

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية علوم الاتصال



، درجة البكالوريوس في علوم الاتصال (تخصص):

وإعلان) بعنوان:

**فن الإتيكيت ودوره في ترقية السلوك المجتمعي**

دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على مطار الخرطوم الدولي

{الفترة من 2015-2016م}

"Etiquette and its Role in Promotion of the  
communitive Behavior"

إعداد الطلاب:

1- السماني صلاح محمد جعفر

2- وليد العوض بلة مساعد

3- محمد عبد الله بلال عبد الله

4- منى عبد الرحمن محمد يعقوب

خالد

عبد الحميد

محمد

إيمان

إشراف الدكتور/

الدسوقي الشيخ الأصم

ذو القعدة 1437هـ - أغسطس 2016م

# الفصل الأول

## الإطار المنهجي

# الفصل الثاني

## فن الإتيكيت

المبحث الأول: نشأة ومفهوم وأهمية الإتيكيت

المبحث الثاني: الإتيكيت في الإسلام

المبحث الثالث: أنواع الإتيكيت وقواعده

# الفصل الثالث

## السلوك الاجتماعي

المبحث الأول: نشأة وتطور علم النفس ودراسته للسلوك الاجتماعي

المبحث الثاني: الإتيكيت وعلاقته بالسلوك المجتمعي

المبحث الثالث: الإتيكيت والتنشئة الاجتماعية

## الفصل الرابع

الدراسة الميدانية (الإطار التطبيقي)

المبحث الأول: شركة مطار الخرطوم الدولي (النشأة والتطور

والتحديات التي تواجهها)

المبحث الثاني: إدارة العلاقات العامة بشركة مطار الخرطوم

الدولي

المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج



## إهداء

إلى أمهاتنا وأبائنا

إلى أهلنا وعشيرتنا

إلى أساتذتنا

إلى زملائنا وزميلاتنا

إلى الشموع التي تحترق لتضيء للآخرين

إلى من علمنا حرفاً

نُهدي هذا الجهد العلمي راجيين من المولى عز وجل أن يجد القبول

والنجاح





## فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع	م
أ	الآية	1
ب	إهداء	2
ج	شكر وتقدير	3
د	فهرس الموضوعات	4
هـ	فهرس الجداول	5
ز	فهرس الأشكال	6
ح	المستخلص باللغة العربية	7
ي	المستخلص باللغة الإنجليزية	8
الفصل الأول: الإطار المنهجي		
1	المقدمة	10
2	مشكلة البحث	11
2	أهمية البحث	12
2	أهداف البحث	13
3	تساؤلات البحث	14
3	منهج البحث	15
4	أدوات البحث	16
4	مصطلحات البحث	17
6	الإطار الزماني والمكاني للبحث	18
7	لدراسات السابقة	19
الفصل الثاني: فن الإتيكيت		
10	المبحث الأول: نشأة ومفهوم وأهمية الإتيكيت	20
16	المبحث الثاني: الإتيكيت في الإسلام	21
24	المبحث الثالث: أنواع الإتيكيت وقواعده	22
الفصل الثالث: السلوك الاجتماعي		
33	المبحث الأول: نشأة وتطور علم النفس ودراسته للسلوك الاجتماعي.	23
41	المبحث الثاني: الإتيكيت وعلاقته بالسلوك المجتمعي	24
50	المبحث الثالث: الإتيكيت والتنشئة الاجتماعية	25

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية		
59	المبحث الأول: شركة مطار الخرطوم (النشأة والتطور والتحديات التي تواجهها)	26
71	المبحث الثاني: العلاقات العامة بمطار الخرطوم الدولي	27
78	المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج	28
الخاتمة		
101	النتائج	29
102	التوصيات	30
104	فهرس المصادر والمراجع	31
109	الملاحق	32

## فهرس الجداول

الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
79	النوع	1/3/4
80	العمر	2/3/4
81	المستوى التعليمي	3/3/4
82	يوضح الإتيكيت هو فن التعامل الراقى في المجتمعات الإنسانية	4/3/4
83	يوضح فن الإتيكيت مطبق بشكل علمي في حياتنا	5/3/4
84	يوضح استخدامك لفن الإتيكيت في الحياة اليومية يغيرك إلى الأفضل ويجعلك تنال واستحسان الآخرين	6/3/4
85	يوضح تتعارض بعض العادات والتقاليد والأعراف السودانية مع فن الإتيكيت	7/3/4
86	يوضح للإتيكيت دور مهم جداً في ترقية المجتمع	8/3/4
87	يوضح يلتزم المجتمع السوداني بتطبيق فن الإتيكيت في الحياة العامة	9/3/4
88	يوضح حرص الشعوب على التمسك بالسلوك الحسن يجعلها في مصافي الدول المتقدمة	10/3/4
89	يوضح انتشار الأمية في المجتمع هي أحد الصعوبات التي تواجه الالتزام بفن الإتيكيت	11/3/4
90	يوضح برأيك من يهتم بالإتيكيت أكثر	12/3/4
91	يوضح من أنسب طرق لتطبيق فن الإتيكيت في المجتمع	13/3/4
92	يوضح ماذا تعتبر الإتيكيت	14/3/4
93	يوضح من وجهة نظرك هل الإتيكيت أساسيات الحياة	15/3/4
94	يوضح ما مدى أهمية غرس ثقافة الإتيكيت في المجتمع	16/3/4
95	يوضح برأيك في أي مرحلة تعليمية يفترض أن يدرس فن الإتيكيت ويكون منهج خاص به	17/3/4
96	يوضح يعد المطار واجهة حضارية لأي بلد في العالم	18/3/4
97	يوضح يلتزم العاملين بشركة مطار الخرطوم بالسلوك الحضاري مع الجمهور الداخلي والخارجي	19/3/4
98	يوضح ممارسة العاملين في المطار لفن التعامل الراقى يسهل الإجراءات ويكسبهم رضا الجمهور ويحسن من صورة الشركة	20/3/4
99	يوضح هل ينال فن التعامل الجيد القدر الكافي من الاهتمام من قبل	21/3/4

	إدارة العلاقات العامة بشركة مطار الخرطوم	
100	يوضح من أفضل الوسائل الإعلامية لتطبيق فن الإتيكيت بركة المطار لبناء صورة ذهنية طيبة لها	22/3/4

## فهرس الرسوم البيانية

الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
64	الأجسام المشغلة للشركة القابضة	1/1/4
67	الخدمات المقدمة للعملاء من قبل الشركة	2/1/4
70	الهيكل التنظيمي للشركة	3/1/4
75	يتضمن قسم العلاقات العامة والإعلام والمراسم	1/2/4
79	النوع	1/3/4
80	العمر	2/3/4
81	المستوى التعليمي	3/3/4
82	يوضح الإتيكيت هو فن التعامل الراقى في المجتمعات الإنسانية	4/3/4
83	يوضح فن الإتيكيت مطبق بشكل علمي في حياتنا	5/3/4
84	يوضح استخدامك لفن الاتيكيت في الحياة اليومية يغيرك إلى الأفضل ويجعلك تنال واستحسان الآخرين	6/3/4
85	يوضح تتعارض بعض العادات والتقاليد والأعراف السودانية مع فن الإتيكيت	7/3/4
86	يوضح للإتيكيت دور مهم جداً في ترقية المجتمع	8/3/4
87	يوضح يلتزم المجتمع السوداني بتطبيق فن الإتيكيت في الحياة العامة	9/3/4
88	يوضح حرص الشعوب على التمسك بالسلوك الحسن يجعلها في مصافي الدول المتقدمة	10/3/4
89	يوضح انتشار الأمية في المجتمع هي أحد الصعوبات التي تواجه الالتزام بفن الإتيكيت	11/3/4
90	يوضح برأيك من يهتم بالإتيكيت أكثر	12/3/4
91	يوضح من أنسب طرق لتطبيق فن الإتيكيت في المجتمع	13/3/4
92	يوضح ماذا تعتبر الإتيكيت	14/3/4
93	يوضح من وجهة نظرك هل الإتيكيت أساسيات الحياة	15/3/4
94	يوضح ما مدى أهمية غرس ثقافة الإتيكيت في المجتمع	16/3/4
95	يوضح برأيك في أي مرحلة تعليمية يفترض أن يدرس فن الإتيكيت ويكون منهج خاص به	17/3/4
96	يوضح يعد المطار واجهة حضارية لأي بلد في العالم	18/3/4

97	يوضح يلتزم العاملين بشركة مطار الخرطوم بالسلوك الحضاري مع الجمهور الداخلي والخارجي	19/3/4
98	يوضح ممارسة العاملين في المطار لفن التعامل الراقي يسهل الإجراءات ويكسبهم رضا الجمهور ويحسن من صورة الشركة	20/3/4
99	يوضح هل ينال فن التعامل الجيد القدر الكافي من الاهتمام من قبل إدارة العلاقات العامة بشركة مطار الخرطوم	21/3/4
100	يوضح من أفضل الوسائل الإعلامية لتطبيق فن الإتيكيت بركة المطار لبناء صورة ذهنية طيبة لها	22/3/4

## المستخلص

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان فن الإتيكيت ودوره في ترقية السلوك المجتمعي تطبيقاً على مطار الخرطوم الدولي باعتباره الواجهة الحضارية للبلد، وهدفت الدراسة للتعرف على مفهوم الإتيكيت كأدب إسلامي رفيع ينبغي الحث عليه من قبل القائمين على أمر المجتمع بصفة عامة، وإدارة العلاقات العامة بشركة مطار الخرطوم بصفة خاصة، والوقوف على دورها في رفع وعي الجمهور الداخلي والخارجي بأهمية فن التعامل الراقى مع الآخرين.

تم اختيار عينة البحث عشوائياً من الجمهور الداخلي والخارجي للشركة.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، لأنه يعطي تفسير وتحليل ونتائج دقيقة للوقائع والمشكلات وخرجت الدراسة بالعديد من النتائج أهمها أن استخدام فن الإتيكيت في الحياة اليومية يغير سلوك الأفراد إلى الأفضل ويجعلهم ينالون استحسان واحترام الآخرين، وأن ممارسة العاملين في الشركة لفن التعامل الراقى يسهل الإجراءات ويكسبهم رضا الجمهور ويحسن من صورة الشركة.

أوصت الدراسة إدارة العلاقات العامة بشركة مطار الخرطوم الدولي بأن تعمل على تأهيل قواها البشرية وتحسبهم بمدى أهمية ممارسة فن الإتيكيت لأنه أصبح متعاون عليه دولياً، وأن يكون فن التعامل الجيد هو شرط أساسي في ممارسة مهنة العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية.

