

الجامعة التقنية الشمالية
المعهد التقني الموصل
قسم إدارة المكتب

ادارة المراسم المرحلة الثانية

اعداد مدرسي المادة
لمياء محمد نسرين محمد

ت	المحتويات
-1	<p>الفصل الأول</p> <p>مفهوم ادارة المراسم اركان ادارة المراسم</p> <ul style="list-style-type: none"> - الأسبقية precedeny - الاتكيت Atiquette - البروتوكول protocol - التشریفات Ceremony
-2	<p>الفصل الثاني</p> <p>علاقة إدارة المراسم بفروع علم الإدارة الوظائف الأساسية التي تؤديها الإدارة</p> <ul style="list-style-type: none"> - التخطيط - التنظيم - التوجيه - الرقابة
-3	<p>الفصل الثالث</p> <p>تطويرا لتاريخي لإدارة المراسم . إدارة المراسم بين العلم والفن . صلة إدارة المراسم بالعلوم الأخرى .</p>
-4	<p>الفصل الرابع</p> <p>أولا : إدارة لمراسم في الحضارة العربية . ثانيا : المراسم في العالم المعاصر . ثالثا : التنظيم الإداري لإدارة المراسم . الموقع في الهيكل التنظيمي . التنظيم الداخلي لإدارة المراسم . العوامل المؤثرة في الهيكل التنظيمي انواع الهياكل التنظيمية.</p>
-5	<p>الفصل الخامس</p> <p>أولا : اختصاصات إدارة المراسم ثانيا : مواصفات العاملين في إدارة المراسم ثالثا : تبعية إدارة المراسم رابعا : تدريب العاملين في إدارة المراسم خامسا : طرق تدريب العاملين في إدارة المراسم</p>
-6	<p>الفصل السادس</p> <p>أولا : مفهوم السلوك الإنساني ثانيا : أهمية السلوك الإنساني ثالثاً : أنواع السلوك الإنساني رابعا : محددات السلوك الإنساني خامسا : خصائص السلوك الإنساني</p>
-7	<p>الفصل السابع</p> <p>أولا : قواعد وآداب السلوك في القرآن الكريم ثانيا : مفهوم قواعد السلوك ووظائفه ثالثاً : مفهوم الدوافع وأنواعه رابعا : مفهوم الإدراك والعوامل المؤثرة في الإدراك</p>

-8	<p style="text-align: center;">الفصل الثامن انواع المراسم</p> <ul style="list-style-type: none"> - مراسم الدخول والخروج - مراسم المصعد الكهربائي - مراسم السير على الأرصفة - مراسم السير في المواكب - مراسم وضع أكاليل الزهور - مراسم أداء اليمين - مراسم تقديم التهاني - مراسم استقبال الضيوف الرسميين
-9	<p style="text-align: center;">الفصل التاسع الدعوات</p> <p style="text-align: center;">أ- بطاقة الدعوة</p> <p style="text-align: center;">ب- صياغة البطاقة الرسمية</p> <ul style="list-style-type: none"> - الرد على الدعوات - دور السكرتير في تنظيم الدعوات - توقيت حضور الحفلات ومغادرتها - الحفلات التكريمية لشخصية معينة - قوائم بأسماء المدعوين - استقبال المدعوين - القواعد الواجب مراعاتها قبل الطعام

ت	المحتويات
-10	<p style="text-align: center;">الفصل العاشر</p> <p style="text-align: center;">اولا : الأسماء والألقاب</p> <p style="text-align: center;">ثانيا :الاتصالات الشخصية</p> <p style="text-align: center;">أ- الإنصات</p> <p style="text-align: center;">ب - فن المحادثة</p> <p style="text-align: center;">ثالثاً : قواعد التكلم الناجح في الاجتماع</p>
-11	<p style="text-align: center;">الفصل الحادي عشر :</p> <p style="text-align: center;">بروتوكول المؤتمرات والاجتماعات</p> <p style="text-align: center;">أولاً : مفهوم الاجتماعات والمؤتمرات والكونغرس</p> <p style="text-align: center;">ثانياً : أهمية الاجتماعات والمؤتمرات</p> <p style="text-align: center;">ثالثاً : أنواع الاجتماعات</p> <p style="text-align: center;">رابعاً : صفات المؤتمرات</p> <p style="text-align: center;">خامساً : مراسم تنظيم موائد الاجتماعات</p> <p style="text-align: center;">سادساً : أصول عقد المؤتمرات</p>
-12	<p style="text-align: center;">الفصل الثاني عشر</p> <p style="text-align: center;">اولاً : تنظيم المؤتمرات والاجتماعات</p> <p style="text-align: center;">ثانياً : إشكال عقد المؤتمرات</p> <p style="text-align: center;">ثالثاً : ترتيب المدعوين على الموائد</p> <p style="text-align: center;">رابعاً : إجراءات الاجتماعات الرسمية</p> <p style="text-align: center;">خامساً : واجبات إدارة المراسم عند عقد المؤتمرات</p> <p style="text-align: center;">سادساً : التفاوض</p>

	<p>1- العوامل المساهمة في التفاوض 2- العوامل المعيقة لعملية التفاوض 3- استراتيجيات التفاوضية.</p>	
-13	<p>الفصل الثالث عشر أولاً: الإرشادات في كتابه محاضر الاجتماعات أ- العناصر الضرورية في كتابه محاضر الاجتماعات ب- أخطاء اللغوية الشائعة في كتابه محاضر الاجتماعات.</p>	
-14	<p>الفصل الرابع عشر أولاً: الدبلوماسية المفهوم وأهميته. أ- أسباب تطور النظرية الدبلوماسية ب- آداب التصرف الاجتماعي للدبلوماسيين . ثانياً: البعثات الدبلوماسية أ- أنواع البعثات الدبلوماسية - البعثات الدبلوماسية الدائمة . - البعثات الدبلوماسية المؤقتة (الظرفية ، الطارئة) . ب- مركز البعثات الدبلوماسية - أجهزة البعثات الدبلوماسية - مهمات البعثات الدبلوماسية د - موظفو البعثات الدبلوماسية ثالثاً: حاملو الحقيبة الدبلوماسية رابعاً: مهمات او واجبات رئيس البعثة الدبلوماسية . خامساً: واهم الصفات التي لا بد من توافرها في اي دبلوماسي .</p>	
-15	<p>الفصل الخامس عشر أولاً: اللغة الدبلوماسية ثانياً: المراعاة في الدبلوماسية ثالثاً: الزيارات الرسمية - أهم الملاحظات التي يجب مراعاتها خلال الزيارات. رابعاً: المراسلات الدبلوماسية أ- أنواع المراسلات الدبلوماسية</p>	
-16	<p>الفصل السادس عشر أولاً: المرافقة والدلالة والترجمة - صفات المرافقين ثانياً: مراسم المرافقة والدلالة</p>	
-17	<p>الفصل السابع عشر أولاً: مراسم استخدام الهاتف ثانياً: سجل المراسم وكيفية استخدامه - اهداف سجل المراسم ثالثاً: المراسم المتبعه في المجتمعات الأخرى - مراسم لبس القبعة وخلعها - مراسم لبس القبوط وخلعه</p>	
-18	<p>الفصل الثامن عشر أخلاقيات المهنة. أولاً: مفهوم أخلاقيات المهنة وأخلاقيات الإدارة. ثانياً: مداخل دراسة الأخلاق . ثالثاً: صور أخلاقيات المهنة. رابعاً: مصادر أخلاقيات المهنة .</p>	

الفصل الأول

إدارة المراسم

يتزايد الاهتمام في عصرنا الراهن بعلم ادارة المراسم فقد اولت المجتمعات المتحضرة اهتماما كبيرا بشؤون المراسم واعمالها واختصاصاتها ولم يعد هذا الاهتمام بالمراسم المختلفة وقواعد السلوك المتمثلة بالبروتوكول والاتكيت حكرا على العاملين في السلك الدبلوماسي بل يتعدى ذلك الى عموم افراد المجتمع.

يمكن تعريف الإدارة بأنها مجموعة من الأعمال والنشاطات والقواعد التي تهدف الى الحصول على الأهداف المطلوبة والمخططة لها من خلال العمل الجماعي للقوى العاملة ضمن الوظائف الإدارية التي تضمنت تحقيق الأهداف وتستند الإدارة الى القدرة على اتخاذ القرارات من خلال اختيار أحسن البدائل المتوافرة لتنفيذ البرامج المختلفة التي تستدعي اتخاذ القرارات عن طريق تجميع كل ما يلزم من البيانات والمعلومات وتحليل ما يحيط بها من ظواهر وعوامل مختلفة لغرض الوصول إلى القرار الرشيد.

وهنا نجد مصطلح المرسوم صعوبة كبيرة في إدراك مفهومه كونه ينطوي على معاني ودلالات عدة الأمر الذي حدا بنا إلى التعرف على الدلالة اللغوية والاصطلاحية لهذا المفهوم وهذا ما يتم عرضه وفق السياق الآتي:

فيما يخص الدلالة اللغوية لهذا المصطلح وقد تبين لنا انه مأخوذ من الفعل (رسم) ومصدره مرسوم والمرسوم على وزن مفعول وان المرسوم يعني (المكتوب) ويخصص بما يكتبه الولاة وتستعمل في الحقل الدبلوماسي مرادفه لكلمه (بروتوكول) والتي تعني نظام التشريعات الدبلوماسية والعسكرية .

إما بشأن الدلالة الاصطلاحية لهذا المصطلح...

- **من وجهة نظر القانونية:** ورد مصطلح المرسوم كثيرا في المعاجم على انه قرارات يصدرها رئيس الدولة في شان من الشؤون فتكون له قوة كقوة القانون إي المرسوم بالقانون هو قانون ذوسمه تشريعية كما وصف بالقرارات التي يصادق عليها رئيس المجلس في النظام البرلماني.

- **المرسوم من الناحية السياسية:** فقد نظر المختصون في هذا المجال على أنها التقاليد المستقرة على أساس القانون والعرف الدولي وهي حلقة الوصل بين الوزارة الخارجية والبعثات الدبلوماسية وهي (القواعد التي تقرضها الدولة وفقا لتقاليدها وأنظمتها)

- **إما المهتمون بالفنون الدبلوماسية:** فقد عرفوا المراسم بأنها مجموعة قواعد المجاملة الواجب مراعاتها في علاقات رؤساء الدول مع بعضهم البعض وتبحث في كل ما يتعلق بالرتب والدرجات وألقاب الشرف. واتساقا على ما تقدم فقد يتبادر إلى الذهن تساؤل فحواه الآتي:

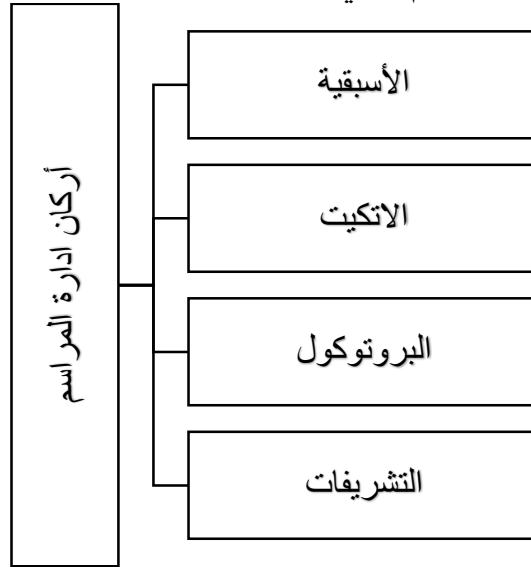
هل المراسم إحكام قانونية أم مجموعه قواعد خاصة.

تكمّن الإجابة في القول بان المراسم مثلما هي إحكام قانونية فهي قواعد إلا إن المعيار الذي يحدد نقطة الاقتراب والابتعاد من هذين المعنيين (قواعد المجاملة) أي توظيفها في المجال الذي يتحركان فيه.

وبناء على ما تقدم يمكن إن يتضح لنا بان مفهوم إدارة المراسم

(هي مجموعة الإجراءات والتنظيمات والأساليب المتبعة في قواعد الأسبقية وعقد الاجتماع والمؤتمرات والأنظمة والأعراف والتقاليد الواجب مراعاتها والتقييد بها في المناسبات الرسمية التي تقام خلالها الاستقبالات والزيارات والحفلات والمآدب في داخل البلاد او في العلاقات الدولية الدبلوماسية كذلك تشمل إدارة المراسم والمراسلات الرسمية والوثائق الخطية وإجراءات والدلالة والترجمة للوفود الأجنبية وما إلى ذلك).

لتوضيح الميدان الذي تختص إدارة المراسم دراسته من خلال عرض مجموعه من المفاهيم التي تعد أركاناً جوهريه في إدارة المراسم وهي:



الشكل يوضح أركان إدارة المراسم

أولاً: الأسبقية precedeny

يمثل أحد إبعاد الظاهرة الرسمية المعبرة عن الحق الذي يتمتع به شخص ما بما يؤهله للتقدم على غيره رسمياً واجتماعياً، وهنا تجلت الحاجة إلى التنويه عن مجموعة القواعد المنظمة للأسبقية تلك التي تمحورت في تبني قاعدة التداخل وتوزيع أصحاب الأسبقية على يمين ويسار ومن يرأس الحفلة التي لا تبدأ الا بحضوره ولا تنتهي الا بمغادرته.

وقد كانت الشغل الشاغل لكثير من الدول الأمر الذي دفعها إلى عقد الاتفاقيات الثنائية لمعالجه الحساسيات الناجمة عن موضوع الأسبقية وهذا يدفعنا إلى القول بأنها لغاية القرن 18 الثامن عشر الميلادي لا توجد قواعد منظمة للأسبقية وقد جاءت اتفاقيه (فينا) 1961 لتكن هي الملزمة لجميع دول الأعضاء في الأمم المتحدة فضلاً عن انها هي المرجع لتنظيم الأسبقية .

أنواع الأسبقيات

- أ- الأسبقية بين رؤساء الدول
- ب- الأسبقية بين الوزراء
- ت- الأسبقية في المؤتمرات
- ث- الأسبقية في توقيع الاتفاقيات أو المعاهدات
- ج- الأسبقية في ركوب الطائرة
- ح- الأسبقية في الأمم المتحدة
- خ- الأسبقية في المناسبات
- د- أسبقية الأزواج والزوجات

مآتم عرضه أعلاه جاء على سبيل المثال

- أ- **الأسبقية بين رؤساء الدول:** استنادا إلى تاريخ تولي مهام الرئاسة اما بالنسبة للملوك معتمدة على تاريخ تتويج الملك.
- ب- **الأسبقية بين الوزراء:** ولكل بلد نظام خاص إذ ركزت بعض الدول وأعطت الأسبقية لوزراء العدل، على حين نجد إن دول أخرى منحت الأسبقية للوزراء الخارجية، بينما ركزت دول أخرى على الوزارة الداخلية.
- ت- **الأسبقية في المؤتمرات:** تمنح الأسبقية لدولة المضيقة (رئيساً، وسكرتارياً) مالم يتم اتفاقاً على خلاف ذلك وقد تلجا الدول على التناوب وهنا يجب استحضار تساوي درجه رؤساء الوفود، كما ان شكل المائدة مهم جدا ويفضل المائدة المستديرة لحسم أماكن الصدارة.
- ث- **الأسبقية في توقيع الاتفاقيات أو المعاهدات:** هناك طريقتان في الأسبقية
 - **طريقة التناوب:** تطبع المعاهدة أو الاتفاقية بنسخ تعادل عدد الدول المشاركة في تلك الاتفاقية وتحتفظ كل دولة بنسخه لديها وتوقع في المركز الأول.
 - **طريقة الأبجدية:** تستند في توقيع المعاهدة أو الاتفاقية إلى الترتيب الأبجدي لدول الأعضاء المشاركة في الاتفاقية.
- ج- **الأسبقية في ركوب الطائرة:** يتمتع الشخصية الأعلى مركز الأولوية في ركوب الطائرة بعد صعود المرافقين إما في حاله النزول من الطائرة فيحضون بالأسبقية قبل الجميع.
- ح- **الأسبقية في الأمم المتحدة:** يتمتع الأمين العام للأمم المتحدة أسبقية خاصة لأنه يمثل اكبر منظومة دوليه ويحظى بأسبقية خاصة ويعامل معاملة رئيس دوله ويتم استقباله من قبل وزير الخارجية، إما إذ كانت المهمة الموكلة صعبه فعند إذا يتم استقباله من قبل رئيس الدولة ووزير الخارجية.
- خ- **الأسبقية في المناسبات:** هناك بعض الشخصيات تمنح أسبقية من باب الاحترام والمجاملة (الرواد، المخترعون، العلماء... الخ).

د- **اسبقية الأزواج والزوجات:** ان أزواج رئيسات مجلس الوزراء او الوزيرات والموظفات اللواتي يشغلن مناصباً كبيراً في الدولة لا يتمتعون بأسبقيات الزوجات وتحدد اسبقيتهم حسب الوظيفة التي يشغلونها في الدولة او اسبقية خاصه إذا لم يكونوا موظفين ليأخذوا بنظر الاعتبار احترام مركز الزوجة الرسمي مع عدم المساس بأسبقيات موظفي الدولة البارزين ومراعاة الاعراف والتقاليد المحلية وتتمتع الزوجات بأسبقيات المحددة للزوج وتراعي في تقديم السيدات على الرجال أي وضع سيده ثم رجل.

ثانياً: الاتكيت (Atiquette)

ينصرف مفهوم الاتكيت 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 الاتكيت يجسد مجموعة من القواعد المنظمة والمهذبة للسلوك ، عليه يتضح لنا ان الاتكيت ليست شكليات فارغة او عادات متقدمة وإنما هو أصول وأسس وقواعد ومبادئ تهم جميع المجتمعات الا أنها تتباين من مجتمع لآخر ومن زمن لآخر مما يفسر لنا ان الاتكيت يتسم بالمرونة أي قابليته على تغيير والتطوير إلى حد مسايرة المستجدات من هنا تجلت الحاجة إلى معرفه أنواع الاتكيت:

1- اتكيت الحديث

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

- أ- إعطاء الأسبقيات في التحدث لمن هو اكبر سناً او اعلي مقاما
- ب- تجنب الاطالة والإسهاب في الحديث
- ت- اللجوء إلى التركيز والإيجاز والاختصار وعلى نحواً يغطي الموضوع ويعطيه ابعاده الأساسية.
- ث- تجنب المقاطعة إثناء الحديث
- ج- تجنب الإجابة على تساؤل لأ يتم توجيه إليك.
- ح- تجنب إعطاء تفاصيل موضوع يتحدث به شخص آخر إمامك حتى وان كنت تعرف مقدمته او خاتمته.
- خ- المتحدث الجيد هو المنصت الجيد.
- د- تجنب حالات الغمز واللمس عندما يتحدث شخص آخر.

2- اتكيت الهدايا:

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

أ- ان تتناسب مع مقام الشخص الذي تقدم إليه.

ب- يتم نزع السعر عنها

ت- تغلف بغلاف جميل

ث- تسلم الى الشخص المهداة إليه.

ثالثاً: البرتوكول (protocol)

لا توجد ترجمه حرفيه باللغه الانكليزية لمصطلح البروتوكول وإنما توجد ترجمه فرنسيه والتي تشير (أصول الاستقبال والمراسم والحفلات) علما ان هذا المصطلح يتكون من مقطعين (بروتو- كول) ويطلق مصطلح بروتوكولي على الشخصية التي تعطي للتقاليد المراسمية أهميه مبالغ فيها ، ويمكن القول بان البرتوكول (هو مجموعة القواعد والمبادئ التي تسود تنظيم مختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية. وتطلق كلمة البروتوكول على الاتفاقيات التي تنشأ عن الاجتماعات الدولية. وتعتمد الدول الموقعة على الاتفاقية بقبول مبادئ معينه او القيام بواجبات مطلوبة وتحتل الأسبقية مكان الصدارة في موضوع البروتوكول لتوافقها مع ما فطر عليه البشر من حيث توكيد الذات واحتلال المكانة وحب الظهور والتنافس بين أفراد المجتمع الإنساني).

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

وبناء على ذلك يمكننا القول بان البرتوكول يحمل عده تغيرات فهناك من نظر اليه (بانه المسودة الأصلية وبالمقابل فقد وصفه بملاحقة المؤشرات وصولا 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 بينة وبين العلاقات ألعامة وقد تمثلت هذه القواعد بالآتي:

1- يختلف البروتوكول عن العلاقات العامة إذا إن الاخيرة 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.

2- يعكس البرتوكول درجه من الرسمية أي انه نظام رسمي يميز بين دوله وأخرى.

3- يختلف البرتوكول عن المدونة الأخلاقية.

