضيوف ولقاء المسؤولين وتحرك المواعيد الرسمية، كذلك فقرات البرامج الرسمية وما يتربّع عليها من ضبط الحضور والانصراف واللقاءات الرسمية مع المسؤولين، فالالتزام والانضباط سلوك قبل أن يكون واجباً وظيفياً، ويمكن اكتسابهما بالمارسة.

قوة الذاكرة وحفظ أسماء ووجوه كبار الشخصيات:

ليسهل عليه التعامل معهم في المناسبات المختلفة ، وإذا حدث أن نسي اسم أحد كبار الشخصيات فلا بد من تدارك ذلك بشكل أو بآخر ، لأن يسأل أحد الموجودين عن الأسم دون أن يشعر بذلك أحد ، والالتزام الدقيق بالسلسل في المناصب والتسلسل الوظيفي والإداري ، والاحتفاظ بدفتر صغير للمذكرات وقلم ، سمة من سمات رجل المراسم؛ حيث إنه لا يليق أن تكلف بعمل معين أو اتصال ما أو إبلاغ شخصيات معينة بموعده زيارة أو دعوة رسمية أو لقاء لرئيس الدولة ثم تبحث عن الورقة وقلم لتدعين ذلك.

الشاشة :

أن يكون رجل المراسم باشاً مبتسماً أكثر الوقت، وذلك يجعله ودود لطيف يقبل عليه الناس بترحاب ويتعاملون معه بيسراً ويسهل عليه معالجة القضايا المسيرة؛ فالابتسامة ذات تأثير فعال في أنها تشيع جو من الود والارتياح. واللباقة في التعامل مع الآخرين وأن يعطي لكل شخص قدره في اتزان وترو قبل إبداء الرأي ولا يتسرع في الحكم على الأمور.

المجاملة والكرم :

أن يكون رجل المراسم اجتماعي، أي مألف محب للناس مجامل في الأفراح والأحزان سباق لتأدية الخدمات، سواء في العمل أو خارجه، طالما كانت هناك استطاعة لإدخال السرور على الآخرين. وأن يكون كريماً مضياً، إلى جانب التعرف على الناس الجدد في إدارات المراسم، سواء كان ذلك بالهاتف أو بالزيارات لتسهيل مهماتهم في المرات المقبلة، وإرسال التهاني في الأعياد والمناسبات الرسمية والاجتماعية والقيام بعمل دعوات للغذاء والعشاء، وذلك لزيادة الألفة والمحبة بين رجال المراسم الآخرين .

قواعد المجاملات والأسبقية

إن مبدأ الأسبقية هو حق التقدم على الآخرين، وهي قاعدة أساسية وأبدية في المراسم وال العلاقات الدولية، وفي وقتنا الحاضر ما زال موضوع الأسبقية يعتبر موضوعاً شائعاً لاعتبارات الكثيرة التي ترافق أحياناً صفات الشخصيات أو طبيعة المناسبات، مما يلقي على عاتق منظمي المراسم في الدولة مهمة حساسة للغاية تقضي بتقييم الأمر: بحيث يعطي كل ذي حق حقه، والمحافظة على كرامة الجميع دون إساءة لأحد.

قسم الأسبقية:

تحتل الأسبقية مكان الصدارة في المراسم؛ إذ لا يمكن إقامة حفل رسمي إلا إذا كان المدعوون مرئيين ، ودرجة كل منهم، وذلك في احتفال رسمي أو حفل غداء او عشاء رسمي، لذا تم تخصيص قسم بإدارات المراسم ليهتم بأسبقية الدول ورؤسائها وكبار الشخصيات وكبار المسؤولين بالدولة والوزراء وسفراء الدول، ويراجع هذه القوائم بين الحين والآخر في فترات متقاربة حيث التغيير في الأسماء وارد بصفة دائمة، مع مراعاة الآتي عند إعداد هذه القوائم:

- إذا انتمى شخص لأكثر من درجة، فإنه يسجل في القائمة على الدرجة الأعلى.
- إذا كانت أكاديمية هيئات أو مؤسسات فإن الأكاديمية تحسم على تاريخ القرار الصادر بإنشائها بالتاريخ واليوم والشهر والسنة .
- إذا كان هناك وزير حالي وزیر سابق فإن السابق يسجل بعد الوزير العامل.
- أصحاب المكانة العلمية أو الأدبية أو الدينية يمكن ترتيبهم في موقع يليق بمكانتهم.
- في الحفلات المختلطة (رجال وسيدات) تتبع السيدة درجة زوجها، ويمكن تقديم السيدات إذا كان عدد الرجال أكبر من عدد السيدات في الماده الرسمية .
- إذا كانت السيدة تحمل لقباً أو وظيفة معينة لا يلحق زوجها بمرتبتها، ولكن يوضع في درجته التي يشغلها.

- تصنیف قوائم الأسبقیة - قوائم للأسبقیة خاصة المناصب الموطنین المدنیین منهم والعسكريین
- قوائم للأسبقیة متداخلة بين مناصب وطنیة ودبلوماسیة وأجنبیة
- قوائم للأسبقیة خاصة برجال الدين ومراتبهم الدينیة وسمیاتهم.
- قوائم بالأسبقیة بين الهیئات بعضها البعض .

ويوضع في كل دولة نظام أسبقية خاص بها وبظروفها ونظام الحكم فيها؛ ويوضع نظام الأسبقية في كل دولة حسب درجات المسؤولين فيها ، وطبقاً للسمیات المحلیة، ويصدر قرار أو مرسوم باعتماد هذه الأسبقية وينشر في الجریدة الرسمیة ولا يجوز لأحد الاعتراض على ترتیبه في القائمة.

أسبقية المجاملة :

يجوز منح أسبقية خاصة على سبيل المجاملة لبعض الشخصیات التي تتمتع بمكانة علمیة أو اجتماعية مرموقة بحيث تكون متداخلة مع أسبقية الشخصیات الرسمیة.

في الحفلات تراعى عوامل السن أو القرابیة في منح أسبقية للمجاملة.

يمنح الأجانب أسبقية على المواطنین إذا ما تساواوا في الدرجة أو المرتبة كما أن المواطنین القادمين من الخارج يتقدمون المواطنین المقيمين في الدولة.

إذا كان منح أسبقية الشخصیة قد يتسبب في انتقاد أو امتعاض في اجتماع رسمي فمن الأفضل التغاضی عن دعوة هذه الشخصیة .

عائلة الداعي تأتي بصفة عامة بعد المدعوبین

أسبقية الموظفين :

تحسب أسبقية الموظفين حسب الدرجة الوظیفیة لكل منهما، وإذا تساوى شخصان في درجة واحدة فيقدم الأقدم في التعيین في وظیفته، وأحياناً يمكن القديم شخصیة عامة لها قيمة علمیة أو أدبیة أو لکبر سنہ، وذلك من قبیل المجاملة.

الأسبقیة في الحفلات والمأدبوں:

القاعدة الأساسية: لا نیابة في الأسبقیات، وإنما يحق لرئيس الدولة أو رئيس الحكومة أن ینتدب أحد الوزراء، وهو لاء أيضاً يحق لهم انتداب وكلاء الوزارة في الحفلات والمأدبوں المقامة تحت رعايتهم، ويجوز في هذه الحاله أن یحل المنتدب محل الأصلی في الأسبقیة.

لا يتمتع الأفراد بالأسبقية المقررة للهيئات التي ينتمون إليها

يوزع أصحاب الأسبقية على يمين ويسار من يترأس الحفل ، ويجوز في بعض الحالات وضع السلطة المدنية على يمين من يترأس الحفل، والسلطة العسكرية على يساره.

يبدأ الحفل بعد وصول من يترأسه، ولا يسمح لأحد بالدخول بعد ذلك.

عند الانتهاء من الحفل يخرج الرئيس أولاً قبل الآخرين .

مقد العرش في المائدة سواء مستديرة أو مستطيلة أو حدوة حصان، يكون في منتصفه صدر المائدة الذي يقابل الباب الرئيسي للغرفة أو الذي يواجه النوافذ إذا كان الباب على الجانب، ثم يتم توزيع باقي المقاعد على يمين ويسار مقد العرش بالتوازي.

الأسبقية في المناسبات الخطابية:

في الحفلات الخطابية القاعدة هي أن تتحدث أكبر الشخصيات في آخر الحفل، ولا يجوز الكلام بعدها.

الأسبقية في السير والجلوس ومقاعد السيارة :

في السير:

يسير الشخص الأقدم على اليمين ويتقدم الباقون ثم الآخرون وفقاً لأقدميتهم .

عند الدخول من الباب أو صعود السلالم يتقدم الشخص الأقدم .

في الجلوس :

يثار هذا التساؤل في الحفلات الرسمية؛ حيث يكون رئيس الدولة أو رئيس الوزراء جالساً وسط القاعة ويجلس على جانبيه كبار المدعىون، فلو حدث أن وصل أحد الضيوف في وقت مبكر فإنه يستطيع أن يقدر أين سيكون مقعده بعد وصول رئيس الدولة؛ لذا وجب على كل مدعو أن يتحلى بهذا الحس حتى لا يشغل مقعداً ليس ملائماً له، أي لدرجته.

في مقاعد السيارة:

مقدع الشرف في السيارة هو المقدع الأيمن ويليه مقدع اليسار ثم المقدع في المنتصف أو الكرسي الأمامي، ولا يجوز استعمال مقدع المنتصف في المناسبات الرسمية إلا عند الضرورة القصوى.

عند الركوب، يركب الشخص الأقدم من الباب الأيمن ثم يركب الشخص الثاني، والثالث إن وجد، من باب السيارة الأيسر.

وعند النزول، ينزل الشخص الأقدم من الباب الأيمن ثم الشخصان الثاني والثالث من الباب الأيسر.

إذا كان صاحب السيارة يتولى قيادتها بنفسه فإن مقدع الشرف يكون حينئذ إلى جانبه، وذلك إذا كان في البرنامج فقرة غير رسمية كان يريد أن يطلع المضيف ضيفة على بعض الجوانب العمرانية بالمدينة، وعادة في المراكب الرسمية يحتل المقدع الأمامي في السيارة بجوار السائق المرافق العسكري للضيف أو أحد أفراد الأمن، وكذلك في المراكب الرسمية تتقدم السيارة التي يستقلها الرؤساء تتبعها بقية سيارات الموكب .

وهنا قد يثار بعض التساؤلات ..

هل إذا كان الداعي في مستوى أقل من توجه له الدعوة، تكون هذه الدعوة موافقة لقواعد البروتوكول؟ لا يمكن أن يتم ذلك؛ فلا يتصور أن يبعث وزير دعوة إلى رئيس دولة، ولكن قد يتم العكس، وهو أن يبعث رئيس دولة أو رئيس وزراء دعوة رسمية إلى وزير يمكن أن يكون قد قام بخدمات جليلة للدولة الداعية، ولكن جرت العادة أن يدعو من يشغل المنصب الرسمي نظيره في المنصب نفسه.

قواعد الزيارات

هل إذا كان الداعي في مستوى أقل من توجه له الدعوة، تكون هذه الدعوة موافقة لقواعد البروتوكول؟

لا يمكن أن يتم ذلك؛ فلا يتصور أن يبعث وزير دعوة إلى رئيس دولة، ولكن قد يتم العكس، وهو أن يبعث رئيس دولة أو رئيس وزراء دعوة رسمية إلى وزير يمكن أن يكون قد قام بخدمات جليلة للدولة الداعية، ولكن جرت العادة أن يدعو من يشغل المنصب الرسمي نظيره في المنصب نفسه.

أنواع الزيارات :**الزيارة الرسمية:**

الزيارة الرسمية هي الزيارة التي تتم بدعوة رسمية من خلال القنوات الدبلوماسية، سواء كان الداعي رئيس دولة أو رئيس وزراء أو وزير.. أي مدعو يكون على مستوى الداعي نفسه، وللزيارة الرسمية عدة أسماء:

الزيارة الرسمية State Visit التي تتم بطلب شخصي من رئيس دولة أخرى.

الزيارة الرسمية Official Visit التي توجه فيها دعوة لرئيس دولة لزيارة دولة الداعي عبر القنوات الرسمية.

زيارة الدولة وهي زيارة رسمية للدولة، والفارق بينها وبين الزيارة الرسمية هو أنها تكون بناء على دعوة رسمية لرئيس الدولة، وتكون لأول مرة ولا تتكرر مرة أخرى طوال مدة رئاسته خلافاً للزيارات الرسمية بين الدول العربية التي تتكرر، وهذا ما استقر عليه العرف الدولي.

زيارات العمل :

هي تلك الزيارة التي تقوم بها الشخصيات الرسمية بهدف محدد سلفاً، على سبيل المثال عندما يقوم رئيس دولة أو وزير خارجية أو أي شخصية حكومية أو وفد حكومي بزيارة دولة أخرى بهدف التشاور أو تبادل الآراء أو المشاركة في المؤتمرات الدولية والتوقیع على المعاهدات والاتفاقات. ومن هنا جاءت التسمية زيارة عمل، بمعنى أن الزيارة تتضمن موضوعاً عملياً، أي تشمل على بنود لها علاقة عمل.

وهذه عادة تكون زيارات سريعة وربما لا تستغرق سوى ساعات ولا يكون في الاستقبال حرس شرف أو نحو ذلك، وتبطل جميع مراسم الاستقبال لكي تتم الاستفادة بوقت الزيارة في المباحثات.

الزيارات الخاصة:

في زيارات خاصة يقوم بها رئيس دولة أو رئيس حكومة أو وزير خارجية أو غيره من الشخصيات بهدف العلاج أو الراحة أو عمل خاص أو سياحة. وما يتبع بشأن الزيارات الخاصة أمر يتوقف على شخصية الزائر نفسه، كما أن كيفية معاملته أمر متزوك تقديره للإدارة السياسية المختصة التي تقرر مدى الاهتمام والرعاية اللذين ينبغي أن يحظى بهما الضيف.

ويجوز في حالات كثيرة أن يعامل كبار الشخصيات، حتى لو كانوا في زيارة خاصة المعاملة نفسها التي يلقونها في حالة وجودهم في زيارة رسمية، إلا إذا طلبوها هم أنفسهم البعد عن الرسميات.