اشتملت هذه الدراسة على فصول ومباحث، حيث كان الفصل الأول عن الإطار المنهجي، بينما يتناول الفصل الثاني والثالث الإطار النظري وأخيراً أشتمل الفصل الرابع على إجراءات الدراسة الميدانية.

## Abstract

The study is titled under the Art of "Etiquette and its Role in Promotion of the communitive Behavior" .

The sample is Khartoum Airport Company when it's applied, as the civilized front of the country. This study targeted to encourage the Etiquette as so light art in Islamic by the authority concerned, this encouragement should involved all over the country in general and for the management of general information at Khartoum Airport company in special way, and to check its role in promoting the internal people "employees" and the external ones "passengers" for the important of polite and gentle treatment and dealing with others.

Randomly the researchers chosed sample of internal and external people for this research.

The study used the analytic descriptive method, because it a lives striated explanation and results for the events and the problems, the outputs of the study were several, the most important that was the enhancing of art of etiquette in our daily life changes the conduct of individuals for best and makes them pleased and respected by others and the dealing of etiquette simplify the procedures and let others be pleased. To them and up graduate the image of the Company.

The study recommended the management of the general information at Khartoum Airport to qualify its human resource and learn them the importance of dealing with the art of etiquette for it's now a days so known in international way. And the art of nice etiquette should be the condition basically for the enhancing of the Job of general information in the serviceable establishments.

This research includes several chapters and references. The first chapters was the Frame of the research, chapters two and chapters three included the theoretical studies, chapters four the last was about the questionnaire.



الخاتمة

النتائج.  
التوصيات.  
المصادر والمراجع



## المقدمة :

و قَالَ لِّلْعَالِيَةِ {لَا يَخُفُّ لِي ذَلُّهُنَّ} (سورة القلم الآية (4) الجزء (29)) ويقول النبي ρ: (لا تحقرن من المعروف شيئاً ولو ان تلقى أخاك بوجه طلق) (صحيح مسلم، حديث رقم (4760)) فالنبي ρ وضع قواعد التعامل بين المسلمين لتنظيم هذا المجتمع الإسلامي علي السبل السليمة ، فالمجتمع بخير ما دام يتبع هذه القواعد السليمة في التعامل . ونحن نعلم تماماً أن ما يصح من قول أو فعل في موقف، قد لا يصح في موقف آخر فكل مقام يحتاج لمقال يناسبه .

فالدوق في المعاملة، واحترام الصغير للكبير، واللباقة في الحديث، والابتسام في وجه الآخرين، وتحيتهم، واختيار الزي المناسب، والكلام المناسب، كل هذه الجوانب تندرج تحت مسمى الإتيكيت والذي يعني باللغة العربية مترادفات كثيرة مثل الذوق العام، الذوق الاجتماعي، أو آداب السلوك أو فن التصرف.

ونشير إلى أن ديننا الحنيف والشرائع السماوية كلها قد اشارت لحسن التعامل، وفقاً لمنطلق أن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه، يحتاج الي ما ينظم تعامله اليومي، وينير طريقه بطريقة تجعله موضع حب واحترام لمن حوله، وتقوى أوامر المودة مع غيره من الناس.

لذا على مجتمعنا الالتزام بحسن التعامل الذي هو الأساس في ارتقاء الأمم ويدل على تحضرها ومواكبتها للعصر ونرى نحن الباحثين أن العالم اليوم أصبح يتنافس في تصنع وتكلف السلوك لينال كل واحد منهم إعجاب أو لفت انتباه الآخر، كما نرى أيضاً الحالة التي يتعامل بها مجتمعنا بكافة مكوناته وهي حالة أقرب إلى عدم الصدق مع الذات والآخرين، والتي قد تحتاج إلى إعادة صياغة بالكامل.

## مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في الوصول إلى سبل تحسين السلوك العام لمجتمعنا في مختلف مجالات الحياة اليومية، وبالأخص مطار الخرطوم الدولي، وذلك بتسليط الضوء على القيم والأخلاق الحميدة، المستمدة من الشريعة الإسلامية السمحاء، والتي من شأنها أن تعيد للمجتمع توازنه وتضبط سلوكياته والتي لا بد أن يلتزم بها مجتمعنا وبها يستطيع أن يحقق السعادة والارتقاء واللاحق بركب الأمم المتقدمة.

## أهمية البحث:

تكمن أهمية الدراسة في معالجتها للظواهر الاجتماعية الخاطئة أو السالبة المنتشرة في سلوكيات المجتمع .

وتدل على أهميتها حاجة المجتمع السوداني بل والمجتمعات بأثرها والمؤسسات خاصة المؤسسة المعنية وهي مطار الخرطوم الدولي لأنه مرآة تعكس صورة طيبة للبلد، إلى إلقاء الضوء على مثل هذا النوع من السلوك الخاطئ، الذي يحمل الكثير من الآثار السلبية التي تؤدي إلى تشويه الصورة الذهنية للمجتمع .

وتتبع أهمية البحث أيضا من أنه قد يؤدي للاستفادة من نتائجه مستقبلاً في العديد من المؤسسات الاجتماعية ومجالات الحياة المختلفة.

## أهداف البحث:

### يهدف البحث إلى:

1. التعريف بمفهوم الإتيكيت كأدب إسلامي رفيع ينبغي الحث عليه والالتزام به .
2. إبراز الدور الذي يلعبه هذا الأدب في ترقية المجتمع .
3. حتمية تأهيل أطر بشرية تعمل علي بث ثقافة الإتيكيت في المجتمع .
4. ضرورة وضع نظام علمي متكامل لضبط سلوكيات المجتمع السوداني .
5. تنوير القائمين علي أمر التربية وتنمية المجتمع بقواعد فن الإتيكيت وتطبيقها في مجتمعاتهم وتعليمها للأجيال الناشئة .

تساؤلات البحث: تسعى هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات الآتية:-

1. لماذا الإتيكيت ؟ وما هي أهدافه ؟
2. ما مدى التزام المجتمع السوداني بفن الإتيكيت ؟
3. ما هي الصعوبات التي تواجه الالتزام بالإتيكيت ؟
4. إلي أي مدى يلتزم العاملين بمطار الخرطوم بالسلوك الحضاري مع الجمهور الداخلي والخارجي؟
5. هل هنالك دليل إرشادات للعاملين بشركة المطار في كيفية التعامل مع الجمهور؟
6. ما هي الثمرة التي تجنيها المؤسسة من الالتزام بالذوق الرفيع ؟
7. ما هي المعوقات التي تواجه ممارسة الإتيكيت في السودان بصفة عامة وفي مطار الخرطوم بوجه خاص ؟
8. هل للإتيكيت دور في ترقية المجتمع ؟
9. ما هي الأسباب التي أدت إلي عدم دراسة موضوع الإتيكيت ؟
10. كيف يتم تطبيق الإتيكيت؟

منهج الدراسة: استخدمت الدراسة مناهج البحث الآتية:-

### المنهج الوصفي :

هو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة، وتصويرها كميًا عن طريق جمع البيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة (درار، 2012، ص28).

مجتمع البحث:

هو مجموعة من المفردات التي تشترك معاً في صفة أساسية في بعض الخصائص المشتركة، بحيث يمكننا القول بأن جميع المفردات التي تشترك في هذه الخصائص تمثل مجتمعه. (اسماعيل، 2011، ص139)

يتمثل مجتمع البحث لهذه الدراسة في عينات من جمهور شركة مطار الخرطوم الدولي من الموظفين وجمهور المسافرين (المغادرين والواصلين).  
اختيار العينة:

هي الجزء الذي يتم اختياره من الكل، بهدف دراسته أو قياسه وتعميم ما تحصل من نتائج على الكل. (إسماعيل، 2011م، ص139)

والعينة المختارة لهذه الدراسة هي العينة العشوائية الغير منتظمة.

أدوات البحث: تتمثل الأدوات البحثي في الآتي.

### 1. المقابلة الشخصية :

هي محادثة بين شخصين تأتي المبادرة فيها من الباحث وذلك للحصول علي المعلومات المناسبة (الصدیق، 2006، ص70).

### 2. الملاحظة :

هي عبارة عن عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر، والمشكلات، والأحداث، ومكوناتها المادية، والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها، بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف، بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان و تلبية احتياجاته (مزهرة، 2011، ص233).

### 3. الاستبانة:

هي أداة أو أسلوب يستخدم لجمع البيانات من المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة لتقديم حقائق ، أو آراء أو أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع البحث والدراسة وأهدافها دون تدخل الباحث في التقدير الذاتي للمبحوثين في هذه البيانات (درار، 2012، ص72).

مصطلحات البحث:

1. فن: في اللغة: فن فلان فناً : أي كثر تفننه في الأمور وهو مفن وفنان. وفن الشيء : زينه وفن الشيء جعله فناً وأنواعاً ، وتفنن في الأمر: مهر به. اصطلاحاً: الفن هو التطبيق العملي للنظريات العلمية بالوسائل التي تحققها، ويكتسب بالدراسة والممارسة (شلهوب، 2004، ص556).

الإتيكيت لغة : كلمة فرنسية لفظاً معناها البطاقة ( the ticket) (عبدالجواد، 2013، ص5)

اصطلاحاً: هو عبارة عن مجموعة من العادات (customs) و التقاليد (traditions) المرنة لأنها تسمح بالتطوير والتعديل ، والإضافة، والحذف بهدف إنجاح العمل الرسمي أو الإعلامي ومن هنا يأتي دور العلاقات العامة سواء في مجتمع محلي أو دولي سواء كانت مبادئ الإتيكيت مكتوبة أو غير مكتوبة (حمزة، 2009، ص21).

2. دور: لغة من دار دوراناً : تحرك وعاد إلي حيث كان ، ودار حول الشيء: طاف به ودير به، دوّر الرجل الشيء: جعله يدور (عطية، 2011، ص207).

3. السلوك لغة : سلك : سولكاً وسلكاً ، سلك المكان: أي دخل فيه: وسلك الطريق: سار فيه، وسلك يده في جيبه: أدخلها ، أسلك في الشيء: دخل فيه (شلهوب، 2004، ص305).

السلوك اصطلاحاً: هو أي نشاط جسمي أو عقلي أو اجتماعي أو انفعالي يصدر عن الكائن الحي سواء كان داخلياً في شكل دوافع أو انفعالات ومهارات



وعمليات معرفية ودينامكية أو خارجياً يشمل السلوك الظاهري تجاه الآخرين نتيجة لعلاقة دينامكية بينه وبين البيئة المحيطة (زهران، 2003، ص9).