وفي هذا الصدد هناك تساؤل مفاده ماهي أوجه الاختلاف بين البروتوكول والالتكيت

تكمّن الإجابة في الأتي :

ان البروتوكول والالتكيت وجهان من أوجه الرسمية وإن نقطه الاختلاف بينهم تتمثل بالجدول الاتي:

الالتكيت	البروتوكول	
اقل رسميه (غير رسمي)	يتسم بدرجة كبيرة من (الرسمية)	1
يهتم بالقواعد التي تحكم السلوك الدبلوماسي	ان الشخصية التي ترى التقاليد وتعطيها أهمية مبالغ بها يطلق عليه البروتوكولي	2
يمثل قواعد وآداب السلوك الاجتماعي التي لم يتحدد نطاقها بجهة دون الأخرى إذا أنها تهم جميع الأفراد المجتمع (آداب ضيافة، مائدة الطعام، أصول التحدث مع الآخرين)	يهتم بتنظيم حياة الناس بمختلف انتماءاتهم في إطار القواعد السلوكية	3
يمثل جمالك إمام نفسك وإمام الآخرين	يمثل جمالك إمام الجنسيات الأخرى	4

جدول يبين أوجه الاختلاف بين البروتوكول والالتكيت

رابعاً: التشريفات Ceremony

يغطي هذا المصطلح معنيين الأول عام والثاني يجسد الهيكلية التنظيمية، فالأول ينظر إلى التشريفات بأنها شعائر سلوكية ذات دلالة رمزية وعاطفيه، كما أنها تعتبر منظم عن المشاعر التي يحملها الأفراد تجاه موقف معين. أما المعنى الثاني للتشريفات الهيكلية التنظيمية فيمثل في القول بان هذه التشريفات هي جزء فرعي من إدارة المراسم وتوكل لها بعض المهمات ومما تقدم يدفعنا القول بان التشريفات لها جملة فوائد منها.

أ- تخليد القيم على اعتبار إن القيم هي القلب النابض في أي شيء

ب- تأمين حالات التعاون إلى درجة التنسيق

ت- تحديد آلي من الفعاليات ورسم حدوده

ث- امتصاص حالات الاستياء لدى الأفراد

ويرتبط هذا المفهوم بإدارة المراسم والإعمال التي تقوم بها وإذا أخذنا وزارة الخارجية كنموذج لمعرفة التشريفات كقسم وارتباطاته بالإعمال التي يقوم بها فان قسم التشريفات يتبع دائرة المراسم ويقوم بالإعمال الآتية:

- إعداد برقيات التهاني وغيرها في المناسبات والإجابة على كتب رؤساء الدول والحكومات الأجنبية بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة.

- اتخاذ القرارات اللازمة للاحتفالات وغيرها من امور المراسم بشأن توقيع المعاهدات

- تنظيم الزيارات الرسمية وما يتعلق بالوفود الاجنبية.

- التعاون مع دوائر الدولة ذات العلاقة.

- اجراء الترقيات اللازمة لمراسم تقديم اوراق اعتماد المبعوثين السياسيين.

- تنظيم المقابلات لمنسوبي البعثات الاجنبية مع المسؤولين في الوزارة الخارجية

الفصل الثاني

علاقة إدارة المراسم بفروع علم الإدارة

هل إدارة المراسم هي علم من علوم الإدارة واحد فروعها؟

إن علم الإدارة علم يطبق على عمل الجماعة من حيث تنظيم علاقتها ومراعاة مصالح أعضائها وضمان التوافق والانسجام في التوازن وفي الواجبات والحقوق وكذلك فإن علم الإدارة يستند على القدرة على اتخاذ القرارات وفي العودة إلى تعريف إدارة المراسم فهي عمل من مجموعه من الأفراد تقوم بينهما مجموعه من العلاقات الاجتماعية المحدودة وان أعمالها المختلفة لا يمكن إن تتم بدون تخطيط أي تحديد الأهداف الخاصة لتطبيق وتنفيذ البرامج المختلفة، قائمة بالأساس على الأعمال الخاص بها سواء في تطبيق قواعد الأسبقية على التهيئة والإعداد وتنظيم (المؤتمرات ، الاجتماعات ، والدعوات ، ونظام الاستقبال) أي هي أعمال وواجبات تنفذ بواسطة آخرين هم العاملون في إدارة المراسم .

بناء على ما تقدم نستخلص ان إدارة المراسم تنتمي إلى فروع علم الإدارة الأخرى من ناحية ومن ناحية أخرى فإذا دخلنا في تفاصيل العملية الإدارية وتناولنا وظائف الإدارة نجد ان الموضوع يصبح أكثر وضوحاً وتوكيدا لحقيقة إن إدارة المراسم هي علم من علوم الإدارة وان قيام أي إدارة يعني تنبأ وتخطيط وتنظيم وتصدر أوامر وتنسيق وتراقب.

بناء على ما تقدم تتضح لنا الوظائف الأساسية التي تؤديها الإدارة المتمثلة بالآتي:

1- التخطيط: planning

هو الجهد الذهني الذي يسبق التنفيذ وان إدارة المراسم لا يمكن أن تقوم الا على أساس تحديد الأهداف (وهو الذي يتجه إليه السلوك) ولما كان الأداء والتنفيذ البرامج عملية سلوكية هادفة فلا بد إن يكون لديها غايات محددة تسعى للوصول إليها، فعندما تحدد إدارة المراسم أقامه أي نشاط من نشاطاتها المذكورة فإنه تقوم بتحديد الهدف من أقامه هذا النشاط المستلزمات المطلوبة ... الخ وطبيعي إن تحديد أهداف ومستلزمات أقامه النشاط يتطلب توفير الموارد المالية والتخصصات اللازمة ولا بد لها من أفراد يقومون على تنفيذها ، ولا بد من تحقيق اتصالات مع المنظمات الأخرى وهكذا يكون التخطيط إحدى الوظائف الأساسية لإدارة المراسم .

2-التنظيم organization

تتضمن عملية التنظيم تحديد الأهداف والمهام وتوزيع الصلاحيات والمسؤوليات المرتبطة بالإفراد والأقسام المختلفة لغرض انجاز الخطة المرسومة كذلك القيام بتجميع هذه الأنشطة وتخصيص مدير لكل مجموعة وتفويض السلطة للقيام بهذه الأنشطة ان هذا المعنى للتنظيم هو ما تقوم به إدارة المراسم فهي تضم مجموعة من الأنشطة يخصص لإدارتها بعض الموظفين فهناك من هو مسؤول عن المؤتمرات والدعوات والاستقبال، وان تحديد هذه الأعمال هو تحديد للأدوار المطلوبة

3- التوجيه: Direction

هو عملية بناء الثقة وترشيد الجهود وتوجيهها نحو انجاز أهداف المنظمة ويتكامل التوجيه مع كل من التخطيط والتنظيم، وتقوم أنشطة إدارة المراسم على التوجيه أنشطتها قائمة على الاتصال الشخصي من جانب، وعلى العلاقات الاجتماعية الثنائية من جانب ويتطلب التوجيه المستمر لكيفية تنفيذ الأعمال بأحسن وجه.

4- الرقابة: control

هي الفعاليات المتعلقة بقياس الانجاز المتحقق ومقارنته بالخطة ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية بشأن الانحراف الحاصل لا يمكن لإدارة المراسم ان تحقق أهدافها المرسومة من دون ممارسة وظيفة الرقابة التي تمثل احد قنوات التغذية العكسية والمرأة التي تعكس حسن تنفيذ المهارات والبرامج الموضوعية لإعراض الوصول إلى الأهداف، ويبدو هذا واضحا في أدق تفاصيل عمل إدارة المراسم ومن الجدير بالذكر ان وظيفة الرقابة تمارس عموديا وأفقيا في إدارة المراسم عمودياً من خلال (مراقبة الإدارة العليا) في دائرة المراسم وإشرافها على الأعمال ككل وتقييم أداء الموظفين الذي يتضح يوميا إما أفقيا فان أعمال وظيفة الرقابة تبدو بصفة (الرقابة الذاتية) الداخلية التي يفرضها العاملون في إدارة المراسم على أنفسهم والرقابة الداخلية هي العملية التي من خلالها يقوم أعضاء التنظيم بوضع مجموعة من المعايير الخاصة بالأداء التي ترشد سلوكهم بحيث إن رؤسائهم يحتاجون إلى القيام بحد ادني من التأثير الخارجي في سلوكهم والعاملون في إدارة المراسم يفرضون مجموعة من المعايير تحدد الأداء السلوكي العملي من خلال الالتزام بأصول الاستقبال والتوديع والضيافة والتعامل والمقابلات ومرافقه الوفود كل ذلك من خلال رفع تقرير عن الانطباعات الخاصة بالوفود التي تزور البلاد كما سيتضح ذلك وهكذا تكون وظيفة الرقابة هي وظيفة أساسية من وظائف إدارة المراسم بناء على ما تقدم يتضح ان إدارة المراسم هي أحد فروع علم الادارة.

الفصل الثالث

1- التطور التاريخي للإدارة المراسم

لقد تطورت المراسم عند الإغريق على وفق تطور الحياة الاجتماعية وتعقدتها وأخذت مظاهر شتى منها ما يتصل بالمراسم التي تقام في (مناسبات الزواج او دفن الموتى او في تتويج الملوك او في إعلان الحروب) ويلاحظ إن أكثر مظاهر الحياة الاجتماعية دلالة على المراسم هي المظاهر السياسية وبالذات الدبلوماسية منها.

إما عند اليونان فقد تميزت العلاقات بين المدن اليونانية بظاهرة مبدأ تبادل السفراء الذين كان اختيارهم يتم وفق لما يتصفون به من خصال ومميزات وكانت مهماتهم تقتصر على الدفاع عن وجهات نظر مدنهم وحكامهم ولم يكن من واجبهم جمع المعلومات والتوصل إلى الحقائق وإعداد التقارير.

إما في الرومان كانوا اقل التزاما او اعتمادا على الدبلوماسية في تنظيم علاقاتهم بالعالم الخارجي لأنهم اتجهوا نحو الفتوحات بصفتها وسيلة مفضلة لتحقيق مآربهم الإمبراطورية.

2- إدارة المراسم بين العلم والفن

- **العلم:** هو المعرفة المنظمة التي تستهدف فهم الظواهر والتنبؤ بتكرار حدوثها والعمل على التحكم بها وضبطها، والعلم محكوم بمنهجية واضحة يتم من خلال إتباعها الوصول الى نفس النتائج في مواقع وأزمنة مختلفة ومن قبل أشخاص مختلفين.

إن إدارة المراسم هي علم أيضا لان العمل فيها يقوم على أساس المعرفة المسبقة بخصائص السلوك الإنساني ومعرفة بطرائق الاتصال ووسائله وبقواعد البرتوكول والأسبقية ومعرفة الأعراف والتقاليد الخاصة بمجتمعنا والمجتمعات الأخرى.

- **الفن:** هو التوصل إلى النتيجة المطلوبة عن طريق تطبيق المهارة بمعنى إن الفن يتعلق بالجوانب التطبيقية للمعرفة او الخبرة او الأداء.

إن إدارة المراسم هي علم تطبيقي قائم على أساس ممارسه تطبيق المعارف السلوكية والدبلوماسية وغيرها في تنفيذ البرامج الخاصة بالمراسم.

كما ان إدارة المراسم تقوم بتمويل المعرفة بقواعد البرتوكول والالتكيت إلى واقع عملي من خلال تنظيم المؤتمرات والاجتماعات وغيرها يمتلكون كما من العاملين في إدارة المراسم يطبقون أنواع مختلفة من المهارات منها:

- أ- **المهارة المعرفية:** أي لهم القابلية على التفكير ألتحديدي ومعالجة المشاكل المعقدة التي قد تواجههم في إثناء العمل.
- ب- **المهارة الإنسانية:** كما أنهم يمتلكون المهارات الإنسانية من خلال قابليتهم على العمل المناسب بالتعاون مع الآخرين.
- ت- **المهارة التقنية او الفنية:** ويمتلكون المهارات التقنية والفنية من خلال استخدام الخبرات المتراكمة عندهم او بتخصصاتهم المهنية في الأعمال التي يؤذنها.
- مما تقدم نستنتج إن إدارة المراسم هي علم وفن في ان واحد ان (العلم) يعلمنا إن نعرف ونتعلم اما (الفن) فيعلمنا كيف نعمل.
- (فإذا كان العلم يعلمنا معنى الدوافع الإنسانية وانفعالات النفس البشرية والعوامل المؤثرة على الإدراك وقواعد الإنصات والتحدث فان الفن يقتضي حسن تصريف الانفعالات والهدوء في مواجهة الأزمات والظهور بالمظهر اللائق وغير ذلك من المواصفات المطلوبة للعاملين في إدارة المراسم)

3- صلة إدارة المراسم بالعلوم الأخرى

أ- إدارة المراسم وعلم النفس

إن علم النفس هو الذي يبحث في العلاقة ما بين العقل والجسد الإنساني ومن أهم غايات الغوص في أعماق النفس البشرية للكشف عن الحقائق والقوانين الطبيعية البشرية مثل الإدراك، الإحساس الانتباه الانفعال الدافعية ... الخ وهذا يساعد إدارة المراسم في معرفه وتفسير سلوك وتصرفات العاملين في المنظمة والآخرين الذين تتعامل معهم.

ان العلاقة بين إدارة المراسم وعلم النفس علاقة وثيقة كونهما يتعاملان مع العنصر البشري فعلم النفس يدرس الفرد وسلوكه وإدارة المراسم تعمل على تحقيق الغايات من خلال الفرد والجماعة.

ب- إدارة المراسم وعلم الاجتماع

يهدف علم الاجتماع إلى الحصول على معرفه طبيعة التجمعات البشرية وما تفرزه من أفكار ومعايير وماذا يحصل داخل هذه التجمعات لكي نعرف لماذا وكيف ومتى؟ .

ولما كانت إدارة المراسم تطبق وتنفذ بواسطة الأفراد الذين ينتمون إلى جماعات تنظيمية ووظيفية محدد بآطر ومفاهيم اجتماعية حيث نتعامل معهم بناء على ذلك مما يؤدي إلى ازالة سوء الفهم وتحقيق التفاهم والتعاون لتحقيق أفضل النتائج.

ت- إدارة المراسم والعلاقات العامة

بين إدارة المراسم والعلاقات العامة صلات كثيرة ووثيقة نستطيع معرفه ذلك من خلال عمل العلاقات العامة في الدول النامية ومنها الجانب السياسي حيث تسهم العلاقات العامة بالتعاون مع التنظيمات السياسية وأجهزة الإعلام والتعليم في زيادة معرفه المواطنين بالموازنة بين الواجبات والحقوق ودور المواطن في انجاز التحولات الاجتماعية والاقتصادية كما تقوم العلاقات العامة بتهيئة الجماهير على تقبل الأفكار والمبادئ التي تؤمن بها الدولة إما في الجانب السلوكي الذي يعد محصلة ما ذكرناه سابقاً حيث يتعلق بأسلوب التعامل مع الآخرين والعلاقات العامة تحاول تحسين هذا الأسلوب وتسهيل السبل المؤدية إلى إشباع الحاجات الإنسانية إضافة إلى تثبيت صوره طيبه في أذهان الإنسان عن الدولة ومؤسساتها المختلفة .

ث- إدارة المراسم والعلوم السياسية

يستفيد العاملون في إدارة المراسم من معطيات العلوم السياسية خصوصاً في مجال العمل الدبلوماسي الذي يعد من الأركان الأساسية لإدارة المراسم لذا يتوجب معرفه النظم السياسي وفن الدبلوماسية والهيئات الدبلوماسية وإعمالها ونظام البرتوكول والالتكيت في العمل الدبلوماسي.

الفصل الرابع

أولا - إدارة لمراسم في الحضارة العربية

1- المراسم في الحضارة العربية القديمة

عرف العراقيين القدماء فن الدبلوماسية وقواعد السلوك السياسي، فقد كان الملك في بلاد بابل وأشور يستقبل السفراء ودفاعي الضرائب الذين يأتون بإعداد كبيرة من كل أنحاء الإمبراطورية الآشورية الحديثة، كما عرف العراقيون القدماء إصدار المراسيم التي كانت تختلف عن القوانين لأنها لا تتضمن قواعد قانونية ذات مفعول دائم بل انها عبارة عن إجراءات فورية استثنائية لمعالجة الأوضاع الاقتصادية القائمة في مرحلة معينة.

2- المراسم قبل الإسلام

اتصفوا العرب بالذوق واللفظ في التعامل الدبلوماسي، حيث كانت العرب توفد الرسل لتقديم التعازي والتهاني بالمناسبات كما توكل إلى تلك الوفود مهمات التشاور وإجراء المفاوضات من أجل الصلح والتحالف والوساطة وإرسال الهدايا والافادة من الزواج السياسي في توطيد أو اصر المودة وتوثيق العلاقات وعرف العرب قبل الإسلام الحكومة وأسسوا دار لها اسمها (دار الندوة) التي هي (دار المشورة) وكان يديرها مجلس تتوزع على أعضائها مهمات تنظيم شؤون الحياة .

3. المراسم في عهد الرسول الكريم محمد (صلى الله عليه وسلم)

كانت الرسل توفد لنشر الدعوة الإسلامية والطلب إلى القبائل بالدخول في دين الله أو إنذارها قبل بدا القتال أو تسوية القضايا المتعلقة بالصلح والهدنة ودفع الجزية وتبادل الأسرى كما كان الرسول يوفد الرسل والمبعوثين إلى ملوك وأباطرة الدول الأجنبية يدعوهم إلى اعتناق الإسلام.

4. المراسم في عهد الخلفاء الراشدين

سار الخلفاء الراشدين على خطى الرسول الكريم محمد (صلى الله عليه وسلم) في إجراء الاتصالات مع الملوك الأجانب لغرض أو لآخر وكذلك سار على منهجهم الخلفاء الأمويون والعباسيون وكان المسلمون يقيمون سفارات تنتهي وظيفتها بانتهاء عملها ولا تختلف مهمات السفارات العربية آنذاك عن مهمات الوفود الدبلوماسية في وقتنا الحاضر كثيرا فقد كانت تقوم بمهمات تهنئة حاكم أو ملك جديد بزواجه أو بتوليته الحكم أو تفاوض من أجل إيقاف القتال وفض المنازعات وإعلان الهدنة وعقد المحادثات لإعراض مختلفة.

5. المراسم في العهدين الأموي والعباسي

عرف العرب نظام استقبال الرسل الأجانب حيث وضع الأمويون نظاما خاصا لذلك، حيث يستقبل الرسل عامل خاص يلقنهم الآداب والتقاليد عند مقابلتهم الخليفة، كما عرف العرب فن تنظيم موكب

استقبال الرسل، حيث كانت الدولة العباسية تهتم بإظهار هيبتها من خلال تنظيم أجمل مواكب الزينة عند استقبال الوفود الأجنبية، وكان خلفاء الدولة العباسية يستقبلون الوفود القادمة إليهم في جناح خاص في قصر الخلافة.

ثانياً: المراسم في العالم المعاصر

إن التحول من المجتمع الزراعي إلى المجتمع الصناعي جلب معه متغيرات عديدة تتصل بنشوء المدن الحديثة، واتصافها بظاهرة الاكتظاظ السكاني، وتعدد المنشآت والمؤسسات والمصانع، ويؤطر ذلك كله التطور الكبير في طرائق الاتصال ونظم المعلومات، مما زاد من ترابط البشر فيما بينهم، كما ان حركة التغيير الحضاري والاجتماعي، جعلت المجتمعات الإنسانية أكثر ميلاً لوجود قواعد شبه ثابتة للتعامل الدبلوماسي والسياسي وقواعد لاستقبال الوفود ومراسم عقد المؤتمرات واستقبال الشخصيات السياسية.

ثالثاً: التنظيم الإداري لإدارة المراسم

1- الموقع في الهيكل التنظيمي

لتأشير موقع إدارة المراسم في الهيكل التنظيمي لا بد من التذكير بالمهام التي تقوم بها إدارة المراسم لقد عرفت إن العاملين في إدارة المراسم يتعاملون وبشكل واسع مع الوفود الأجنبية ويقومون بتنظيم المؤتمرات والاجتماعات وإعمال التشريعات وتنظيم الاحتفالات الرسمية وهذا ما يتطلب ترابط بين الشكل التنظيمي والمحتوى الوظيفي وهذا ما يتطلب إن تكون الصلة التنظيمية لإدارة المراسم قريبة من مصادر اتخاذ القرار في المنظمة وذلك لأن كثير من أعمالها تحتاج إلى قرارات سريعة بعيدة عن الإجراءات التقليدية (الروتين).

نلاحظ عدم التفريق بين عمل العلاقات العامة وعمل إدارة المراسم في بعض المنظمات حيث يلاحظ إن إدارة المراسم تدمج مع العلاقات العامة ولهذا يتوجب التفريق بين المفهومين **أدارة المراسم:** كما عرفنا إن إدارة المراسم تختص بالأعمال والإجراءات والتنظيمات والأساليب والقواعد الأسبقية والأنظمة والأعراف والتقاليد الواجب مراعاتها في المناسبات الرسمية واستقبال الوفود وتنظيم الاجتماعات والاحتفالات والمآدب والقواعد الخاصة بها.