زيارات المرور (الترانزيت):

هي الزيارات العابرة التي يقوم بها رئيس دولة أو رئيس حكومة أو وزير خارجية أو غيرهم من الشخصيات الرفيعة، وتتم عبر الجو أو البحر أو البر باستخدام وسائل النقل من طائرات أو قطارات أو سيارات أو سفن، ويضطر الزائر للمرور الإجباري من خلال الجو أو الأرض أو المياه الوطنية لدولة ثالثة، وفي هذه الحالة تقوم تلك الدولة بلفترة كريمة وعبرة تجاه الزائر الرفيع، فيتقى قسم الزيارات بإدارة المراسم إخطاراً من بعثته الدبلوماسية في الخارج وكذلك منبعثات الدبلوماسية الأجنبية المعتمدة بمرور الشخصيات الأجنبية عبر أراضي الدولة، ثم يقوم القسم بإبلاغ نصوص هذه الإخطارات إلى الجهات المعنية لاتخاذ اللازم نحو استقبال وتدبيع الزائر وتقديم التسهيلات، كفتح قاعة كبار الزوار والسماح لمندوبى السفارة ومستقبليه باستقباله عند الطائرة.

وقد يتخلل الاستقبال استعراض حرس الشرف إذا كان مرور رئيس الدولة أثناء النهار، أما إذا كان مروره بعد مغيب الشمس فتلغى مراسم الموسيقى واستعراض حرس الشرف ويستقبله مدير المراسم في وزارة الخارجية والسفير رئيس بعثة الضيف، وبعد الاستراحة في القاعة يتم توديعه نحو ما استقبل به.

زيارة المجاملة:

تصنف سويسرا نوعاً من الزيارات بـ *Courtesy Visit*، وفي هذا النوع يتصل الضيف ببعض الأنشطة المدنية دون رسميات .

وفي الحقيقة، فإننا قد نجد في بعض دول العالم أشكالاً من الزيارات تختلف من حيث التسمية أو طريقة الاستقبال؛ إذ تلعب العادات والتقاليد دوراً مهماً هنا، لكن هناك عرفاً دولياً معتمداً في معظم دول العالم بأن الأنواع السابقة ذكرها هي الأكثر انتشاراً من حيث التطبيق العملي.

أنواع بطاقات الزيارة :

تخدم بطاقة الزيارة Visiting Card كوسيلة سريعة لاتصال صاحبها بالآخرين في :

- التعارف

- الزيارة

- المjalمة.

ويجب أن يكون للشخص الذي يشغل وظيفة رسمية أربعة أنواع من البطاقات بإحدى اللغتين الفرنسية أو الإنجليزية، بجانب البطاقة العربية، على النحو التالي:

- بطاقة بالاسم والوظيفة، وتستخدم في المناسبات الرسمية عندما يكون الأمر متعلقاً بالشخص وحده، وتتضمن بيانات الشخص كاملة (الاسم، الوظيفة، الرتبة ، العنوان، التليفون، الفاكس...) ، ويراعى أن تكون بيضاء ومطبوعة بطريقة جيدة.
- بطاقة باسم الزوج فقط دون أي بيانات أخرى، وتستخدم في المناسبات الشخصية والعائلية .
- بطاقة باسم الزوج والزوجة من دون وظيفة، مثل فلان وحرمه، أو Mrs & Mr ، وتستخدم في المناسبات الاجتماعية غير الرسمية عندما يقوم الشخص وقرинته بمجاملة أو في مناسبة لصديق وقرينته.
- بطاقة الزوجة بصفتها حرم فلان وليس باسمها شخصياً أو Mrs..... وتستخدم عندما تكون المناسبة خاصة بقرينة الشخص مع قرينة شخص آخر.

قواعد استخدام بطاقة الزيارة:

يعتبر إرسال البطاقة إلى شخص آخر بمثابة زيارة شخصية، ويفضل ترك البطاقة شخصياً، كما يجوز إرسالها بواسطة رسول خاص، ويراعي :

- يجب الرد على إرسال البطاقة ببطاقة شكر أو اتصال تليفوني.
- الشخص الأعزب يرسل أو يترك بطاكتين للشخص المتزوج الذي يود مجاملته، الأولى باسم الزوج والثانية باسم حرمته .
- المتزوجون يتذكون أو يرسلون بطاقة من الزوج للزوج وبطاقة من الزوج وحرمه للزوجة.
- مبادأة ترك البطاقة بعد التعارف من الشخص الأقل درجة أو الأصغر سنًا عند تساوي الدرجات.

- عند التعارف بين سيدة وأخرى، تبادر الأصغر سنًا أو درجة بتقديم بطاقة لها للسيدة الكبرى.
- القادر إلى دولة أو بلد يبادر بزيارة من هم أعلى منه مقامًا ويرسل بطاقة إلى من هم دونه.
- بعد حضور حفل ساهر أو مأدبة عشاء أو غداء، يجب على المدعويين، في حالة عدم إرسال خطاب للشكر، أن يتركوا بطاقة لصاحبة الدعوة، ولا يسري ذلك على حفلات الاستقبال أو الشاي.
- فيما مضى، كانت العادة أن يطوي صاحب البطاقة حرف بطاقة من أعلى اليسار إن تركها لمن هم دونه مرتبة ويطويها من أسفل اليسار لمن هم أعلى منه مرتبة.
- يراعى عند إرسال البطاقة أن يكتب عليها كلمات قليلة جداً بالعربية أو اختصاراً بالحروف اللاتينية، على النحو التالي : للشكر . للتهنئة بالعيد - للتعرف وللتغزية - للسفر أو الوداع - للتقدير وللاطمئنان على الصحة ، مع تحيات : للتهنئة برأس السنة.
- عادة ترك البطاقات تقاد تلاشى في المناسبات المختلفة الرسمية، ولكنها غالباً تستخدم عند إرسال الهدايا أو الزهور في المناسبات كالأفراح والسؤال عن المرضى، مع كتابة كلمات مناسبة. كما يجب إرسال الشكر كتابة أو هاتفيًا عند وصول بطاقة في مناسبة، على أن يكون ذلك في اليوم التالي أو في أقرب وقت ممكن وتكون البطاقة بصفة عامة مطبوعة طباعة جيدة طبقاً لأحدث نموذج من حيث الشكل والحجم، وأحياناً تكون بطاقات السيدات أصغر من بطاقات الرجال.

**مراسم المآدب والحفلات
إعداد أرشيف المناسبات :**

- تستلزم وظيفة المراسم ضرورة الاعتماد على قاعدة بيانات قوية، في شكل الأسماء، بالإضافة إلى العناوين وأرقام الهواتف، ويسجل في هذه القوائم أسماء الرجال على حدة، والسيدات في قوائم منفصلة، ويراعي في قوائم السيدات أن ترتب حسب درجة زوج السيدة.
- من الأفضل تقسيم القوائم تقسيماً نوعياً فهناك قوائم للوزراء وقوائم للسفراء وقوائم لكتاب الشخصيات وقوائم لكتاب ضباط القوات المسلحة ... إلخ
- تعد قائمة بأسماء المدعويين حسب درجاتهم الرسمية، وتكون هذه الأقدمية هي المؤشر المهم والرئيسي لترتيب الجلوس على الموائد الرسمية.

- بعد تلقى الردود على الدعوة، سواء بالإيجاب أو الاعتذار، تجهز قائمة نهائية ، ويمكن أن يتم الاتصال هاتفياً بالمدعويين قبل موعد الحفل بيومين لمعرفة من سيحضر ومن قدم الاعتذار وتحديد العدد بدقة في حالة الجلوس إلى الموائد، وهذه الخطوة مهمة من حيث التنظيم؛ حيث لا يجب وجود أماكن خالية على الطاولات؛ فالمآدب الرسمية ليست بكثرة تكاليفها، ولكن بقدر حسن التنظيم والاستقبال الدقيق، كما سبق ذكره.
- يجب على رجل المراسم تحديد هذه القائمة أولاً بأول بعد الحفل، حيث إنه من المحتمل حدوث تغيير في الألقاب أو الرتب أو الوظائف، أو العناوين والأس比قيات.
- مراعاة الدقة في اختيار الأسماء المدعوة؛ بحيث لا يتم إغفال شخصيات يجب وجودها في هذا الحفل.
- يجهز الرسم التخطيطي للمائدة وتتجهز القوائم النهائية للمدعويين ثم يبدأ في كتابة اسم أكبر المدعويين مقاماً إلى يمين الداعي، والمدعو رقم ٢ في المرتبة على يسار الداعي، ثم يوضع أكبر الموجدين مقاماً من جانب الداعي رقم ٣ ومن يليه رقم ٤، وهكذا.. هذا إذا كان المدعون جميعاً من الرجال، أما إذا كان المدعون رجال وسيدات فيوضع اسم الضيف إلى يمين حرم الداعي ويوضع اسم حرم الضيف إلى يمين الداعي.. وهكذا.
- عند تحديد أماكن المدعويين على مائدة الطعام، يراعي حسن ودقة اختيار جوار كل مدعو، سواء كان ذلك من حيث الثقافة أو اللغة، وذلك بقدر الإمكان.
- يجب مراعاة نسبة الذكور إلى الإناث المدعويين بقدر الإمكان، في حالة الحفلات المختلطة.
- في حالة دعوة ضيوف أجانب أو من غير الوظائف التي يمكن تصنيفها وفق نظم الأسبيقية المعمول بها يتم إعداد قائمة منفصلة لكل مجموعة .
- في حالة دعوة أجانب، تجنب رقم ١٣ حول الموائد؛ لأنه شئم بالنسبة لهم.
- يمكن التمييز بين الطاولات بأرقام متسلسلة ١ ، ٢ ، ٣ .. الخ.

كيفية إعداد وتوجيه بطاقة الدعوة :

- قبل إعداد الدعوات وإرسالها، يجب تحديد نوع الحفل والهدف من تنظيمه، وتحديد مكان الحفل و تاريخه وتوقيته والمشاركين فيه.
- تطبع بطاقات الدعوة إلى المآدب والحفلات الرسمية على ورق جيد سميك مستدير الأركان باستخدام الحبر الأسود.
- تستخدم الأظرف الفاخرة كغلاف للدعوة ويفضل في بطاقة الدعوة الرسمية أن تتضمن شعار الجهة الداعية، وعادة ما يكون لون البطاقة أبيض بصفة عامة وكذلك غلاف الدعوة ويمكن أن يطبع شعار الدولة على الغلاف وسط المظروف واسم الجهة المرسلة.
- يفضل استخدام أكثر من لون في حالة دعوة أكثر من فئة أو جماعة، حتى يسهل لرجل المراسم التعرف على مكان المدعو إلى الحفل.
- عادة تكون بطاقة الدعوة لتناول الشاي أو الكوكتيل أصغر حجماً من بطاقات المناسبات الأخرى.
- النص بوضوح على الأسماء والألقاب العلمية أو الوظيفية، وإدراج رقم الهاتف بدقة للاعتذار.
- في الحفلات المختلفة، ترسل الدعوة باسم المدعو وقرينته (إن كان متزوجاً) على بطاقة الدعوة وعلى المظروف الخارجي مع ذكر المنصب.
- ذكر في بطاقة الدعوة نوعها (عشاء ، غداء ، كوكتيل ، شاي ، عرض ، محاضرة ، افتتاح معرض، أو غير ذلك) وتاريخها وتوقيتها وعنوان المكان، بالإضافة إلى اسم الداعي، وفي مأدبة العشاء فقط بدون نوع الملابس المطلوب من المدعو ارتداؤها.
- يحدد في بطاقة الدعوة موعد ابتداء الحفل بالساعة والدقيقة، حتى يتمكن المدعوون من الحضور في الموعد المحدد تماماً أو قبله بعده دقائق قليلة، وقد يحدد في بطاقة الدعوة موعد بدء الحفل ونهايته كما في حفلات الاستقبال؛ حيث يبدأ الانصراف قبل انتهاء موعد انتهاء الحفل بربع ساعة.
- يجب ألا يتعارض تاريخ أو موعد الحفل مع مناسبات أخرى قد تدفع الكثيرين إلى الاعتذار، وتتجدر الإشارة إلى ضرورة وجود سجل للمناسبات المختلفة لدى إدارة المراسم. ويتحدد الموعد النهائي بعد الاتفاق مع المسؤولين عن مكان إقامة الحفل.
- يكتب على بطاقة الدعوة في الأسفل عبارة "الرجاء التفضل بالرد"، وفي حالة وجودها على البطاقة يكون من الملزم الرد إما بالقبول وإما بالرفض.
- يجوز في بعض الأحيان طبع خريطة، أو رسم كروكيه لمكان الحفل والمأدبة وتوضع مع بطاقة الدعوة .

- إذا كتب في بطاقة الدعوة نوع الملابس الواجب ارتداؤها فيجب أن يتقيد المدعوون بذلك.
- في حالة ما إذا كانت الدعوة تكريماً لشخص له مكانته الرسمية أو الاجتماعية وعلى شرفه ، فيجب، الاتفاق معه على الموعد وعدد الأشخاص الذين يهمه دعوتهم قبل توجيه الدعوة، ويستحسن أن يتولى مسؤول المراسم سؤال سكرتارية هذا الشخص بما إذا كان وقته يسمح بقبول دعوة في الموعد الذي حدد لتلك المناسبة ، فإن جاء الرد بالقبول فترسل الدعوة له ولا يطلب الرد عليها .
- لا يجوز أن يدعى شخص وقرينته وأن يدعى آخر من دون قرينته في حفل واحد، كما لا تجوز دعوة غير المتزوج إلى مأدبة يدعى فيها أشخاص متزوجون إلا في أضيق الحدود.
- إن كانت الدعوة إلى مأدبة عشاء على بوفيه (وقوفاً أو بالجلوس إلى موائد متفرقة من دون تنظيم سابق للأسماء) ، فتوجه الدعوة إلى العدد المطلوب، دعوته ويكتب على البطاقة الرجاء الرد في حالة الاعتذار. ولم تجر العادة أن تقام مأدبة غداء على بوفيه إلا في حالات الضرورة القصوى، لأن يراد الاحتفاء بشخصية كبيرة مضطربة إلى المغادرة في مساء اليوم نفسه ويراد دعوة أكبر عدد من الشخصيات للتعرف عليها.
- إذا كانت الدعوة لحضور حفل «كوكنيل»، أي: استقبال، فلا يجوز أن يطلب من المدعوين الإجابة بالقبول أو الاعتذار، أما الدعوة لحضور حفل الاستقبال السنوي للعيد القومي للدولة فيجب توجيهها قبل موعدها بأسبوعين على الأقل، ولا يطلب كذلك من المدعوين الإجابة بالقبول أو الاعتذار.
- تحفظ السيدة، سواء كانت رئيسية دولة أو سفيرة، على الدوام في كل ما يختص بمهام منصبها بالاسم الذي ولدت به، ويسقه لقب، «مدام».
- توجه بطاقة الدعوة باسم الشخص وليس باسم الوظيفة، ولا يجوز لمدعو أن يوقد من يمثله في مأدبة رسمية ليحتل مكانه؛ حيث إن أسبقية المدعوين تحدد حسب درجاتهم الشخصية.
- راعي عند انتقاء المدعوين إلى مأدبة أن يتوافر عنصر الانسجام بينهم وحسن التفاهم من حيث الثقافة واللغة والميول السياسية .
- من الممكن دعوة سيدات بمفردهن إن كن مطلقات أو أرامل أو غير متزوجات.
- يجب أن تصل بطاقة الدعوة إلى المدعو قبل أسبوع على الأقل من موعد المناسبة.