4. ترقية لغة ترقى المرء الي أعلى يترقى ترقياً وهو مترقٍ : صعد أو ارتفع إلى مشرف عالٍ ، الترقية: الرفع والتصعيد، الترقية: التزيد في الشئ، ورفع المرتبة إلى أعلى منها. ترقية الموظف: نقله من فئة الي فئة أعلى.ومن درجة إلى درجة أعلى، ترقية التلميذ بنجاحه في صفه ، وابتقاله إلى صف أعلى (نور الدين، 2009، ص362-363).

5 المجتمع اصطلاحاً: مجموعة من الأفراد يعيشون معاً وفق بقعة ما ، يتعاونون ويتضامون، ويرتبطون بتراث ثقافي معين، ولديهم الإحساس بالانتماء إلى بعضهم البعض، والولاء لمبادئهم ويكونون مجموعة من المؤسسات تؤدي الخدمات اللازمة لهم وتضمن بالتالي مستقبلاً لحياتهم وتنظيم العلاقات فيما بينهم، بما يرضي الغالبية العظمى منهم (ناصر، 2011، ص191).

الإطار الزمني والمكاني:

الإطار الزمني: 2015م – 2016م

الإطار المكاني: ولاية الخرطوم

الدراسات السابقة:

### الدراسة الأولى :

دراسة النوراني محمد الحسن البشير بعنوان: المراسم وفن التعامل ودورها في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسات الأمنية (دراسة تطبيقية على الإدارة العامة للخدمة الوطنية) 2010-2013م، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراة، جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، دائرة الدعوة والإعلام، شعبة العلاقات العامة 1435هـ - 2014م.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

### ❖ أهم النتائج :-

1. إن العاملين بالمجمع الإجرائي بإدارة الخدمة الوطنية يتسمون إلى حد ما بالبشاشة وطلاقة الوجه والإنصات (الإصغاء).
2. إن العاملين بالمجمعات الاجرائية دائماً ما يهتمون بالهندام (المظهر الحسن)، وفن الحديث ودائماً يعاملون طالب الإجراء بما يحفظ كرامة وجهه .
3. إن العاملين في المجمع الاجرائى بإدارة الخدمة الوطنية يهتمون الي حد ما بمن يحدثونهم أثناء اداء المعاملة .
4. إن فن التعامل من قبل العاملين بالمجمعات الاجرائية يسهم الي حد كبير في سرعة وسهولة الاجراء .
5. إدارة المجمع الاجرائى بإدارة الخدمة الوطنية والعاملين بها يهتمون دائماً بالحالات الخاصة.

### ❖ أهم التوصيات :-

- 1- ضرورة النظر إلى المستقبل من خلال السعي لبناء إطار سلوكي يحكم تصرفاتنا في التعامل مع أنفسنا ومع الآخرين.

2- أهمية التعرف علي تراثنا فيما يتعلق بجانب الأهمية من جانب السلوك طالما أهملناه كثيراً ، بينما هو يعد أساساً من أساسيات الحضارة ومرتكز من مرتكزات التقدم.

### **موقف الباحثين من الدراسة:**

بعد إطلاع المجموعة الباحثة على الدراسة وجدت أن الدراسة تناولت كيفية التعامل مع المواطنين خاصة في المجمعات الاجرائية بالخدمة الوطنية واِذ ربطت فن التعامل مع الاخرين بقواعد المراسم والبروتوكول لأن الدراسة طبقت على مؤسسة سيادية تتبع لوزارة الدفاع.

أما الدراسة الحالية تناولت موضوع الإتيكيت بوصفه فناً قائماً بذاته له أصوله وأدابه، ما إن تمسك به المجتمع أو الأفراد إلا ساعد على تحسين علاقاتهم مع غيرهم وكذلك إذا طبقته المؤسسات ساعد في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها.

### **الدراسة الثانية:**

دراسة يوسف إبراهيم محمد إبراهيم، إشراقه إبراهيم صابون نمر، إشراقه تاج السر، حسين زياد، إيمان يوسف فضل المولى أحمد، منيرة أحمد عيسى آدم.

بعنوان : المراسم والبروتوكول والإتيكيت ( دراسة تطبيقية على منظمة تواصل ) في الفترة من 2009-2010م دراسة لنيل درجة البكالوريوس، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية علوم الإتصال، 2010م.

إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

### **موقف الباحثين من الدراسة:**

بعد إطلاع المجموعة الباحثة على الدراسة وجدت أنها إهتمت بجانب العمل المراسمي ولم تفرد للإتيكيت أي قدر كامل من الإهتمام والعناية ولم تخوض في تفاصيله وقواعده وأدابه وكيفية تطبيقه في سلوك المجتمع، بل نجدها ركزت كل نتائجها وتوصياتها في عمل المراسم والبروتوكول .

أما الدراسة الحالية فقد تناولت كل جوانب فن الإتيكيت وأساليبه وكل ما يتعلق به من دراسة وتطبيق وتعليم وتبيين مدى أهميته في حياة المجتمع .

## المبحث الأول

### نشأة الإتيكيت

خلق الله الإنسان ليعمر الأرض، فهو بطبيعته إجتماعي، لذلك فقد عاش منذ أقدم العصور في شكل عائلي أو قبلي، وأصبح تعامله مع أفراد عائلته أو قبيلته لا ينحصر في اللجوء إلى القوة أو العنف أو النهب، بل إتجه نحو التعاون والمشاركة والجنوح إلى السلم، ومن هنا بدأت تنشأ بين الأفراد بعض الأشكال من التعامل أو التفاهم، وسرعان ما أصبحت جزءاً من العادات والتقاليد والقواعد المتعارف عليها، كما نشأت علاقات مماثلة بين مختلف العائلات والقبائل والمجتمعات، كما إرتفعت هذه العادات والقواعد وأصبحت تؤدي إلى تحقيق الغرض منها عن طريق الود وفن إرضاء الغير (الضيق، 1428هـ - 2008م، ص18).

ولا شك أن الإنسان القديم كان يحتاج إلى ما يعرف إصطلاحاً في التجارة " بالمقايضة " لإستبدال ما عنده من بضاعة ببضاعة أخرى له فيها حاجة، لذلك كان لا بد له من التعامل الراقي والمهذب حتى يستطيع إقناع الطرف الآخر بما لديه من بضاعة ويستطيع التأثير عليه وكسب رضائه والفوز بثقته وبالتالي تسويق بضاعته.

ونشأة آداب السلوك أيضاً مع نشأة الحضارة، وهي قديمة قدم التاريخ، ووجهت نشاط الشعوب المتقدمة على مراحل التاريخ، والشعوب الحديثة في الغرب تمارس " إتيكيت " معين يبرز من خلال معالم التهذيب والخطوط الأساسية التي نلتزم بها في حياتنا العامة والخاصة، وفي حالة أردنا وضع آداب وسلوك جديدة منبثقة من الحضارة العربية والإسلامية، فينبغي أن نأخذ ما يلائم حاجاتنا وطبيعتنا علماً بأنها بضاعتنا ردت إلينا (البشير، 2014، ص118).

يرى الباحثين إنه لولا نشأت فن التعامل الراقي مع نشأت الإنسان ووجوده على الأرض لما استمرت الحياة وتعثرت بسبب الخلافات والصراعات وغياب الحكمة والتصرف السليم والحسن في المواقف الحرجة، أو التي تتطلب تصرف في غاية اللباقة والدهاء.

ومما يدل على رقي وتحضر إنسان العالم القديم وتمدنه في ذلك الوقت من الناحية المادية والمعرفية، بنائه للحدائق الجميلة والمرنقة، أمثال حدائق بابل المعلقة في العراق، والإهرامات المصرية، وشقه للجداول، وزراعته للأزهار وعمله للحدائق يحمل دلالة واضحة على إحساسه العالي ورقيه، لما تدخله المناظر الجميلة مثل الأزهار، ونوافير المياه، والطيور الجميلة، من بهجة وسرور وراحة وهدوء على نفس الإنسان.

### أول من بدء بتطبيق الإتيكيت:

نجد أن أول من بدأ بتطبيق الإتيكيت في الحياة اليومية كأدب راقى بستاني "جنايني" فرنسي في عهد الملك لويس السادس عشر، فحينما كان يعمل بحديقة القصر، كان يتضجر من توافد الزوار، " زوار الملك" دون إنتظام بالحديقة، لهذا فقد فكر في تصميم بطاقة لتنظيم توافر الزوار وعرضها على الملك فوافق عليها وأمر بإستخدامها ( الأسم، 2011، ص11).

### أصل كلمة إتيكيت ومفهومها:

من المناسب والمفيد أن نشير إلى أصل تعبير كلمة " إتيكيت " (Etiquette) والذي يرجع إلى اللفظ الفرنسي والذي يعني في الأصل البطاقة التي تلصق على طرد أو زجاجة لتوضيح محتوياتها، ثم استعملت للدلالة على البطاقات التي كانت توزع على المدعوين في القصور الملكية للإلتزام بالتعليمات الموضحة بها، في حضور الملك والأمراء والوزراء (العالم، 2009، ص10-11).

وكان الفرنسيون أيضاً عندما يدعون شخصاً ما لحفل أو ما شابه، يرسلون إليه بطاقة فيها موعد الحفل، ومكانه، ومن سيكون في إستقباله، وأين يجلس، وكل شئ من شأنه أن يجعل هذا الضيف يشعر بالراحة والترحاب من قبل أصحاب الدعوة (البشير، 2014، ص119).

وقد اختلفت بعض الآراء أيضاً حول أصل كلمة إتيكيت، فردها بعض العلماء للكلمة اليونانية " ستيكوس" (Stychos) ومعناها النظام أو الدرجات، وعزاها الآخرون إلى الكلمة الألمانية ذات

الأصل التوتوني (Stechm) ومعناها الأصلي الطابق أو اللصيقة الخارجية، بمعنى المظاهر الخارجية، بينما أصر الفرنسيون على أن الكلمة فرنسية الأصل، إذ يقول " لاروس القرن العشرين" إنها تحوير للكلمة الفرنسية القديمة ( estiquer ) التي تحولت إلى الكلمة (Etiquette) "إتيكيت" وتقول: " موسوعة الجميع" البريطانية أن أصل الكلمة فرنسي (Etiquette) وكانت تدل على نوع البطاقة التي يتم بها التقويم (إبراهيم وآخرون، 2010، ص19).

## تعريف كلمة إتيكيت إصطلاحاً :

يعرف الإتيكيت بأنه: " فن الخصال الحميدة" أو " السلوك بالغ التهذيب " وتتعلق قواعد الإتيكيت بأداب السلوك والأخلاق، والصفات الحسنة، ويضم الإتيكيت مجموعة القواعد والمبادئ المكتوبة وغير المكتوبة، والتي تنظم المجاملات والأسبقية، ومختلف المناسبات والمآدب الرسمية والاجتماعية وهذه القواعد والمبادئ تدل على الخلق القويم الذي يجمع بين الرقي والبساطة، والجمال (لظفي،2015، ص421).