العلاقات العامة: هي تلك الوظيفة التي تتضمن:

- قياس وتقويم وتفسير اتجاهات الجماهير التي لها صلة بالمنظمة
 - مساعده الإدارة في تحديد الأهداف الرامية إلى زيادة التضامن والتوافق بين المنظمة والجماهير
- ومن هذا المنطلق فإن هناك فرق بين عمل إدارة المراسم وعمل العلاقات العامة لذلك يتوجب أولاً الأخذ بهذه الاعتبارات في وضع الهيكل التنظيمي وتقسيم العمل، وبالتالي فلا بد من أن يكون مدير المراسم في مركز يسمح له الاتصال المباشر برئيس المنظمة أو وكيله أو من ينوب

عنه، وهذا يصعب عمليا إلا إذا كانت إدارة المراسم تحت إشراف رئيس المنظمة او من ينوب عنه ضمانا لحسن سير العمل.

1- التنظيم الإداري لإدارة المراسم

تشمل أعمال إدارة المراسم مختلف أنواع الجمهور الذي يتعامل مع المنظمة سواء كان الجمهور (خارجي، داخلي) مثل الوفود وأقامه المؤتمرات التعليمية والعالمية او المحلية او كان الجمهور داخلي أي العاملين في المنظمة حيث تقوم إدارة المراسم بالمهام والواجبات الآتية:

- تقديم المشورة لأقسام المنظمة الأخرى ذات الصلة بأعمال إدارة المراسم
- الإعداد وتهيئة والتنظيم للمؤتمرات والاجتماعات التي تعقدها باقي أقسام المنظمة
- مرافقه الوفود التي تصل بدعوات من المديرية المختلفة المرتبطة بالمنظمة او الوزارة
- تنظيم المقابلات الخاصة برئيس الدائرة والتي تشمل العاملين والمسؤولين داخل المنظمة نفسها
- مخاطبه وزارة الخارجية في حاله طلب الحصول على سمه دخول لأحد الموظفين الموفدين خارج القطر

- إعداد البرامج الخاصة بالاحتفالات والفعاليات المختلفة التي تقيمها المنظمة
- اعداد وتهيئة المعاهدات والاتفاقيات التي يتم عقدها مع المنظمات المماثلة

العوامل المؤثرة في الهيكل التنظيمي

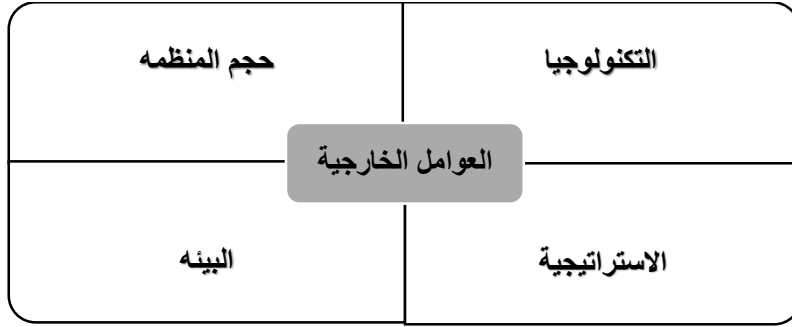
الاتجاه الحديث يرى الهيكل التنظيمي هو نظام يتكون من أنظمة فرعية متكاملة تؤثر وتتأثر ببعضها وفي البيئة التي تعمل فيها وبناءا على ذلك يتضح لنا ان الهيكل التنظيمي يمثل صورة المنظمة وهي في حالة تمكنها من تأثير درجة الاستجابة لبيئتها سواء كانت الداخلية ام الخارجية، ويمكن تأثير هذه العوامل في مجموعتين وكما موضحه في المخططات.

أ- العوامل الداخلية ويمكن إن تحدد عناصرها من خلال الشكل التالي:



الشكل يبين العوامل الداخلية المؤثرة في الهيكل التنظيمي

ب- العوامل الخارجية وقد تم تحديدها بموجب النظرية الظرفية وقد تم تحديد هذه العوامل من خلال الشكل التالي:



الشكل يبين العوامل الخارجية المؤثرة في الهيكل التنظيمي

وللوقوف على أنواع الهياكل هناك نوعان ويمكن توضيحها بالآتي

1- الهيكل التنظيمي الآلي

2- الهيكل التنظيمي العضوي

ولكل نوع من هذه الأنواع المشار إليها أعلاه مجموعة من السمات يمكن تأثيرها على النحو الآتي:
فالهياكل العضوية تتسم بالمرونة وتؤكد سياسة الباب المفتوح ، وتشجع فكرة المشاركة ، وتؤمن بانسيابية المعلومات من جميع الاتجاهات كما ان عملية اتخاذ القرارات تتسم بالطابع الجماعي الذي يقر المشاركة ويعترف بعامل التفاعل .

الفصل الخامس

أولاً: اختصاصات إدارة المراسم

تتولى إدارة المراسم القيام بالاختصاصات التالية:

- 1- الاهتمام بتنفيذ نظام الأسبقية وقواعد البرتوكول، وتقديم المشورة اللازمة بشأنها في جميع المناسبات والحفلات الرسمية.
- 2- تهيئة وتنظيم المؤتمرات والاجتماعات والندوات
- 3- الاستقبال والتوديع للوفود الرسمية وتقديم التسهيلات اللازمة لها.
- 4- وضع وتنفيذ برامج الزيارات بما يتناسب ورغبات وأهمية ووقت وأماكن ومدة الزيارة وعدد الضيوف أو الزائرين.
- 5- القيام بحجز الأماكن الخاصة بالسكن أو وسائل النقل بما يتناسب وبرنامج الزيارة وأهمية الضيف والظروف المحيطة.

بالإضافة إلى هذه الاختصاصات فإن إدارة المراسم تمارس اختصاصات خاصة بوزارة الخارجية منها: -

- 1- الإشراف على تنفيذ القواعد الدولية والمحلية المتعلقة بالبروتوكول والأسبقية بين الدبلوماسيين وكبار الموظفين الرسميين والشخصيات البارزة في جميع المناسبات والحفلات الرسمية التي تقيمها وزارة الخارجية.
- 2- تقديم الأوراق الخاصة بتعيين السفراء المواطنين والملحقين العسكريين وتهيئة كتب اعتماد السفراء والقائمين بالإعمال وتسليم نبذة عن حياة السفراء الأجانب المرشحين وإرسالها لرئاسة الدولة لاستحصال الموافقات المطلوبة.
- 3- تدقيق صورة الخطاب الذي سيلقيه السفير المعتمد أمام رئيس الدولة وإبداء الملاحظة على ما قد يرد فيه من أسماء أو ألقاب خاطئة أو عبارات تمس تقاليد البلاد أو سياستها العامة أو العلاقات القائمة بين البلدين.
- 4- تهيئة كتب تفويض الوفود ومنح بطاقات الهوية الدبلوماسية والجوازات وتأشيرات الخروج الرسمية للدبلوماسيين والسهر على حرمة الممثلين الدبلوماسيين والموظفين الدوليين من حيث حصانتهم والمقرات العاملين بها.
- 5- النظر في مخالفات السير والمرور التي قد يرتكبها الممثلون الدبلوماسيون والموظفين الدوليين من حيث حصانتهم والمقرات العاملين بها.

ثانياً: مواصفات العاملين في إدارة المراسم

إن أهم من مظهر العاملين في إدارة المراسم هو المظهر السلوكي، إذ يتعلق عملهم بأسلوب وفن التعامل مع الآخرين، وهنا لا بد من الإشارة إلى المواصفات الواجب توافرها في مدير إدارة المراسم والعاملين في إدارة المراسم كما يأتي: -

1- الشروط الواجب توافرها في مدير إدارة المراسم.

مدير المراسم هو القدوة الحسنة لبقية العاملين لذلك يفترض إن يكون سلوكه كما يقول وكما يريد من الآخرين من خلال التزامه بقواعد الأسبقية والتمتع بالمزايا التي تعد شروطاً يجب توافرها في من يشغل هذا المنصب ومن هذه الشروط:

- أ- الكفاية العلمية يجب أن يكون واسع الثقافة والخبرة حائزاً على شهادة عليا وعلى معرفة بالقوانين المختلفة وقواعد السلوك والبروتوكول وأصول الإتيكيت.
- ب- أن يتقن واحدة أو أكثر من اللغات الأجنبية، وله خبرة واسعة في اختصاصات وزاراته وإدارة المراسم.
- ت- أن يكون وسمياً بهي الطلعة.
- ث- يتمتع ببعد النظر ودقه التنظيم وقوة الذاكرة ويتمتع بالثقة في النفس وان يكون دقيقاً في أعماله ومواعيده.

ج- إن تكون لديه القدرة على سماع ما يقوله الآخرين.

ح- أن يكون على علم بشخصيات بلاده السياسية والاجتماعية والدينية والثقافية.

2- الشروط الواجب توافرها في العاملين في ادارة المراسم

- أ- الإيمان بالعمل المستمد من أيمان العامل بإدارة المراسم
- ب- النظرة العلمية الناجمة عن الثقافة السياسية والاجتماعية.
- ت- القدوة الحسنة والقدرة على تحمل المسؤولية ومواجهة المعوقات الإدارية.
- ث- القدرة التنظيمية والإلمام بأكبر قدر ممكن من المعلومات المتصلة بعمل المؤسسة.
- ج- التحلي بالصبر والاتزان والعلم والتواضع وتقدير ظروف الآخرين.
- ح- العناية بمظهر دون مبالغة تباعد بينه وبين الذين يتعامل معهم.

ثالثاً: تبعية إدارة المراسم

مما لأريب فيه ان هذه الإدارة تتبع وزارة الخارجية في كثير من الدول وقد تتخذ موقع إدارة او تشغيل مسمى قسم وقد يصل الحال بها ان تدمج مهامها مع مهمات إدارة أخرى، وفي هذا الصدد يثار تساؤل مفاده الاتي:

ما هي درجة الميل نحو المركزية واللامركزية في المجال المراسمي؟

تتجسد الإجابة في الاتي ان الموقف هو الفيصل الحاكم في تأثير درجة الميل ومع كل ذلك لجملة مسوغات منها ما يتعلق بطبيعة وارتباط هذه الإدارة بجهات تشكل مركز التأثير وأخر يتمحور في تقليل هامش الاجتهادات والتفسيرات بشأن بعض المهمات الخاصة بهذه الإدارة. نستنتج من ذلك (إن إدارة المراسم هي شكل تنظيمي يتبع وزارة الخارجية يرأسها سفير او وزير مفوض يساعده معاون او معاونان).

اما مهام وواجبات إدارة المراسم (البرتوكول، الدعوات، والمؤتمرات، المعاهدات، الزيارات، والأوسمة، الأسبقيات، والإعلام، والمواعيد)

رابعاً: تدريب العاملين في إدارة المراسم

ينظر إلى التدريب المراسمي على انه عملية مستمرة تهدف إلى تزويد المتدرب بمجموعة من المعارف والمهارات والخبرات والمعلومات ذات الطبيعة المراسمية سعياً للإيفاء بمتطلبات الحقيقة التدريبية ذات السمة المراسمية مقترنا ذلك بالسعي إلى نمذجة السلوك الإنساني.

يحقق تدريب العاملين في إدارة المراسم عدداً من النتائج منها:

- 1- تنمية المهارات الخاصة والضرورية للعمل بأنسب صورة وأقصر وقت دون الحاجة إلى اكتسابها عن الطريق المحاولة والخطأ.
- 2- تجاوز المستوى التقليدي للأداء.
- 3- انخفاض التغيب ومعدل دوران العمل.
- 4- تحسين أحوال العاملين المادية وزيادة فرصهم على الترقى والتقدم.
- 5- زيادة ثقة العاملين في المنظمة وزيادة قدرتهم على مواجهة مطالب العمل وبالتالي زيادة رضاهم الوظيفي.
- 6- تقليل الأخطاء التي يرتكبها العاملون في مختلف شؤون العمل.
- 7- توحيد أساليب وطرائق العمل نتيجة لاكتسابها وتعلمها عن طريق برامج تدريبية مدروسة تحت إشراف وتوجيه اختصاصيين في التدريب.

طرق تدريب العاملين في إدارة المراسم

الطريقة الأولى:

التدريب الذي يسبق الالتحاق بوظيفة المراسم حيث يكون التركيز في هذا النوع من التدريب على تعليم المتدرب أهداف إدارة المراسم وأهميتها وتفصيلات هيكل عملها التنظيمي وكذلك ذكر المواصفات المطلوبة في العاملين في هذه الوظيفة، ثم إلقاء المحاضرات في أهم الموضوعات السلوكية ذات الصلة بمعرفة دوافع النفس الإنسانية وأنواعها والسلوك الإنساني.

الطريقة الثانية:

التدريب إثناء القيام بالوظيفة ويكون ذلك إما بتدريب الموظف إثناء قيامه بالعمل وممارسته لمسؤوليات الوظيفة، حيث يكون هناك مشرف خاص على قدر كبير من الخبرة والمهارة يوجه الموظف ويرد على استفساراته وأسئلة ويقوم بمساعدته على المشكلات التي تواجهه إثناء قيامه بالعمل.

الفصل السادس

أولاً: مفهوم السلوك الإنساني

السلوك: هو مجمل النشاطات على الصعيدين (الحركي والغددي) التي تصدر عن الفرد إزاء وضع أو موقف يواجهه ويدعوه إلى قيام برد فعل، ويطلق السلوك على كل عمل يقوم به الفرد من الأعمال الجسمية الظاهرة والباطنة إلى العمليات (الفيزيولوجية والنشاط العاطفي والعقلي).

أما السلوك الإنساني: هو جميع الأنشطة التي يقوم بها الإنسان (كالتنفس، والدورة الدموية، والنبض، وإفراز الغدد... الخ)

ثانياً: أهمية السلوك الإنساني

تبرز أهمية السلوك الإنساني من خلال تقسيمه إلى مجموعة نشاطات تتوزع بين الأنشطة العضوية البيولوجية (كالتنفس، ونبضات القلب وحركة الدورة الدموية) فضلاً عن الأنشطة العقلية (كالتخيل والإحساس والانتباه والإدراك، التذكر، النطق) مقترنا ذلك بالأناشطة الوجدانية مثل (الغضب، الخوف، اللذة، الفرح، الحزن، الألم)

نستنتج من ذلك بان السلوك يقسم الى (بايولوجيه، عقليه، وجدانية) وهذا يفسر لنا بان السلوك يمثل وحدة واحده متكاملة لا يمكن تجزئتها.

ثالثاً: أنواع السلوك الإنساني

يتعذر على الباحثين تصنيف السلوك الإنساني الأمر الذي دفعهم إلى اعتماد عدة تصنيفات للسلوك الإنساني في هذا المجال وعلى وفق السياق الآتي:

- 1- السلوك الظاهر: ويمكن رؤيته وتشخيصه مثل (السباحة، قيادة السيارة)
 - 2- السلوك الكامن: وهو السلوك المستتر أو المخفي أو الضمني لا يمكن إن تلمسه مباشرة مثل (الحزن، الألم، المعاناة)
 - 3- السلوك المقبول: وهو ما يتفق عليه الجماعة وبما يتماشى مع القواعد والمعايير والقيم.
 - 4- السلوك غير المقبول: وهو السلوك الذي يشكل تجاوز على القواعد والتعليمات والإجراءات.
- فضلاً عن التطبيقات الأخرى فقد طرح الباحثون أنواع أخرى من السلوك ممثلاً بالآتي:
- 1- سلوك فطري: ينشأ مع نشأة الإنسان منذ ولادته ولا يحتاج إلى التعلم مثل (الذكاء، الكرم).
 - 2- سلوك مكتسب: وهو السلوك الذي يمكن اكتسابه وتعلمه من البيئة المحيطة مثل (القراءة، والكتابة، وركوب الخيل .. وغير ذلك)

رابعاً: محددات السلوك الإنساني

- 1- الوراثة والبيئة: يشكل هذا المحدد درجة فاعلة في مجال السلوك الإنساني لذا يقال (الإنسان ابن البيئة) إما بالنسبة إلى العوامل الوراثية فهي تؤثر انتقال الصفات من الإباء إلى الأبناء عن طريق الزيجات.
- 2- الجماعة التي ينتمي إليها الفرد: علما ان هذه الجماعة تتخذ تصنيفات متنوعة وهناك مثلا جماعة القرية وهناك جماعه المصلحة وهناك جماعة المرجعية.
- 3- المهنة والوظيفة.
- 4- الطبقة الاجتماعية.
- 5- الآداب والتقاليد.
- 6- الثقافة التي يحملها الفرد.
- 7- العائلة.

خامساً: خصائص السلوك الإنساني

- 1- الخاصية السببية: أي ان السلوك مسبب (لكل سلوك سبب معين) ويحتاج وفي هذا الصدد إشارة إلى إن التسبب يحتاج إلى ثلاث أنواع من المعلومات.
أ- معلومات تتعلق بمدى تشابه هذا السلوك مع سلوك الآخرين.
ب- مدى ثبات السلوك أي إلى مدى يتصرف الفرد وبنفس الطريقة في مختلف الأوقات.
ت- التمييز إلى أي مدى يتصرف الفرد وبنفس الطريقة مع اختلاف المواقف الواردة.
- 2- الخاصية الدافعية: أي إن لكل سلوك دافع معين فلا يمكن إن ينبثق سلوك بدون دافع علما إن الدوافع متعددة مما يؤشر لنا تنوع السلوكيات وتكاد تكون هذه حقيقة قائمة.
- 3- الخاصية الهدفية: أي ان السلوك هادف ولكل سلوك هدف معين سواء كان ذلك على المدى القصير أو المدى البعيد وعلى هذا الأساس نجد ان المنظمات الحديثة تنشد إلى السلوك ذات (المنحة الاستراتيجية) الذي يؤشر عمق النظر واتساع الأفق .
- 4- الخاصية الاستمرارية: وهذا يفسر لنا إن السلوك يتسم بالديناميكية (الحركية) بفعل التغيرات البيئية وبما يدعم هذا الرأي أنها تمثل وحدة واحدة متكاملة.
- 5- الخاصية الاجتماعية: ويفسر لنا إن الإنسان بطبيعته كائن حي اجتماعي ينتهج سلوكيات مع البيئة المحيطة بها وبالذات مع أبناء جنسيته.

الفصل السابع

أولاً: قواعد وآداب السلوك في القرآن الكريم

جاء القرآن الكريم والحديث النبوي الشريف بشواهد عديدة عن قواعد وآداب السلوك، فقد دعا الله سبحانه تعالى الى التودد والإخوة بين الناس (إنما المؤمنون أخوه فأصلحوا بين أخويكم واتقوا الله لعلكم ترحمون) وقال تعالى (يأيها الذين امنوا اجتنبوا كثيرا من الظن أن بعض الضن إثم ولا تجسسوا ولا يغتب بعضكم بعضا) إن الشواهد القرآنية كثيرة ومتعددة تلك التي تؤكد على قواعد السلوك المهدب والملاحظ إن هذه القواعد يعلمنا إياها ربنا الخالق العظيم منذ الصلة الاجتماعية الأولى التي تنشأ بين الإنسان وأبويه وتنتهي بالعلاقات الاجتماعية الواسعة في الحياة قال سبحانه وتعالى (وقضى ربك إلا تعبد إلا إياه وبالوالدين إحسانا إما يبلغن عندك الكبر احدهما أو كلاهما فلا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا) وفي آداب المحادثة قال سبحانه وتعالى (يا ايها الذين امنوا لا ترفعوا أصواتكم فوق صوت النبي ولا تجهروا بالقول كجهر بعضكم لبعض ان تحبط أعمالكم وانتم لا تشعرون) وقال تعالى (واقصد في مشيك واخفض من صوتك ان أنكر الأصوات لصوت الحمير).

وفي الحديث النبوي الشريف (من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيرا او ليصمت) وهناك شواهد كثيرة لايسع المجال لذكرها جميعا يكفي أخير إن تشير إلى أمر الله سبحانه وتعالى في كيفية معاملة العلماء ومنزلتهم الكبيرة في المجتمع التي هي ركن من أركان البرتوكول في إدارة المراسم حيث قال تعالى (يرفع الله الذين امنوا منكم والذين أتوا العلم درجات والله بما تعملون خبير) خلاصة القول إن إدارة المراسم عند العرب تتلخص في الحديث النبوي الشريف (لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه).

ثانياً: مفهوم قواعد السلوك

قواعد السلوك هي مجموعة الأوامر والنواهي التي يتمسك بها أفراد المجتمع وهي قواعد الحياة اليومية المستمدة من التقاليد والتراث والدين ومن ضرورات الحياة في المجتمع. بمعنى آخر إن قواعد السلوك التي وضعها المجتمع تعد من الشروط اللازمة لاستمرار الحياة الاجتماعية لأنها تضمن مسايرة أفراد المجتمع للنظام الاجتماعي، ولهذا يعد كل مظهر من مظاهر السلوك هو بدرجة ما وسيلة للضبط الاجتماعي بمعنى إن المجتمع لا يستطيع ضمان بقائه أو استمراره بدون هذه الوسائل لأنه لا يمكن الاعتماد على العقوبات في إلزام الأفراد على الالتزام بقواعد السلوك إذا لم تكن هذه القواعد مغروسة في أعماق نفسه.