ملاحظة جديرة بالاهتمام:

إذا أراد شخص أن يعرف وأن يكون محل اعتبار يجب أن يكون ودوداً باسماً مرحباً بالآخرين، داعياً في المناسبات وكذلك مليباً للدعوات في المناسبات المختلفة، وحين يتسلم المدعو دعوته يجب أن يعلم أن هذه الدعوة عبارة عن تكليف وليس تشريفاً له؛ حيث إنه في المناسبات الرسمية تتصل للمسؤول الدعوة بمناسبة وجوده في هذه الوظيفة التي استحق شاغلها إرسال هذه الدعوة إليه؛ لذا فعند ترك المسؤول هذه الوظيفة فإنه لن تصله هذه الدعوة، أي يجب أن يكون على علم بان هذه الدعوة بمثابة تكليف بالحضور والوجود .

مواعيد الوصول :

- الوصول للحفل يجب أن يكون في الموعد المحدد بالضبط في بطاقة الدعوة ، فعدم المحافظة على المواعيد يعتبر عيباً كبيراً في الإتيكيت.
- الوصول مبكراً غير مستحب إلا بخمس دقائق على الأكثر.
- التأخير في حدود ١٥ دقيقة فقط في حفلات العشاء أو الغداء، وفي حفلات الاستقبال يمكن الوصول خلال نصف الساعة الأولى.
- توجد بعض المناسبات التي لا يجوز التأخر عنها ولو للحظة واحدة، وهي تلك التي يحضرها رئيس الدولة أو من ينوب عنه.
- عدم البقاء أكثر من المدة المحددة إلا إذا دعي إلى ذلك من الداعين ولوحظ منهم صدق الدعوة.

مواعيد الانصراف :

- أقدم الحضور في الأسبقية أو أبرز المدعوين هو البادئ عادة في الاستئذان دون أن يقوم بالسلام أو توديع الحاضرين الآخرين .
- أما إذا حدث ما يحمل شخصاً على الانصراف مبكراً لغدر مهم، فإنه ينصرف بهدوء وبطريقة غير ملحوظة بعد تحية أصحاب الحفل بأسلوب غير لافت.
- في الحفلات التي لا يكون فيها شخصية كبيرة مرموقة، مثل رئيس دولة أو وزير، يمكن للأشخاص أن يستأنفوا إذا طالت الجلسة بعد العشاء.

- البقاء بمكان الدعوة رهن بالتوقيت المحدد لها بالبطاقة، مثل دعوات الغداء الرسمية، عادة ما يكون الاستقبال هو فترة اللقاء والحديث وتناول المرطبات، وعلى ذلك يكون الموعد المناسب للمغادرة هو الانتهاء من الطعام.
- أما في دعوات العشاء فيمكن البقاء قليلاً حتى يبدأ المدعون بالانصراف قبل انتهاء الحفل، وفي جميع الأحوال لا يجب الانصراف قبل أن ينصرف ضيف الشرف الذي من أجله أقيم الحفل.
- على الداعي وحرمه أن يكونا في توديع المدعى، وليس ثمة داع لمصافحة الجميع، بل تكفي انحناء مع ابتسامة حتى تتجنب إنتهاء الحفل بمعادرتهم، وعدم إطالة الحديث عند التوديع.
- يمكن توديع الجميع في الحفلات الصغيرة التي يحضرها عدد محدود من المدعى.
- يشكر صاحب الدعوة مدعويه عند توصيلهم حتى الباب أو المصعد، وفي اليوم التالي يشكر كبار الشخصيات ولا يرفض دعوة من أحد المدعى.
- عادة ينتظر الخادم عند غرفة المعاطف لتقديمها للضيوف المغادرين ومساعدتهم على ارتدائها ويطلب لهم سياراتهم ويساعدتهم في الركوب.
- كقاعدة عامة: لا يعطى بقشيش للخدم إلا إذا أدى أحدهم خدمة خاصة، كإحضار تاكسي مثلاً، ولو أن ذلك غير ضروري.

الاعتذار:

- من حسن التصرف أن يبادر المدعو بالرد على ما يتلقاه من دعوات بالقبول أو الاعتذار دون تأخير طويل إن كان مطلوباً منه الرد، والاعتذار المكتوب أوقع في تأثيره على الداعي؛ فإنه يدل على الاهتمام بالداعي.
- يجب الاعتذار عن الدعوة للداعي، سواء هاتقيناً أو كتابة، بكلمات رقيقة مع إبداء الأسباب، على أن يتم ذلك قبل موعد المناسبة بوقت كاف لا يقل عن ٤٨ ساعة؛ لأن رجل المراسم يقوم بترتيب المكان وعدد المدعى وطريقة جلوسهم أو مكان وقوفهم، مما يستلزم عنه مجهوداً كبيراً في إعادة ترتيب المكان.
- تكون صيغة قبول الدعوة أو الاعتذار عنها بصيغة الشخص الثالث، تبدأ أولاً بالشكرا ثم القبول أو الإعتذار بسبب ارتباط سابق أو تغيب عن المدينة، ولا يجوز الاعتذار فقط؛ إذ تجب إضافة أحد الأسباب.
- في حالة الشك في إمكانية تلبية الدعوة يستحسن الاعتذار سلفاً؛ إذ لا يجوز تأجيل الجواب حتى آخر يوم أو آخر لحظة.

- عند تعدد الدعوات في وقت واحد، تراعي الأولوية في قبول الدعوة دون خدش مشاعر الداعين الآخرين، والتروي قبل الاعتذار لأحد منهم.

- في الدعوات المختلطة (رجال وسيدات) يراعي رجل المراسم تلقي قبول أو اعتذار السيدات، حيث إنه من الممكن، إذا توالت اعتذارات السيدات، قصر الحفل على الرجال فقط.

إن العديد من المناسبات تكون في الأماكن العامة، مثل الفنادق أو المطاعم، وإن الداعي يتلقى مقدماً مع هذه الجهات على عدد الوجبات التي ستقدم، وفي حالة الاعتذار في آخر لحظة فذلك يحمل الداعي مصروفات إضافية وكذلك في المناسبات التي يكون مكانها المنزل أو مقر السفارة أو المنظمة، فإن الداعي يتلقى مقدماً مع أحد الفنادق أو المطاعم على تجهيز الأطعمة وفق العدد المدعو.

هل للمدعو أن يعتذر على الدعوة الموجهة لأحد المدعويين؟

إذا كان الداعي هو رئيس الدولة، فليس لأحد الحق في الاعتراض على وجود أية شخصية مدعوة للحفل، وكذلك إذا كان الداعي نائب رئيس الدولة أو رئيس الوزراء.

أما إذا كان الداعي وزيراً أو أقل مرتبة فيمكن لمن لا يريد حضور الحفل أن يقدم اعتذاراً للداعي، ويحدث هذا غالباً إذا كانت هناك حرب قائمة بين دولتين، فكل سفير يستفسر عن وجود سفير الدولة الأخرى في الحفل، أو إذا كانت العلاقات الدبلوماسية مقطوعة بين الدولتين بسبب من الأسباب.

هل يرسل المدعو هدية للداعي بمناسبة المأدبة الرسمية؟

في نطاق الدعوات الرسمية، ليس من المتعارف عليه إرسال هدايا عينية بمناسبة المأدبة الرسمية، غداء كانت أو عشاء، وإنما يمكن إرسال زهور عليها بطاقة المدعو، وترسل قبل موعد المأدبة بوقت كاف (ساعتين تقريباً)، حتى لا ترسل الزهور وقت وصول المدعويين فيسبب ذلك إرباكاً للداعي وحرجاً لمن لم يرسل زهوراً.

كيف ينتهي حفل الغداء أو العشاء الرسمي؟

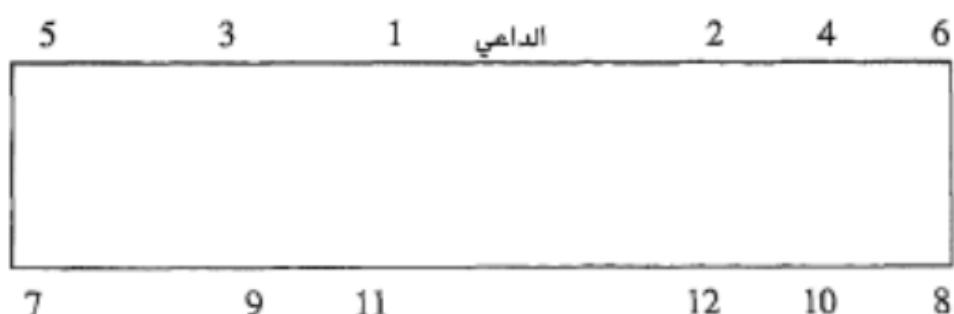
يراقب مدير المراسم الضيوف بصفة عامة، حتى إذا شعر أنهم قد انتهوا من طعامهم فإنه يتقدم نحو الرئيس الداعي ليشير له بطرف خفي أن الحفل قد انتهى فيدعو صاحب الدعوة ضيفه لمغادرة قاعة الطعام.

ملاحظة.. في دول الخليج العربي، حيث لا توجد حفلات مختلطة، يكون الحضور فقط للرجال وهناك دعوات خاصة للحريم فقط.

ترتيب المائد:

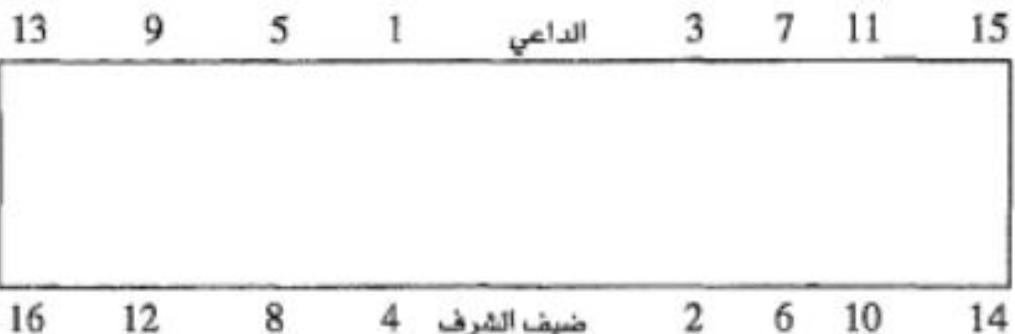
مكان الشرف على المائدة، سواء كانت مستطيلة أو مستديرة أو على شكل حدوة حصان، يكون في منتصف جانب المائدة الذي يواجه الباب أو يواجه النوافذ إذا كان الباب الرئيسي على جانب، وتوزع الأماكن على يمين مكان الشرف ويساره، بأن برتب المدعوون في كشف حسب أسبقياتهم ويعطوا أرقاماً توزع على المائدة على الشكل الآتي :

إذا كانت المائدة محدودة العدد ومقصورة على الرجال ولا يوجد ضيف شرف فتكون الأسبقية في الجلوس كالتالي:

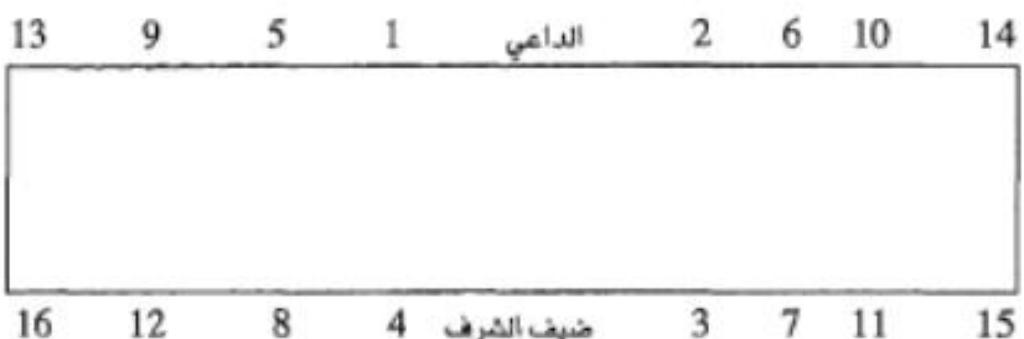


١- رتب المدعوون حسب أسبقيتهم على اليمين ثم اليسار، ومراعاة عدم وضع أحد المدعوين أمام الداعي لأن المكان الذي يكون فيه ضيف الشرف.

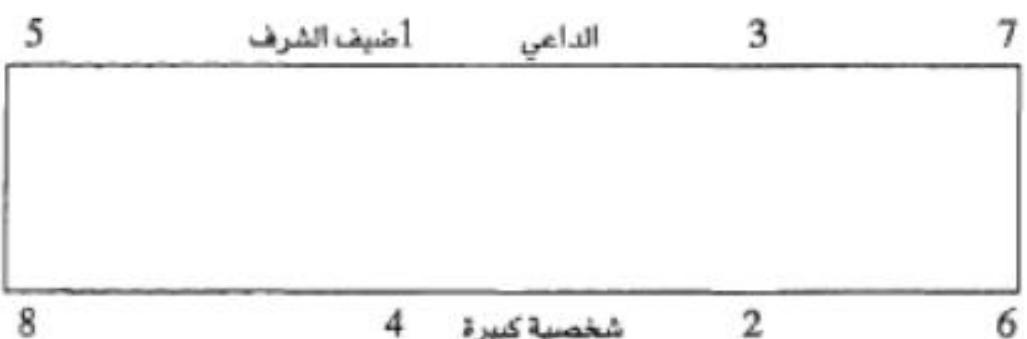
- ٢- إذا كانت المائدة مقصورة على الرجال وتكريماً لشخصية معينة (ضيف شرف)
- يتم توزيع الأماكن حسب الأسبقية .