ويعرف قاموس إكسفورد " الإتيكيت " بأنه: القواعد التقليدية للسلوك الشخصي في المجتمع المؤدب وبعبارة أخرى هو مجموعة آداب السلوك وقواعده التي تسود العلاقات الاجتماعية بين الأفراد (حسن، 2008، ص44).

والإتيكيت أيضاً هو: مجموعة من القواعد والمهارات الغير مكتوبة، وهو يعني حسن التصرف، واللطف للحصول على إحترام الذات وتقدير الآخرين وكسبهم (البشير،2014، ص127) وأصبحت كلمة إتيكيت تعني مجموعة الآداب الاجتماعية التي يلتزم بها الأفراد في تعاملاتهم (الأصم،2011، ص13)

يلاحظ الباحثين أن أغلب قواميس اللغة تكاد تُجمع على أن كلمة إتيكيت تعود إلى أصل فرنسي، وأرجع القليل من الباحثين والمفكرين وعلماء اللغة كلمة إتيكيت (Etiquette) إلى أصل لغات أخرى مثل اليونانية والألمانية وغيرها.

## أهمية الإتيكيت:

يلعب الإتيكيت دور مهم في حياة المجتمع، خاصة في معاملاته، ومجاملاته، فالذوق الحضاري الجميل في التعامل يسهل ويساعد كثيراً في تقبل الناس لبعضهم البعض، ما إن عرفوه حق معرفته، حتى يسير إيقاع الحياة بصورة سلسة، وينطلق المجتمع إلى آفاق أرحب من فنون المشاركة، والمناقشة، والحديث، والتعامل، والزيارات، ويعيش المجتمع في تضامن وتعاون ونسجام كامل، تذوب بينهم الحواجز الاجتماعية والعرقية والطائفية، والقبلية والجهوية، وينخرط  
اع تصموا بظلم مجتمعك لله تحب قوليعتعالى: لا تفر قواع و اذكر و اذنع م ت الله ع لايكم  
... الخ ) سورة الو عمارة الهلية ذ (108) مؤقكهم علم مؤجل الجدة و اذ ار بكم ف اذقون ( سورة  
المؤمنون الآية (52).

ولا شك أيضاً أن للإتيكيت كأدب إسلامي دور بالغ الأهمية في نهضة خير أمة أخرجت للناس لكي تعلمهم قيم وأخلاق الدين الحنيف الذي فيه خيراً كثيراً لاصلاح شعوب العالم قاطبة

ويقول الله كُجُنْتُ شَأْنَهُ فِي رَهْذَلَةِ الْأُمَّةِ: (بِلِجْمَتِهِ لِنَرَأْسِهِ وَهُوَ مَا تُرَدُّ بِهِ ذَوْدُ نَعْمَ نِالِمُ نَكَرٍ ... الخ ) سورة آل عمران الآية (110) ويقول الله تَعَالَى تَفِي نَمَشَانَهُ لِكَأَيْضًا مَقْرَدٌ دَعُوذُ الْبَالِخِ يَرْ ... الخ ) سورة آل عمران الآية (104) وبهذه الخيرية والقيم والأخلاق الإسلامية الراقية سوف تكون هذه الأمة قادرة على حمل لواء ومشعل التقدم والرقي والحضارة لدول العالم.

ويمكن تلخيص أهمية فن التعامل " الإتيكيت " في الآتي: ( البشير، 2014، ص128-130)

1. يحقق النجاح الاجتماعي:-

يستطيع الإنسان بفن التعامل والذوق الرفيع ومراعاة شعور الآخرين أن يحقق نجاحاً اجتماعياً .

2. يجعل المجتمع متحضراً :-

يضيف الإتيكيت لحياتنا اللمسة البسيطة، إنه كل ما يجب علينا فعله وغرسه في نفوس أطفالنا من الصغر فلنتعم الإتيكيت ونعلمه لكل من حولنا.

3. يحقق السعادة الإنسانية:-

لا يستطيع الإنسان أن يعيش في الحياة منعزلاً، فالتواصل الجيد مع الآخرين يحقق نوعاً من السعادة.

4. يجعل الإنسان ناجحاً في عمله:-

توصلت دراسة قامت بها " مؤسسة كارنجي للتكنولوجيا" حلت فيها السجلات الخاصة بعشرة ألف شخص وصلت فيها إلى نتيجة أن 15% من النجاح إنما يرجع إلى التدريب التكنولوجي وإلى العقول والمهارة في الأداء الوظيفي وأن 85% من النجاح يعود لعوامل شخصية وهي المقدرة على التعامل الحسن مع الآخرين.

5. كسب ثقة الآخرين:

أجريت دراسة في مصر عن الأبعاد الأساسية للصدقة دراسة ميدانية في الثقافة المصرية توصلت هذه الدراسة على الخصال المرغوب فيها في الصديق إثني عشر مكوناً فرعياً :-

أ - الأمانة والصدق:

تشمل كل ضروب السلوك التي تحمل معاني الصدق والأمانة والالتزام بالوعود.

ب- حسن الخلق:

تشمل كل القيم الإنسانية والعادات الحميدة مثل السمعة الطيبة واحترام الآخرين والمعاملة الحسنة والالتزام بالأدب والتواضع والعدل والرحمة وصله الرحم والقناعة إلى غير ذلك.



ج- التدعيم والإهتمام:

فئة عريضة تتضمن التعبير عن الحب والتعاطف والمشاركة الوجدانية في الفرح والحزن وكذلك كافة أشكال المساعدة والمؤازرة والكرم و العطاء والتعاون والتضحية والإيثار .

د- الوفاء والإخلاص:

تتضمن معاني الإخلاص والوفاء وحفظ الأسرار .

هـ- التدين:

كل ما يشير إلى التدين والإيمان بالله وأداء الفرائض الدينية والثقافة الدينية.

و- التفتح والمرونة العقلية:

تشمل كل المزايا العلمية في الصديق مثل الذكاء وحسن التصرف والكياسة والمرونة العقلية

وسعة التفكير والفهم والثقافة الواسعة.

ز- التفوق والتحصيل الدراسي:

تتضمن التفوق الدراسي والإجتهاد والإهتمام بالتحصيل والمواظبة والطموح إلى مزيد من

النجاح.

ح- التماثل:

تشمل كافة أوجه التماثل والتوافق والتقارب بين الأصدقاء سواء في التفكير أو الميول أو

الطباع أو الإهتمامات أو الهويات.

ط- قوة الشخصية وتوكيد الذات:

كل ما يوحي بالقوة والشجاعة والإستقلال والتميز والقدرة على المواجهة والصبر والصمود

أمام العقبات وكل ما يشجع على ذلك من قبيل الجدية والثقة بالنفس.

ي- الإجتماعية وخفة الظل:

تمثل هذه الفئة سمة الإنبساط وتشير إلى الميل إلى الإجتماعية والمخالطة والمرح وخفة

الظل.



## المبحث الثاني الإتيكيت في الإسلام

نتناول في هذا المبحث الإتيكيت من منظور إسلامي من خلال عرض لبعض الآيات، والأحاديث التي تحمل مفهوم الإتيكيت والحث عليه، ومواقفه - ﷺ - في تعامله وتعامل صحابته رضوان الله عليهم مع الآخرين.

والإتيكيت في الإسلام يعني حُسن الخلق وحسن المعاشرة والتأدب في مخالقة الآخرين بهدف إرضاء الله وتحقيق مبدأ الإنسانية والحب والإثارة والتكافل وتعاون المسلمين بعضهم البعض ليتحقق البناء الأخوي الذي دعا إليه رسول الله ﷺ في الحديث الذي رواه أبي الدرداء رضي الله عنه - قال : قال رسول الله ﷺ: ( ما من شئ في الميزان أثقل من حسن الخلق). أخرج أبو داؤود في السنن، وحسن الخلق يكسبك مهارة جذب الآخرين وكيفية التعامل معهم (البشير، 2014، ص168).

إن قوانين الإسلام كثيرة، ومن جملتها الأداب والمستحبات والمندوبات التي حث الشرع عليها، لخير الناس وصلاحهم، هذه الأداب هي التي تسمى اليوم ( الإتيكيت) أو البروتوكول الذي توافق عليه المجتمع الدولي في علاقاته ومجتمعاته المدنية، الجماعية والفردية، كدول وأفراد، وهو الذي يدرس في المعاهد المختصة بذلك، ومنها التابعة لوزارة الخارجية أو دوائر البروتوكول في رئاسات الدول.

### الإتيكيت الحقيقي منذ أربعة عشر قرناً :

الإتيكيت ليس الشوكة والسكينة والملعقة ولا هو تهذيب للتصرفات والأفعال والكلمات فقط، وإنما هو قاعدة أصلها آيات قرآنية تنص على حسن التعامل والصدق مع النفس، وأصله تعاليم الدين الإسلامي الحنيف.

والإتيكيت له أشكال متعددة ومواقف مختلفة في حياتنا اليومية، تختلف في مجال العمل عن علاقتنا في الخارج أو تصرفاتنا مع أزواجنا وأولادنا (فتني، ب.ت، ص706).

الإتيكيت في الإسلام مطابق تماماً لفن الإدارة والقيادة كما عرفناه لدى كل من الصحابين الجليلين أبي بكر الصديق وعمر بن الخطاب رضي الله عنهما، أما الإتيكيت الإجتماعي فيتمثل في طاعة الزوجة لزوجها مهما كانت تشغل من مناصب إجتماعية ومهنية، ولو تطرقنا للإتيكيت

بين الأم والأب وأولادهما فأولادهما هم الإمتداد الطبيعي لهما وليسوا ممتلكات خاصة لهما، وعليهما أن يكونا قدوة لهم لأن العلم بالتعلم وليس بالتلقي والنصائح، وتصرفات الأم والأب أمام أولادهما أصدق معلم لهم وهما أكبر علماء التدريس والإجتماع في الحياة ومن الإتيكيت الإجتماعي أيضاً مراعاة الإنسان لجاره بخفض الصوت وتجنب النميمة والإغتياب، وقال تعالى  
أَذْكُرُ فِي الْمَأْكَمِ تَنْوِيلَهُ إِذِ اللَّصْدَ وَ تَالِدَمِ مِيرِ ( سورة لقمان الآية 19) وفي الحديث الصحيح قال: p: ( ما زال جبريل يوصني بالجار حتى ظننت أنه سيورثه) أخرجه البخاري. والآيات والأحاديث في هذا الجانب كثيرة (فريد، ب.ت، ص8).