إن للالتزام بقواعد السلوك وآدابه مجموعة من الوظائف

- 1- أن قواعد السلوك هي الجهاز الأمر النهائي في المجتمع مهمته الضغط على كل عضو في المجتمع فتحدد الكثير من مظاهر السلوك الاجتماعي.
- 2- تعمل آداب السلوك على إدماج الفرد في المجموع من خلال الضغط عليه كي يتماشى مع أساليب مجتمعه ويستطيع الاندماج مع أقرانه وان هذه القواعد تكشف للإنسان عن وجوه الشبه بينه وبين أقرانه وبهذه الكيفية تتم المحافظة على الروابط الاجتماعية.
- 3- تعد قواعد وآداب السلوك الوسيلة الناجحة لتحقيق التضامن الاجتماعي، فكل وحدة اجتماعية آدابها العامة، فهناك آداب سلوك للرجال وأخرى للنساء وللأعمار المختلفة، كما أن هناك آداب للجماعات والمنظمات المختلفة في المجتمع تسعى كل مجموعة من آداب السلوك الخاصة بكل وحدة اجتماعية إلى تماسك الجماعة لذلك يتوجب الالتزام بهذه القواعد.
- 4- تأتي أهمية قواعد السلوك من كونها قادرة على توجيه الأحكام التي يطلقها الأفراد بحيث تكون متوافقة مع النظام الاجتماعي وبدونها يصبح وصول الفرد إلى أي قرار امرأ صعباً ويتخبط الفرد في سلوكه، كما أن قواعد السلوك تمكن الإنسان من إن يقيم علاقات حسنة مع أخيه الإنسان وذلك عن طريق الالتزام بآداب السلوك التي تنطلق من حضارة المجتمع.

ثالثاً: مفهوم الدوافع وأنواعه

الدوافع: الدافع هو مجموعة العمليات التي تقرر اختيار الكائنات الحية والأفراد بشكل خاص لأي من البدائل المختلفة والمتعددة التي على الفرد أن يختار من بينها، وان الدافع يعبر عن رغبة الفرد للقيام بعمل معين في وقت محدد.

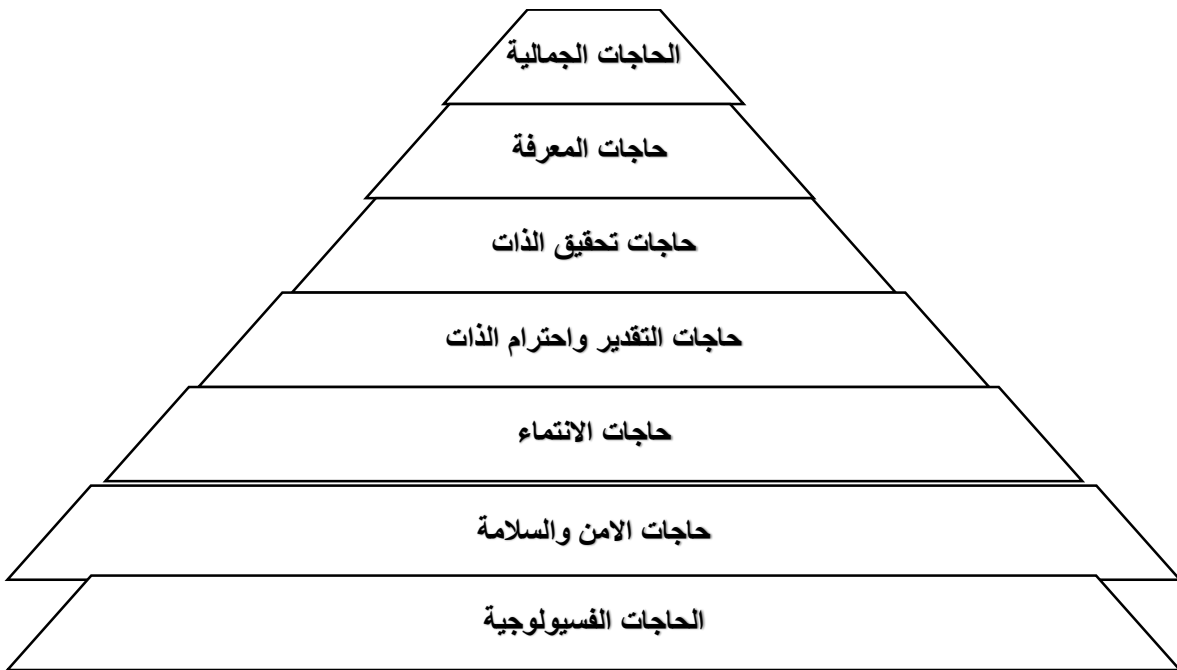
أنواع الدوافع

- 1- الدوافع أما أن تكون **عضوية** كالجوع والعطش أو دوافع **نفسية اجتماعية** مكتسبه عن طريق التعلم والتنشئة مثل الحاجة إلى التقدير والاحترام وتوكيد الذات والحاجة إلى الأمن النفسي والانتماء إلى جماعة معينة.
- 2- الدوافع أما **أساسية** كالحاجة إلى الأمن أو مشتقه فرعيه، فالحاجة إلى الأمن تولد عند الإنسان الحاجة إلى الادخار مثلاً، وهذه الحاجة تولد الحاجة إلى العمل ومضاعفة الجهد، وهذه الحاجة قد تخلق الحاجة إلى السفر أو تعلم لغة أجنبية، فتكون هذه الحاجات مشتقه من الحاجة الأساسية **(الحاجة إلى الأمن)**.

3- وقد تكون الدوافع عامة مشتركة بين الناس جميعاً مهما اختلفت حضاراتهم كالحاجة إلى التقدير الاجتماعي أو قد تكون فردية خاصة بصاحبها كميل شخص معين إلى جمع طوابع بريد ، أو عدم رغبته في طعام معين .

4- والدوافع إما شعورية أي يكون الفرد شاعراً بوجودها أو بالهدف الذي ترمي إليه كالرغبة في العمل أو السفر أو تكون دوافع لاشعورية وهي دوافع النفس المكبوتة (الخوف من بعض أنواع الحيوانات مثل الفئران، القطط).

في حين ان ماسلو صنف الدوافع وسماها التطور التتابعي للدوافع، وهي تشكل هرمًا تصاعدياً وعلى النحو التالي:



الشكل يوضح هرم ماسلو للحاجات الانسانية

رابعاً: مفهوم الإدراك والعوامل المؤثرة فيه

سبحان الله الذي خص الإنسان بوظيفة الإدراك التي يميز بها الإنسان عن الحيوان وهي (العقل) حيث يستطيع الإنسان إن يفكر ويميز بين (الخير والشر والفضيلة والرذيلة وبين الحق والباطل) فالبعقل يستطيع الإنسان إن يستدل على وجود الخالق سبحانه وتعالى ويدرك الأشياء حوله من خلال الحواس الخمس، ويمكن تعريف مفهوم الإدراك على انه:

"عملية عقلية تعمل على التمييز والتأويل والتفسير وتصنيف المثيرات سواء كانت خارجية أو داخلية في. أو هو العملية التي من خلالها تتم معرفه الأفراد للأشياء الموجودة في عالمهم المحيطة بهم ويتم ذلك عن طريق الحواس".

العوامل المؤثرة في الإدراك

- 1- **التركيب الفيزيولوجي للفرد:** تؤثر الخصائص الفيزيولوجية كالقدرات العقلية والقابلية الذهنية والقدرات البنية في تحديد الأنماط المختلفة للإدراك الذاتي للفرد، فالإفراد الذين يتميزون بمستوى ذكاء متدن غالبا ما يدركون ماهية الأشياء والحوادث بصوره اقل عمقا ودقة ووضوحا من ذوي المستويات الأعلى من الذكاء.
- 2- **البيئة المادية والاجتماعية للفرد:** تؤدي البيئة المادية والاجتماعية دورا لا يقل أهمية في بلوره الأسلوب الإدراكي للفرد فالإفراد العاملون في مجتمعات صناعية متحضرة يتميزون بسعة وعمق إدراكهم للتشابك والتعقيد في الصورة المحسوسه، إما الإفراد الذين يعيشون في بيئات ريفيه او نائية او منعزلة فيتنسج نمط إدراكهم للأشياء او المحسوسات بالسهولة والوضوح وعدم الغموض.
- 3- **الحاجات والخبرات المتراكمة للفرد:** إن طبيعة الحاجات وسبل إشباعها وكيفيه تحقيقها تؤثر بشكل كبير في طبيعة السلوك الذاتي للفرد ، فالفرد الجائع إذا عرضت عليه صوره غير واضحة المعالم لشيء ما ربما يدرك بان تلك صورة لطعام ، والعامل غير الأمن على وظيفته إذا طلب رئيسه مقابلته ربما يدرك ذلك بأنه سوف يستغني عن عمله بالمنظمة .كما ان الخبرات الذاتية والتجارب المتراكمة للفرد تؤدي دورا رئيسا في أسلوب الإدراك الحسي ، أي أن الإفراد بشكل عام يتميزون ممن سواهم بطبيعة التجارب والخبرات الماضية للأشياء والأشخاص الآخرين .
- 4- **عوامل أخرى:** تؤثر في نمط الإدراك عوامل أخرى منها الضغوط التي يتعرض لها الفرد ونوع الوظيفة التي يعمل فيها والمستوى الإداري للوظيفة حيث وجد إن الفرد عند ترقيته إلى مستوى إداري أعلى غالبا ما يتغير إدراكه للأشياء عن إدراكه قبل ترقيته كما أن حجم الأشياء وحركتها وحدائتها والتناقض أو التباين بين أجزائها يؤثر في المدركات أيضا فكلما كبر حجم الشيء زاد إدراكه.

الفصل الثامن

انواع المراسم

للمراسم انواع مختلفة تختلف وتتعدد باختلاف المناسبات والنشاطات السلوكية، سواء تلك المتعلقة بالتعامل اليومي بين الرجال انفسهم او بينهم وبين السيدات، او اثناء التعامل خلال اقامة بعض الاحتفالات الرسمية مثل حفلات التكريم او وضع اكاليل الزهور ندرجها ادناه:

1- **مراسم الدخول والخروج:** في مراسم الدخول والخروج تكون الاسبقية لضيف الشرف ثم الداعي على ان يسبقهما مدير المراسم او معاونه لتوجيههم نحو الجهة المقصوده ولا يجوز الدخول قبل الشخصيات الاعلى مقام والاكبر سناً والسيدات، اما قواعد الانصراف من الوليمة ان يودع المدعوين المضيف بالمصافحة ويشكرونه، ويكون الانصراف بعد ضيف الشرف ولا يليق ان يبقى المدعو بعد انصراف المدعوين الا اذا دعى لذلك من قبل الداعي .

2- **مراسم المصعد الكهربائي:** تكون الاولوية لضيف الشرف ثم الداعي ويرفقهما مدير المراسم او معاونه ويجوز ان يرافقهما احد الشخصيات المهمة الاعلى مقاما او الاكبر سناً، اذا كان المصعد يتسع لذلك مع مراعاة عدم التدخين في المصعد فضلا ان عملية فتح باب المصعد عند الدخول والخروج من قبل احد الشخصيات، وتكون الاولوية للخارجين من المصعد لا للدخالين اليه .

3- **مراسم السير على الارصفة:** يطبق في السير على ارصفت البرتول المتعلق في المواكب مع مراعاة بقاء ضيف الشرف ولاسيما السيدات:

- ان يكون ضيف الشرف في الوسط إذا كان عدد الافراد ثلاثة

- ان يكون ضيف الشرف أقرب ما يكون الى اليمين بعيدا عن حافة الرصيف اذا كان عدد الاشخاص اثنين، وذلك للمحافظة على الضيف او السيدة من خطر السيارات المارة.

4- **مراسم السير في المواكب:** عندما تقتضي الظروف او المناسبات ان يسير كبار الشخصيات مسافة معينة على الاقدام، تراعى في ذلك القواعد الاتية (علما ان مكان الشرف دائما في الوسط ثم يليه اليمين ثم اليسار)

- ان لا يزيد الصف الاول على خمسة اشخاص

- اذا كان مؤلفا من شخصين فقط فمكان الشرف على اليمين والثاني على اليسار.

- وإذا كان مؤلفا من ثلاثة اشخاص فمكان الشرف بالوسط والاول على اليمين والثاني على اليسار.

- وإذا كان مؤلفا من خمسة اشخاص فمكان الشرف بالوسط والاولين على اليمين والثانين على اليسار.

5- **وضع اكليل الزهور:** جرى العرف على القيام بوضع اكليل الزهور على الاماكن ذات الدلالة التاريخية مثل نصب الجندي المجهول او وضع اكليل الزهور على اضرحه الشهداء والراجلين من القادة والشخصيات الكبيرة التي قدمت خدمات جليلة للوطن والامة ويقوم بوضع اكليل الزهور في المناسبات الوطنية والقومية، السادة المسؤولين في الدولة او رؤساء المنظمات المهنية والشعبية او رؤساء الاحزاب او الوفود الزائرة للبلاد... الخ، ويكون وضع اكليل الزهور اما بطريقة (الاكليل الواحد) او (المجموعة الكبيرة) او (اكثر من اكليل) كما يأتي :

- أ- **الاكليل الواحد:** يقوم بعض السادة المسؤولين بوضع اكليل من الزهور على نصب الجندي المجهول تيمناً واستذكار لمعاني التضحية من اجل الوطن والمراسم المتبعة هي:
- يتم اخبار المسؤولين عن النصب باليوم والساعة لوضع اكليل لكي يتهيأ مديراً النصب ويقوم باشعار المسؤولين على مراسم النصب.
 - ابلاغ الجهات الاعلامية لارسال المختصين لتسجيل وقائع او مراسم وضع اكليل.
 - يقيم قسم المراسم في الوزارة المعنية بتهيئة اكليل من خلال شراثة من أحد محلات بيع الزهور المتخصصة بهذا الغرض، ويراعي في ذلك نوعية الورود والشريط المكتوب عليه المناسبه.
 - في اليوم والساعة المحدده يكون المسؤولين في قسم المراسم متواجدين في مكان وضع اكليل ويكون حضورهم قبل وصول المسؤول بساعه في الاقل حتى يعرفوا على ان كل شي جاهز.
 - عند وصول المسؤول يستقبل من قبل ادارة النصب او مكان وضع اكليل ومن قبل مراسم النصب والمسؤولين في الدائرة المعنية.
 - يقف المسؤول ويكون الى جواره مسؤول المراسم سقفاً على اليمين وحين تبدأ الفرقة الموسيقية بالعزف الخاص تبدأ حركة المسؤول مع المرافق وامامها يتقدم حاملوا اكليل حتى وصول مكان وضع اكليل
 - يشارك المسؤول بمسك اكليل وهو بين ايادي حاملي اكليل ووضعه على مكان المعد لذلك.

ب- **المجموعة الكبيرة :** حين قيام المشاركون بوضع اكليل يمثلون مجموعة كبيرة اكثر من مئتي شخصية مثلاً ويكون ذلك عند حضور المؤتمرات او الاحتفالات الدولية او الاقليمية او المحلية يتم اختيار مجموعة صغيرة من بين اعضاء المجموعة الكبيرة ويكون عددهم بحدود 10 اعضاء يمثلون اقطارا مختلفة او منظمات مختلفة ويكون اعضائها من بين اهم او اكبر المسؤولين المشاركين من السيدات والسادة ، يتقدمون لوضع اكليل ويتقدمهم واحد او اثنان

من بينهم لغرض مسك الاكليل ووضعه على المكان المعد ويقف باقي اعضاء الوفود خلفهم ويشارك الجميع بقراءة سورة الفاتحة .

ج- **اكثر من اكليل** : تنظم الاكليل وتوضع في مكان محدد وينادي في مكبر الصوت ان وجد بالبده بتقديم اكليل الجهة الفلانية ثم يستمر بذلك بالتعاقب وحسب نظام الاسبقية .

6- **مراسم اداء اليمين**: تقام مراسم اداء اليمين في مناسبات مختلفة، منها المناسبات الخاصة بتسليم رؤوساء او ملوك الدول مهام رئاسة الدول، او الحكومة، او بمناسبة اصدار مرسوم بتعيين احد الوزراء وفيما ياتي توضيح لهذه المراسم:

- تهيئة القاعة الخاصة باداء اليمين
- توضع طاولة في مكان مناسب يكون مقابل الذي يؤدي امامة اليمين
- يوضع على الطاولة من جهة اليمين القران الكريم وعلى جهة اليسار توضع اللوحة الخاصة باداء اليمين
- يحضر السادة المراد ادائهم اليمين من المعينين الجدد، ويجلسون حسب الاسبقية الواردة في سياق تسلسلهم في مرسوم التعيين.

- بعد ان يشير مسؤول المراسم على المدير المعين، يتقدم الى الطاولة الخاصة باداء اليمين ويضع يده اليمنى على القران الكريم ويبدأ بقراءة النص ويده تبقى على القران الكريم لحين الانتهاء من قراءة نص قسم اليمين (وفي حالة ارتداء المراد اداء اليمين الزي العسكري يؤدي التحية العسكرية قبل اداء اليمين)

- بعد الانتهاء من قراءة نص اليمين يتقدم لمصافحة المسؤول الذي يقدم له التهنيئة ويمكن ان يتحدثا من الامور المتعلقة بالعمل وان يقدم له التوجيهات الخاصة

7- **مراسم تقديم التهاني**: في بعض المناسبات السعيدة كالاعياد مثلا جرت العادة على تبادل التهاني بين المسؤول او مدير المنظمة والعاملين ويكون ذلك بطريقتين:

- الطريقة الاولى: ان يقوم المسؤول نفسه بزيارة المنتسبين في مواقع عملهم لتقديم التهاني
- الطريقة الثانية فيقوم رؤوساء الدوائر او مدير والاقسام مع موظفيهم بزيارة المسؤول لتقديم التهاني ويكون مدير في هذه الحالة موجودا لتنظيم هذه الزيارات، وادخال المجاميع بالتناوب وحسب نظام الاسبقية المعمول به في تلك المنظمة.

8- **مراسم استقبال الضيوف الرسميين**: في حالة وصول ضيف رسمي لمقابلة المسؤول يكون دور الموظف المراسم بان يعرف اولا المكان المخصص لاستقبال الضيوف مسبقا، ثم يسير مع الضيف متقدما بضع خطوات او خطوتين عالية حتى اذا اراد الضيف منه شيا لايلتفت وحتى يستطيع موظف المراسم القيام باعمال الدلالة، عند الوصول الى الباب فاذا كان مغلقا يفتحه الموظف المرافق باليد اليسرى ويستدير الباب ليفسح المجال لدخول الضيف بعد ان يقدمه الى المسؤول يشير الى الضيف بمكان الجلوس ويكون دائما على يمين المسؤول.

الفصل التاسع

أولاً: الدعوات

تشكل الدعوات الرسمية والزيارات مبررا لنشوء الخدمة الدبلوماسية على مسار التاريخ وهذا ما يدفعنا الى القول بان كثير من الامور تحل على مواد الطعام مما يفسر لنا ان الدعوات الرسمية هي المدخل الصحيح لبناء العلاقات و اقرار حالات التعارف ومن ثم الكشف عن طبيعة الشخصيات ووجهات النظر التي تحملها من هنا بدأت الانظار تتجه الى التاكيد على اهمية الدعوات ولكي تكون اكثر احاطة بهذا الموضوع يمكننا الاشارة الى:

أ- بطاقة الدعوة:

ان اهمية المناسبة التي تقام من اجلها الدعوة ومستواها تحدد نوع بطاقة الدعوة وطريقة طباعتها فالبطاقة الصادرة من رئاسة الدولة او من السفارة او من الوزارات يجب ان تكون اركانها مستديرة ويخطها خطاط ويضع لها كليشة ثم تطبع مع ترك فراغ لكتابة اسم الشخص الموجه اليه الدعوة احيانا، هذا بالنسبة المكتوبة باللغة العربية، اما البطاقة المكتوبة باللغة الانكليزية او الفرنسية فاكثرا المطابع في الخارج لها (كتالوجات) تحوي على انواع كثيرة ومتنوعة من الاحرف ويمكن الاختيار منها.