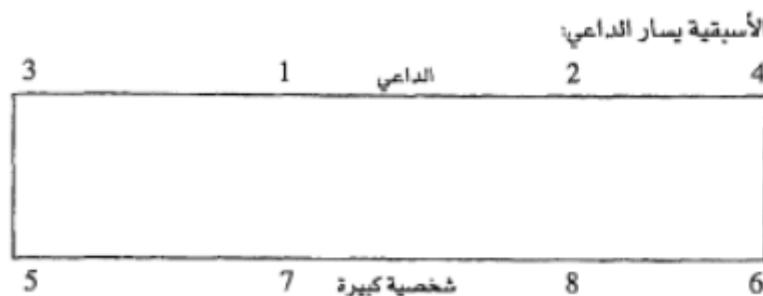
- أو توزيع الأماكن حسب الأسبقية على شكل مربع:



- إذا وضع ضيف الشرف عن يمين الداعي، ففي هذه الحالة يجب أن يوضع في مواجهة الداعي أكبر شخصية في الحفل:



في حالة عدم وجود شخصية كبيرة غير ضيف الشرف يوضع الأول في الأسبقية يسار الداعي



٣. إذا كانت المائدة تضم عدد محدود من السيدات والرجال

جلس قرينة الداعي أمام قرينه، في حين تجلس قرينة ضيف الشرف من يمين الداعي، ويوضع مكان ضيف الشرف عن يمين قرينة الداعي على النحو التالي :



ويتم توزيع المدعوين عن يمين الداعي ويساره حسب أسبقيتهم على شكل مربع، على أن يراعى بقدر الإمكان ما يلى:

- ألا تجلس سيدة بجوار زوجها.

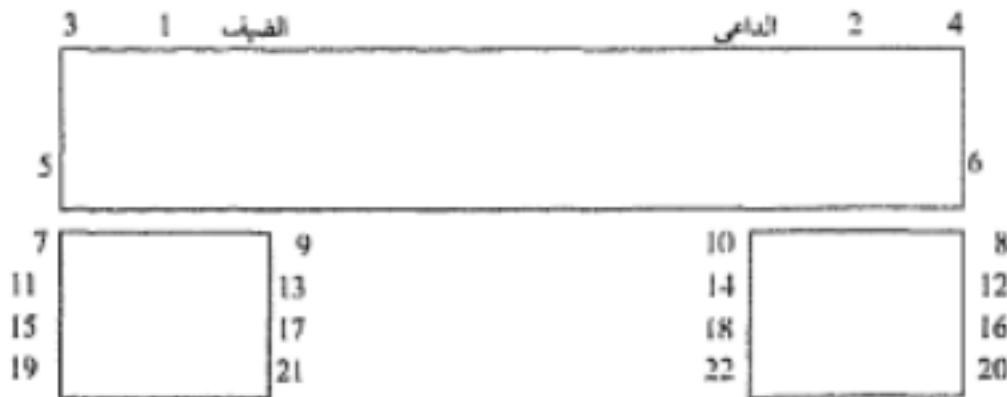
- ألا توجد سيدة في نهاية المائدة.

- ألا تجلس سيدة بجوار سيدة أخرى ، وهو ما يقتضي زيادة عدد الرجال المدعوين

٤ - المائدة على شكل حدوة حصانه

إذا كانت المائدة على شكل حدوة حصان يجلس ضيف الشرف بجوار الداعي

ويتم ترتيب المدعوين وفق الأسبقية كالتالي :



إذا كانت المائدة على شكل حدوة حصان والمضيف والمضيفة في المأدبة، ففي هذه الحالة تجلس الداعية على يمين الداعي ويجلس الضيف على يمين الداعية، ثم يتم ترتيب المدعويين وفق الأسبقية كما هو موضح في الشكل التالي:



وبصفة عامة وفي كل الأحوال السابقة يراعي لتحديد الأسبقية إعداد قائمتين، الأولى بأسماء السيدات طبقاً لأسبقية أزواجهن الرسمية أو لمراكزهن العلمية أو الاجتماعية، ويتم إعطاؤهن أرقاماً مسلسلة وفق الأسبقية، وتعد قائمة ثانية بأسماء الرجال طبقاً لأسبقيتهم الرسمية أو مركزهم العلمي أو الاجتماعي، ويتم إعطاؤهم أرقاماً مسلسلة، ثم تبدأ عملية الترتيب وفق أي شكل من الأشكال السابقة.

إعداد موائد الولائم**غطاء وفوط المائدة:**

يعتبر غطاء المائدة من أهم قطع التزيين داخل غرفة الطعام؛ فحسن اختيار الغطاء يضفي بهاء وفخامة ينعكسان على بقية أرجاء الغرفة، وأفضل الخامات التي يصنع منها مفرش مائدة الطعام خامة والتيله، وهناك قواعد أساسية لا يمكن الاستغناء عنها تساعد على إظهار جمال الغطاء، هي

- يراعى دائمًا أن يكون الغطاء نظيفاً ومكويًا بشكل جيد.
- يتناسب الغطاء طولاً وعرضًا مع الطاولة، بحيث يتتدلى بمقدار ٤٠ سم من جميع جوانبه.
- يتناسب لون الغطاء مع الألوان الأثاث والديكور داخل الغرفة، و مع لون أدوات الطعام.
- أن يكون لون الغطاء ملائماً للمناسبة، فيستخدم اللون الأبيض off whites للمناسبات الرسمية.
- مراعاة أن يكون تطريز غطاء المائدة مسطحاً وليس بارزاً، حتى لا يتسبب في انسكاب السوائل والطعام.

فوط المائدة من أساسيات طاولة الطعام، وتكون من نفس خامة مفرش المائدة، ويترافق مقاس فوطة المائدة التي تستخدم على موائد الغداء والعشاء ما بين ٤٠ و ٥٠ سم، أما الفوط التي تستخدم في حفلات الشاي فيكون مقاسها أصغر قليلاً (٣٠ سم تقريباً). وسواء كانت الفوطة كبيرة أو صغيرة الحجم فعند طيها لوضعها على المائدة يراعي ثنيها ثلاث مرات (أول مرة تتنبأ من المنتصف لتكون مستطيلاً، ثم تثنى مرة أخرى لتحصل على مربع صغير، ثم تقوم بثنائها ثلاثة بشكل طولي للحصول على مستطيل)، مع مراعاة الحرص، في حالة وجود تطريز على الفوطة، على أن يكون ظاهراً على الوجه العلوي للفوطة عند الحافة السفلية اليسرى، ويمكن وضع الفوطة إلى يمين الطبق أو يساره، بل يمكن كذلك أن تتوج الطبق، فالمضيف اختيار الوضع الذي يروق له.

ترتيب أدوات المائدة :

- عند البدء في ترتيب، أدوات المائدة المختلفة تتبع الآتي:
- يراعى عدم وضع أدوات المائدة (صحون، شوك، ملاعق، سكاكين، أكواب) إلا إذا كانت ستستخدم فعلاً.
- توضع الأدوات بعيداً عن حافة المائدة بحوالي ٢,٥ سم للداخل.
- أن تكون قاعدة جميع أدوات المائدة على خط مستقيم .
- أن توضع جميع الأدوات بشكل عمودي مع حافة المائدة.

الأطباق:

- الطبق الرئيسي في المنتصف وفي مواجهة الكرسي، ولا يوضع طبقان مسطحان فوق بعضهما إلا إذا كان الطبق السفلي للزينة ويعتبر بمثابة قاعدة يوضع عليها أي طبق آخر، ويجب أن تتماشى ألوانها مع مفرش السفرة.
- طبق للسلطة على اليسار أيضاً، مستدير أو هلالي.
- طبق صغير مسطح وعليه مفرش وعليه طبق صغير عميق به ماء لغسل الأصابع بعد الفاكهة.
- طبق الشوربة يقدم وبه الشوربة، وإذا كان بيد فيمكن الإمساك به.
- الأطباق الأخرى يضعها الجرسون على يسار المدعو وترفع من على يمينه.

الشوكل:

- على يسار الطبق بحيث تكون أبعد شوكة هي الأولى في الاستخدام، ويجب وضع الشوكة بحيث تكون أسنانها موجهة لأعلى.
- شوكة السلطة بجانب الطبق مباشرة إذا قدمت مع الأكل أو بعده، ويسار شوكة اللحوم إذا قدمت أولاً.
- شوكة السملي يسار شوكة السلطة، وهي شوكة عريضة ومفلطحة ولها ثلاثة سنون فقط.
- شوكة اللحوم يسار شوكة السمك.
- ملقطات فضي للإمساك بقطع السكر.

السكاكين:

- على اليمين، والجزء الحاد مواجه للطبق
- سكين السلطة يمين الطبق إذا قدمت مع الأكل أو بعده ويمين سكين السمك إذا قدمت أولاً
- سكين السمك بعد سكين السلطة
- سكين اللحم بعد سكين السمك

الملاعق:

- على اليمين توضع ملعقة الحساء بعد السكاكين (يوضع الجزء المدبب لأسفل في فرنسا، والجزء المقعر لأسفل في إنجلترا وأمريكا والدول العربية) ، وشوكة المحار بعد الملاعق (الشوكة الوحيدة التي توضع على اليمين) .
- باقي الشوك والسكاكين والملاعق لا يجوز وضع أكثر من ثلاثة شوك أو ملاعق أو سكاكين، باستثناء شوكة المحار، والشوكة الرابعة تأتي مع الطبق الرابع أو تحذف شوكة وسكين السلطة وتحضر مع السلطة، وتحضر ملاعق الحلو والشوك والسكين مع الطبق قبل تقديمها مباشرة، أو توضع في أعلى الطبق بالشكل الآتي:
- السكين أولاً وهي أصغر من سكاكين الأطعمة الأساسية، وفي الطبق مباشرة ، أعلاه؛ بحيث يكون مقبضها إلى اليمين ورأسها إلى اليسار وسلامتها في اتجاه الطبق.
- توضع الشوكة مباشرة للسكين ومقبضها يكون عادة جهة اليسار.
- توضع الملعقة الصغيرة الخاصة بالحلوى في الاتجاه العكسي للشوكة.
- الملاحات أو حوامل التوايل توضع بين كل شخصين (توضع 6 ملاحات أو حوامل توايل على طاولة يجلس عليها 12 فردا، على لا يقل عددها عن 4 ملاحات في جميع الأحوال)، وفي حال كانت الملاحات المستخدمة من النوع المفتوح فلا بد من وجود ملعقة صغيرة مصاحبة لها.
- تقدم المياه في إبريق من خامات جيدة (كريستال - فضة - زجاج فاخر)، بينما تقدم المياه المعدنية في زجاجتها الأصلية مع حامل فضي.

الأكواب:

توضع الأكواب دائمًا أعلى الطبق من منتصفه إلى اليمين بترتيب الحجم التنازلي من جهة اليسار

بطاقات المائدة:

- تستخدم بطاقة المائدة لتسهل على كل ضيف التعرف على المكان المخصص له على مائدة الطعام، ويمكن أن تكون هناك زخرفة على البطاقة دالة على نوع المناسبة، ويراعي الآتي عند استخدام بطاقات المائدة :
- أن تكون الكتابة على البطاقة كبيرة إلى حد ما وبخط واضح ليسهل قراءتها عن بعد (وقفاً).
- يكتب اسم المدعو وصفته الرسمية، مثل (سعادة السفير/.....) أو (معالي وزير.....) باللغتين العربية والإنجليزية، خاصة في وجود ضيوف أجانب .
- توضع البطاقة دائمًا على غطاء الطاولة أعلى الصحن الخاص بكل مدعو، وفي المنتصف تماماً لمكان الجلوس.

- يراعي دائمًا أن توضع بطاقة المائدة التي تحمل أسماء الضيوف بعد أن يستكمل إعداد المائدة، وقبل دخول الضيوف إلى الطعام مباشرةً، حتى لا يكون هناك أي احتمال لتغيير مكان البطاقات بسبب خارج عن إرادة العاملين بالمراسم (بسبب تيار هوائي مفاجئ أو تحريك البطاقة من قبل أحد المشرفين على إعداد المائدة).

آداب المائدة وسلوكياتها استخدام أدوات المائدة:

عند استخدام الأدوات الفضية توجد قاعدة مهمة تخبرنا بأنه: للبدء في تناول الطعام، يتم ذلك باستخدام الأدوات الفضية البعيدة عن الطبق الرئيسي أولاً ومن ثم الأقرب فالأقرب، بمعنى: البدء من الخارج للداخل تجاه الصحن.

آداب تناول الحساء (الشوربة):

يقدم الحساء عادة كأول طبق عند عدم تقديم مشهيات، ويكون إما ساخناً وإما بارداً، تبعاً لحالة الطقس السائدة، ويقدم في صحن عميق يوضع أعلى صحن مسطح، وتقدم معه الملعقة الخاصة بالحساء، وتتميز بشكلها المستدير وليس البيضاوي المتعارف عليه، وهناك مجموعة من القواعد يفضل اتباعها أثناء تناول الشوربة :

- عند ملء الملعقة بالحساء يوضع طرفها بعيد عن الجالس في الصحن أولاً ثم الململة بكمية من الحساء مناسبة، ثم بطريقة انسيلابية تصعد الملعقة تجاه الفم، مع مراعاة التوازن لها منعاً لانسكاب الحساء على الملابس.
- الشوربة غليظة القوام أو التي توجد بها حضراءات أو ما شابه تشرب من طرف الملعقة.
- الشوربة الخفيفة تشرب من جانب الملعقة.
- عند إمالة صحن الشوربة يكون في الاتجاه المعاكس للجالس (تجاه داخل الطاولة).
- مراعاة عدم إحداث أصوات تصدر من الفم أثناء تناولها.
- وضعية الشوكة والسكين أثناء الحديث على المائدة: في حال الحديث مع الآخرين أثناء الطعام، يمكن وضع الشوكة وأسنانها الأسفل والسكين تعلو الشوكة على شكل X في منتصف الصحن مع مراعاة ألا يلامس طرفهما الخارجي غطاء المائدة



وضعية الشوكة والسكين بعد الانتهاء من تناول الطعام: توضع السكين ونصلها الداخل الصحن ثم توضع الشوكة وأسنانها لأعلى؛ بحيث تكون متوازيتين // وبحيث تكون القاعدة لهما في اتجاه رقم ٤ في الساعة ونصل السكين وأسنان الشوكة تجاه الرقم ١١ في الساعة

آداب استخدام الكؤوس:

- قبل الشرب امسح جانباً الفم بواسطة الفوطة للتخلص من آثار الدهون العالقة عليه إن وجدت.
- (على المائدة) امسك الكأس باليد اليمنى ويتم رفع الكؤوس من العنق بواسطة الإصبعين الإبهام والسبابة وبمساعدة الإصبع الوسطى.
- لا ترفع الكؤوس بواسطة الإمساك بها من أسفل بالتجويف.
- لا تستخدم أصابع اليد كاملة أو بملامسة راحة اليد بجسم الكأس أثناء رفع الكأس (كامل اليد).
- لا ترفع الكأس للجرسون ليملأها ، ولا يشرب الماء أثناء امتلاء الفم بالطعام.
- يجب أن لا تملأ الكأس حتى حافتها، بل إلى حوالي ثلاثة أرباعها فقط، ولا تشرب الكأس كلها مرة واحدة.
- تجنب النظر أثناء الشرب لأحد واجعل نظرك موجهاً إلى داخل الكأس.
- مسّ الكأس باليد اليسرى في الحالات التي يكون الفرد فيها واقفاً، مثل حفلات الاستقبال أو الكوكتيل، لترك اليد اليمنى حرة للمصادفة، ويتم انتقال الكأس لليد اليمنى عند الشرب منها ثم تنتقل مرة أخرى لليد اليسرى.