والإتيكيت الإجتماعي في الإسلام بشكل عام يتطلب من المرء التعامل بالصدق والتواضع وعن أبي هريرة رضي الله عنه عن النبي p قال: (أية المنافق ثلاث إذا حدث كذب، وإذا وعد أخلف، وإذا أؤتمن خان) أخرجه البخاري، كتاب الإيمان، باب علامة المنافق المجلد رقم (1) الحديث رقم (16).

أما بالنسبة للتواضع فمن تواضع لله رفعه قال تعالى:  
ذُكِّرْ لِلدَّاسِدِ وَ لِاتَمَّ شُدِّفِي الْأَرْ طِبْدَالِلْمَه رَلَايْحِحَابِكُمْ لَمْ خُذُ تَالْفِخُ وَرِ ( سورة لقمان الآية 18).  
وبكل بساطة الإتيكيت في الإسلام هو أن يسلم الناس من قولك وفعلك وأفكارك إلا إذا كانت تصب في مصلحة الجماعة.

إن الإتيكيت في الإسلام له أنواع كثيرة لا تحصى ولا تعد، ولكن سنتطرق إلى المتعارف عليها اليوم دولياً والذي أصبح المسلمون لا ينظرون على إنها جزء أصيل من الدين بل ينظرون لها نظرة غريبة بحته من حيث أصلها ومنشأها وإن دل هذا على شيء فإنه يدل على أنهم ليس بعاملين بدينهم الذي لم يترك شاردة ولا واردة قال تعالى:  
أُرْضِدِ وَ لَاطَائِرِ (إِطِيرُ بِجَدَادِ يَهَا لِأَمَّ مَمَّا فَمُرُّ ظَلَنُكَا هُ يَالِكِ تَتَامِلُنْشَرِي بِهَمِّ يُدْشَرُونَ).  
سورة الأنعام الآية (38).

## أنواع الإتيكيت في الإسلام:

### إتيكيت الإستئذان في الإسلام:

الإسلام دائماً يهتم بجميع قضايا الإنسان وإيموره صغيرها وكبيرها ويزداد إهتمامه بإيجاد أسباب التراحم والتوادد والتألف حتى يكون المجتمع متعاون ومتماسك، ويدل على ذلك آيات القرآن الكريم، قال تعالى:

النور الآية (27). وتتخصر أداب الإتيكيت في هذه الآية فيما يلي:-

1. يحرم على الإنسان أن يدخل بيت غيره بدون إذنه لأنه ملك له ودخوله بغير إذنه فيه إنتهاك لحرمة حق الملكية.

2. يستأذن الإنسان ثلاثة مرات قبل الدخول فإن أذن له دخل وألا رجع لقولهp: ( الإستئذان ثلاثة فإن أذن لك وإلا فأرجع) رواه البخاري، باب الإستئذان حديث رقم (1956).

3. لا ينظر في بيت أحد قبل أن يؤذن له وعليه ألا يقف مقابل الباب بل يقف إلى اليمين أو يسار الباب للحديث الذي في الصحيحين: ( إنما جعل الإستئذان من أجل البصر) رواه البخاري ومسلم، حديث رقم (5887)

إتيكيت قواعد السلام:-

عن أبي هريرة رضي الله عنه- قال: قال رسول اللهp: ( يسلم الراكب على الماشي، والماشي على القاعد، والقليل على الكثير، والصغير على الكبير) رواه مسلم.

إتيكيت الهدية :

قالp: ( تهادوا تحابوا) رواه البخاري في الأدب المفرد، الهدية سنة نبوية، ومظهر حب، ومبعث أنس، تقرب البعيد، وتصل المقطوع وتشق طريق الدعوة إلى النفوس، وتفتح مغاليق القلوب، وتعتبر الهدية من أهم وسائل التعبير عن مشاعر التقدير والإعجاب والحب، وهي مفتاح حل لكثير من المشاكل والصدمات مع الآخرين، وإختيار الهدية أيضاً قواعد وإتيكيت ( فريد، ب.ت، ص12).

## إتيكيت الشكر:

وَقَالَ ذُنُّبَنَا نِيَّةٌ رَّكِبٌ مُؤَلِّمَاتٍ لِّتَزِنَنَّ فِتْرَتَهُمْ إِنَّتَعَزَّ ذَابِلُشَدِّ دِيدٍ (سورة إبراهيم الآية (7) وقال  
دُوَانِعُ مَمَّةِ اللَّاهِ لِتَعَالَى: طِبُّ وَهُوَ الْإِنَالَاهُ لَعَفُورٌ رَحِيمٌ (سورة النحل الآية (18)).

الشكر نعمة من نعم الله على الإنسان والشكر كلمة جميلة معناها حلوة في مذاقها والشكر هو الإقرار والاعتراف بما أعطى وأنعم الله تعالى به على الإنسان وهو أيضاً الثناء على المحسن بذكر إحسانه والشكر يجلب النعم وأمان ودفع من النعم، إن كلمة شكر واحدة تترك في النفوس أثراً طيباً وتفعل ما لاتفعله أشياء كثيرة .

### بعض المواقف التي يجب أن يوجه فيها الشكر:

1. من قدم لك هدية في مناسبة من المناسبات ولو كانت بسيطة.
  2. من وجه اليك دعوة إلى وليمة أو مناسبة سعيدة أو نزهة فيوجه الشكر إلى من قدم إليك الدعوة سواء قبلتها أم لم تقبلها.
  3. من هيا لك مكاناً للجلوس، أو من أفسح لك طريقاً للمرور.
  4. من قدم لك خدمة أو صنع لك معروفاً أو جميلاً أو ساعدك في شئ ولو كان بسيطاً .
  5. من هنأك في مناسبة أو نصحك في ظروف عصيبة أو وقف جنبك في موقف صعب
- وإلى غيرها من الحالات التي تستوجب الشكر (الضبع، 2008، ص68-69).

## إتيكيت الطعام:

هنالك آداب وسنن مطلوب العمل بها سواء أكان الإنسان يأكل منفرداً أو مع غيره وهنالك آداب مطلوبة إذا كان الإنسان يأكل مع غيره وتسمى الأولى الآداب المطلقة والثانية الآداب الإجتماعية في الأكل.

### خطوات آداب الطعام:

1. عن أم المؤمنين عائشة بنت أبي بكر رضي الله عنها وعن أبيها قالت: قال رسول الله ﷺ: (إذا أكل أحدكم طعاماً فليقل " بسم الله " فإن نسي في أوله فيقل: "بسم الله على أوله وأخره) رواه أبو داؤد وقال حديث حسن صحيح.
2. الأكل باليمين : عن جابر بن عبد الله رضي الله عنه - عن رسول الله ﷺ قال: ( لا تأكلوا بالشمال، فإن الشيطان يأكل بالشمال). أخرجه مسلم، وجاء في صحيح مسلم أن رجلاً أكل عند النبي ﷺ بشماله فقال له النبي : ( كل بيمينك قال: لا أستطيع، قال: لا استطعت، ما منعه إلا الكبير، فما رفعها إلى فيه، لأن الله شلها) رواه مسلم.

3. الأكل من أمامه : فعن ابن عباس رضي الله عنهما أن النبي ﷺ قال: ( البركة تنزل في وسط الطعام فكلوا من حافتيه ولا تأكلوا من وسطه) رواه أبو داؤود والترمذي وقال حديث حسن وصحيح. وعن عمر بن أبي سلمة قال : كنت غلاماً في حجر رسول الله ﷺ وكانت يدي تطيش في الصحفة فقال : ( يا غلام سم الله وكل بيمينك وكل مما يليك) أخرجه البخاري ومسلم. (الضبع، 2008، ص20) كل هذه الإرشادات النبوية لو طبقت اليوم في مجتمعنا السوداني الإسلامي لما إحتجنا إلى كثرة مستشفيات وكثرة عيادات خاصة فهذا من طب رسول الله ﷺ الذي يعتبر واضع الطب الأول صلوات ربي وسلامه عليه، فهي تعتبر بمثابة وصفات علاجية سارية المفعول في أي زمان وأي مكان وينبغي على كل مسلم أن يعمل بها حتى يستطيع أن يحافظ على نفسه من كثير من الأمراض حتى نتوصل إلى مجتمع معافى بإذن الله.

ومن آداب الطعام ايضاً :

1. غسل اليدين :قبل الطعام وبعده وإذا كان الحث على ذلك يبرر حسب القوانين الوضعية بتنظيف اليدين وتطهيرهما من الملوثات والجراثيم، أما في الإسلام ذكر في الحديث عن النبي ﷺ قال: ( من بات في يده ريح غمر فأصابه شيء فلا يلومن إلا نفسه .) رواه الترمذي وابن ماجه.
  2. يستحب تصغير اللقمة، والمضغ الشديد الجيد وأثار ذلك لا تخفى.
  3. ومن الآداب جمع فتات الخبز وما تبقى من أثار الطعام، وأكلها.
- هذا إذا كان الطعام على مائدة المنزل وأما إذا كان في البرية، فيترك ما فضل من الطعام لتتغذى عليه الحيوانات والبهائم ( فريد، ب.ت، ص10).
4. إستحباب الطعام بثلاث أصابع والإنتفاع بكل الطعام:-
- وهما من الآداب الهامة فقد روى عن رسول الله ﷺ (إنه كان يأكل بثلاثة أصابع، ويلعق يده قبل أن يمسحها). رواه مسلم.
- وعن جابر رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ: (إذا وقعت لقمة أحدكم فليأخذها فليمط ما كان بها من أذى وليأكلها ولا يدعها للشيطان ولا يسمح يده بالمنديل حتى يلعق أصابعه فإنه لا يدري في أي طعامه البركة). أخرجه مسلم.- 5. تقليل كمية الطعام:

والمراد من ذلك ألا يكثر حتى تحصل له التخمّة والسمنة المكروهتان المؤديان إلى الأمراض المترتبة عليهما وإلى ثقل الجسم وخموله وقلة الحركة ومن هنا يقول ﷺ: لها ملأ ابن آدم وعاءً

شراً من بطنه يحسب ابن آدم لقيمات يقمن صلبه، فإن كان لآبد فاعلاً فثلاث لطفامه وثلاثاً لشربه وثلاثاً لنفسه) أخرجه أحمد والترمذي والنسائي وابن ماجه.  
6. لا يعيب طعاماً :

إن عيب الطعام له تأثير سيء على من يقدمه ومن طهاه وأعداه وقد علمنا رسول الله ﷺ. حسن الأدب في ذلك، فعن أبي هريرة رضي الله عنه قال: (ماعاب رسول الله ﷺ طعاماً قط، إن إشتهاه أكله وإن كرهه تركه). رواه البخاري ومسلم (الضبيح، 2008، ص27).  
إتيكيت الشرب:

للشرب أداب وسنن نوجزها فيما يلي:-

1. الشرب باليد اليمنى: فعن بن عمر رضي الله عنهما: أن النبي ﷺ قال: (لا يأكل أحدكم بشماله ولا يشرب بشماله فإن الشيطان يأكل بشماله ويشرب بشماله). رواه مسلم.
2. الشرب قاعداً: فإنه أيسر وأصح للجسم وأقرب لراحته كما إنه أفضل هيئة ومنظراً، فعن أبي سعيد الخدري رضي الله عنه أن النبي ﷺ (نهى عن الشرب قائماً) رواه مسلم، وقوله صلى الله عليه وسلم: (لا يشرب أحدكم قائماً فمن نسي فليستلقي). وعن بن عباس قال: (شرب النبي ﷺ قائماً من ماء زمزم).
3. التسمية في أوله والحمد في آخره: قال رسول الله ﷺ: (لا تشربوا نفساً واحداً كشراب البعير ولكن أشربوا مثني وثلاث وسموا الله إذا أنتم شربتم وأحمدوا الله إذا أنتم رفعتم). رواه الترمذي. (الضبيح، 2008، ص19).