ب- صياغة البطاقة الرسمية

تصاغ البطاقة الرسمية على النحو الاتي: -

- 1- شعار الدولة الرسمي.
- 2- المناسبة التي تقام من اجلها الوليمة او الدعوة.
- 3- اسم الداعي مسبقا بعبارة يتشرف او يسر.
- 4- اسم الشخص الموجهة اليه الدعوة.
- 5- عنوان مكان اقامة الدعوة.
- 6- موعد الحفلة وتاريخها.
- 7- ملاحظات اخرى ان وجدت وتطبع باحرف صغيرة في الزاوية السفلى من البطاقة (الرجاء التفضل بالرد، نوع الملابس الممكن ارتداؤها)

ث- بطاقة الدعوة الالكترونية:

ظهرت برامج خاصة بتصميم الدعوة الالكترونية التي توفر تصاميم جاهزة ونماذج معدة مسبقا وعلى الشخص تعبئتها بمحتويات بطاقة الدعوة وتفاصيلها كافة، ساهمت تطبيقات التواصل الاجتماعي في انتشار بطاقات الدعوة الالكترونية والتي تساعد الشخص على ارسال الدعوات الى

الأشخاص الموجودين في قائمة الأصدقاء الخاصة فيه حتى يتمكن من دعوتهم وتزويدهم بكافة التفاصيل المتعلقة بمناسبة بطاقة الدعوة.

1- الرد على الدعوات

بشكل عام يتوجب تلبية الدعوات الرسمية فهي جزء من واجب بعض الأشخاص كالعاملين في البعثات الدبلوماسية، فدعوة رئيس الدولة أو القيادة أو رئيس الحكومة أو وزير الخارجية أو حفلات تكريم لرئيس دولة أجنبية أو زائر مهم أو الاحتفالات بالأعياد القومية وما إلى ذلك فهي كلها لايجوز الاعتذار عن تليبيتها إلا في الحالات القاهرة كالمرض أو إذا كان المدعو الرسمي بلاده في حالة حداد فببين هذا عند الرد على الدعوة، وفي جميع الحالات تكون الإجابة بأسرع وقت ولايجوز التأخير.

2- دور السكرتير في تنظيم المقاعد في الدعوات

إن إقامة الدعوات تعني النقاء عدد من الشخصيات متباينين في المواقع والأهمية ومختلفين في أحيان كثيرة بالمستوى الثقافي والعلمي وقد يتكلم بعض لغات مختلفة وهذا مايتطلب من القائمين على تنظيم الدعوات مراعاة حسن التفاهم وهو مايسمى (سياسة الجوا) أي ضرورة ترتيب مقاعد المدعوين المتجاورين في المائدة ممن يتكلمون لغة مشتركة أو لديهم اختصاصات متشابهة أو متقاربة، وفيما يلي بعض الإرشادات الواجب مراعاتها عند تنظيم المقاعد في الدعوات:

- أ- توضع في الحفلات الصغيرة لوحة أو مخطط عند مدخل المكان المقام فيه الحفل لغرض إرشاد المدعوين إلى مقاعدهم وتعريفهم على أسماء الجالسين معهم، أما في الحفلات الكبيرة يتم توزيع بطاقات صغيرة تتضمن مخططا بشكل مائدة طعام تشير كل منها (بقلم أحمر) إلى مقعد كل مدعو
- ب- عندما تتم دعوة ضيف الشرف وزوجته إلى دخول القاعة تدخل بعدهما السيدات ثم الرجال حسب الأسبقية، أما في الحفلات التي يحضرها ضيف الشرف (شخصية قيادية) فيدخل المدعوون وينتظرون وقفا خلف مقاعدهم دخول ضيف الشرف ويجلسون بعد جلوسه.
- ت- فيما يخص السيدات فيراعي تمتعهن بالأسبقية المحددة لأزواجهن ولايجوز جلوس سيدة بجانب أخرى (إلا في حالات استثنائية) كما لايجوز جلوس زوجة إلى جانب زوجها أو مقابله.
- ث- إذا لم يكن الداعي متزوجا أو كانت زوجته غائبة وكانت الدعوة تشمل الزوجات فيعطي مكان الشرف إلى زوجة معاونه الأول في السلك الدبلوماسي إذا كان معاونه وزيرا مفوضا أو مستشارا أو يعطي مكان الشرف إلى كبرى المدعوات مقاما.
- ج- لا يستفيد الأزواج من أسبقية زوجاتهم الدبلوماسيات إذا صادف أن كانت أحدهن سفيرة أو وزيرة مفوضة.

ح- وفي بعض الاحيان يتنازل الداعي عن مقعدة الى بعض الشخصيات الكبيرة ان لم تكن ضيف شرف حيث يتنازل السفير الداعي عن مقعده الى وزير الخارجية وتتنازل الداعية عن مقعدها الى السفيرة الاجنبية ان كانت وحيدة في الحفلة.

خ- إذا تخلف أحد كبار المدعوين عن الحضور فلايجوز بقاء مقعده فارغا ويجوز ذلك احيانا وبصفة استثنائية إذا بلغ المدعو الكبير عن احتمال تأخره بعض الوقت.

3- توقيت حضور الحفلات ومغادرتها:

أ- **حضور الدعوات:** يكون الحضور الى حفلة الغذاء او العشاء خلال الدقائق العشرة الاولى للوقت المحدد لإقامتها ويكون الحضور لحفلات الاستقبال والكوكتيل خلال النصف الساعة الاولى ويجب ملاحظة عدم الحضور الى هذه الحفلات قبل موعدها المحدد إذا كان الداعي رئيس دولة او رئيس دولة اجنبية زائر فيأتيان بعد حضور أكثر المدعوين وفي حالة وجود ضيف شرف يكون في مقدمه القادمين.

ب- **مغادرة الدعوات:** في الحفلات التي يحضرها رئيس او قيادي او ضيف ذو مكانه سامية او ضيف شرف، يجب على جميع المدعوين عدم مغادرتهم للحفلة قبل انصرافه، وفي حفلات الاستقبال الرسمية يجب عدم مغادرة الحفلة قبل مضي نصف ساعة في الاقل من حضورها، وعلى المدعو عدم مغادرة الحفلة قبل الموعد المحدد لانتهائها او عند حلول هذا الوقت على ابعد تقدير إذا تمكن من المكوث في الحفلة مدة اطول.

4- حفلات التكريمية لشخصية معينه

يجب ان يؤخذ رأي الشخص الذي تقام الحفلة التكريمية على شرفه، فهو الشخص الذي يحدد اليوم ويسأل ان كان يرغب في دعوة بعض الاشخاص المعينين، وكثيرا ما تعرض عليه قائمة بأسماء المدعوين، فيضيف او يحذف بعضها، لا تقام حفلة تكريمية لوفدين مختلفين بل لوفد واحد ، والحفلات التكريمية لجميع الوفود المشاركة شيء طبيعي وان الحفلات التكريمية للوفود لا تجوز اقامتها قبل افتتاح المؤتمر .

5- قوائم بأسماء المدعوين

يتوجب اعداد قائمة او ارشيف للدعوات يتضمن اسماء الشخصيات الرسمية مع وظائفهم وتكتب حسب الاسبقية، ويجب مراجعتها دوريا بكل دقة وخاصة قبل اقامة الحفلة للتأكد من عدم حدوث اي تغيير وفي السفارات تعد قائمة باسماء اعضاء السلك الدبلوماسي يمكن الحصول عليها من الدليل الذي تصدره وزارة الخارجية ويشمل على اسم كل عضو في الهيئة الدبلوماسية بالتسلسل وحسب الاسبقية مع عنوان وظيفته واسم زوجته واسماء الابناء البالغين.

6- استقبال المدعوين

في الحفلات الرسمية ينسب احد الموظفين او بعض منهم كلجنه استقبال وارشاد يقفون خارج مكان الاستقبال للترحيب ولإرشاد الضيوف الى القاعة التي تقف بداخلها رئيس الدائرة او الداعي للحفلة وفي السفارات يقف داخل القاعة السفير وعقيلته وبعدهم يقف اركان السفارة مع زوجاتهم وحسب التسلسل الوظيفي وعند وصول ضيف الشرف يترك الداعي مكانه ويرافق الضيف الى داخل البهو ويقدم له بعض المدعوين ، بعد مرور مده مناسبة يترك منتسبو الدائرة او السفارة امكانهم ويندمجون مع سائر المدعوين ، وعلى جميع المنتسبين التواجد قبل المدعوين وعدم الانصراف قبلهم وعند نهاية الحفلة يودعون ضيوفهم .

القواعد الواجب مراعاتها قبل الطعام

هناك إرشادات يجب أخذها بنظر الاعتبار قبل الطعام وعلى النحو الآتي:

- 1- الجلوس حسب نظام الأسبقية.
- 2- لا يجلس أحد المدعوين قبل جلوس من يترأس المائدة.
- 3- يتناول رئيس المائدة فوطه اليد ثم يتناول بعده المدعوين فوطهم
- 4- لا يترك المضيف مكان جلوسه لان ذلك يمثل أشعارا للمدعوين بالتوقف عن الطعام.
- 5- من حق المضيف الاطلاع على قائمة الطعام بدون تعليق.
- 6- لا يحق المدعوين قراءة رسالة او وثيقة على مائدة الطعام.

وفي ظل ما تقدم هناك بعض القواعد الواجب الانتباه إليها عند تناول الطعام

- 1- عدم الارتكاز على المائدة بالمرفقين.
- 2- تجنب الزحف نحو المائدة بشكل سريع.
- 3- تناول الطعام بالأدوات المخصصة له
- 4- تجنب اصدار صوت مسموع عند الاكل
- 5- عند رفض أحد أنواع الأطعمة يتم الاكتفاء بإشارة بسيطة.
- 6- يفضل تلافي حالات الجمود اي توزيع الحديث بين المدعوين.

الفصل العاشر

أولاً: -الأسماء والألقاب

ما لم تكن العلاقات الرسمية والكلفة متلاشحية بين الأفراد بحيث تسودهم أواصر الصداقة والقربى والزمالة فلا يجوز مناداتهم أو مخاطبتهم باسمهم الأولى بل ينبغي الاسم الأخير أو اسم العائلة مسبقاً بكلمة (سيد أو أستاذ أو دكتور... الخ) ومع إننا نتسامح في الوطن العربي فلا نغير أهمية كبيرة لهذه الناحية بفعل الديمقراطية المتأصلة والتواضع لدى أفراد المجتمع لكن من المؤكد إن في المجتمع الغربي والأمريكي وغيرهم من المجتمعات الأخرى من الغير لائق مناداتهم بأسمائهم الأولى لان هذا الأسلوب يدل على زوال ألكفه، لذا يجب على الرجل المهذب ان يحرص في حديثه مع الأجنبي على مناداته باسم العائلة مسبقاً بكلمه (سيد، او سيادة، أو mr، او مدام... الخ) إما إذا كانت العلاقة او الصداقة وطيدة فتصح مناده الشخص باسمه الأول ولا يجوز تسمية الرجل والسيدة باسميهما الأولين إمام حشد من الناس حتى لو كانت العلاقات بينك وبينهما ودية والكلفة زائلة لأنهما لم يتعودا من الآخرين مناداتهم باسميهما الأولين .

فيما يخص أفراد القوات المسلحة تكون التحية على أساس الرتبة ثم المهنة ثم الاسم (العميد المهندس فلان....) إما فيما يخص الوزراء أو السفراء تستعمل كلمه (سيادة او معالي) عند مخاطبتهم إما سائر السلك الدبلوماسي فنستعمل كلمه (mr, mrs ,ms ، مدام ، مسيو....) كل حسب جنس المخاطب.

الألقاب الرسمية

اللقب الرسمي	المنصب
صاحب الجلالة	الملوك الأباطرة
صاحبة الجلالة	زوجات الملوك والأباطرة
صاحب السمو الملكي	ولي العهد
قداسة البابا	البابا
فخامة ، سيادة	رئيس الجمهورية
حرم فخامة الرئيس	زوجه رئيس الجمهورية
سيادة الرئيس	رئيس مجلس الوزراء
معالي الوزير	الوزراء
رئيس الدبلوماسية	وزير الخارجية
سعادة السفير	السفير

ثانياً: الاتصالات الشخصية

إن الاتصالات الشخصية موجودة على نطاق واسع في المنظمات فكثير ما يقوم المدير بالاتصال بأحد العاملين بغرض التوجيه وإعطاء تعليمات وللرقابة ومن أجل وضع الأهداف والخطط ومن أجل مناقشة تقارير الأداء وكذلك يتم الاتصال الشخصي عند إجراء المقابلات المختلفة وكذلك في إثناء العمل اليومي لأعضاء المنظمة وخصوصاً في عمل إدارة المراسم حيث يتطلب عقد الاجتماعات والمؤتمرات والندوات وإقامة الحفلات والدعوات والزيارات والمآدب الرسمية وغير ذلك وان جميع هذه النشاطات تتطلب القيام بالاتصالات الشخصية. وتقسم الاتصالات الشخصية إلى :

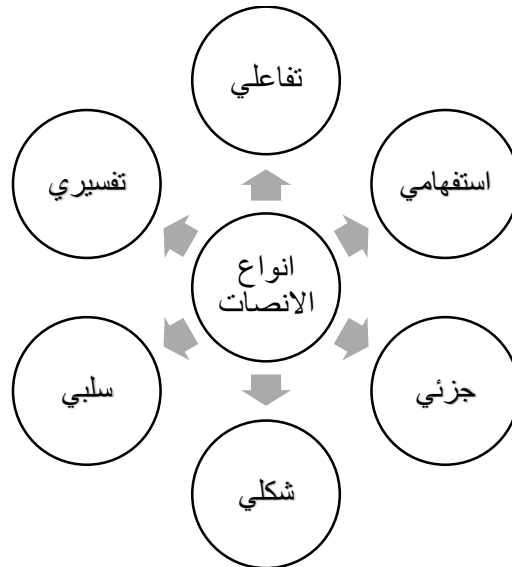
أ-: تعلم الإنصات

لاشك في إن الاستماع أو الإنصات الجيدة من طرف المستمع للطرف المتحدث يترتب عليه ان المستمع يستطيع إعطاء معلومات مرتدة وكذلك يظهر الاهتمام بالمتردد ويستطيع ان يفهم الاتصال أكثر ويترتب على ذلك تحسين عملية الاتصالات الشخصية.

هناك إرشادات يمكن إن تستخدم حتى تصبح مستمعاً جيداً

- 1- لا تتعجل في الحكم على المتحدث بان حديثه ممل.
- 2- توقع بأنك ستسمع شيئاً جديداً.
- 3- يمكن إن تسأل بعض الأسئلة.
- 4- لا تتخلى عن الإصغاء الجيد له.
- 5- اسأل نفسك عن المعلومات التي امتلكتها او حصلت عليها بعد انتهاء الحديث.
- 6- استعمل الاتصال النظري وتعبيرات الوجه.

أنواع الإنصات: هناك أنواع عدة للاتصالات كما موضحة في الشكل:



شكل يوضح أنواع الاتصالات

ب: فن المحادثة

يتوقف نجاح الإنسان في تكوين العلاقات الاجتماعية السليمة مع الآخرين على مدى الزمن بأساليب الحديث فالمتحدث يجب ان يكون لبقا ملتزما ومثقفا وعلى العاملين في إدارة المراسم ان يعرفوا بلدهم ثم وطنهم الأكبر ثم البلد الموجودين فيه إضافة الى الثقافة العامة ومتابعه الأحداث السياسية والثقافية... الخ وأدناه بعض الإرشادات في فن المحادثة:

الإرشادات الواجب مراعاتها في فن المحادثة:

- 1- توجد ثلاثة مواضيع يجب ان تكون مدار الحديث بين الأصدقاء المقربين (السياسة، الدين، الشؤون الخاصة) لان عدم الخوض في الموضوعين الأولين يجنب الآخرين الاصطدام بينهم، وتجنب إزعاج الناس بأمور لا تهمهم عندما نبتعد عن التحدث في الشؤون الشخصية والعائلية.
- 2- يجب أن تتنازل عن الكلام لمن هو اكبر منك سنا او مقاما وان تولي محدثك الانتباه الذي تود أن يولوك إياه ولا تجزم بأرائك وميولك جزما قاطعا وتحدث بصوت مسموع لكن ليس مرتفعا كثيرا ولا بصوت أشبه بالهمس.
- 3- لا تتبادل مع الحاضرين نظرات فيها غمز بالآخرين فان الأشخاص الذين تعنيهم بتلك النظرات سينتبهون إليها ولا تغتب شخصا غائبا وليس من اللباقة نقد عادات وتقاليد الآخرين.
- 4- لا تتحدث إلى صديق بلغه أجنبية وأنتما بين أشخاص لا يعرفونها ولأثقل (هو، او هي) عن شخص ثالث موجود بين المتحدثين.
- 5- إذا كنت تناقش أحد في بعض أرائه العامة فيجب إن لأتدخل شخصيته في مناقشتك وانتقادك لان ذلك سيؤدي إلى النزاع بينكما والمتحدث الجيد لا يتأثر بالحديث وحده فهناك مثل (ان المتحدث الناجح هو المصغي الجيد) فالإصغاء فن والمقاطعة مرفوضة إلا في الضرورة القصوى وبعد الاعتذار.
- 6- يجب ان يكون المتحدث طبيعيا، ولا يستعمل يديه كثيرا وتعابير وجهه غير متكلفه وعليه ان ينظر الى وجه من يخاطبه كما يجب عدم التثاؤب عند الإصغاء.
- 7- تبادل الحديث فن، فالسؤال الذي يوجه إلى شخص ما يجب ان يكون بأسلوب رقيق فيه معنى الاهتمام وليس الفضول ليس من الأدب إن يتطفل شخص ثالث بالإجابة على سؤال غير موجه له وتجنب التأنيث وعامل الناس بمثل ما تتمنى ان يعاملوك به.
- 8- تجاوز في حديثك بعض الكلمات المكررة مثل (طبعاً، يعني، نعم... الخ) او القيام ببعض الحركات مثل اللعب في سلسله المفاتيح إمام وجه المتحدث او طقطقة الأصابع.. الخ)
- 9- لا تقل في وصف بعض الأشخاص (تحفه، عظيم) لان كلمه تحفه تقولها عندما تتحدث عن التحف والأشياء الثمينة، إما كلمه عظيم فلا تقلها عندما يرد موضوع لايتعلق بالعظماء.

- 10- لا تقل (كلمه (بشرقي) بقصد تأكيد حقيقة على أمر ما بل قل صدقني ولأتقسم بالإيمان والأنبياء والرسل واعتد ان تكون صادقا مع نفسك فيصدقك الناس دون الاستعانة بشفيع.
- 11- إذا كان لديك بعض الضيوف احرص على إن يكونوا هم اللامعون في الجلسة لا أنت ولا تقل إلى مسؤول عندما توجه إليه سؤال (أنت) بل قل (السيد ... الأستاذ .. حضرتك... الخ) .
- 12- تجنب الحديث في موضوع تجهله او غير متعمق او مختص فيه وتجنب المغالاة ولا تتحدث في حالات المرض والوفاة والنجاحات الشخصية.
- 13- لا تتحدث عن شخصيات غير معروفه من قبل الحاضرين ولا تنتظر باستمرار إلى الساعة في يدك.

قواعد التكلم الناجح في الاجتماع

أن توطيد العلاقة والمشاركة الوجدانية هو العامل الأكثر أهمية في التكلم الناجح بالاجتماعات المختلفة هذا العامل الذي يعد المفتاح المركزي الذي يعزز ثقة المستمعين بالمتكلم أضافه إلى ما يتمتع به المتحدث من لباقة ومعرفة بموضوع حديثه.

ويمكن إيجاز القواعد الخاصة بالتكلم الناجح في الاجتماعات بالاتي:

- 1- **معرفة المستمعين:** ان المستمعين سريعو الإدراك لقابليات المتكلم ووضع ثقتهم فيه وسرعان مايتأثرون بما يبديه من اهتمام بهم كمجموع وأخذه لمستواهم العقلي والثقافي بنظر الاعتبار مسبقا ومراعاته لما قد يهمهم سماعه من المواضيع.
- 2- **التطلع بوجوه المستمعين:** إن الاتصالات الشخصية الناجحة لا تتطلب استعمال الأوتار الصوتية فحسب بل كذلك الاستعمال العفوي لتعبيرات الوجه وخاصة العينين أن الشعور بالارتباك أمر طبيعي من جانب المتكلم غير المجرب وقد يحمله هذا على تحاشي النظر في وجوه مستمعيه لكن عليه إن يدرك إن تركيز نظرة في نقطه معينه على الجدار مثلا أو في أرضيه الغرفة او في إحدى وسائل الإيضاح قد يضعف تجاوبه وتعاطف مع مستمعيه الى درجة كبيرة.
- من المستحسن أن يحاول المتكلم النظر بضع ثواني في وجه مألوف لديه بين وجوه الحاضرين متخذا من نقطه انطلاق للنظر في وجوه الآخرين.
- 3- **الوقوف:** إن أحسن وضع للجسم هو الوقوف باعتدال واليدين على الجانبين والقدمان متباعدتان قليلا ينبغي إن يقف المتكلم في المكان الذي يراه جميع المستمعين وان لا يختفي خلف منصة عاليه لان يفقده التماس مع مستمعيه وان يتحرك حسب تطوير الحديث ويتجنب الحركة ذهابا وإيابا عند إلقاء كلمته.
- 4- **إيماءات المتكلم:** يستمتع المستمعون بالإيماءات العفوية غير المتكلفة لكنهم يمقتون إيماءات الذراعين الاليه المصطنعة أن استعمال الإيماءات بقلة فكرة جيدة شرط ان تستخدم عند الحاجة وإذا تطلبت طبيعة الكلام ذلك.