تقديم الأطباق:

- الأطباق يقدمها الخادم من الجانب الأيسر للجالس ويرفعها من الجانب الأيمن، وعلى الجالس تسهيل مهمته بعد الإتيان بأية حركة مفاجئة تسبب سقوط الأطباق.
- عادة يبدأ تناول الطعام بصحن الشوربة، وبعد الانتهاء منه يأتي الصنف الرئيسي، ومن ثم باقي أصناف الطعام المختلفة.
- في حالة وجود صنف غير محبب للضيف يسمح للخادم بوضع كمية صغيرة جداً منه داخل الصحن الخاص به، وبذلك يتتجنب إشعار المضيفة بالحرج.

آداب عامة أثناء تناول الطعام:

- يرفع الطعام للفم، وليس العكس بتقريب الفم تجاه الطعام (الحفاظ على استقامة الظهر أثناء تناول الطعام عامة، وخاصة عند تناول الشوربة).
- تناول كميات صغيرة أو قليلة من الطعام في كل مرة، مع عدم ملء الفم بكمية زائدة.
- يراعى أثناء الأكل عدم وضع المرفقين على المائدة وبيان ذلك في الفترة بين رفع الأطباق ووضع أطباق أخرى بالحدود التي لا تسبب الضيق لآخرين.
- الإتيكيت الإنجليزي يحتم وضع اليدين على منطقة الفخذين أثناء تبديل الصحنين أو إحدى اليدين أثناء تناول الطعام.
- مراعاة وجود القدمين في الحيز ذاته المخصص للفرد أسفل المائدة (تجنب مد الساقين أو تباعدهما عن بعضهما).
- يعد خلط الحذاء أثناء تناول الطعام على المائدة من السلوكيات غير المرغوبة أو السلبية، فابتعد عن هذا السلوك.
- استخدام سرعة متوسطة في تناول الطعام وتجنب الأكل بسرعة لعدم إ赫راج الذين يأكلون ببطء.
- يتم الأكل بهدوء والفم مغلق ومن دون الإتيان بحركات منفرة.
- تجنب الضحك مع فتح الفم أثناء وجود طعام به.
- عدم التحدث أثناء امتلاء الفم بالطعام.
- لا يجوز للمدعو على المائدة التحدث بصوت عال أو نداء أحد الضيوف باسمه عن بعد.
- عند الاحتياج لأحد القائمين بالخدمة فيمكن الإشارة له بهدوء دون النداء له.
- تجنب النفح في الأطعمة الساخنة وتركها قليلاً حتى تهدأ حرارتها.
- عدم تقطيع جزء جديد من الطعام إلا بعد الانتهاء من الطعام الموجود في الفم.

- لا تستخدم السكين في الأكل بوضع الطعام عليها وتقريباً من الفم.
- يؤكل السمك باستخدام الشوكة والسكين الخاصتين بالسمك، وشكلهما مختلف عن السكين والشوكة العاديتين، كما يخلص السمك جيداً من الشوك قبل أكله فتؤخذ منه قطع صغيرة للتأكد من خلوها من الشوك.
- عند تقديم طعام غير معروف لك يمكنك التباطؤ في أكله لمعرفة كيفية تصرف الآخرين معه (أو بسؤال من يجاورك في الجلوس).
- في حالة عدم الرغبة في تناول أي مشروب يؤشر بوضع اليد بهدوء على الكأس الفارغة عند اقتراب الجرسون، أما وضعية قلب الكأس لأسفل فهي غير مستحبة.
- تقدم بعض المشروبات وتوضع شريحة من الفاكهة على طرف الكوب للتزيين إذا كانت قطعة من الفاكهة يمكن تناولها بسهولة دون ترك بقايا منها، أما إذا كانت شريحة برترقال أو ليمون مثلاً فيجب عدم أكلها؛ حيث تسبب مشكلة في مكان وضع القشر.
- عند مرور مسئول الخدمة لتوزيع الطعام، لا يجب الاعتذار عن عدم تناول طعام ما، ولكن من قبل المجاملة بيتم أخذ قدر قليل ووضعه في الصحن والتعامل معه ببطء.
- لا تمد يدك أو جسمك للحصول على شيء معين على المائدة واطلبه بأدب من أقرب شخص لهذا الشيء.
- عدم الإكثار من النظر في وجوه الآخرين أثناء تناولهم الطعام، لتجنب إهراجمهم.
- تجنب إصدار تعليقات على الآخرين أثناء تناولهم للطعام مثل الكميات التي تم تناولها أو الإكثار من نوعية محددة من الطعام... إلخ.
- عدم الدخول في مناقشات مطولة، وأن يقوم كل شخص بالتحدث مع من يجاوره يميناً ويساراً.
- مكان وضع حقيبة السيدات على منطقة الفخذين، مع مراعاة الحفاظ عليها وتوضع الفوطة فوقها.
- لا يصح إطلاقاً استخدام عيدان الخلة (Toothpick) لتنظيف الأسنان من الطعام العالق بها على المائدة، والمكان السليم لاستخدامها هو داخل دورة المياه.
- في حالة انسكاب الأطعمة اللزجة أو الجامدة يمكن استعمال السكين أو الملعقة في تنظيف ملابسك منها، وإذا تركت الأطعمة السكرية بقعاً يمكن أن تبل طرف الفوطة وتنظف ملابسك مؤقتاً، وتوضع المسكوب من الأطعمة في جانب من الطبق، وتعذر للمضيفه.
- في حالة وجود جسم غريب في الأكل، يمكن التخلص من الجسم الغريب بهدوء بإخراجه بطرف الملعقة أو الشوكة ووضعه في جانب من الطبق، وفي حال وجود شعرة، أو خلافه في الماء يوضع الإناء جانباً دون لفت النظر.

- في حالة العطس أو السعال توضع اليد أمام الفم، ويراعي بقدر المستطاع أن يكون ذلك بأخفض صوت.
- في حالة حدوث شرقة، يتم شرب كمية قليلة من الماء ثم السعال، وإذا استمر السعال عليك بالاستئذان.
- في حالة الشعور بالحاجة للتنفس، توضع اليد أمام الفم، مع محاولة أن يتم ذلك والفتحة مغلقة إن أمكن.
- عند الحاجة للتقطيع يتم ذلك بهدوء شديد وباستخدام منديل نظيف.
- في حالة التجشؤ، يجب غلق الفم، مع الاعتذار بعد ذلك للجالسين
- التدخين أثناء المأدبة غير مستحب وليس من الذوق السليم، فإن رائحة الدخان قد تصايب الكثريين من المدعويين، ويجب تأجيل التدخين ليكون مع القهوة.
- لا يعطي المضيف والمضيفة (صاحبة الدعوة) إشارة الانتهاء من الطعام إلا بعد التأكد من انتهاء جميع المدعويين من تناول الطعام.

اختيار الطعام من مائدة البوفيه:

تبعد هذه القواعد في مختلف المناسبات التي تستخدم فيها ضيافة البوفيه؛ حيث يتم المرور سريعاً على البوفيه للتعرف على محتوياته وتحديد الأصناف المراده، وبعد ذلك يتم أخذ صنف واحد فقط من النشويات ومعه صنف واحد فقط من البروتينات (سمك أو لحم أو دجاج)، وكذلك بالنسبة للخضراوات يؤخذ نوع واحد، ويمكن للفرد زيارة البوفيه عدة مرات ولكن يراعى أنه في كل مرة يأخذ صنفاً واحداً من كل من النشويات والبروتينات والخضراوات.

ويجب تذكر الآتي عند زيارة البوفيه :

- عدم إطالة وقت الوقوف أمام الأطعمة المختلفة.
- عدم التردد طويلاً في اختيار الصنف المراد تناوله.
- مراعاة الإلتزام بالطابور الذي أمامك وعدم دخوله من المنتصف.
- الحرص على عدم ملء الصحن أكثر من الاحتياج حتى لا تترك بقايا فيه.
- من المهم جداً عدم وضع مأكولات متضاربة مع بعضها في صحن واحد (حلوى ومخللات وبروتينات ونشويات) ، فذلك يعطي فكرة غير حسنة عن حامل الصحن ومستوى ثقافته.

كيفية تقديم ضيافة الشاي:

عادة ما يقدم مع الشاي ، كما سبق ذكره، بعض الفطائر المملحة صغيرة الحجم مثل الساليزون والكرياسون و....) وساندويتشات بحسوات منوعة وأنواع من الحلويات (مثل الجاتوه والبسكويت، أو حلويات شرقية)، ويراعى الآتي عند التقديم:

عند استخدام الصينية من قبل القائمين بالخدمة، يوضع عليها من اليمين إلى اليسار الترتيب التالي :

- إبريق الشاي وإبريق ماء مغلي
- وعاء السكر (السكرية) وبه مكعبات السكر مرفقاً معه اللاقط الخاص به.
- وعاء خاص بالحليب (اللبانة)
- مناديل حفلات الشاي (فوط) قياس 30×30 سم.
- ملاعق الشاي والفاتجين تكون في أقصى اليسار مع الصحن الخاصة بها.

-إعداد صوان مرتبة عليها الأطباق الخاصة بالمأكولات التي ستقدم مع الشاي، وترتب وفقاً لترتيب تناولها.

-عند استخدام عربة الشاي متعددة الطوابق يتبع الترتيب السابق نفسه على أن تكون أدوات الشاي في الأعلى وفي الأدوار السفلية المأكولات المقدمة معه، كما سبق ذكره.

-عند تقديم الشاي، على القائمين بالخدمة مراعاة الآتي:

وضع الشاي أولاً في الفنجان وليس السكر، والسكر المستخدم يكون على هيئة قوالب (مكعبات) وليس سائباً.

مسك إبريق الشاي باليدين اليسرى ويسكب الشاي في الفنجان الخاص بالضيف مع وضع أنامل اليد اليمنى على غطاء الإبريق من أعلى.

يملاً الفنجان حتى الثلثين تقريباً، ثم يسأل الضيف عن كمية السكر المطلوبة وتوضع له في الفنجان مع مراعاة عدم انغماض اللاقط داخل الفنجان أثناء وضع قطعة السكر.

ويوضع السكر من مستوى قريب لمستوى الشاي داخل الفنجان لتجنب تناثر قطرات الشاي منه حال وضعه عن بعد.

في حال تقديم ملعقة خاصة لكل ضيف، توضع موازية ليد الفنجان أعلى الصحن من جهة الخارج وليس من جهة الضيف.

-إعطاء الضيف الفنجان يراعى أن تكون يد الفنجان تجاه يمين الضيف.

عند تقديم الحلوى يجب مراعاة الآتي:

- وضع الحلويات الشرقية (مثل البسبوسة - الكنافة - البقلواة - القطائف...) على اختلاف أنواعها في صحن منفصل، والحلويات الغربية (مثل الجاتوه - الكيك - الميلفي...) في صحن تقديم خاص، ويسأل الضيف عما يفضله.
- التورتات تقدم كاملة وتقطع أمام الضيوف.
- ترص الحلوى على صحن تقديم كبير بشكل جمالي ويوضع على صينية التقديم بجانبه الأيمن ماسك الحلوى الخاص، وإذا كانت كعكة أو تورتة فيوضع السكين والحامل الخاصان بذلك.
- إذا كانت الحلوى محاطة بقطعة ورق مثل الجاتوه فلا بد من إزالة الورق الذي يحيط بها قبل تقديمها للضيوف.
- إذا كانت الحلوى المقدمة حلوي شرقية توضع مباشرة على صحن التقديم من دون وضع الورق المستخدم في تزيين الصحون (منعاً لامتصاص العسل أو الشراب السكري).
- التي فور Petit four والبسكويت صغير الحجم على مختلف أنواعه من الحلويات المناسبة جداً لتقديمها في حفلات الشاي أيضاً.
- توضع الحلوي في صحن التقديم الخاص بالضيف مع مراعاة ترك فراغ مناسب لوضع الشوكة الخاصة بالحلويات، ويراعى عند تقديم الصحن أن تكون يد الشوكة تجاه يمين الضيف ولا تعطى الشوكة أو الملعقة مباشرة في يد الضيف.
- في حال كان الحفل وقوفاً يجب تجهيز طاولات صغيرة توزع في أرجاء المكان للتيسير على المدعدين احتساء الشاي ووضع صحن المأكولات الخاص بهم.
- في حال المقصف (البو فيه) ترتيب المأكولات عليه وفقاً لترتيب تناولها.

آداب تناول الشاي:

- يراعى أثناء استخدام الملعقة عدم إحداث صوت مميز ناتج عن ارتطام الملعقة بجوانب الفنجان، وأن يتم ذلك بهدوء.
- عند الانتهاء من التقليب يمسح جانب الملعقة على حافة الفنجان لتجنب تساقط نقاط من الشاي على الملابس أو الأرض، وتوضع الملعقة مرة أخرى على صحن الفنجان أسفل يد الفنجان هذه المرة.
- يراعى عند احتساء الشاي عدم إصدار أي صوت مصاحب.
- لا يحبذ نفخ الهواء بواسطة الفم على الشاي حال كان ساخناً، والأفضل أن يترك قليلاً حتى تهدأ حرارته.

قواعد السلوك الرافي - الإتيكيت

تعتبر قواعد المجاملة جزءاً أساسياً من القواعد العامة للبروتوكول، وهذه القواعد هي صفات ومكتسبات يحصل عليها من خلال المطالعة أو الممارسة العملية، ومعظمها مستمد من المبادئ الأخلاقية التي تكتف الحياة الاجتماعية للمجتمعات البشرية.