إتيكيت المصافحة:

قال رسول الله ﷺ: (ما من مسلمين يلتقيان فيتصافحان إلا غفر الله لهما قبل أن يفترقا) رواه أحمد وأبو داؤود والترمذي وابن ماجه.  
ومما يراعى أن هنالك ثلاثة أشياء تجبر على علاقة بين شخصين:

1- الحب. 2- الإحترام. 3- الثقة

وتصرفات الشخص هي التي تجبر الشخص الآخر على هذا الشعور، وقد يتعرف الآخرين على شخصيتك من خلال المصافحة، ومن المتعارف عليه أيضاً أن الضيف لا يمد يده بالسلام قبل المضيف، وألا إعتبر خارقاً محرراً. (فريد، ب.ت، ص11).

إتيكيت المحادثة:

قال رسول الله ﷺ: (الكلمة الطيبة صدقة) أخرجه البخاري ومسلم.



كان كلام رسول الله ﷺ يفهمه كل من سمعه، وخير الكلام ما قل ودل، وإذا أردت أن تكون مهماً فعليك أن تكون مهتماً بطريقة كلامك تعبر عن شخصيتك وثقافتك، أعرف شيئاً من كل شيء، وكل شيء من شيء، واللباقة مهمة، في الكلام وحسن التعبير مهمان أيضاً .

إتيكيت بسيط في الإسلام:

- إتيكيت الزيارة:

قال رسول الله ﷺ: (من عاد أو زار أخاً له في الله ناداه مناد بأن طبت وطاب ممشاك وتبوات من الجنة منزلاً). رواه الترمذي وابن ماجه.

- إتيكيت اللهجة:

مَ أَسْدُ أَلْكُمُ عَ لَيْ قَالِي تَعَلَّلِي ز (وَمَ أَدَامَ نَ أَلْمُ تَكَلِّفِي نَ ) سورة ص الآية (86).

- إتيكيت البشاشة:

قال ﷺ: ( لا تحقرن من المعروف شيئاً ولو أن تلقى أخاك بوجه طلق) متفق عليه.

- إتيكيت زيارة المريض:

قال رسول الله ﷺ: (إذا دخلتم على المريض، نفسوا له في الأجل، فإن ذلك لا يرد شيئاً وهو يطيب بنفس المريض). أخرجه ابن ماجه.

- إتيكيت كبار الشخصيات:

قال ﷺ: (إذا آتاكم كريم قوم فأكرموه). أخرجه ابن ماجه في سننه.

- إتيكيت الأناقة:

يَا أَبَا ذَرَّابَةَ قَلِي خَتْمُ الْإِنِّ يَنْفَتِي كُمْ مَكْتَلِبُهُ نَدَّ لَعْلِي زِمَ س (جِدِّ وَا كَلُّوَا أَشْرَ بَاوَا لَا تُسْرِفُوا  
إِنَّهُ لَأَيُّ حُبِّ أَلْمُ سُرْفِي نَ ) . سورة الأعراف الآية (31).

- إتيكيت عدم الغضب:

قال رسول الله ﷺ: ( ليس الشديد بالصرعة، إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب). متفق عليه.

إذا وضع كل إنسان في إعتباره شعور الآخرين وإحساسهم وحقوقهم وتطلعاتهم، فإن ذلك يمثل البداية الصحيحة لأصول الإتيكيت، كما تعتبر البساطة دستور الإتيكيت، فالجمال يكمن في البساطة، وأجمل أن يكون الإنسان بسيطاً رقيقاً في تصرفاته وشخصيته وفي تعامله وأقواله وأفعاله وملابسه وزينته مطبقاً لشرع ربه وسنة رسوله الكريم ﷺ). (فريد، ب.ت، ص14).

والإتيكيت في الإسلام قواعد وآداب ومناهج أتى بها نبينا عليه أفضل الصلاة والسلام في

آيات تتلى، وسنن تطبق على وجه الأرض لا تحصى ولا تعد كيف تعد أو تحصى وهو منهج

رباني يسير المجتمع بأثره وهي باقية إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها و كذلك صالحة لكل زمان ومكان على مدى إمتداد البشرية وعلى إمتداد العصور، كيف لا وقد إستطاع بها رسولنا ﷺ، وصحابته، الكرام أن ينقلوا ذاك المجتمع الجاهلي القبلي إلى مجتمع ساد العالم وتفوق على كل الحضارات في زمانه.

وهي قواعد ومسلمات تحملها الكتب الموجودة في مكتباتنا ويحملها علمائنا في صدورهم وأذهانهم وهي كما قلنا صالحة لكل زمان ومكان وهذا يعني على مجتمعنا المسلم والسوداني خاصة أن يسعى جاداً في الإلتزام بها حتى يكون مجتمع متحضر ومتقدم يواكب ركب الأمم من حوله .

### المبحث الثالث

#### أنواع الإتيكيت وقواعده

هنالك العديد من انواع الإتيكيت تختلف حسب طبيعة السلوك الذي يبدر من الشخص، وتختلف ايضاً حسب الشخصية التي يصدر عنها التصرف مثل ان تكون شخصية سياسية ذات مكانة مرموقة ، او شخصية دينية ، والكل يتعامل معه حسب مكانته الدينية او الإجتماعية او الثقافية .

زلفنا في هذا المبحث الي ذكر انواع الإتيكيت الشائعة بين الناس والمهمة في حياتهم اليومية والتي يمارسونها بشكل يومي ومن هذه الأنواع و قواعدها التي يجب الإلتزام بها ما يلي :

#### إتيكيت السلوك الجامعي:

هنالك العديد من العوامل التي يجب الإلتزام بها في إتيكيت السلوك الجامعي، فالقاء التحية على طلبة صفك إذا قابلتهم في الجامعة والترحيب بالآخرين والتودد إليهم، والإعراب عن الإستعداد لمساعدتهم في التعرف على المجتمع الجديد الذي قدموا إليه، كل هذه السلوكيات من التصرفات التي يجب العمل بها.

وهنالك بعض القواعد التي يجب الإلتزام بها في إتيكيت السلوك الجامعي منها:

- التصرف بلطف مع الأساتذة ومخاطبتهم بأدب .
- لا تعرض نفسك على الزملاء بصفتك الأخ الأكبر فذلك سيزيد من توترهم .
- إذا كنت تسمع محاضرة ولم يعجبك موضوعها، فأحذر أن تظهر التبرم أو أن تستغرق

في النوم فهذا من الأمور المستهجنة ( ناجي، 1428هـ، ص39).

كن ودوداً مع أفراد جامعتك، رحيماً بهم، وقريباً منهم لكسب محبتهم.

- إختيار الفتاة لملابسها يجب أن يكون بناء على تناسق الألوان وتداخلها مع بعضها ومناسب مع لونها أيضاً .

فالجامعة مكاناً لتحصيل الثقافة والعلم والأدب وليست مكاناً لإستعراض الأزياء والملابس فيجب مراعاة لبس الملابس المهذبة ( الضبع، 2008، ص124).  
فباختصار عام، كل هذه القواعد والسلوك الجامعي يجب الإلتزام والعمل بها، ومراعاة حسن السلوك في جميع تصرفاتنا، سواء في المظهر أو التعامل، فهذه الأشياء مجتمعة مرآة تعكس شخصياتنا فالواجب أن نكون رمزاً للإحترام والحب والتقدير.

### إتيكيت الحديث:

نجد أن المحادثة بين الناس نراها تفتقر في كثير من الأحيان لأصول الإتيكيت، فكل ما تتكلم به يعبر عن شخصيتك ومعتقداتك، فاحرص على أن يكون كلامك خالياً من العبارات الجارحة أو الغرور .

فلا شك ان هنالك حالة من الفوضى تسود معظم الحوارات التي تدور بين الناس وهذا الأمر ناتج عن عدم التركيز وتحديد ماهية الموضوع فلا بد ان يعرف الشخص ماذا يريد من الحوار وما الهدف من ورائه، فهنالك قواعد لابد من إعتبارها في إتيكيت الحديث تتمثل في الآتي:-  
- يجب أن يكون المتحدث لبقاً ويمكنه إكتساب ذلك من خلال الإطلاع والقراءة.  
- كن طبيعياً ولا تتصنع في الحديث، ويجب أن تنتظر لوجه الشخص الآخر الذي تتحدث إليه.

- يجب أن يجيد المتحدث الحديث الاستماع للطرف الآخر والانتباه إلى كلامه ( الضبع، 2008، ص22).

- لا تقدم النصيحة لأي شخص إلا إذا طلب منك ذلك.  
- لا تتحدث بصوت مرتفع.  
- يجب أن لا يعارض المتحدث الآخرين بأسلوب غير لائق.  
- أن يقوم المتحدث بطرح الآراء الجديدة والمهمة التي تشغل المجتمع.  
- عدم إطالة الحديث لكي لا يشعر المستمعون بالملل.  
- يجب أن يستخدم المتحدث لغة الجسد لكي يوحي للآخرين بالإيجابية في التحدث لهم والإهتمام بهم.

- أن يتضمن الحديث بعض الكلمات الطيبة التي تؤثر بالإيجاب على المستمع.

ومن المؤلف أن تتميز كثير من المحادثات بالضجيج، والصوت العالي، والمشاركة في التكلم وبالتالي لا يستطيع كل واحد منهم أن يقول رأيه بإرتياح، وفي هذا النوع من المناقشات تتوه الحقائق والفوائد (عبدالجواد، 2013، ص69).