5- **التكلف والعادات:** يجب الابتعاد عن التكلف في الكلام وفي التصرف لان ذلك سيكون مصدر لسخط وإزعاج المستمعين فمثلا اللعب بقطع الطباشير أو قطع النقود في الجيوب أو رفع ووضع النظارات كثير أو تكرار عبارات دارجة كثيرة.. الخ كلها عادات شخصية تصرف انتباه المستمعين تدريجيا وتضعف تجاوب المستمعين مع المتكلم ليس من السهل التخلص من عادات اكتسبت خلال سنين عديدة إلا إن على المتكلم إدراكها وبذل جهده لتركها.

6- **روح الدعابة:** من الضروري أحيانا لتخفيف من عبء الحديث أو الكلمة بإلقاء بعض النكات شرط ان تكون مقبولة وفي محلها لكن بعض الكلمات قد تكون سلاحا ذا حدين فهي من جهة قد تثير عاصفة من الضحك بين المستمعين لكن هذا لا يعني إن المستمعين ينظرون لذلك بارتياح دائما وللدعابة فائدتها إذا جاءت في الوقت والموقع المناسبين إلا انه يجب عدم استغلال المناسبة لمجرد ممارسة قدرة المتكلم على إلقاء النكات وإضحاك المستمعين.

7- **استخدام الصوت** على المتكلم إن يبذل جهده لجعل حديثه مسموعا ومفهوما من خلال النقاط التالية:

أ- **جهاز الصوت:** إن المطلب الأول للمتكلم هو إن يكون صوته واضحا لدرجه يصل فيها الى المستمعين في نهاية القاعة وان يكون رفع الصوت أو خفضه حسب الضرورة.

ب- **سرعة الكلام:** من المستحسن الكلام بسرعة اقل مما هي عليه في المحادثات الاعتيادية خاصة في بداية الحديث حيث سرعان ما يألف المستمعون تعابير المتكلم الشخصية ويفضل دائما البدء بالكلام ببط و على مهل ثم رفع الصوت وزيادة سرعه الكلام عند وصول الموضوع الى ذروته.

ت- **نبرة الصوت** يجب على المتكلم اذي يرغب تجنب إزعاج مستمعيه إن يحافظ على نبرة صوته بين الواطئة والمتوسطة وان يحتفظ بالشدة العالية عندما يرغب بالتأثير في مشاعر المستمعين عند الضرورة وكما وجد ذلك مناسبا.

ث- **النطق:** للنطق السليم أهمية خاصة قد يحكم جمهور المستمعين على المتكلم بأنه مهمل لا يؤمن بأهمية رسالته لدرجة لا يرى ما يبزر عرضها بصورة واضحة ومميزة فالمستمعون الذين يعاملون بهذه الطريقة سرعان ما يكون رد فعلهم سلبياً.

الفصل الحادي عشر

بروتوكول المؤتمرات والاجتماعات

اولاً: مفهوم بروتوكول المؤتمرات والاجتماعات وال (congress)

توصل المهتمون بالأدب الدبلوماسي إلى انتهاج سبل ومسالك عدة منها ما تجلى في الدعوات والزيارات وأخر تمحور في الاجتماعات والمؤتمرات بهدف الكشف عن تموجات الواقع وتحديد تفاصيله وصولاً إلى تأمين روح الحوار والمناقشة الهادفة بين المعنيين وتشخيص حاله التفاعل بين إطاره وعلى هذا الأساس لم تتوقف حدود التفاعل الدبلوماسي عند حدود الدعوة والمصافحة والتقديم والتعارف بقدر ما كانت جذورها تمتد إلى أعماق النفوس وكشف الأغذية ومن ثم الولوج إلى الدوافع الدبلوماسية لصانعي القرار السياسي من هنا استوجب الأمر الحديث عن الاجتماعات والمؤتمرات في حدود الرؤية الفكرية لعدة من الباحثين وعلى النحو الذي اظهر جانب من الفواصل بين هذين المصطلحين على الرغم من إن البعض استخدمهما بصورة مترادفة.

إذ أشار (marston) إلى إن المؤتمرات هي نوع من الاجتماعات تتخذ شكل الدعوات المفتوحة لمن يرغب المشاركة فيها وعلى النحو الذي يسهم في شرح سياسة جديدة او موقف معين.

-بينما ينظر كل من (Fan chille & Dunn) إلى إن المؤتمرات يشارك فيها رؤساء الدول وتهتم بالاستقرار وتعالج قضايا اقتصادية واجتماعية وان الحلول التي تقدمها لا تحقق النتائج المطلوبة.

بناء على ما سبق يمكن القول بان مفهوم الاجتماعات والمؤتمرات

هو اجتماع تعقده الأطراف المعنية لغرض الوصول الى اتفاق حول قضية معينة، والاجتماعات قد تكون (رسمية) لمناقشة موضوعات محددة (كاجتماعات مجالس الإدارة، واجتماعات الجمعيات العمومية، للشركات والمؤسسات المختلفة) وقد تكون الاجتماعات (غير رسمية) كالاتحاد في (ندوة ثقافية او محاضرة علمية، والاجتماعات التي تعقد في الحفلات والمناسبات السعيدة والأعياد).

-اما مفهوم الكونغرس (congress):

هو عبارة عن أعلى مصدر للتشريع في النظام السياسي الأمريكي واهم مؤسسه دستورية، ومن وظائفها (تعيين كبار الموظفين والقضاة، ووضع القوانين الخاصة بالضرائب، يحق لهم تعديل الدستور)

تطور الكونغرس (congress) الأمريكي عام (1787) وأصبح يتكون من مجلسين هما:

1-مجلس الشيوخ الأمريكي: يتكون من 100 شيخ (شيخان من كل ولاية يخدم لمدة 6 سنوات ويتم تعيين الأعضاء من قبل حاكم الولاية) رئيس مجلس الشيوخ هو رئيس الولايات المتحدة.

2-مجلس النواب الأمريكي: يتكون من (435) عضوا موزعين على جميع الولايات الأمريكية حسب عدد السكان ويعتبر هذا مجلس للشعب ويخدم كل عضو لمدة (سنتين).

ثانياً: أهمية الاجتماعات

يمكن القول بان سلسلة الاجتماعات تمثل مدخلا مهما الى المؤتمرات اي ان العامل المحرك للمؤتمرات هو عقد الاجتماعات علما ان هذه الاجتماعات تتباين من حيث دوريتها والشكليات التي تغطيها وصولا الى مستوى الشخصيات المشاركة فيها وطبيعة الموضوعات المتداولة فيها فالمؤتمر اعم واشمل من الاجتماع لأنه ينطوي على سلسلة من الاجتماعات المتواصلة.

ويمكن توضيح أهمية الاجتماعات من خلال:

- 1- تساعد على التعرف على وجهات النظر المختلفة.
- 2- تشجيع الأفراد على الإدلاء بآرائهم المتنوعة والمختلفة.
- 3- يعبر كل شخص عن رأيه بصراحة تامة.
- 4- الاجتماعات مظهر من مظاهر الديمقراطية والعمل الجماعي.
- 5- القرارات تتخذ عن طريق الجماعة تكون عبارة محصلة خبرات وثقافات عديدة متنوعة.
- 6- القرارات التي تتخذ عن طريق الاجتماعات تتصف بالعدالة وعدم التحيز.

ثالثاً: أنواع الاجتماعات

1- اجتماعات من حيث المستوى وتشمل:

- أ- اجتماعات على المستوى العالمي.
- أ- اجتماعات على مستوى الإقليمي.
- ب- اجتماعات على مستوى الدولة.
- ت- اجتماعات على مستوى المؤسسات والهيئات والمنشآت والشركات.

2- اجتماعات من حيث الزمن وتشمل:

- أ- اجتماعات دورية
- ب- اجتماعات غير دورية طارئة

رابعاً: صفات المؤتمرات

تتميز المؤتمرات بصفات عديدة منها:

- 1- الاستقلال: اي استقلال المؤتمرات عما سبقه او ما سيليه من حيث النظام الداخلي وطبيعته العمل.
- 2- اختيار اللغة المناسبة المستخدمة: في المؤتمرات فقد تكون احدى اللغات العالمية او جميعها او لغات الأمم المتحدة بما فيها اللغة العربية.
- 3- انفرادية الرأي: ويعني ذلك ان ممثل كل دولة مسؤول عن تنفيذ سياسية حكومته ووجهة نظرها.
- 4- تحديد الاختصاصات: إي إن الاجتماعات تعقدها اللجان قبل انعقاد المؤتمر للتحضير وتحديد الاختصاص ووضع جدول الأعمال الذي يجب أن ينسجم وأغراض المؤتمر المرسومة له عندما تم الاتفاق على عقده.

خامسا: مراسم تنظيم موائد الاجتماعات

1- **الاجتماعات الثنائية:** وهي الاجتماعات التي تعقد بين وفدين لبحث موضوع او موضوعات تهم الطرفين كالاجتماعات التي تعقد بين وفدي دولتين او بين وفد يمثل المنظمة الدولية ووفد دولة عضو في المنظمة، وان المؤتمر ين جلسون على مائدة واحدة مستطيلة الشكل ويراعي في ذلك:

- يجلس أعضاء كل وفد على أحد جانبي المائدة.

- يكون عدد المقاعد في الجانبين متساويا.

- يجلس رئيسا الوفدين في منصف كل جانب ويتميز مقعدهما اما بلون خاص او بمسند مرتفع

- يجلس أمناء السر في أطراف المائدة.

- يوضع امام كل عضو ما يحتاج اليه من أدوات الكتابة وتوفير الكمية اللازمة من مياه الشرب وتقديم القهوة او

الشاي إلى رئيس وأعضاء الوفدين بين الحين وأخر.

2- **الاجتماعات الثنائية التي يحضرها وسيط دولي:** في هذه الحالة يجلس الوسيط الدولي في رأس المائدة مكان أمير السر ويجلس كل من رئيس الوفدين بالقرب منه ويتبع كل منهما الوفدين بالتسلسل التنازلي.

سادسا: أصول عقد المؤتمرات:

1- إن الدعوة لعقد المؤتمر من جانب دولة او منظمة تتطلب إبداء الأسباب الموجبة والفوائد المتوخاة من عقده ومحاولة إقناع الدول المعنية وترغيبها وليس من سبيل غير ذلك اذ لا يمكن إرغام الدول على حضور المؤتمرات المقترحة، ومن بين المشاكل التي تجابه اقتراح عقد المؤتمر مشكلة مكانه وزمانه فقد لا يكون من مصلحه دولة او أكثر حضور مؤتمر في ظرف خاص تكفنه الملبسات السياسية ا وان يكون مكان انعقاده غير ملائم لسبب او لأخر.

2- في حاله قبول اقتراح عقد المؤتمر من قبل عدد مناسب من الدول او اتفاقها على المدة المقترحة وعلى مكان وزمان انعقاده يصار في اغلب الأحيان إلى تأليف لجان تحضيرية تعكف على وضع أسس العمل وطريقته وجدول أعماله واللغة او اللغات التي ستستعمل فيه وتلي مرحلة التحضير للمؤتمر مرحلة اختيار الوفد المفاوض فتعمد كل دولة مشاركة الى تعيين رئيس وأعضاء وفدا وإعداد الدراسات والتوصيات والاقتراحات وترسم استراتيجية العمل مسبقا والاتفاق على الموقف الملائم إزاء كل قضية او احتمال يمكن ان يجابه به الوفد.

3- قد تجد بعض الدول فائدة المشاركة الفعلية في المؤتمر الا أنها لا تقر أهدافه او انها تخشى الالتزام بمقرراته فتكتفي بإرسال مراقب عنها ومن المعلوم ان لا يحق للمراقب التصويت ولكن يجوز له المشاركة في المناقشات العامة.

الفصل الثاني عشر

أولاً: تنظيم المؤتمرات والاجتماعات

عندما يقضي الأمر دراسة موضوع مشترك عندئذ يستوجب الحال عقد اجتماع او مؤتمر لمناقشه ذلك الموضوع على بساط البحث وبما يمكن الطرفين من تبادل الآراء والمناقشة وعلى النحو الذي يدفع المتفاوضين إلى تحقيق المزيد من المكاسب لبلاده وإقضاء الالتزامات وتقليل الخسائر او لتخفيف من وطائنها.

ثانياً: إشكال عقد المؤتمرات

تحدد إشكال عقد المؤتمرات تبعاً لطبيعة المؤتمر وعدد المؤتمرين وشكل قاعه الاجتماع

- أ- المؤتمرات المتعددة الأطراف: الرؤساء في الوسط وأمناء السر في صدر المائدة.
- ب- المؤتمرات المتعددة الأطراف والوفود: الرؤساء في الوسط وأمناء السر بجانب الرئيس والوفود على الجانبين.

ثالثاً: ترتيب المدعويين على الموائد

مكان الشرف على المائدة سواء أكانت مستطيلة او مستديرة او على شكل حذوه حصان يكون في المنتصف بجانب المائدة الذي يواجه الباب الرئيسي للغرف الذي يواجه النوافذ إذا كان الباب الرئيسي على جانب، وتوزيع الأمكنة على يمين وعلى يسار مكان الشرف بان يترتب المدعون في كشف حسب أسبقياتهم ويعطون أرقاماً توزع على المائدة.

رابعاً: إجراءات الاجتماعات الرسمية

التهيؤ للاجتماع يتطلب تحديد موعد ومكان فضلاً عن إعداد جدول أعمال وبيان صلاحية القاعة وتحضير الأوراق والملفات والمستندات المتعلقة بالاجتماعات.

1- يتجلى دور الرئيس في الاجتماع من خلال إعلان بدا الاجتماع وإدارة النقاشات والرد على كافة المكالمات وقراءة القرارات والتأكد من الموضوعات المدرجة في جدول الأعمال التي سيتم مناقشتها.

2- اما دور السكرتير يتمثل ب

- تسجيل الحضور والغياب والمعتذرين عن الحضور.
- قراءة محضر الاجتماع الحالي.
- ان يكون يقضا ويمثل المساعد الأيمن لرئيسه.
- ترتيب المدعويين حسب الأسبقية.

خامساً: واجبات إدارة المراسم في تهيئة اللجان التحضيرية لعقد مؤتمرها ويندرج تحت ذلك.

- أ- استقبال الوفود: يتطلب ذلك حجز أماكن للوفود ويفضل إن يكون رئيس الوفد وجماعته ضمن طابق واحد اخذين بنظر الاعتبار تخصيص جناح له.

- كما يلزم ذلك تخصيص سيارات لنقل الوفود إذ يخصص للرئيس والمرافق سيارة، إما بالنسبة للأعضاء تخصص سيارة لكل عضو ين او شخصيين ويثبت اسم الوفد في مقدمة السيارة.
- اما من ناحية الأسبقية في المؤتمرات فتحدد استنادا الى الترتيب الأبجدي لأسماء الدول المشاركة وبلغه المؤتمر الرسمية.
- ب- **انعقاد المؤتمر:** ويتطلب الوقوف على حسن تنفيذ البرامج الإقامة تامين الزيارات الرسمية لرؤساء الوفود بما في ذلك زيارة سفير بلادهم المعتمد، فضلا عن الحفلات والدعوات والزيارات مع تأشير ساعات للتجوال الحر وزيارة المواقع الأثرية مقترنا ذلك ببيان مناخ البلد المضيف وأسعار صرف العملات.
- **إما دور السكرتير** بعد انتهاء بعد انتهاء الاجتماع فيتلخص في إعادة القائمة إلى وضعها الطبيعي والبدا بتسجيل محضر الاجتماع لكونه لازال عالقا في ذهنه.

سادساً: التفاوض

هو احد صور التفاعلات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات والشعوب وهي وسيلة لحل الصراعات بين طرفين او اكثر ، ويمكن ان يعرف التفاوض على انه عبارة عن محادثات بين عدة أطراف أساسها وجود تناقضات ومبتغاها بناء علاقات لتامين مصالح مشتركة سعيا للوصول إلى اتفاقات مما تقدم **يؤشر لنا ان التفاوض يتطلب الإحاطة بمجموعة من المفاهيم تتمثل ب (الحوار، الجدل، الدبلوماسية ، المساومة) .**

- **فالحوار:** يعني تبادل الحديث عن طريق السؤال والجواب
- **الجدال:** فيعني في اللغة جدلت الحبل اي أحكمت والجدال هو محاولة إفساد رأي الطرف الآخر عن طريق تقديم الحجة وهي وسيلة لحسم النزاعات بين الأطراف.
- **الدبلوماسية:** عرفت بفن إدارة العلاقات الخارجية عن طريق المفاوضات.
- **المساومة:** فالأمر يتطلب تأشير أوجه الاختلاف بينها وبين التفاوض على وفق السياق الاتي: -

ت	التفاوض	المساومة
1	عملية عقلية تتطلب درجة عالية من توافر القدرات الإقناعية والإدراكية	عملية نفعية بحته
2	يقوم على مبدأ كاسب كاسب، فائز، غالب غالب	تقوم على مبدأ فائز خاسر غالب مغلوب، منتصر مهزوم
3	يؤشر حالات التعاون البناء بهدف إقرار مصالح وتامين مشتركات	تركز على التنافس
4	توجد اهتمامات مشتركة بين أطراف التفاوض	الاهتمامات متعارضة إلى حد التناقض
5	اقل قيمة واحتراما	يركز على عامل القوة
6	يبني على اشتراط	
7	يقام على الحوار والمناقشة الهادفة	
8	ينطلق من أهمية العلاقات وأهمية ديمومتها	لاتعتبر أهمية للعلاقات

ان اختيار المساومة او التفاوض يتوقف على جملة عوامل منها

- 1- نوع العلاقة بين أطراف التفاوض ومدى الحرص على استمرارها.
- 2- المدخل الذي يعتمد عليه كل مفاوض.
- 3- طبيعة الموقف الذي يواجهه المتفاوضون علما ان هذه المواقف تتخذ أشكال فهناك المواقف المتغيرة ومواقف متأزمة والمواقف المتفاقمة ولكل نوع من هذه الأنواع آليات لاحتوائه وكيفية التعامل معه. مما تقدم يدفعنا إلى تأشير عوامل مساهمه والمعيقة في التفاوض.

عوامل مساهمه في التفاوض	العوامل المعيقة لعملية التفاوض
إعداد جيد للمفاوضات	عدم وجود تكافؤ نسبي بين أطراف التفاوض
وجود الرغبة لدى أطراف التفاوض	ردود أفعال متباينة لدى أطراف التفاوض.
الاستعداد لقبول اي اختلافات	تنوع المواقف وتعددتها إلى حد التعارض
الاستعداد لما هو غير متوقع	-----
العناية بصياغة الاتفاقيات	-----

3-: استراتيجيات التفاوضية

ويقصد بالاستراتيجيات التفاوضية بأنها خطط مرشدة للقرارات والتصرفات التي يعتمد عليها المفاوضون أثناء المبررات التفاوضية.

وعلى ما تقدم فقد طرح الكتاب عدة تصنيفات لهذا الاستراتيجيات وعلى وفق السياق الاتي:

- 1- الاستراتيجية الدفاعية.
- 2- الاستراتيجية الهجومية.
- 3- استراتيجية المصلحة المشتركة.
- 4- استراتيجية الصراع.

الفصل الثالث عشر

أولاً: الإرشادات في كتابه محاضر الاجتماعات

أ- العناصر الضرورية في كتابه محاضر الاجتماعات

- التقيد بالأهداف: المحددة مسبقاً في جدول الأعمال.
- الدقة: في سرد الحقائق والتعبير وان المبالغة والإفراط في بعض البيانات والحقائق تدل على عدم الدقة
- الاختصار: يجب إن يزود القارئ بالمعلومات بأقصر طريقه ممكنه دون المساس بالدقة والوضوح.
- الوضوح: يجب إن تكون المعلومات واضحة وبعيده عن الإبهام.
- الترابط: يجب استبعاد إيه كلمه او جملة او فكره لا علاقة لها بالموضوع.
- التكامل: يجب ان تكون كل ورقه متكاملة من جميع النواحي ولا تتطلب ايه إيضاحات وإضافات من قبل الشخص الذي كتبت له.
- الجمل: يجب ان تكون الجمل المكتوبة عاده اقصر من الجملة الكلامية إلا إن الجملة الطويلة إذا جاءت سليمة التركيب كان لها وقع جميل وأضفت على الأسلوب متانة في الإنشاء.
- الأسلوب الإنشائي: يقتضي على السكرتير أولاً إن يدرّب نفسه على التعبير ببساطه ووضوح وإيجاز وان يحاول تنمية أسلوبه الإنشائي حتى يزداد متانة.
- محاضر الاجتماعات الترقيم.