القواعد المتبعة عند التقديم والمصافحة:

أصول التقديم والتعارف:

قد يضطر الفرد أثناء وجوده في مواقف عديدة لأن يعرف نفسه أو في بعض الأحيان يكون وسيطاً للتعریف بين آخرين، وبالرغم من أن الفترة الزمنية التي يقضيها الفرد في التعريف تعد قصيرة جداً فإنها تترك الكثير من الانطباعات لدى الآخر؛ لذا فقد أولى علم الإتيكيت لهذا المسؤول أهمية خاصة كأحد الضوابط التي على الفرد التقيد بها لتعكس عن شخصه انطباعاً إيجابياً في شتى المواقف الرسمية.

وفيما يلي مجموعة القواعد الخاصة بكل من عملية التقديم والتعارف وسلوك الفرد أثناء المصافحة وآدابها والمعارف عليه دولياً، حيث يمكن للفرد التعامل بها أثناء وجوده في مجتمع يضم العديد من الجنسيات وليس فقط داخل إطار المجتمع الذي يحيا داخله:

- أن تتولى أنت تقديم الطرفين لبعضهما مع ذكر الاسم واللقب .
- أن يتبادل الطرفان بأنفسهما ذكر الأسماء عند التعارف مع ذكر طبيعة الوظيفة، والذي ينطق اسمه الأول هو الشخص الأعلى درجة.
- يجب عند التقديم ذكر الاسم بالكامل.
- استخدام الكلمات التأدبية عند التقديم: «يشرفني أن أقدم...».. أو من فضلك، أو اسمح لي أن أقدم...
- لا تستخدم كلمة «صديق»، وإذا كان الشخص صديقاً يمكن أن تدعوه باسمه من دون لقب.
- لا تكرر الأسماء عند تقديم شخص لعدة أشخاص.
- لا تقدم الزوجة أو الزوج بالأسماء، فتحبذ الإشارة "بزوجتي أو زوجي".
- ذكر اللقب عند التقديم (مدني / عسكري).
- يتم تقديم الرجل الأقل مركزاً للرجل الأعلى في المركز.
- دائماً يتم تقديم الرجل للمرأة وليس العكس، وعلى المرأة أن تبدأ بالمصافحة إذا رغبت، والاستثناء يحدث عندما تقدم السيدة لأحد الملوك أو الأمراء أو رؤساء الدول أو الوزراء أو السفراء، وكذلك كل الذين يتبوأون في المجتمع مكانة من الدرجة الأولى.

- السيدة الشابة تقدم للسيدة الأكبر منها في السن.
- تقدم الآنسة أو السيدة غير المتزوجة (المطلقة) للسيدة المتزوجة، ويحدث العكس إذا كانت الأصغر سنًا ذات مركز مرموق في المجتمع.
- لا تقف السيدة من مقعدها عند التعارف على رجل، إلا إذا كان فرق السن أو المركز كبيراً.
- يقف الرجل لتحية رجل آخر، إلا إذا كان فرق السن أو المركز يبيحان الاستثناء من هذه القاعدة.

أمور تجب مراعاتها أثناء التقديم والتعارف:

- حضور ابتسامة مشرقة على الوجه
- وجود اتصال بصري بين كلا الطرفين
- التوجه بكامل الجسد لمن ستعرف نفسك له
- استخدام درجة صوت تسمح بحسن استماع الطرف الآخر للاسم
- إذا كانت هناك صلة ما تربط بينك وبين أحد الحضور وجب ذكر هذه العلاقة لآخرين، وكذلك في حال وجود علاقة تربط من تقوم بتعريفه لآخرين بأحد الحضور.

كيف أقدم الآخرين؟

- يتم اتباع القاعدة التي تنص على أولوية المنصب في المواقف الرسمية.
- لا تنسى وجود الأفضلية للمرأة على الرجل، وذلك بقيامك بتقديم الرجل إلى المرأة وليس العكس، ما لم يمنع ذلك عامل السن أو المركز.

متى أعرف نفسي؟

- في حالة تم تقديمك باسم أو لقب خاطئ، وجب التعديل بأسلوب لبق ومن دون إحراج الشخص الذي قدمك لأن هذا اسمك الذي ستعرف به بعد ذلك.
- حال وجدت من يقدمك لآخرين بدت عليه علامات أنه قد نسي أسمك (وهذا وارد الحدوث ولا يدل إطلاقاً على عدم الاهتمام)، فعليك بالمبادرة بالتعريف عن الذات مع ابتسامة.
- حال كنت صاحب أو صاحبة الدعوة والضيف القادم لا يعرفك.
- حال كنت في مكان ما وتعرف هذا الشخص وهو لا يتذكرك (وهذا مقبول من المرأة والرجل على السواء).

أسلوب المصادفة:

تعتبر المصادفة عن طريق تشابك الأيدي هي أكثر الطرق انتشاراً للتحية لدى معظم المجتمعات، وتأتي دائماً كسلوك متمم لموقف التقديم والتعارف، وكل شخص يطمح إلى أن يكون ناجحاً اجتماعياً عليه أن يكون ملماً بقواعد وأصول المصادفة السليمة، لما لها من تأثير على علاقته بالآخرين، وإن كانت المصادفة تتم لبعض ثوان معدودة إلا أن لها من التأثير الكبير على مدى التواصل فيما بعد بين كلا المتصافحين.

الطريقة السليمة للمصادفة:

- كامل الجسد يكون في مواجهة الشخص الذي ستتصافحه.
- الحرص على عدم وجود حاجز ما بينكما (مكتب - طاولة - كرسي...).
- الحفاظ على المسافة الحميمة بين كلا المتصافحين، التي تقدر ب ٥٠ سم خاصة مع التعارف لأول مرة ومن يتمتعون بالمكانة الاجتماعية الخاصة أو المركز الوظيفي الكبير.
- وجود ابتسامة طبيعية على الوجه.
- النظر مباشرة في اتجاه من تصافح، مع الحرص على التقاء نظرات العينين أثناء عملية المصادفة بالأيدي وليس إلى أي جهة أخرى، مع الانحناء قليلاً للأمام ومن دون تكلف.
- الإمساك باليد، بحيث تلامس الجلدة الموجودة بين الإصبعين الإبهام والسبابة مثيلتها في يد من تصافح.
- مراعاة عدم وجود فراغ بين راحتي اليد وأن يكون التلامس بكامل اليد.
- احتضان اليد بلف الإصبع الإبهام أعلى على يد مصافحك والأربع أصابع الأخرى تلتف أسفل اليد، مع الحرص على أن الإصبع السبابية تكون مجاورة لبقية الأصابع ولا تلامس منطقة الرسغ في يد من تصافح.
- تمسك اليد بثقة مع حزم، على لا تطعن عظام الآخر.
- أثناء تشابك اليدين يكون وضعهما رأساً ولا تميلان إلى أيّة جهة.
- يتم تحريك اليدين معاً رأساً مرة أو مرتين على الأكثر.
- لا تطول المدة الزمنية للسلام باليد عن ثلاثة ثوان.
- تحرك الذراع من منطقة المرفق وليس على امتداد الكتف مع ميل اليد قليلاً للأسفل.

آداب تجب مراعاتها:

- لا يبدأ الأدنى في المركز الاجتماعي أو الوظيفي بمصافحة من هو أعلى منه في المركز الاجتماعي أو المنصب الوظيفي، ويترك ذلك للأعلى، إن رغب بدأ بالمصافحة.
- الرجل لا يبدأ بمد يده للسلام على المرأة، ولكن يترك ذلك لها ، وإن أرادت تبدأ هي أو لاً بمد يدها للمصافحة، وفي هذه الحالة على الرجل مراعاة عدم الاحتفاظ بيد المرأة مدة أطول من اللازم لعدم الإحراج.
- وقت الجلوس لتناول الطعام من المواقف التي لا يشترط فيها مصافحة القائم أو المتأخر.
- المصافحة في الطريق العام غير مستحبة، ويكتفي بالابتسام وإيماءة بسيطة بالرأس.
- قفاز اليد (الجوانتي) لابد للرجل من خلعه من يده عند مصافحة المرأة أو الرجل على السواء، ويجوز ذلك حال كان اللقاء في الطريق العام.
- للمرأة أن تحفظ بارتدائها القفاز عند المصافحة إلا مع أصحاب المراكز والمناصب العليا. وتتجنب ارتداء آية مجوهرات (خاتم - أسوره) أعلى القفاز في اليد اليمنى ليسهل خلعها.
- علينا التمهل ولا نسرع بمد الأيدي عند مصافحة شخص آسيوي، خاصة الياباني، فقد يفضل الطرف الآخر أداء التحية بالانحناء في الياباني أو بضم اليدين كالهندي.

ماذا أفعل لأعلم الشخص الذي أمامي أنني لا أصافح؟

يعتبر هذا السؤال من الأسئلة الشائعة جداً في الآونة الأخيرة، وهو يطرح من كلا الجنسين (الرجل والمرأة) وإن كانت المرأة الأكثر في طرح هذا السؤال، ويمكن توصيل هذه الرسالة باتباع الخطوات التالية:

- الاحتفاظ بمسافة أكبر من الحيز المتعارف عليه لأداء عملية المصافحة فهذا البعد سيجعل الآخر يتتردد في مد يده بالمصافحة.
- يتبع ذلك الالتزام بالوقوف في مكانه وهيئة الجسم مواجهة لهذا الشخص، مع وضع اليد اليمنى متوسطة على موضع القلب في جسده (أعلى الصدر جهة اليسار) ، مع الانحناء قليلاً للأمام، تصاحبها ابتسامة وإيماءة بسيطة بالرأس.
- هذا ويجب التنويه بأنه ليس من اللياقة أن يمد شخص يده لآخر ويقابل بالرفض؛ فذلك السلوك يولد انطباعاً سلبياً ويسبب الحرج للذى بدأ بالمصافحة.
- القيام والجلوس عند التحية:
- بصفة عامة يقف الرجل للمرأة.

- في مجال العمل (مجتمع المساواة) يقف الرجل للعميل (رجل أو امرأة).
- تقف المرأة للرجل عندما:

 - يكون أكبر منها سنًا
 - يكون أعلى منها مركزاً
 - عندما تدخل في حوار معه
 - أن تكون هي الداعية
 - لا تقف المرأة للمرأة إلا إذا كانت :

 - أكبر منها سنًا
 - أعلى منها مركزاً

فنون التحدث وأدابه

كيف تبدأ حديثا؟

حاول أن تستغل الثوانى الأولى من اللقاء.

اجعل هناك التقاء بصرياً، ابتسم، وانتظر حتى رد الابتسامة قبل أن تنطق بكلماتك الأولى.

ابداً بالتحية (السلام عليكم - مرحباً - صباح الخير - مساء الخير).

اختر المدخل المناسب لموضوع حديثك وفقاً لمن ستتحدثه وللموقف الذي أنت فيه ومناسبة الحوار، وغالباً لا يتعدى هذا المدخل بضع كلمات أو جملتين أو ثلاثة على الأكثر كبداية لتشراك من تتحدث إليه معك في الحديث.

كيف تنهي الحديث بنجاح؟

- دائماً أنه الحديث بإعادة تأكيد أهم النقاط أو المعلومات التي تريدها ثماراً لهذا الحوار، وتذكر أن ما يعلق في الأذهان دائماً هو البدايات والنهايات؛ فإذا كان لديك بداية قوية ونهاية واضحة فإنك ستعرف أين تذهب وكيف ومتى ستصل وستحافظ على المستمع معك من البداية وحتى النهاية.
- عبر عن استماعك بالحوار مع مستمعك.
- كن مبتسماً.

الإتيكيت الحركي

هيئة الجسد الصحيحة في الوضعيات المختلفة

إن الثنائي الأولى من اللقاء الأول بين شخصين كافية لأن تكون انطباعاً أساسياً من الصعب فيما بعد تعديله أو التراجع عنه. وفي ذلك يؤكد المختصون في مجال المظهر أن المظهر الخارجي للفرد قادر على التعبير الصامت من خلال النشاط الحركي الذي يقوم به من إيماءات عفوية. وأن ذلك يعد من أقوى طرق الاتصال الشخصي التي تعني عن اللجوء إلى استخدام الكلمات، فإن طريقة المميزة في تحريك أجزاء الجسد المختلفة وتعبيرات وجهك ونظراتك وابتساماتك وأسلوبك في المصادفة وفي المشي والجلوس والوقوف.. تبوح بالكثير عنك.

إتيكيت السير الصحيح :

ما يجب اتباعه من قواعد أثناء السير، ينطبق على الرجل ما ينطبق على المرأة غالباً، إلا أن خطوات المرأة عادة ما تكون أقصر وأبطأ نوعاً ما عن خطوات الرجل التي تتميز بالطول والسرعة. والاختلاف في درجة السرعة هذه قد أثار تساولات عديدة حول من الذي يعمل على ضبط سرعته وفقاً لسرعة الآخر أثناء سيرهما معاً، والإجابة عن هذا التساؤل تقييد بأن الرجل هو الذي يعمل على ضبط سرعة خطواته بما يتاسب مع سرعة المرأة التي تسير بجواره، ويدل هذا السلوك منه على فهم عميق لطبيعة المرأة وذوق عال من الرجل أثناء تواصله مع المرأة عامة في مختلف المواقف التي تفرض عليهما السير معاً.

أسس يجب مراعاتها أثناء السير لكلا الجنسين:

- الاحتفاظ بمستوى الذقن دائماً موازياً للأرض.
- دفع الكتفين إلى الخلف قليلاً ودفع الردفين قليلاً للأمام يساعد على استقامة الظهر، مع شد عضلات البطن قليلاً للداخل، مما يساعد على إظهار الشكل العام للجسد بمظهر جيد.
- الحرصن أثناء السير على خط مستقيم بوضع قدمك بصورة مستقيمة أمام القدم الأخرى.
- أرجحة الزراعين باعتدال أثناء السير، بحيث تكون حركة الزراع اليمني مع القدم اليسرى والعكس صحيح.
- مراعاة عدم وجود فراغ بين الساقين من أعلى أثناء السير، ما يعمل على تغيير هيئة الجسد سلباً أثناء السير.