### **إتيكيت الجلوس في المطاعم:**

هنالك نوع هام جداً من أنواع الإتيكيت وهي إتيكيت الجلوس، وبوجه خاص إتيكيت الجلوس في المطاعم، فبالنظر إلى الجلوس نجد أنه ليس مجرد ظاهرة مكملة أو مشوهة للجمال، بل إنه يعطي أوضح فكرة عن أخلاق الجالس والجلوس لا يتعلق فقط بسلامة القوام وإبراز الجمال، فهنالك عدد من القواعد التي تحدد الجلوس الصحيح في المطاعم وغيرها منها:

- عند طلب مسؤول الخدمة يجب أن يتم ذلك في هدوء وبدون استخدام عبارات غير لائقة.
- إذا كنت أنت المدعو يجب عدم الزيادة في الطلبات حتى لا ترهق الداعي.
- يراعى عدم النظر في أطعمة الأشخاص الآخرين.
- إعطاء القائمة للسيدات أولاً .
- قدم التحية للمدعوين بجوارك فذلك يعطي إنطباعاً إيجابياً عن شخصيتك (شريف، ب.ت، 57).

### **إتيكيت التعامل مع السائح:**

هنالك قواعد للتعامل مع السائح لابد من مراعاتها منها :

- الترحيب بالسائح و اظهار المودة والتعاطف معه .
- اظهار كرم الضيافة كأن تدعوه لتناول شئ معك ولو كان بسيطاً فهذا يظهر كرم الضيافة واصالة الشعب وحسن الإستقبال.
- أحرص علي ان يراك السائح في هيئة جميلة ومنظر لائق وثوب مهندم لأن الإنطباعات الاولى تدوم.
- كذلك يجب عليك ان تحرص علي اظهار محاسن بلدك واعتزازك بها حتى يشعر السائح انه اختار المكان الأفضل الذي يشعرفيه بالراحة والأمان.
- في نهاية لقاءك مع السائح احرص علي ان يسمع منك جملة انك تتمني له قضاء إجازة سعيدة وتتمني ان تراه في الإجازة القادمة. (الضبع، 2008، ص22-23).

### **إتيكيت السلوك في العمل:**

تتم ممارسة الإتيكيت في العمل بإتباع أصول السلوك الصحيح، فهي غاية ما بعدها غاية، يقف عليها تطور وتنمية الشركات والمؤسسات، وعلم الإدارة الحديث، فهذا النوع من الأنواع المهمة التي يجب إعتبارها وبالتالي له قواعد وسلوكيات يجب العمل بها ومن هذه القواعد:-

- خفض الصوت أثناء المناقشات وتجنب الإنفعال والتوتر والعصبية والخروج عن المألوف.
- عدم التبسيط مع الزملاء ومعاملتهم جميعهم بركة ولطف وأدب.
- عدم شغل الزملاء من أعمالهم بأحاديث خارجة عن نطاق العمل (ناجي، 1428هـ، ص50).
- الحرص على عدم الإستسلام للكسل لأنه سريعاً ما يؤدي لنتائج سلبية وعكسية.
- كن جاداً في عملك فالشخص الجاد مطلوب على حسب العمل ولا يستطيع تحمل المواقف المائعة.

- المظهر اللائق في العمل ضروري ومهم جداً، فيجب إرتداء الملابس المبسطة وغير المعقدة.

فإذا إحترمنا الأخوين و إلتزمنا بنظام العمل وأنجزنا ما كلفنا به، لا بد أن يكون تقدير ذلك هو الإحترام والمعاملة الحسنة ( أبو الروس، ب.ت، ص78).

نجد أن القواعد سالفة الذكر جميعها قواعد هامة والواجب التركيز عليها ولذلك من الضرورة بمكان إستخدام مبدأ حسن المعاملة مع الآخرين لكسب روح الإلتناء، ومحاولة كسب ثقمتهم لجني ثمرة هذا التعامل لتحقيق المكاسب لكلا الطرفين.

فإذا أردنا أن نكون مثال ونموذجاً وقدوة يجب علينا أن نتبع هذه السلوكيات السليمة وتعبير عن آراءنا وأفكارنا ونبذل قصارى جهدنا في محيط العمل لعرض تلك الآراء خاصة إذا كانت لا تتعارض مع السلوكيات العامة المتعارف عليها داخل مجتمعنا وأن نتأكد أننا سنكافأ على جهدنا إذ اتبعنا هذه القواعد والسلوكيات في عملنا.

### **إتيكيت اللعب والرياضة:**

وهناك نوع آخر للإتيكيت وهو إتيكيت اللعب والرياضة والسلوك في الأندية، فإن كانت الصحة تاج على رؤوس الأصحاء فإن الرياضة هي السلم الذي يصعد عليه حاملوا هذا التاج، فهي تهدف للحفاظ على الصحة العامة ويصبح الإنسان بها أكثر قدرة على العطاء والتركيز والإبداع.

- وللرياضة قواعد وأخلاقيات يجب العمل بها وتطبيق أداها منها ما يلي:
- الإلتزام بأخلاقيات اللعب بين الأفراد اللاعبين.

- مراعاة شعور المهزوم فالرياضة فائز ومهزوم وأنت اليوم فائز وغداً مهزوم.

- عدم السخرية من الآخرين إذا اخطأوا اللعب ولا تحتقر تصرفاتهم.

ينبغي على قاضي الملعب أن يكون عادة منصفاً ومحيداً .

- أن لا يصل فرحك عند هزيمة الآخر إلى درجة التباهي والغرور عند المكسب (

ناجي،1428هـ، ص47)

ف نجد أن الإلتزام بآتيكيت الرياضة وقواعده يحقق سمو ورقي المجتمع وعلى وجه الخصوص

مجتمع الرياضيين ويجعلك تحافظ على حدود التعامل بينك وبينهم وبالتالي يكونوا قدوة لغيرهم في

إتباع القواعد ذاتها التي هي الأسس الصحيحة للعب الصحيح.

### إتيكيت الهدايا:

إن إتيكيت الهدايا من الأنواع الواجبة الذكر وتتمثل أهمية الهدايا للإنسان في حياته

بالإضافة لأشياءه المادية ويحتاج لأشياء معنوية عاطفية وإنسانية، وبالنظر إلى الهدية نجدها أهم

وسائل الرثاء والمدح والتقدير بين الأفراد لما لها من قدرة على التعبير عما تحمله روح المهدي

للمهدى إليه.

وهناك قواعد وآداب يجب أخذها في الحسبان عند اختيار هدية وتقديمها نستخلصها فيما

يلي:

- رفع ثمن الهدية قبل إهدائها إذا كان موجود.

- يجب لف وترتيب الهدية من الخارج لما لها من أهمية.

- يفضل أن يصاحب الهدية من الخارج عبارة مكتوبة تتفق مع المناسبة.

- في حالة إهداء لها يجب أن يكون شيكاً وليس نقداً .

فالمهاداة لا شك أنها تترك إنطباعاً في النفس وتسهل فتح القلوب المغلقة لأنها تحمل في

مفهومها تعبيراً بالتقدير والإمتنان للطرف الآخر (أبو الروس، ب.ت، ص68).

### إتيكيت الضيافة الجوية:

تعتبر مهنة الضيافة الجوية من أكثر المهن التي تحتاج إلى أسلوب متميز في التعامل،

حيث أنها تحتاج ممن يمتنها أن يكون متميزاً في أسلوب تعامله مع الآخرين، ويكون لديه القدرة

على أن يتعامل بفن ورقي ودبلوماسية ليكون واجهة مشرقة لبلاده، حيث أن أول ما تقع عليه

عين الزائر لبلد ما هو مضيف أو مضييفة الطائرة، فهو أول من يمثل شعب هذا البلد، فإذا كان

هذا اللقاء مشرفاً وناجحاً فمعنى هذا أنه قد أصبح لدى الزائر إنطباعاً حسناً عن الشعب بأسره، والعكس سيكون صحيحاً إذا لم ينجح هذا اللقاء (ناجي، 1428، ص111).

فإذا كنت على وشك السفر بالطائرة إلى دولة أخرى عليك أن تتبع تلك التوجيهات والإرشادات والقواعد حتى يحترمك الآخرون ويقدرّونك ويحسنون ضيافتك ولا يألون جهداً في مساعدتك والوقوف بجانبك: -

1. حاول أن تخفف من حقائبك ومعاطفك حتى لا تشعر بالإرهاق والقلق فتسبب الإزعاج لغيرك.

2. تجنب مزاحمة الركاب عند الصعود إلى سلم الطائرة وأفسح المجال لغيرك من المعاقين وكبار السن والمرأة الحامل والطفل ومساعدتهم في الصعود.

3. لا تضع حقائبك على المقعد الملاصق حتى لا يتضايق جارك الذي يجلس بجوارك (سالم، 2008، ص103-104).

4. إحرص على وضع لافتة على كل حقيبة تحمل الإسم والعنوان وهذه توزع مجاناً على المسافرين بالقسم الخاص بشركة الطيران التي تتبعها.

5. جهز معك بعض النقود إذا كنت تنوي شراء مشروبات أو حاجات إضافية أثناء الطيران.  
6. عند وصول الطائرة الأرض لا تتسرع في الدخول إلى الممشى قبل التأكد من سريان نزول الركاب حتى لا تتسبب في الزحام.

7. أجعل عينك على حقائبك ولا تحرك حقيبة أحد ولا تحرس أحد حتى يعود فأنت لا تعرف ماهو مخبأ بحقائب الغير، فربما كان بها أشياء ممنوعة كالمخدرات وأشياء خطيرة ( أبو الروس، ب.ت، ص89-91).

### **إتيكيت المكالمة الهاتفية:**

أغلب الناس يستخدم جهاز التليفون بطريقة خاطئة فمنهم من يرفع صوته عالياً، ومنهم من يضع سماعة التليفون في ختام المكالمة بطريقة تثير إزعاج الطرف الآخر (سالم، 2008، ص39).

### **ومن قواعد حديث التليفون :-**

1. من أصول اللباقة في الحديث التليفوني، أن تتأكد من الرقم المطلوب أولاً.
2. لا تعتبر التليفون وسيلة للدردشة وقضاء أوقات الفراغ، وراعي في الحديث أن يكون صوتك مسموعاً بحيث لا يكون عالياً لدرجة الصراخ أو منخفضاً لدرجة عدم السماع.

3. مهما كانت ظروفك قاسية وتمر بحالة سيئة، تذكر أن الآخرين لا دخل لهم بمشاكلك الخاصة، ولا تنسى أن الهاتف ينقل حديثك كما هو، فعليك أن تتحدث بوضوح وكأنك تتخاطب وجهاً لوجه (ناجي، 1428، ص37).