ب- بعض الأخطاء اللغوية الشائعة في كتابه محاضر الاجتماعات

- اعتذر عن الحضور: الصواب (اعتذر عن عدم الحضور)
 - الفعل كلفت: الصواب: (كلف) كلفت الموظف بعمل الواجب والصحيح كلف المدير الموظف بكتابه التقرير.
 - التاء المربوطة (ة -): وهي خاصة بالأسماء فقط ولأتكون في الأفعال ولا في الحروف.
 - توافر: الصواب (توافرت): سوف أنفذ مشروعى إذا توافرت لدي الإمكانيات.
 - أبحاث: الصواب (بحوث): لقد أجريت عدد من البحوث.
- سؤال/ هناك بعض لعبارات التي يفضل استخدامها في موضوع المراسلات والرد على التساؤلات الصادرة من جهات اخرى.
- م/ استحضار مجموعة من العبارات التي تمثل الإجابات الصحيحة

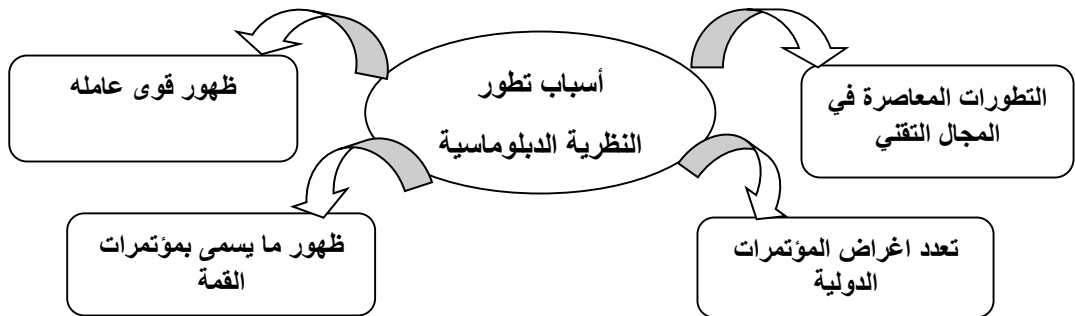
العبارات التي يفضل تجنبها	العبارات التي يفضل استخدامها
هلو من حضرتك	أهلا وسهلا
لم يحضر بعد	حاليا غير موجود
انه في إجازة	انه على سفر
انتظر حتى احضر ورقه وقلم	لحظة من فضلك.
ليس هذا من اختصاصي	يؤسفني لا يمكنني من تنفيذ طلبك
ارفع صوتك أنني لا أستطيع سماعك	أسف أنني لا اسمعك جيدا

الفصل الرابع عشر

أولاً: مفهوم الدبلوماسية: إن أصل كلمة الدبلوماسية مأخوذ من الكلمة الإغريقية دبلوم (Diploma) ومعناه يطبق أو يطوي وكلمه (دبلوما) تطلق على نوع من أنواع الوثائق الرسمية الصادرة من رئيس الدولة والتي تمنح من تمتع بها امتياز خاص وسميت هذه الوثائق دبلوما لأنها تسلم مطوية أو مطبقة وتستخدم الدبلوماسية لأغراض متنوعة منها :

- المهنة التي يمارسها الدبلوماسيين.
- الهيئة التي تتولى تصديق الشؤون الخارجية
- مرادفة للسياسة الخارجية لدولة ما.
- ويقصد بالدبلوماسية هي إدارة العلاقات الدولية عن طريق التفاوض والأسلوب التي تنظم وتوجه به هذه العلاقات بوساطة السفراء والمبعوثين وعمل الدبلوماسي وفنه.
- وهذا يفسر لنا ان الدبلوماسية تحمل معاني متعددة منها هي (علم، فن، تاريخه، وقانون، مهنة، ومؤسسة)
- علم: لأنها تعتمد على المعرفة.
- فن: لأنها توصف بالمهارات.
- ذوق: لأنها يشترط توفر خصال اللطف والرقّة والتسامح والذوق الرفيع وهدوء المزاج.
- تاريخ: للدبلوماسية سجل حافل بالنشاطات.
- قانون: القانون الدبلوماسي فرع من القانون الدولي.
- المهنة: تمارس من قبل الأشخاص في المجال الدبلوماسي.
- المؤسسة: هناك عدة هيئات ومؤسسات تتولى الأنشطة الدبلوماسية مثل البعثات الدائمة والبعثات الخاصة.

بناء عليه يمكن القول بان الدبلوماسية هي علم وفن ادارة العلاقات الدولية عن طريق المفاوضات الدبلوماسية علم: لأنها لان فيها مقومات العلوم ذات العلاقة الوثيقة بالسلوك البشري وتتفاعل مع الآراء السياسية وتخضع للتطور وتهدف الى خدمة الإنسان وخلق الظروف والأسباب المؤدية إلى دعم الأمن الدولي وفض النزاعات بين الشعوب والجماعات بالطرائق السلمية، والدبلوماسية فن: لأنها تتطلب مهارة ودقة واسعة الأفق) والشكل التالي يبين كل من أسباب تطور النظرية الدبلوماسية.



الشكل يبين أسباب تطور النظرية الدبلوماسية

آداب التصرف الاجتماعي للدبلوماسيين

- 1- احترام العادات والتقاليد للبلد المضيف.
- 2- عدم التدخل بالشؤون الداخلية.
- 3- عدم قبول الهدايا.
- 4- الالتزام بقواعد الأسبقية.
- 5- مراعاة أصول المجاملات.
- 6- التقييد بنظام المائدة.
- 7- الاهتمام بالمظهر اللائق بدون مبالغة.

عند وصول الدبلوماسي الى مقر عمله الجديد يجب عليه اصطحاب:

- 1- الملابس الرسمية.
- 2- بطاقة الزيارة.
- 3- معلومات كاملة عن جغرافية البلد المضيف.
- 4- استحصال تأشيرة الدخول والمرور.
- 5- يقوم رئيس البعثة الدبلوماسية بعد تقديم أوراقه بزيارة زملائه من رؤساء البعثات الدبلوماسية
- 6- لا يحق للدبلوماسي حضور الحفلات أو إقامة الحفلات إلا بعد تقديم أوراق اعتماده إلى عميد السلك الدبلوماسي يتم اختياره من بين أقدم رؤساء البعثات الدبلوماسية.

ثانيا: البعثات الدبلوماسية

ويقصد بها مجموعة من الممثلين الدبلوماسيين ترسلهم دولة ذات سيادة إلى إحدى المنظمات الدولية أو الإقليمية بغرض تمثيلها لدى دولة أخرى.

أ- أنواع البعثات الدبلوماسية

1- البعثات الدبلوماسية الدائمة وتشمل:

- **السفارة:** وهي أهم بعثة دبلوماسية وأعلاها مرتبة ويرأسها عادة سفير معتمد كما يجوز إن يرأسها قائم بالإعمال أصيل أو نيابة، ويتباين عدد أعضاء السفارة من دولة إلى أخرى وقد يصل إلى (500) عضو وتتخذ السفارات مقرا لها في عاصمة الدولة المعتمدة لها أو في أي مدن أخرى وبموجب الاتفاق.
- **السفارات البابوية:** يرأسها السفير البابوي والذي يقوم بنفس مهام السفير العادي وقد برزت فكرة السفارات البابوية في الدول الكاثوليكية.

- **المفوضيات:** تأتي بعد السفارات ويرأسها وزير مفوض او قائم بالإعمال، ويتمتع الوزير المفوض بنفس صلاحيات السفير وإنما تعد مرتبة ادني من حيث الأسبقية فقط.
 - **المفوضات السامية:** ظهرت بعد الحرب العالمية الأولى في الدول التي تخضع لنظام الانتداب ويرأس المندوبات المندوب السامي.
 - **الوكالات التابعة للأمم المتحدة:** كمنظمة اليونسكو، واليونسيف وما الى ذلك.
 - **البعثات الموفدة الى منظمة الأمم المتحدة او المنظمات القارية والإقليمية:** يرأس هذه البعثات موظفون دبلوماسيون او فنيون ليس لهم رتبة دبلوماسية، وإنما يتمتعون ببعض الحصانات والامتيازات المتفق عليها بين الدول المعتمدة والمنظمة المعنية او المقررة في الاتفاقات.
- 2- **البعثات الدبلوماسية المؤقتة (الظرفية، الطارئة)**

تشكل استجابة لظرف معين او حالة خاصة وبمجرد انتهاء مبررات وجودها يتم إلغائها أو حلها وقد يتولها رئيس الحكومة او وزير خارجية وما إلى ذلك وتعالج حالات او مهمات محددة كتقديم التهاني بمناسبة التنصيب او تقديم التعازي وما إلى ذلك.

ب- مركزا لبعثات الدبلوماسية

تقع هذه البعثة في عاصمة الدولة المعتمدة ولم يجر العرف على إحداث فروع لها في المدن الأخرى

ت- : اجهزة البعثات الدبلوماسية

الإدارة الدبلوماسية وهي الإدارة الرئيسية في البعثة ويرأسها تحت إشراف السفير إما المستشار في حال وجوده او السكرتير الأول، وتتولى دراسة ومعالجة الشؤون السياسية المحلية والإشراف على أعمال البعثة وموظفيها وتنسيق العمل بين مختلف إدارتها.

- 1- إدارة الملحق العسكري والبحري.
- 2- إدارة الملحق التجاري.
- 3- إدارة الملحق الصحفي او الثقافي.
- 4- الإدارة القنصلية.
- 5- إدارة الشؤون الإدارية والمالية.
- 6- ديوان المراسلات والمحفوظات.
- 7- شعبه الرموز او الشفرة.

ث- مهمات البعثات الدبلوماسية

- 1- تمثيل الدولة الموفدة لدى الدولة المعتمد لديها في جميع المناسبات.
- 2- حماية مصالح ورعاية الدولة المعتمدة لدى الدولة المضيفة.
- 3- المعترف بها في القانون الدولي.
- 4- التفاوض مع حكومة الدولة المعتمد لديها.
- 5- الإحاطة بكافة الوسائل المشروعة بأحوال الدولة المعتمد لديها.
- 6- توثيق العلاقات الودية وتنمية ودعم العلاقات الاقتصادية والاجتماعية.

د- موظفو البعثات الدبلوماسية

- 1- **رئيس البعثة:** وهو الشخص المكلف من قبل الدولة الموفدة للعمل بهذه الصفة سواء كان سفير او وزيرا مفوضا ام قائما بالاعمال أصيلا او بالنيابة.
- 2- **أعضاء الهيئة الدبلوماسية:** وهم أعضاء البعثة الذين لهم صفة دبلوماسية وتشمل الوزراء المستشارين والسكرتيرين (الاول والثاني) والملحقين الوزراء الدبلوماسيين والملحقين الفنيين على اختلاف اختصاصاتهم.
- 3- **أعضاء الهيئة الإدارية والفنية:** وهم أعضاء هيئة البعثة المستخدمون في دوائرها الإدارية والفنية سواء كانوا من جنسية الدولة الموفدة او من جنسية الدولة المعتمدة او من جنسية دولة ثالثة ويدخل في نطاق هذه الفئة سائقي السيارات الدبلوماسية.
- 4- **الخدم المختصين:** وهو الأشخاص العاملون في الخدمة المنزلية لدى أعضاء البعثة سواء كانوا من جنسية الدولة الموفد هاو من جنسية الدولة المعتمدة او من جنسية دولة ثالثة.

ثالثاً: حاملو الحقيبة الدبلوماسية:

هم موظفين يعملون لدى وزارة الخارجية وتكون مهمتهم أشبه بمهمة المراسل وقد اكتسبوا الجواز الدبلوماسي وتتمحور مهمتهم في الاتصال المباشر بين الحكومة والبعثة الدبلوماسية في الخارج، إذا أنهم يتولون نقل المعلومات المهمة والتي تتسم بالكتمان ويصنف حاملو الحقيبة الدبلوماسية إلى:

- 1- **حاملو الحقيبة الدائمين:** يمثلون فئة خاصة تتمتع باختصاصات خاصة ويرتدون لباسا خاصا ويحملون إشارة تميزهم عن غيرهم.
- 2- **حاملو الحقيبة المؤقتين:** فهم فئة من الموظفين المدنيين او عسكريين ينتمون الى ادارات مختلفة في الوزارة الخارجية ويكلفون بشكل استثنائي في اقبال المراسلات الدبلوماسية او الرسمية.

رابعاً: مهمات او واجبات رئيس البعثة الدبلوماسية

- 1- رفع العلم وتعليق شعار البعثة الدبلوماسية.
- 2- الحفاظ على المخبرات وتعذر إمكانية الوصول إليها الا بإذن خاص.
- 3- توزيع العاملين وتحدد ساعات العمل.
- 4- بث روح الطاعة والنظام والمجاملة.
- 5- تقديم معلومات مكتوبة عن كل عضو من أعضاء البعثة الدبلوماسية مع ملاحظة المستحقين للترقية منهم.
- 6- عميد السلك الدبلوماسي يتم اختياره من بين أقدم رؤساء البعثات الدبلوماسية

(مفهوم الدبلوماسي: هو الشخص الذي يمارس الدبلوماسية كمهنة رسمية سواء بصفة دائمة بحكم مركزه او وظيفته او بصفة مؤقتة بحكم تكليفه بمهمة خاصة مما يدخل في نطاق الأعمال الدبلوماسية)

خامساً: واهم الصفات التي لا بد من توافرها في اي دبلوماسي هي:

- أ- **الثقافة:** تعتبر الأداة الرئيسية التي يجب ان يتسلح بها الدبلوماسي في تأدية مهمته بصورة ناجحة ولا بد له بالإضافة إلى ما حصل عليه خلال دراسته الجامعية من معلومات، أن يتزود بثقافة عامه يواصل تنميتها بالدراسة المستمرة والتتبع وان يكون ملماً بصوره خاصة بشؤون وطنه وشؤون البلد الذي يعمل فيه وان يجيد إحدى اللغات الأجنبية او على الأقل لغة واحدة.
- ب- **الشخصية:** يتميز كل فرد بصفات شخصية وطابع خاص في تكوينه الجسمي والذهني والصفات الرئيسية التي يفترض توافرها في الدبلوماسي تتلخص في الاعتدال في الانفعالات والتحكم في المشاكل التي تواجهه بذكاء وموضوعية والقدرة على مقاومه المغريات وعليه ان يكون بعيد النظر دقيقاً في أعماله وأقواله ويحرص على كرامة وطنه وكرامته الشخصية ولا يفقد سيطرته على نفسه في الأزمات يثق في نفسه ويفرض احترامه على الآخرين.
- ت- **النزاهة:** توفر الدول لممثليها الدبلوماسيين رواتب ومخصصات تكفي لمعيشتهم في المستوى مناسب ولظهورهم بالمظهر اللائق وتحدد المخصصات عادة حسب مستويات المعيشة في الأقطار التي يعملون فيها ، وعلى الدبلوماسي ان يحصر نفقاته في نطاق ما يتقاضاه فلا يتورط في الديون او يعمد الى وسائل غير مشروعة في الكسب تكون نتيجته سلبية وتسيء إساءة بالغه ليس الى سمعته فقط وانما الى سمعه بلاده وأمتة ايضاً، ومن جهة أخرى فلا يجوز للدبلوماسي ان يقتر على نفسه بقصد التوفير الزائد منتهزا فرصة تقاضاه مخصصات عالية فيسكن في مناطق غير محترمه او في دور غير لائقة ا وان يكون مهلهلا في ملابسه منقطع الصلة بشخصيات البلد الذي يعمل فيه وبزملائه الدبلوماسيين تهربا من نفقات الضيافة وتبادل الدعوات .

الفصل الخامس عشر

أولاً: اللغة الدبلوماسية

بشأن التطور التاريخي للغة الدبلوماسية فقد يتضح لنا ان في القرن السابع عشر الميلادي شهد ظهور اللغة اللاتينية التي استخدمت في المؤتمرات الدولية ثم ظهرت اللغة الفرنسية كمنافس لها.

وهذا ما اشارت إليه المادة (12) من اتفاقية فينا المنعقدة عام (1815) والتي أكدت على أهمية استعمال اللغة الفرنسية ومع بداية القرن التاسع عشر ظهرت اللغة الانكليزية كمنافس للغتين الفرنسية واللاتينية، ثم جاءت المادة (111) من ميثاق الأمم المتحدة لتؤكد على إن اللغات الدبلوماسية العالمية هي: (الانكليزية، الفرنسية، الروسية، الصينية، الاسبانية، العربية) وقد أدخلت اللغة العربية عام (1968) بعد جهود كبيرة من قبل الدول العربية.

ان مصطلح اللغة الدبلوماسية يعني ثلاثة مفاهيم هي:

- 1- هي اللغة التي يتخاطب بها الدبلوماسيون او يتراسلون أو يتفاوضون بها.
- 2- تعد اللغة الأهم والأعم وتتعلق بالأسلوب اللبق الممتع في التعبير بلغة لطيفة ورقيقة عما تتطلبه معالجة قضية من القضايا الدولية.
- 3- هي مجموعة المصطلحات التي تعد أساس القاموس الدبلوماسي والتي يستخدم اغلبها في حياتنا اليومية وفي الأعمال الدبلوماسية.

ثانياً: المراعاة في الدبلوماسية

للمراعاة في الدبلوماسية دور مهم لا يقل عن دور الرجل في هذا العصر وهي تقوم بهذا الدور اما بصفتها موظفة في الخدمة الخارجية او كزوجة لدبلوماسي، في كلتا الحالتين تترتب عليها واجبات دقيقة وبعيدة الأثر في تمثيل بلادها في الخارج وهي واجبات لا تقل عن تلك التي تترتب على الرجل وعلى المراعاة الدبلوماسية سواء كانت موظفة ام زوجة لدبلوماسي ان تلم بالتقاليد الاجتماعية للبلد الذي تعمل فيه ، او يعمل فيها زوجها وان تحترم تلك التقاليد وتتجنب تحديها مع الالتزام بتقاليدها الأصلية .ولزوجة الدبلوماسي مجالات واسعة تستطيع ان تمارس فيها نشاط كبير في تمثيل بلدها وتكون خير عون لزوجها في تمثيل بلادها والدعاية له وتقديم صور عنه مشرفة ، كإنشاء علاقات الصداقة مع زوجات رجال الدول والمبعوثين والدبلوماسيين للدول الأخرى . والمشاركة في أوجه النشاط الاجتماعي عن طريق الجمعيات الخيرية والاجتماعية والمنظمات النسائية والندوات الثقافية وغيرها.

وعليها ان تتعاون مع زميلاتها في البعثة الدبلوماسية والاهتمام بشؤون جاليتها الوطنية في المجتمع الذي توجد فيه ولا بد لها القيام بعملها بشكل ناجح وان تكون على مستوى جيد من الثقافة وعلى معرفه تامة بقواعد الاتكيت وآداب الضيافة وغيرها من الآداب الاجتماعية لأنها هي أيضا واجهة لبلدها ورمز لمستوى المראה فيه.

ثالثاً: الزيارات الرسمية

تترتب على زوجه رئيس البعثة الدبلوماسية واجبات خاصة في القيام بزيارات رسمية وشبه رسمية الى زوجات عدد من المسؤولين في البلد الذي اعتمد فيه زوجها بعد وصولها اليه، وكذلك زوجات زملاء زوجها ورؤساء البعثات الدبلوماسيين الأخرى في ذلك البلاد.

ويلاحظ في العادة في المجتمع الغربي وهي العادة المتبعة في الوسط الدبلوماسي هي عكس العادة في المجتمع الشرقي التي تكون القاعدة فيها (القادم يزار) إذا إن الواجب يقضي على القادم الجديد للمبادرة بالزيارة، ثم يعيد اليه الزيارة من تقضي التقاليد المتبعة عليه بان يقوم بإعادتها ، فاذا كانت السيدة زوجة السفير او رئيس بعثة دبلوماسية فعليها بعد تقديم زوجها أوراق اعتماد ان تقوم بزيارة زوجات عدد من المسؤولين في البلد الذي اعتمد فيها زوجها ، ويكون تحديد هؤلاء السيدات التي عليها ان تزورهم تبعا للتقاليد كل بلد ويمكن الاستفسار عن ذلك من دائرة البرتوكول في الوزارة الخارجية ولكن القاعدة الغالبة هي زيارة زوجات الوزير الخارجية وزوجة وكيل الوزارة على الأقل اما المسئولون الآخرين الذين تجب زيارة زوجاتهم فيختلف من بلد لآخر، ويجب الاستفسار عن القاعدة المتبعة بعد وصول زوجة رئيس العثة إلى مقر عمل زوجها ، وتكون هذه الزيارة في الوقت الذي تحدده السيدة المطلوب زيارتها، وهو يحدد غالبا في ساعات الصباح (بين العاشرة والثانية عشر) وتقدم خلالها القهوة او الشاي مع بعض المعجنات وتتراوح مدة الزيارة بين (45 دقيقة إلى ساعة واحدة) .