عليك بالحذر من الآتي أثناء السير:

- السير مع تداخل القدمين على بعضهما البعض، مثل طريقة سير عارضات الأزياء، التي تسمى .Cat Walk
- أن ترتد أصابع قدميك إلى الداخل، مما يدفع القدمين للاتجاه للداخل، فيؤدي إلى السير بميل معين، مما يؤثر حتماً على جمال مظهرك. وتسمى هذه القدم حمامية الأصابع.
- السير مع تحريك الساقين من منطقة أعلى الجانبيين (وهي تنتشر أكثر في النساء عن الرجال، وهذا يعني أن بعض الرجال يستخدمون هذه الطريقة في السير مما يعطي انطباعاً سلبياً جداً عنهم).
- تقليد طريقة سير خاصة بامرأة أخرى أو فنانة مشهورة (بالنسبة للمرأة)؛ لأن لكل إنسان الأسلوب الخاص به في السير الذي يميزه عن غيره ، فلا تكن نسخة من أحد.
- السير وكتفاك متذلitan للأمام.
- السير بخطوات واسعة كأنك تسابق الريح (خاصة للأنثى).
- السير بخطوات قصيرة كالسلحفاة، فيعطي انطباعاً بالكسل والخمول للمحيطين بك.

إتيكيت الوقوف السليم:

الوقفة الصحيحة ظهرك وكأنك أرفع قواماً، لأن مختلف أجزاء جسدك تكون في أفضل وضعية لها يمكن أن تبدو عليها، ما يزيدك شعوراً بالثقة ويجعلك أكثر قبولاً في الوسط المحيط بك، فإذا وقفت المرأة في شموخ مشوقة الجسد ستبدو بمظهر حسن أكثر من الآخريات، وينعكس ذلك على الملابس التي ترتديها؛ حيث ينسدل ثوبها على كامل الجسد بشكل جذاب يزيد من بهاء طانتها ولياقتها.

أسس تجب مراعاتها أثناء الوقوف لكلا الجنسين :

- مراعاة الرأس مرفوعاً، بحيث تصبح ذقنك موازية للأرض.
- دفع الكتفين إلى الخلف قليلاً مع وجود استقامة في الظهر وشد عضلات البطن للداخل.
- أن يكون الجزء الأعلى من الجسم موجهاً للأمام.

بالنسبة للمرأة:

- وضع كعب القدم اليمنى في باطن القدم اليسرى وكأن الإصبع الأمامى للقدم اليمنى موجهة ناحية الساعة الواحدة، والإصبع الأمامى للقدم اليسرى موجهة ناحية الساعة الحادية عشرة.
- جعل ثقل الجسد موزعاً على كلتا القدمين باعتدال، أو في حالة الوقوف لفترات طويلة يمكنك إبقاء كامل ثقل الجسد على القدم اليسرى، بهذه الوقفة تستطيع المرأة الاحتفاظ بهذه الوضعية لوقت طويل دون الإحساس بالإرهاق أو التعب، وتستخدمها المصيفات الجويات والمقدمات لمسابقات ملكات الجمال.
- تفرد الذراع اليسرى على استقامتها لأسفل وتوضع أنامل اليد اليمنى على منطقة المرفق للساعد الأيسر، والعكس صحيح.
- تطبق اليدان على بعضهما البعض على استقامتها لأسفل أمام الجسم بشكل طبيعي ومن دون وجود أية علامات لوجود شد ظاهر للعضلات.
- **بالنسبة للرجل:**
 - الوقوف بشكل مستو متناسق مع انفراجة بسيطة في الساقين من أسفل وجود تباعد بين كلتا القدمين لا يتعدى حيز الكتفين، على أن تكون مقدمة كلتا القدمين متساوية على خط وهما مستقيمان، أو وضع كعب القدم اليمنى في باطن القدم اليسرى، وكأن الإصبع الأمامى للقدم اليمنى موجهة ناحية الساعة الواحدة والإصبع الأمامى للقدم اليسرى موجهة ناحية الساعة الحادية عشرة.
 - يمكن للرجل الاحتفاظ بهذه الوضعية لوقت طويل دون أن يصاب بالإرهاق أو التعب، كما في حالات الانتظار او استقبال المدعويين في المناسبات الرسمية المختلفة.
 - ترك الذراعين على استقامتها بجوار الجسم متوجهين لأسفل في اتجاه الأرض.
 - هيئة الجسم أثناء الوقوف وعلى كل من الرجل والمرأة الحذر من وضع الذراعين متشابكتين أمام الصدر أثناء الوقوف أو الجلوس وسط مجموعة من الأصدقاء؛ لأن ذلك يعتبر وضعًا مغلوطًا، مثلما نشره علماء النفس، وكذلك تحمي نفسك خلف حاجز عدم الرغبة في المشاركة وتحث عن العزلة الاجتماعية أثناء وجودك بينهما، مما يعكس انطباعاً سلبياً، والتعمود عليه يعد إحدى العادات الاجتماعية غير السليمة، والأفضل أن تكون اليدان مطلقتين تماماً.
 - عقد الذراعين خلف الظهر أو تشابكهما.

إتيكيت الجلوس وآدابه:

تعد هيئة الجسد أثناء الجلوس أحد المفاتيح التي يمكن الحكم من خلالها على شخصية الفرد، وحتى يستطيع كل من الرجل والمرأة إعطاء انطباع إيجابي عنه فإن اتباع الخطوات التالية يسهم في الحصول على ذلك:

بالنسبة للمرأة:

- حافظي على استقامة الظهر، واثني الركبتين ببطء حتى تصلي لمستوى المقعد وتجلسى على طرفه.
- تجنبى حركة طي أو ثني الثوب من الأمام أثناء الجلوس على المقعد.
- عدم تمرير اليدين خلف الرداء أثناء الجلوس للتأكد من انسdaleه بشكل طبيعي.
- عليك بالإمساك بذراعي المقعد إن وجدتا أو بواسطة الضغط بخفة بواسطة أطراف الأنامل (وليس بكامل اليد) على منطقة الجلوس في المقعد، ثم اجعلى جسدك ينزلق بهدوء للداخل، على أن يرتكز الجزء العلوي من جسدك على رديفياك وليس على الفخذين.
- احرصي على لا تستندى بظهرك على مسند المقعد، بل حاولي لا تتجاوزي نصف الكرسي، خاصة في حالة الجلوس لفترات قصيرة (هذه الوضعية تساعد على أن تظهر ساقاك كأنهما أطول من طولهما الطبيعي).
- اجلسى وجذعك منتصب ورأسك مرتفع بحيث يكون الذقن موازيًا للأرض، مع دفع الكتفين إلى الخلف قليلاً لاستقامة الظهر بصورة طبيعية.
- وضع باطن اليد اليسرى على الساق اليسرى وباطن اليد اليمنى على الساق اليمنى، أو وضع أنامل اليد اليمنى على الساق اليسرى والعكس، أو وضع راحة اليد اليسرى على ظهر اليد اليمنى أو العكس، وهذه الوضعية تسمى وضعية الملكة فيكتوريا.
- الجلوس والساقيان ملتصقان في منطقة الركبتين، وكذلك بالنسبة للقدمين في منطقة أسفل الساقين (العرقوبيين) ويجب أن يكون الإصبع الكبير في كل قدم ملامس للآخر، ثم توضع كلتا القدمين جهة اليمين أو اليسار.
- في حالة وضع ساق على ساق، يجب لا توجد مسافة بين الساقين، وذلك بضمها جيداً مع وضع كلتا الساقين على الجانب الأيمن أو الأيسر.
- هناك طريقة أخرى فيها تتشابك الساقان، بحيث تلتقي قدم ساق خلف الساق الأخرى مع ضمها جهة اليمين أو اليسار.
- لاحظي أن جميع الأوضاع السابقة تكون فيها القدمان مضمومتين على إحدى الجانبين وليس في المنتصف مثل وضعية الرجل.

بالنسبة للرجل:

- حافظ على استقامة الظهر واثني الركبتين ببطء حتى تصل لمستوى المقعد وتجلس على طرفه.
- أثناء عملية الجلوس، قم بطي السروال طية خفيفة من أعلى لإعطاء الشعور بالارتياح.
- استند على المسند الخاص بالمقدام مع الحفاظ على الظهر مستقيماً.
- اجلس مع مراعاة وجود تباعد بين الركبتين قليلاً عن بعضهما ومراعاة وضعية القدمين مستويتين أسفل الركبتين تماماً.
- اجلس واجعل كلتا القدمين متوجهة للأمام مع انفراجة بسيطة عند مقدمة القدمين.
- وضع راحة اليد اليمنى على الساق اليمنى وراحة اليد اليسرى على الساق اليسرى.
- ما يتعلّق بوضعية «الساقي» على ساق أثناء الجلوس، فلا غضاضة في ذلك مطلقاً، ويجب الحذر من أدائها أثناء مقابلة عمل أو في حضور شخص كبير السن أو عالي المقام.
- ينصح بـ«اللباقة» بوضع إحدى الساقين على الأخرى فور اللقاء، بل يؤخر ذلك لفترة تكون كافية لإزالة الفجوة القائمة نسبياً بينه وبين محدثه، وإلا سبب مبادرته هذه تحدياً يعوق التواصل والتقارب.
- يراعى في حالة ارتداء بدلة أو جاكيت فتح الأزرار قبل اتخاذ وضعية الجلوس مباشرة، وعند الوقوف يتم غلق الزررين الأول والثاني من أعلى.
- كذلك وضع قدم متقدمة عن الأخرى قليلاً، مع إمالة الجزء العلوي من الجسم للأمام قليلاً، مع وجود استقامة في الظهر ، هذه الجلسة توحى بالاهتمام والتأهب والنشاط والثقة بالنفس.

الحذر من اتخاذ أحد الأوضاع التالية أثناء الجلوس:

- الجلوس بإلقاء نفسك على المقعد.
- الجلوس مع انحناء ظهرك إلى الأمام أو مع تقوس للظهر.
- الجلوس غير المستوي للظهر بالارتكاز على المنطقة العجزية (آخر عظمة في العمود الفقري) بدلاً من الإلبيتين.
- الجلوس مع تشابك الذراعين أمام الصدر (سبق التوضيح).
- الجلوس مع التصاق الساقين في منطقة الركبتين ووجود انفراج كبير بين القدمين من أسفل. أن تمد قدميك إلى الخارج على استقامة قامتك.
- النفاف الساقين على بعضهما على غير الأوضاع السابقة ذكرها.
- أن تصفع يديك على ركبتيك (الوضعية المتحفزة) أثناء التحدث مع الآخرين.
- بالنسبة للنساء الجلوس مع وجود تباعد بين الفخذين، سواء مرتدية البنطلون أو تنورة

إتيكيت الصعود والهبوط من السلالم:

جميعنا يستخدم السالم للانتقال بين الأدوار في مختلف الأماكن، إلا أننا في بعض الأحيان نفضل بعض القواعد التي يجب مراعاتها أثناء استخدامها للسلم، ومن أهم هذه القواعد؛ مراعاة اتخاذ الجانب الأيمن دائمًا في حالي الصعود والهبوط. وفيما يلي توضيح لهيئة الجسد في هاتين الحالتين :

الصعود:

- الصعود مع الحفاظ على استقامة الظهر مع انحناء بسيطة للأمام لإحداث اتزان أثناء عملية الصعود.
- عند الصعود يتم الارتكاز بمقدمة القدم فقط على الدرج وليس بكامل القدم مع دفع الجسم إلى أعلى بالقدم الخلفية، فهذه الوضعية تسهل من صعود السلم برشاقة وتعطي مظهراً جذاباً.
- عند استخدام حاجز الدرج (الدرازين) لا يكون بالقبض عليه، وإنما من خلال ملامسته برفق.
- الصعود بسرعة معتدلة لحفظ اتزان الجسم .

الهبوط:

- انحن إلى الأمام قليلاً كي ترى الدرجات أسفل منك (مجرد انحناء بسيطة رشيقه).
- لتكن قائمتك منتصبة، مع الحفاظ على اتزان عند الهبوط، عليك ثني ركبتك الخلفية أثناء التوجه بالقدم الأمامية نحو الدرجة السفلية بهدوء.
- تأكد من لمس مقدمة القدم أولاً للدرج ؛ فهذه صحية أكثر على العمود الفقري.

ذوقيات:

- على الرجل في حال صادفته امرأة على درجات السلم إتاحة الفرصة لها كي تصعد قبله.
- إذا كان الرجل بصحبة امرأة فعليه صعود الدرج قبلها ، وكذلك عند الهبوط حتى يتمكن من مساعدتها أو الإمساك بها حال اختل توازنها على الدرج.
- المرأة تترك أولوية الصعود لمن هم أكبر منها سناً ومقاماً.
- يتوجب على الشاب ترك الأولوية لأي شخص كان.
- أما إذا كان الدرج ضيقاً فمن الضروري الصعود بسرعة لإتاحة الفرصة للغير أن يصعد وراءك، مع الانتباه إلى عدم تجاوز الشخص الذي أمامك، سواء في الصعود أو في الهبوط، إلا إذا كان الرجل قادماً من شخص خلفك.

السلم المتحرك:

- الوقوف على الجانب الأيمن أثناء استخدامه.
- في حالة العجلة من الأمر، يتم اتخاذ الجانب الأيسر من السلم مع مراعاة عدم إحداث إرباك الآخرين واستخدام كلمات مثل: من فضلك - عذرًا أثناء المرور.
- تجنب الوقوف أمام السلم بعد الخروج منه مباشرة لما فيه من إعاقة لحركة خروج الآخرين، وقد يسبب حوادث في بعض الأحيان، وفي حالة الانتظار يكون ذلك بعيداً عن مدخل ومخرج السلم وعلى أحد الجانبين قليلاً.
- عدم استخدام السلم المتحرك حال وجد معك عربة الأطفال للخطورة البالغة عليك وعلى الطفل والآخرين، ويستخدم لذلك المصعد.
- عند الصعود يكون الرجل خلف المرأة وعند الهبوط يكون أمامها وذلك لحمايتها.

إتيكيت دخول السيارة والخروج منها:**الدخول:**

- سواء كنت مالكاً للسيارة أو مستخدماً لها، فإن الدخول إليها أو الهبوط منها أيضاً له قواعد ، ويتفق الرجل والمرأة أثناء الدخول للسيارة في خطوتين ويختلفان في الثالثة :
- الاستدارة عند الوقوف أمام مقعد السيارة بحيث يصبح كامل الظهر للمبعد .
- للمرأة: مراعاة ضم الساقين جيداً مع إدخال الركبتين ما للداخل أولاً ، وفي أثناء ذلك ترفع القدمان من على الأرض ويتم إدخالهما للسيارة بحركة سريعة ورشيقه.
- للرجل: يدخل القدم الأقرب لداخل السيارة أولاً ثم يتبعها بالقدم الأخرى.

