

## مفهوم الإتيكيت والبروتوكول

يعرف الإتيكيت بأنه:

التصرف الذي يساعد الأشخاص على الانسجام مع غيرهم من الأفراد ومع المجتمع الذي يعيشون فيه.  
هو كلمة معناها التهذيب، واللياقة، وقدرة الفرد على تحسين علاقته مع غيره.

هو القدرة على التصرف الجيد، واللطف بالتعامل، وذلك للحصول على احترام الذات، وتقدير الآخرين.

هو مجموعة من ردود الفعل المحددة التي يقوم بها الشخص في أي حدث، وذلك نتيجة لموقف أو حادث.

هو طريقة التعامل مع الآخرين، والتصرف معهم، وردود الفعل تجاه انفعالاتهم وتصرفاتهم.

## البروتوكول

يعرف البروتوكول بأنه:

مجموعة التصرفات والسلوكيات التي تحكم الدبلوماسية وشؤون الدولة.  
هو مجموعة من القواعد الملزمة، والأشكال، والاحتفالات، والإجراءات التي يتم الالتزام بها، والتي يتم تبنيها من قبل المسؤولين الدبلوماسيين والحكوميين في علاقاتهم الدولية مع الدول الأخرى.

يعد البروتوكول وثيقة قانونية، وبشكل أكثر تحديداً، هي اتفاق دولي يكمل أو يعدل معاهدة أو اتفاقية.

الفرق بين الإتيكيت والبروتوكول

توجد عدة فروقات بين الإتيكيت والبروتوكول، منها:

المعيار الأول، التنفيذ:

الإتيكيت: آداب التصرفات، ويتعلق بتنفيذ التفاصيل، وكيفية الالتزام بها.  
البروتوكول: يتعلق عموماً بالإجراءات والتنظيم.

المعيار الثاني، اللباس والموعد:

الإتيكيت: يتحكم بنوع اللباس الرسمي من حيث اللون والشكل ونوع القماش المستخدم.

البروتوكول: هو الالتزام باللباس الرسمي في حفلة رسمية يكون مدعوًا إليها، وإذا كان مدعوًا إلى عشاء رسمي يقيمها شخص عالي المستوى.

المعيار الثالث، العلاقات:

الإتيكيت: يمثل آداب التصرفات والسلوكيات الجيدة التي تختص بالروابط الفردية، أو الخاصة، وبالمجموعات المحددة كالأسرة والجماعة.

البروتوكول: يمثل مجموعة من الأنظمة، والالتزامات، والإجراءات في العلاقات الرسمية وغير الرسمية.

المعيار الرابع، السياق:

الإتيكيت: هو فن إدارة الحياة العامة بكافة أشكالها وفروعها المختلفة، ولا يمكن لشخص دبلوماسي أن ينجح في إدارة حياته والتعامل مع الأشخاص المحيطين به، ويفشل في التعامل مع إدارة العمل في الوظيفة، لذلك من يستطيع النجاح في تنظيم علاقاته ابتداءً من أفراد الأسرة ينجح بالتنظيم مع الدول الأخرى، وهي في الحقيقة تمثل صفة النجاح للإنسان أو فشله.

البروتوكول: يقوم بالتركيز على بعض القواعد العملية من تنظيم الحفلات والمناسبات في إطار دبلوماسي دولي، وتنظيم عقد المؤتمرات الدولية وممارسة الاختصاصات المتعددة، وذلك بهدف تحسين العلاقات ما بين هذه الدولة وغيرها، وبإمكان أي شخص أن يقوم بممارسة البروتوكول ضمن بيئة بسيطة أو ضمن مجتمع صغير، ولا يعد أسلوباً فقط للتعامل مع جهات دولية أخرى.

المعيار الخامس، التنظيم:

الإتيكيت: يقوم بتنظيم تصرفات الفرد أمام الأفراد الآخرين.  
البروتوكول: يقوم بتنظيم تصرفات الأفراد الآخرين أمام الفرد.

المعيار السادس، التوجه:

الإتيكيت: يتجه الإتيكيت نحو الأمور الخاصة.

البروتوكول: يتجه البروتوكول نحو العلاقات الرسمية.

المعيار السابع، التطبيق:

الإتيكيت: تطبيق الإتيكيت اختياري، وهو فن إظهار التصرف شديد التهذيب والسمات الحسنة بين الأشخاص في الدول والمجتمعات.

البروتوكول: يطبق في المعاملات الرسمية خاصة في الزيارات، والمقابلات، والأسبقية في الحفلات العامة، ويقوم بالالتزام بالقواعد المتعارف عليها في هذه المعاملات، وهذه القواعد إجبارية وغير اختيارية.

أمثلة على قواعد الإتيكيت والبروتوكول

أمثلة على قواعد الإتيكيت

توجد قواعد هامة للإتيكيت يجب اتباعها، ومنها:

الالتزام بالوقت المحدد واحترام المواعيد.

معرفة من هم حولك قبل الحديث عن أي موضوع.

عدم الصراخ، وخفض الصوت عن التكلم.

تقديم الشكر، والاعتذار في وقته.

تجنب الجدل.

الابتسامة وعدم العبوس في وجه الآخرين.

النظر إلى المتحدث فعندما تكون تتحدث مع شخص ما، لا تنظر إلى الهاتف وأنت تقوم بمحادثته أو عدم النظر إلى عينيه، لأنّ هذا التصرف يدل على عدم اهتمامك به.

إمساك الباب لمن بعدك عند المرور مع عدة أفراد عبر باب وكنت أنت أول من يعبر، فمبادرة جميلة منك أن تمسك الباب لمن بعدك.

مناداة والتكلم مع الناس بأسمائهم، وتجنب الألقاب غير الرسمية.

يجب إزاحة أي شيء غير متعلق بالطعام عن الطاولة مثل مفتاح السيارة، محفظة، نظارة، لا سيما هاتفك النقال.

تجنب الغيبة، والنميمة.

وضع الهاتف صامتًا عند الجلوس مع مجموعة من الناس.

عدم الضحك بصوت مرتفع.

عدم الإشارة بالإصبع إذا كنت تشير إلى شخص ما، فلا تشر إليه بإصبعك وإنما براحة يديك، فهذا يُعد أكثر أدبًا، وتبدو به بمظهر الشخص الواثق من نفسه.

لا بد أن يمنح الراكب مقعده لسيدة مسنة أو امرأة تحمل أطفالًا، وذلك في حال عدم وجود مقاعد فارغة.

الاعتذار قبل وقت كافٍ إذا كنت مدعوًا لاجتماع أو حفل، وذلك حتى لا تتسبب بالإحراج للشخص الذي قام بدعوتك.

يجب الاهتمام بالمظهر الخارجي.

من الضروري تجنب منادات الآخرين عن بعد بصوت مرتفع، سواء في مكان العمل، أو في الحيّز العام.

لا بد من تجنب التصنع أثناء الحديث، مثل البعد عن المفاخرة بالنفس.

السماح للسيدات بالدخول أولاً.

عدم التكلم بصوت عالٍ في الهاتف، لا سيما إن كنت في مواصلات.