وفيما يأتي أهم الملاحظات التي يجب مراعاتها خلال الزيارات

- 1- تبادل الأحاديث العامة وتبدي الزائرة خلالها عادة سرورها لقدمها إلى بلد مضيفها وإعجابها به.
- 2- رغبة الزائرة في إقامة علاقات المودة والصدقة الشخصية مع مضيفتها.
- 3- يستحسن في هذه الزيارة عدم الخوض في الموضوعات السياسية وخاصة تلك التي تختلف فيها وجهات النظر.
- 4- يفضل ان يكون الحديث عاما ولكن لأمانع من ان يتناول بعض أحداث الساعة المهمة بصوره عابرة وبدون الدخول في نقاش حاد.
- 5- الأفضل ان تنتهز الزائرة هذه الفرصة لتحدث مضيفتها عن بلدها ولكن بدون تبجح زائد ولا لغرض مقارنة بما رأته في بلد المضيفة او لإظهار أفضلية عليه من بعض النواحي.

- 6- لا يجوز ان تنتقد بلد المضيعة مطلقا ولا ان تبدي رايها في اية قضية داخلية من قضاياها السياسية او مشاكلها الاجتماعية وعليها في جميع الأحوال ان تحرص على إبقاء جو الزيارة وديا أكثر ما تستطيع.
- 7- وإذا كان الزوج بدرجة سفير فان زوجته تقوم بزيارة زوجات السفراء وتقوم زوجات الوزراء والمفوضين والقائمين بالإعمال بزيارتها بعد قدومها بمدة مناسبة.

رابعاً: المراسلات الدبلوماسية

حضي موضوع المراسلات الدبلوماسية باهتمام واسع النطاق من قبل المهتمون بالفكر الدبلوماسي الامر الذي وضع المراسلات على دالة التفاعل والتواصل بين الاطراف العاملة في المجال الدبلوماسي الامر الذي يدفعنا الى القول بان المراسلات هي نوع من الوثائق الدبلوماسية التي تعتمد الدول الى تزويدها لمبعوثيها ومن ثم الحرص والسير على تنفيذها وبالمقابل هناك من نظر الى المراسلات الدبلوماسية على انها وسيلة اتصال لتامين عملية التبادل المعلوماتي بين الإطراق المتراسلة.

وبناء على ما تقدم يتضح لنا ان المراسلات الدبلوماسية هي مجال الخصب لإجراء عمليات التواصل على كافة المستويات.

لذا برزت الحاجة تأشير اوتحديد المؤشرات الدالة على نجاح المراسلات وقد تباين الباحثون بشأن هذه المؤشرات فمنهم من ركز على البساطة والوضوح فضلا عن كون الرسالة تحمل نوع من المرونة اي انها سلعة وبالمقابل أشار باحث آخر إلى إن المؤشرات المجسدة لنجاح الرسالة يمكن تحديدها (بالدقة، السرعة، الاقتصادية، مراعاة العوامل النفسية) وهذا لايعني إهمال العوامل والمؤشرات الأخرى لذا اقتضت الضرورة إلى إبداء رأينا في هذه المؤشرات والتي يمكن تحديدها في مجموعتين:

- المؤشرات الدالة على الجوانب الاعتبارية.
- المؤشرات الدالة على الجوانب المادية وبالذات بعد التطور التقني وهذا يفسر لنا عدة أمور:
 - 1- اختلاف رؤية الباحثين إلى هذه المؤشرات
 - 2- تنوع وتعدد المراسلات في كافة المستويات
 - 3- وجود درجة من التباين الفكري لدى الباحثين مقترنا بذلك باختلاف القاعدة المعرفية والتقنية التي يركزون عليها

انواع المراسلات الدبلوماسية وتقسم المراسلات الدبلوماسية الى:

- على المستوى الرئاسي: تشمل (العادي، الخاص، الهادف)

- على المستوى الدبلوماسي: يؤثر هذا النوع من أنواع المراسلات كل ما هو متداول بين وزارة

الخارجية والبعثات الدبلوماسية وقد تم تصنيفها على وفق السياق الاتي:

1- - الرسالة الموقعة: وتتضمن معلومات هادفة وسرية ويشترط فيها التوقيع وتبدأ وتنتهي بعبارات المجاملة.

2- المذكرة الشفهية: هي ترجمه حرفيه لمل يتم تداوله شفهيها فضلا عن أنها أكثر شيوعا واستخداما وتبدأ وتنتهي بعبارات المجاملة ويشترط فيها التوقيع.

3- المذكرة الإيضاحية: (المساعدة، مذكرة التذكير) وتتضمن خلاصة لأراء أو مشروع معين ولا يشترط فيها التوقيع ولا تبدأ ولا تنتهي بعبارة المجاملة.

4- مذكرة التعميم والنشور: هو كتاب ترسله وزارة الخارجية إلى البعثات الدبلوماسية لاطلاعها على أمر يهم جميع البعثات ي أمر كان يكون الترشيح لأحد المناصب العليا ويبدأ وينتهي بعبارات المجاملة.

5- المذكرة الجماعية: هي نادرة الاستعمال وتتضمن معلومات تهم جميع أعضاء البعثة الدبلوماسية بقصد الكشف عن وجهة نظرهم بشأن موضوع معين وعلى نحو جماعي.

6- المذكرة المنفردة (الموحدة المتماثلة): هي تكشف عن وجهة نظر كل سفير بشأن موضوع معين علما ان هذا الموضوع يشكل اهتمام من قبل جميع البعثات الدبلوماسية.

الفصل السادس عشر

أولاً: المرافقة والدلالة والترجمة

تعد مرافقة الوفود الزائرة إلى البلاد لحضور المؤتمرات أو احتفالات الرسمية أو للسياحة وما إلى ذلك من أعمال إدارة المراسم الرئيسية بالنظر لأهميتها، لأنه عن طريق المرافقة والقيام بإعمال الإرشاد والدلالة والترجمة يستطيع العاملون في إدارة المراسم القيام بالاتصالات الناجحة وتحقيق الصلات والتفاعلات والعلاقات الاجتماعية مع الآخرين خصوصاً الأجانب منهم فالمرافقون هم المرأة التي تعكس أخلاق البلاد وعادات أهله وتقاليدهم.

صفات المرافقين والقائمين بإعمال الدلالة

- أ- إجادة إحدى اللغات الأجنبية للتفاهم بها مع الوفود إضافة إلى اللغة الإلام.
- ب- معرفة تامة بالقوانين والأنظمة واللوائح القانونية، مثل قانون المرور وتعليماته كذلك معرفه تامة بأمور السياحة وان يكون على علاقة بالعاملين بها.
- ت- ان تكون له علاقة بموظفي الكمارك ونقاط الحدود والمطارات والعاملين في الفنادق والمطاعم وكل ما يتعلق بتعليمات وقوانين هذه الجهات.
- ث- معرفة الأماكن المسموح بزيارتها والاطلاع عليها والنقط الصور لها والأماكن الممنوعة الارتياح لأسباب أمنية او لأي أسباب أخرى.
- ج- معرفة الأمور المالية وأسعار تصريف العملات الأجنبية.
- ح- معرفة الأمور الإعلامية الخاصة بأهداف الزيارة خاصة ما يتعلق بالأماكن الأثرية والدينية.
- خ- الاعتناء بالمظهر الخارجي للمرافق والأناقة ضرورية ولكن من غير مغالاة.
- د- التمتع بالأمانة والعفة والترفع عن الأمور الدنيوية واليسيرة.

ثانياً: مراسم المرافقة والدلالة والترجمة

- 1- يتم إعلام دائرة المراسم بموعد وصول الوفد او الضيف ويكون ذلك في اليوم والتاريخ والساعة.
- 2- ينسب موظف لمرافقة الضيف ويقوم هذا الموظف حال تنسبه بالاطلاع على برنامج الزيارة.
- 3- على الموظف القائم بإعمال المرافقة والدلالة والترجمة ان يعرف فيما إذا كان الزائر قد حضر إلى البلاد في زيارة سابقة فإذا تحقق عنده ذلك يقوم المرافق بالاتصال بقسم المعلومات في دائرة المراسم ليدرس التقارير السابقة المرفوعة من زملائه السابقين الذين رافقوا هذا الضيف ليأخذ فكرة مسبقة عنه وحتى يستفيد من ذلك في كيفية التعامل معه.

- 4- في حال وصول الضيف فإما ان يستقبله المرافق عند الحدود إذا كان ضيفا مهما او يذهب اليه في مكان ضيافته او إقامته.
- 5- عند الذهاب إلى الفندق لملاقة الضيف يجب على المرافق الاتصال بالضيف من داخل الفندق هاتفيا في غرفته ولا يجوز صعود المرافق الى الغرفة الخاصة بالضيف.
- 6- ينتظر المرافق في صالة الانتظار في الفندق ليستعد لمقابلة الضيف وبعد ان يحضر الضيف يصفحه المرافق ويرحب به ويعلمه عن اسمه والجهة التي يمثلها.
- 7- اذا أراد الزائر القيام بمقابلات للمسؤولين تتم مفاتحة الجهات المختصة للحصول على المواعيد المقررة وفي إثناء انتظار الإجابة على فقرات البرنامج او المواعيد يتم القيام بجولات عامه وزيارات للاماكن السياحية والأثرية.
- 8- في حالة الاعتذار مقابلة الضيف من قبل المسؤولين يجب على المرافق الا يقول له ذلك بصورة مباشرة بل يشير إلى انشغال المسؤول وازدحام وقته او لسفره في مكان آخر من البلاد.
- 9- يسأل الضيف أحيانا أسئلة سياسية او اقتصادية وغالبا ما تكون ذات أسئلة التي قدمها للمسؤولين بقصد الإجابة ليعرف مدى الفارق بين إجابة المسؤول وإجابة المرافق وهذا ما يتطلب من العاملين في المراسم الاطلاع على آراء المسؤولين ويكون ذلك بطريقة لبقة وذكية ومهنية للخروج من بعض المأزق.
- 10- القيام بإعمال الدلالة والترجمة تحتاج من المرافق الاطلاع على حضارة بلده وتاريخه ومعرفة بالأماكن المهمة وما يتصل بها.
- 11- على المرافق ان يعرف الهدف الرئيسي من الزيارة ويكون ذلك من خلال تحليل أسئلة الضيف وتحركاته والعلاقات التي يقوم بها.
- 12- بعد الانتهاء من برنامج الزيارة، يقوم موظف المراسم بإعداد تقارير الزيارة ويشمل استمارة المعلومات عن الضيف، كتابة الفقرات المنفذة من البرنامج ذكر الفقرات الغير منفذة من البرنامج وذكر السلبيات التي رافقت تطبيق البرنامج وأخيرا فان أهم شيء يذكر في تقرير الزيارة هو الانطباعات التي تكونت لدى المرافق عن الزائر من خلال تحليل شخصية وسلوكه بموجب المعايضة معه.

الفصل السابع عشر

أولاً: مراسم استخدام الهاتف

يعد الاتصال الهاتفي من أهم الخدمات التي أنتجها لنا العلم الحديث، والتي أصبح لها أكبر الأثر في تسهيل الاتصال بين الأفراد والجماعات وأصبح هذا الاتصال عنصراً رئيساً من عناصر التنظيم الإداري سواء في المؤسسات الحكومية أو الخاصة وهناك عدد من القواعد الأساسية عند استعمال الهاتف أهمها:

- 1- يوضع الهاتف في الناحية اليسرى من المكتب ليسهل تناوله باليد اليسرى حتى تتمكن اليمنى من كتابة بيانات أو ملاحظات.
- 2- التأكد من وجود سماعة الهاتف من مكانها الصحيح في حالة عدم استعمالها.
- 3- الحفاظ على أحدث دليل أصدرته الجهات المختصة بأرقام الهواتف.
- 4- التعرف على كيفية إجراء المكالمات الخارجية.
- 5- يتم تسجيل المكالمات في حالة غياب المدير يذكر فيه اسم المتحدث ورقم هاتفه ووقت اتصاله والغرض من المكالمة.
- 6- التعرف على مكان وجود المدير في حالة غيابة حتى يتم الاتصال به في الحالات الاضطرارية.
- 7- في حالة وجود أكثر من جهاز هاتف وتم طلب المحادثين في وقت واحد فيراعي الاعتذار ولباقة من أحدهما لحين الانتهاء من الآخر مع أخذ شخصية المتحدث بعين الاعتبار.

ثانياً: سجل المراسم يستخدم للأغراض الآتية:

- 1- يسجل التهاني بمناسبة تولي رئيس الدولة منصب به وتسلمه تسلمه رئاسة الدولة.
- 2- بمناسبة العيد القومي أو أحد الأعياد الدينية الرئيسية أو بسبب شفاء رئيس الدولة من مرض عضال أو لنجاته من محاولة اغتيال.
- 3- تسجيل شكر إحدى الشخصيات بمناسبة إسناد منصب رفيع إليه.
- 4- للإعراب عن الاحترام والتقدير إذا كان الزائر شخصية ذات مكانة ل رسمية أو علمية أو اجتماعية.
- 5- للإعراب عن التعازي إذا توفي رئيس الدولة أو احدد أفراد عائلته.

أما أهداف سجل المراسم فهي:

- 1- إتاحة الفرصة للرسميين والزملاء والأصدقاء لكي يسهموا في التهنة أو التعزية والإعراب عن شعورهم.
- 2- إبلاغ أسمائهم مع العبارات التي تسجلها الشخصيات البارزة أو ممثلو الدول الصديقة إلى الجهات المختصة.

3- التمكن من شكرهم إما بواسطة مندوب رسمي او بموجب بطاقة خاصة خلال مدة لا تتجاوز الأسبوع او عن طريق الصحف.

4- يتم شكر الشخصيات البارزة كرئيس الدولة او رئيس الحكومة او وزير خارجية بان يزورهم رئيس البعثة الدبلوماسية شخصيا للإعراب عن شكره وشكر بلاده.

ثالثا: المراسم المتبعة في المجتمعات الأخرى

أ- مراسم لبس القبعة وخلعها ومن هذه المراسم

- 1- تنزع القبعة في المصعد بحضور السيدات إذا كانت العمارة معده للسكن او كانت فندقا.
- 2- إذا التقى سيد بسيدة يعرفها في الطريق العام فيخلع قبعته تحية لها، إما إذا رافق تلك السيدة وسار معها فعليه إن يعيد قبعته إلى رأسه.
- 3- لا تخلع القبعة في المحلات العامة كقاعات الفنادق والمصانع والمخازن والمحلات التجارية والعربات والقطارات والحدائق العامة والمنتزهات.
- 4- إذا التقى سيدان بسيدة يعرفها أحدهما فعلى الأخير يرفع قبعته ويحنى رأسه لها قليلا وعلى الثاني ان يرفع قبعته دون النظر إلى السيدة.
- 5- إذا سقط قفاز سيدة تسير في الطريق او إيه حاجة أخرى فعلى السيد ان يلتقطه ويسير مسرعا للحاق بها ليعيده لها ولا يصح مناداتها وعلية عند إعادة القفاز ان يرفع قبعته لها حتى ولو لم يكن على معرفه بها
- 6- إذا التقى سيد بسيدة يعرفها او لا يعرفها بممر ضيق فعليه ان يتنحى ليفسح المجال إمامها للمرور ويرفع قبعته لها.

ب- مراسم لبس القبوظ وخلعه ومن هذه المراسم

- 1- عند الدخول إلى أحد البيوت يجب نزع القبوظ وتعليقه في المكان المخصص له.
- 2- إذا كان الدخول في قاعة عامة او نادي او ما شاكل ذلك يوجد شخص معين مسؤول عن تسلم القبوظ بعد خلعة وكذلك القبعة او المظلة او العصا.
- 3- بعد الخروج يجلب القبوظ والحاجات الأخرى التي تم خلعها من قبل الشخص المعين لهذا الغرض ويقوم بالمساعدة على لبس القبوظ.
- 4- وإذا كان الشخص يلبس قفازات يقوم بخلعهن قبل الدخول ويتم وضعها في داخل القبعة وتسلم للشخص المسؤول عن الاستقبال.
- 5- في حالة عدم رغبة الضيف بخلع القبوظ بسبب المرض او الإحساس بالبرود فلا ضير من ذلك ولا يوجد انتقاد او إرغام على المرافقة.

الفصل الثامن عشر

أولاً: مفهوم أخلاقيات المهنة

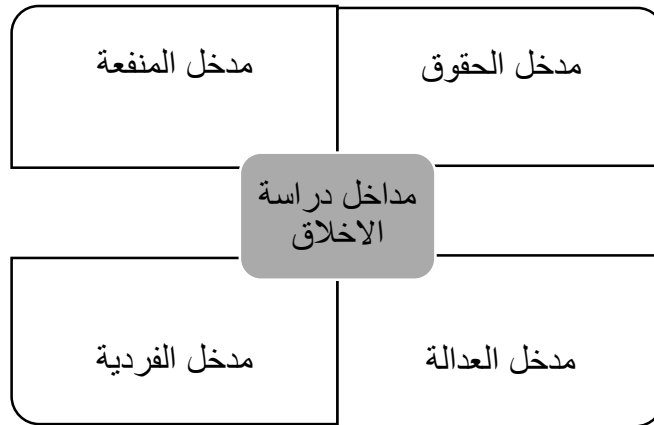
مفهوم أخلاقيات المهنة الأخلاق من الناحية اللغوية: هي جمع خلق والخلق هو الطبع والمرورة والدين.

اصطلاحاً: هي القوة الراسخة في الإدارة تنتزع إلى ما هو خير أو شر ويرى (Dewey) بان الأخلاق منطلقات للتمييز بين ما هو جيد (الفضيلة) وبين ما هو سيء (الرذيلة) وهذا يؤشر لنا أهمية الأخلاق على مستوى المنظمات ولهذا يقال العاملون الأخلاقيون، القادة الأخلاقيون، المنظمات الأخلاقية.

الأمر الذي يفسر لنا إن الأخلاق يمثل منطلقاً ينبغي إن يلزم العمل الإداري مثل انه مرتكز فكري لا غنى عنه وهذا يعني إن الأخلاقيات تمثل العامل الأساس للتحقيق الإداري من هنا نقول إن

أخلاقيات الإدارة: هي مجموعة من معايير وأخلاقيات تمثل مجموعة من السلوك الإداري إي أنها خطوط توجيهه للمديرين في صنع وانتقاد البديل الأخلاقي من بين مجموعة البدائل والتي يرمي الى تحقيق درجة من الرضا لدى أصحاب المصالح.

ثانياً: مداخل دراسة الأخلاق: وتتمثل بالآتي



الشكل يبين مداخل دراسة الاخلاق

هذه المداخل تركز على السلوك الأخلاقي الذي يقر الحقوق ويؤمن بالعدالة وتحقيق المنفعة مثلما يؤشر أهمية الفرد ويعتبره رأس المال الاسمي في المنظمات.

وبناء عليه يتضح لنا ان هناك بعض الحالات التي أسهمت في دور الأخلاقيات

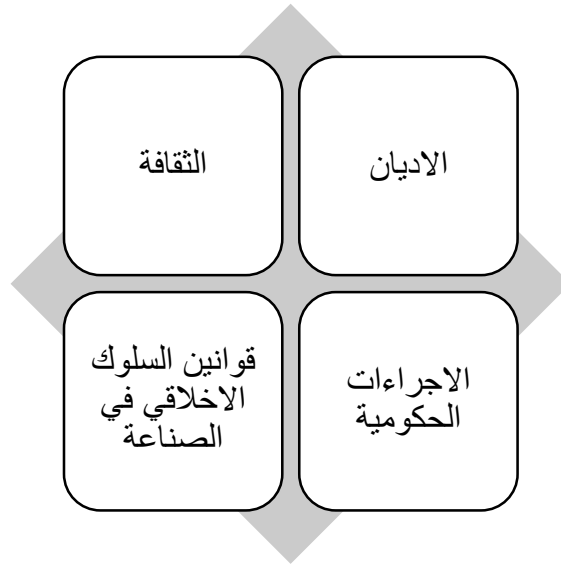
هي وجود بعض الحالات التي تشكل طرق للأخلاقيات مثلا شركة (nestle) المتخصصة بإنتاج عصير التفاح للأطفال حققت تفوق في الحصة السوقية فضلا عن الربحية ولكنها غشت هذا المنتج بأنها قدمت عصير التفاح المنتهي صلاحيته للأطفال وإلحاقها الضرر لفئة المستهلكين بما يترتب عليه خسارتها وتدهور سمعتها وبالتالي خرقتها للجوانب الأخلاقية.

ثالثا: صور أخلاقيات العمل

استلزم الأمر الإشارة الى بعض الصور من أخلاقيات العمل:

- إعطاء الأولوية للعمل
- الحفاظ على أسرار الشركة
- تجنب محاولات تقليل من شأن الآخرين
- تجنب القفز على رقاب مستويات الإدارات الأخرى
- مراعاة ثقافة الآخرين
- تجنب حالات المنافسة الغير شريفة
- تلافي حالات التشكي

رابعاً: مصادر أخلاقيات المهنة: الشكل التالي يوضح لنا هذه المصادر



الشكل يبين مصادر اخلاقيات المهنة