الخروج :

- بالنسبة للمرأة: تحرص على إخراج منطقة الركبتين أولاً من السيارة بعد ضم الساقين معاً، مع التكافف الجسدي جهة الخروج برشاقة ثم إزالة كلتا القدمين ما إلى الأرض ومن ثم الارتكاز على القدمين والوقوف خارج السيارة وكامل الظهر للسيارة.
- بالنسبة للرجل: يستخدم الخطوات السابقة بترتيب الحدوث على أن يؤدي آخر خطوة أثناء الدخول للسيارة أول خطوة عند الهبوط منها.

آداب التدخين:**الإقلاع عن التدخين أجمل هدية لك ولمن حولك:**

بما أن ثقافة مكافحة التدخين ما زالت غير متصلة في العديد من المجتمعات، خصوصاً في دول العالم الثالث، فإن على المدخنين الالتزام ببعض القواعد السلوكية للتخفيف من وطأة ما يمكن أن تحدثه هذه العادة السيئة التي أصبحت نوعاً من الإدمان على المحظوظين بهم.

إتيكيت التدخين :

- إن قواعد الإتيكيت وأداب المعاملة لم تترك مجالاً إلا وقد طرقته حتى إن كانت عادة التدخين السيئة. حتى التدخين له إتيكيت تتبعه مراعاته :
- على المدخن إلا يشعل سيجارته قبل البحث عن المنفعة ولا يضطر أن يتخلص من الرماد في طبق أو أي إناء قريب منه وغير معه لذلك.
- أثناء الزيارة، على المدخن ملاحظة وجود منفعة سجائر أم لا؛ لأن عدم وجودها يعني أن أصحاب هذا المنزل غير مدخنين ولا يريدون من بنبياقتهم التدخين في منزلهم. وفي حالة وجود منفعة سجائر عليك بالاستئذان أولاً من أصحاب المنزل.
- عندما تقوم بتقديم سيجارة لأحد ما أخرجها جزئياً ودعه يسحبها
- في المأدبة الرسمية، لا يستحسن التدخين قبل تناول الحلوي، ويمكن التدخين بعد أن يبدأ صاحب الدعوة أو المحتفى به (ضيف الشرف) بذلك.
- مدخن السيجار لا يستعمل سيجاره الخاص إذا لم يقدم له على المائدة السيجار ، وعند تدخينه يجب استئذان جارته الجالسة بجواره إلى المائدة.
- في حال ما إذا أشعلت سيجارتك أو سجائر الآخرين بواسطة عود كبريت، فلا تطفئه عند الانتهاء منه بحركة من يدك، وإنما بنفخة بسيطة عليه.
- في حال ما إذا قامت امرأة بإخراج ولاعتها أو علبة الكبريت بحضورك، فما عليك إلا الإسراع مباشرة لإشعال سيجارتها من ولاعتك إن وجدت لديك، وإلا فاطلب منها الإذن بإعطائك الولاعة أو علبة الكبريت لإشعال سيجارتها، أما بالنسبة لك يا سيدتي فما عليك إلا الموافقة بل حتى إطفاء شعلتك إن كنت قد استخدمتها وترك الأمر لشعلة الرجل.
- أثناء التدخين عليك مراعاة عدم تناول بقايا السجائر على الملابس ، الأرض ، المفروشات.
- مراعاة عدم إخراج الدخان من الفم في وجه أي من حولك، ومراعاة عدم الاقتراب بشكل يسمح برائحة الفم أن يشمها من جاورك أو من يحاورك بشكل يزعجه.

- يجب مراقبة اتجاه الدخان المنبعث من السيجارة، وعلى المدخن أن يحاول قدر الإمكان ألا يضايق الآخرين.
- مراعاة وضع البقايا دائمًا داخل منفحة السجائر وتتم هذه العملية على فترات قصيرة للمحافظة على نظافة المكان حولك.
- استخدم منفحة السجائر وليس صحن القهوة أو الشاي أو الطعام، ومراعاة التأكد من أنك أطافت السيجارة جيداً قبل تركها داخل منفحة السجائر مع عدم ترك هذه المهمة لآخرين.
- يشعل السيجار إما بالكريت وإما بالولاعة، بشرط ألا تعمل بالبنزين؛ لأنه يترك رائحة تفسد السيجار.
- يتعدى البعض ممن لديهم الخبرة إمداد اللهب على السيجار كله لتخلصه من الرطوبة الموجودة به، ولعل هذا يثير استغراب من يراه لأول مرة.
- على من يدخنون السيجار عدم إلقاء التوباكو الموجود في الفم على الأرض، بل أخذه بكميات صغيرة بواسطة الإبهام والسبابة ووضعه داخل منفحة السجائر.
- إذا قبلت سيجاراً من أحد فعليك إشعاله وعدم الاحتفاظ به كتذكرة.
- على المدخن إخراج السيجارة أو السيجار أو الغليون من فمه عند التحدث.

على المدخن الامتناع عن التدخين في الحالات التالية:

- يمنع التدخين على طاولة الطعام في حفلات العشاء والاستقبال الرسمية إلا بإذن من صاحبة الدعوة (المضيفة)، أما مع الأهل والأصدقاء فلا تبدأ التدخين قبل أن يقوم بذلك أحد أفراد الأسرة المضيفة.
- لا يجوز التدخين أثناء تقديم التحية لآخرين .
- أثناء الوجود داخل حجرة مغلقة أو مكتب أو مصعد أو وسائل النقل على اختلاف أنواعها أو في قاعات المؤتمرات وأماكن التجمعات كالمسارح والسينما والمتحاف.
- في أماكن العبادة، كالمسجد والكنيسة وجميع المعاهد الدينية على اختلافها .
- عند المشي في الشارع مع سيدة أو فتاة.
- عند إجراء محادثة قصيرة يقف فيها بجانب سيدة أو فتاة، أو عند إجراء محادثة طويلة مع سيدة أو فتاة تتطلب الجلوس لفترة طويلة، سواء كان ذلك في منزل أو مكان عام مسموح فيه بالتدخين، وعلى المدخن الاستئذان أولاً منها.

- هل تمانعين سيدتي آنستي من إشعال سيجارة، وإذا كانت الإجابة بلا مانع أو تفضله، ففي هذه الحالة يجوز التدخين، أما إذا رفضت فيجب احترام رغبتها وتأجيل التدخين لما بعد انتهاء الحوار معها.
- الامتناع عن التدخين في وجود سيدة حامل أو أمم الأطفال الصغار الرضع والمراهقين.
- عدم الإمساك بسيجارة وتدخينها أمام من يكبرك في السن.
- في المستشفيات والعيادات يمنع التدخين منعاً باتاً.

والأفضل من ذلك كله الإقلاع عن التدخين؛ لأن الهواء المحيط بك سيتلوث ويضر من حولك حتى إن كنت تجنّبهم أضرار التدخين ومخاطرها.

السلوك الصحيح لاستخدام المحمول:

تعتبر الأجهزة الخلوية (المحمول) من الوسائل الرائعة التي تسهم في منح حرية حركة مدهشة، فلم تعد هناك حاجة لأن تقيد بمكان ما، حيث تسمح لك الهاتف الخلوي بأن تبقى على اتصال دائم أيّما كنت وفي أي وقت، ولكن توجد مجموعة من الآداب على من يستخدم هذه الأجهزة أن يراعي اتباعها :

گن يقظاً لحقيقة كونك تحمل هاتفاً خلويًا، فعندما تكون مع شخص ما تعامل معه باحترام عن طريق إغفال هاتفك الخلوي، أو اعتمد وظيفة الإرسال وقم بالرد على هذه المكالمات عندما تكون بعيداً عن الأماكن الجماعية .

إن هاتفك الخلوي يجب أن يكون مغفلاً بشكل دائم قبل وأثناء حضور المناسبات (عشاء، غداء، استقبال...) عند التحدث مع شخصية ذات مركز، وعند حضور الاجتماعات، وأثناء الزيارات.

عند استخدام المحمول تحدث بصوت منخفض؛ لأن ميكروفون المحمول حساس، واختبر نغمة على أقل درجة حتى لا تزعج الآخرين، وتحكم في صوتك ولا تحاول جذب الانتباه.

السبب الرئيسي لاختراع المحمول هو ضمان سير الأعمال المهمة على ما يرام وفي الوقت المناسب، ولأنه في بعض الأحيان ينبغي اتخاذ قرارات فورية وحازمة لا تتطلب التأجيل فيتحتم أن تحاط المعلومة بالسرية والخصوصية؛ لذا يجب أن تحرص على اختيار الوقت والمكان المناسبين لذلك.

عند استخدام المحمول يجب مراعاة أن أي شخص له حيز شخصي خاص به (٣٠ سم إلى ٦٠ سم في محيط وجوده) ، وهو الحيز الذي يشغل جسده في الفراغ ويكتفى له الخصوصية وليسشعر الأمان والهدوء، خاصة في الأماكن المزدحمة، وعندما يتعدى الشخص حدود منطقته ليخترق ملكية الآخرين فسوف يصيبهم بعدم الارتياح.

تجنب التحدث مطولاً في الغرف المزدحمة والطوابير أو الأماكن الضيقة واكتف بما قل، على وعد بإعادة الاتصال في أقرب وقت، حرصاً على خصوصية الحوار ومنعاً للمتطفلين وكذلك احتراماً لخصوصية الغير بإحجامهم جبراً للاستماع لحوار لا يهمهم.

استخدام المحمول أثناء القيادة قد يشتت تفكيرك ويعرضك للخطر أنت ومن حولك؛ لذا يجب الحد من استخدامه والتركيز في الطريق، فلا حرج في إغلاقه أو ترك الجرس أفضل من التعرض لحادث أو مخالفة، ويمكن استخدام السماعة للضرورة، وتجنب إجراء المكالمات في المناطق شديدة الازدحام أو عند التوقف في الإشارة ، وإذا كانت المكالمة مهمة فيمكن التتحي جانباً في الطريق للتحدث.

ينبغي أن يكون شعار المحمول "خير الكلام ما قل ودل"، لإبلاغ الأمور المهمة بإيجاز؛ فهو غير مخصص لإدارة شؤون المنزل أو الأسرة أو الشجار في أمور العمل .

متى أضع الهاتف الخلوي على خاصية الصامت؟

- في دور العبادة (مسجد - كنيسة - دير).
- أثناء تشبيع الجنائز أو تأدية واجب العزاء لكثرة سماع نغمات لا تتناسب وهيبة هذا الموقف والجو العام النفسي في هذه اللحظات الجليلة).
- في المستشفيات عند زيارة المرضى، وأثناء الوجود في العيادات الخاصة مع الطبيب.
- المؤتمرات والمحاضرات والندوات والاجتماعات وقاعات المحكمة والقاعات الدراسية.
- أثناء النوم يفضل غلقه أو وضعه خارج غرفة النوم لتأثيراته السلبية على جسد الإنسان.

متى يجب غلق الهاتف الخلوي تماماً؟

- أثناء السفر بالطائرة
- أثناء عقد اللقاءات الإعلامية المختلفة والوجود داخل الاستوديو، للتأثيرات الضارة التي يحدثها الهاتف على الأجهزة.
- أثناء الوجود في المستشفيات وداخل أو بجوار أماكن تتطلب عمل أجهزة فائقة الدقة.
- جميع الأماكن التي تتأثر بالموجات التي يصدرها الهاتف الخلوي أثناء تشغيله .

ما المواقف التي يجب فيها تجاهل الرد على المكالمات الواردة للهاتف الخلوي؟

- أثناء قيادة السيارة، خاصة في المناطق شديدة الازدحام؛ فالرد يسبب تشتيت الانتباه ويعرضك لخطر الحوادث، وفي حال أهمية الرد فمن الأفضل الوقوف على جانب الطريق.
- أثناء عبور الشارع سيراً على الأقدام.
- أثناء تناول الطعام وفي غداء أو عشاء العمل (ويفضل وضعه على الصامت خلال هذا الوقت).
- في حالة ما اضطررت لاستخدام محمول الآخرين، كيف أتصرف؟
- احرص أن يكون للضرورة القصوى.
- احرص ألا تتعدى مدة المكالمة دقائق معدودة، لا تتعدى الخمس دقائق على الأكثر.
- لا تستخدم الهاتف في إجراء مكالمات دولية بأي حال.
- اخفض صوتك عند التحدث في الهاتف.
- لا تطلب الانفراد والخصوصية في المكان أثناء إجرائك للمكالمة ما لم يعرض عليك ذلك.
- في الغرب، يفضل اقتراح دفع ثمن هذه المكالمة لأصحاب الهاتف.

كيف أستخدم خاصية الانتظار؟

- إذا كان معك شخص على الخط وسمعت رنيناً على الخط الآخر فعليك بالاستئذان من الأول والإجابة على الثاني بالاعتذار له بأنك ستطلبه لاحقاً.
- الأولوية دائمًا للمتصل الأول.
- إذا كنت تنتظر مكالمة مهمة وتلقيت مكالمات أخرى فعليك بالاعتذار بأنك تنتظر مكالمة مهمة.

كيف أتمكن من اختصار زمن المكالمة الهاتفية دون إيلام الآخرين؟

- تجنب في بداية الحديث أن تسأل الآخر عن صحته وأحواله؛ لأنه إذا بدأ في الحكاية فلن ينتهي منها بسرعة.
- اعقد اتفاقاً مع المتكلم قبل بداية الحديث بإخباره بأن أمامك دقائق معدودة يمكن أن تخصصها لحديثه لارتباطك بعد ذلك بشيء ما، مثل: انتظارك ضيف - الذهاب لموعد (ولا يشترط هنا ذكر السبب)، وفي هذه الحالة فإن من حقك عند نهاية المدة أن تستأنذن في إنهاء المكالمة.
- إذا كان الحديث يتطلب وقتاً أطول أو أنه لا يتناسب مع توقيت الاتصال أو غير مهم والمتحدث لا يترك لك فرصة الكلام فانتهز أول فرصة توقف مدة قصيرة وقفات التنفس الطبيعية في حديثه لتدخل بسرعة قائلًا لمحاثك إنك مهتم بما قيل وإنك تأمل استكمال ذلك في المرة المقبلة وتنهي الحديث بأدب.

- إذا لم يستجب محدثك إلى مطالبتك الرقيقة فعليك أن تلجأ للأسلوب الجاف لإنهاء المحادثة بقولك بوضوح إنك آسف لإنتهاء المكالمة لأنه من الضروري بالنسبة لك المغادرة فوراً للحاق بموعد مهم.

للاقتراءات والشكوى قم بمسح الصورة (QR)