4. أنت غير مطالب بأكثر من الرد بعبارة "السلام عليكم" أو "ألو".

5. إذا إتصلت برقم غير صحيح في هذه الحالة يجب أن تبدي إعتذارك للمتحدث عن هذا الخطأ وتأكد من الرقم الصحيح.

6. لا ينبغي بالطبع أن تنهي حديثك فجأة دون تمهيد أو عبارة شكر رقيقة على المحادثة، وإنما يجب أن تنتهز فرص توقفه عن الحديث وتقول مثلاً: "سعدت كثيراً بمحادثتك وأرجو أن نكون على إتصال...شكراً"

7. لا ينبغي أن نمح الفرصة للطفل في إستعمال التليفون إلا بعد ما يصبح قادراً على

إجراء حوار مع الآخرين (أبو الروس، ب.ت، ص74-76).



## إتيكيت الإصغاء إلى الآخرين:

التعامل مع الآخرين والعلاقة معهم تحتاج إلى إتصال، ومثلما هو الحال في التعامل العادي معهم، حيث يتطلب الأمر " خذ وهات" أي تبادل الأمر بين الآخر، كذلك هو الحال في الإتصال الإثري معهم، يحتاج إلى التكلم والإستماع.

ومن قواعد الإصغاء:

1. إنسى كل ما يمكن أن تفكر فيه، وركز ذهنك فيما تسمع.
2. يمكنك أن تساعد المتحدث إليك عن الإنطلاق في الكلام بإبدائك ملاحظات قصيرة، أو بأن تطرح بعض الأسئلة التي تؤكد أنك مصغ إلى ما يقول.
3. تنسى أن طريقة جلوسك تحمل ما إذا كنت مصغياً ومنتبهاً ، وتدل على مدى إهتمامك بما تسمع وبمن تستمع إليه ( العالم، 2009، ص211).
4. إحرص على أن تنظر إلى عين محدثك وحاول ألا تحكم على محدثك أو تدين رأيه أو إتجاه قلبه.

5 تذكر أنك لا تصغي لكلمات محدثك فقط وإنما تنصت لأفكاره ومشاعره ، فأسمع حديثه بعينك وقلبك فضلاً عن الأذن.

6. تحاشى هز الرجلين أو النقر أو الطرقة بالأصابع أو ضبط ملابسك أو شعرك وأنت في حالة الإستماع إلى شخص آخر فذلك غير مقبول ويمس كبرياء محدثك.

7. أنسى كلما يلهيك عن محدثك مثل ظروف الغرفة التي يجلس فيها معك أو ديكورها أو التلفون ... الخ ( الضبع، 2008، ص31).

## إتيكيت التحية والمصافحة:

إن طريقة التحية المتعارف عليها عالمياً في أوساط العمل مصافحة بين أفراد الجنس الواحد وينصحك خبراء الإتيكيت أن تكون يدك اليمنى جاهزة دوماً لأي مصافحة مفاجئة، ويعتقد الكثيرون بأن طباع الناس تنعكس في طريقة المصافحة، حيث يمكن عبر المصافحة معرفة شخصية المصافح إنطوائية، منفتحة، منغلقة، أو إجتماعية ( العالم، 2009، ص171).

ويقوم عادة بتعارف المدعوين والمدعوات في الحفلات ويقوم بذلك الراعي والراعية وهناك بعض القواعد المتعارفة عليها التي يجب إتباعها وهي:-

1. عند السلام باليد مراعاة أن يكون لطيفاً في المصافحة.

2. عدم مسك اليد بقوة عند السلام باليد.

3. لا يجب أن تقوم السيدة عند المصافحة والتعارف.
4. عند تقديم طرفين وفيهما سيدة فتبدأ السيدة بمد يدها.
5. مراعاة تحية المدعوات قبل المدعوين " الرجال".
6. تقوم السيدة في حالة ما إذا كان تقديم الشخص كبير السن أو المقام سواء رجلاً أو سيدة ( سعيد، ب.ت، ص27).
7. الوقوف في تحية العلم عند رفعه وإنزاله، والوقوف عند سماع السلام الوطني في أي مكان حتى لو كان دار سينما.
8. الوقوف تحية لمرور رئيس الدولة أو حرسه أو الملك أو الأمير أو الأميرة.
9. الوقوف تحية لأي جنازة تمر أمامنا ، والوقوف فيها له معنى الإخاء والإنسانية (حمزة، 2009، ص20-22).

## المبحث الأول

### نشأة وتطور علم النفس ودراسة السلوك الاجتماعي

#### مقدمة:

إن علم النفس يدرس السلوك، وكل ما يصدر عن الكائن الحي نتيجة لإحتكاكه، أو إتصاله بالبيئة الخارجية، وهو ما ينتج عن الإنسان لإتصاله بمجال إجتماعي معين، ويتضمن السلوك بهذا المعنى كل ما يصدر عن الفرد من عمل حركي أو تفكيري أو سلوكي لغوي أو مشاعر أو إنفعالات أو إدراك.

إذاً علم النفس يدرس السلوك دراسة علمية لأنه مسؤول عن كشف تطور السلوك الإنساني كما أنه يكشف قوانين سلوك الجماعة ويدرس طرق إكتساب العادات السلوكية المختلفة ( الإتجاهات، والقيم، وطرق التفكير).

#### نشأة علم النفس وتطوره عبر العصور:

إن علم النفس قديم قدم الإنسان، منذ أن وعى ذاته وأدرك إنتباهه وجد علم النفس وعبر عن كثير من الحقائق والأفكار النفسية التي يدرسها علم النفس الحديث زعرفها ومارسها في حياته وحاول تفسيرها في ضوء ما يتوافر له من معلومات وإمكانات، فمنذ أن وجد الإنسان على هذه الأرض أخذ يفكر فيما يختلج في داخله ويحاول فهم نفسه وما يعترضها أو يعترئها من حالات الحب والكراهية وحالات الفرح والحزن وحالات الرضا والغضب، والإلفة والنفور وحالات الإيثار والإثرة، والأمل واليأس وحالات الطموح والتراجع وغيرها من الحالات التي بدأ الإنسان يفكر فيها منذ وجوده (العبيدي، 2009، ص21).

#### تاريخ علم النفس عند اليونانيين:-

يعرف الفلاسفة اليونانيين " النفس " من خلال قواها الأساسية، وأهم هذه القوى القوى العاقلة، وقد جاء تعريفها عند إفلاطون الذي ذكر في كتابه (الجمهورية) أن في الدولة وفي نفس كل فرد أقسام متساوية ومتماثلة في العدد فكما أن الدولة تسندها ثلاثة طبقات كبرى الطبقة المنتجة والطبقة المحاربة والطبقة المفكرة فكذلك النفس تتكون من ثلاثة قوى وهي القوى العاقلة، والبدينية، والغضبية وأول الفلاسفة المعرفيين الذين الفوا كتاباً خاصاً في موضوع علم النفس تحت هذا العنوان هو أرسطو وإن كانت أفكاره ترديداً وشرحاً لأفكار أستاذه أفلاطون (عشوى، 2002، ص10).

#### تاريخ علم النفس عند علماء المسلمين:

تأثرت دراسة النفس عند الفلاسفة المسلمين بأفكار الفلاسفة اليونانيين وإن أضافت إلى الموضوع إضافات معتبرة سنذكر بعضها بعد الإشارة إلى أن مفهوم النفس قد ورد في القرآن الكريم بمعاني مختلفة: فقد ورد بمعنى الروح وبمعنى الذات الجسمية وبمعنى الإطار الكلي الذي ينظم الجوانب الجسمية والروحية والعقلية والوجدانية والسلوكية.

- دراسة النفس عند الفلاسفة المسلمين:

يعتبر أبوبكر الرازي (864-923م) أول الأطباء الفلاسفة المسلمين الذين تعمقوا في مفهوم النفس وإن كان متأثراً بأفكار أفلاطون الذي ترجم كتابه (الجمهورية) إلى العربية تحت عنوان (السياسة).

ألف الرازي كتاباً أسماه ( الطب الروحاني) وقد عنون الفصل الثاني من هذا الكتاب بعنوان " ردع الهوى وقمعه" ويحتوي على جملة من أفكار أفلاطون وشرح فيه أفكاره للنفس البشرية(عشوى، 2002، ص11).

إن علم النفس عند المسلمين تشكل من وحي القرآن الكريم والسنة النبوية على صاحبها أفضل الصلاة وأتم التسليم ويمكن إعتبار القرآن الكريم بصفة خاصة قاعدة لكافة العلوم الإنسانية في حياة أهل الإسلام وتبلور عندهم المنهج التجريبي حتى إستكمل عن ابن الهيثم كافة عناصره التي نعرفه عليها اليوم من فرضيات وتحكم ورصد النتائج وتفسيرها ( طه، 1990، ص23).

فالمفكرون المسلمون درسوا فكر من قبلهم كما أشرنا إلى ذلك مسبقاً وخاصةً اليونانيين وخصوصاً " أفلاطون وأرسطو" وغيرهم واستطاعوا أن يضموه ويبدعوا فيه ويعرضوه في إطار عقيدتهم الإسلامية وتعاليم دينهم الإسلامي كما وردت في القرآن الكريم ومن المسائل والقضايا التي درسها المسلمون بما يتماشى مع عقيدتهم الإسلامية وتعاليم دينهم الإسلامي يمكن الإشارة إليها في الأتي:

حدوث النفس بعد حدوث البدن وعند إستعداده فمعظم الفلاسفة المسلمين آمن بمبدأ حدوث النفس إسناداً لقوله تعالى: ( الله خالق كل شئ) وقوله: ( هل أتى على الإنسان حين من الدهر لم يكن شيئاً مذكوراً ) سورة الإنسان الآية (1) ومن أدلتهم على حدوث النفس بعد حدوث البدن قوله تعالى: (إني خالق بشراً من طين فإذا سويته ونفخت فيه من روحي فقعوا له ساجدين) سورة ص (71-72).

**علم النفس في عصر النهضة والعصر الحديث:**

وقد إستمر علم النفس طوال العصور الوسطى، سواء في القرن المسيحي أو الشرق الإسلامي يدرس في إطار الفلسفة وبطريقة نظرية تأملية بعيدة عن التجريب العلمي كانت قضاياها ومسائله وموضوعاته تدرس في تلك العصور على إنها قضايا ومسائل وموضوعات فلسفية تتعلق بالطبيعة البشرية أو الإنسان وما هي الطبيعة من مكونات وأبعاد جسمية وعقلية وروحية وبطبيعة المعرفة الإنسانية وما يدخل في نظرية ومبحث هذه المعرفة من دراسة لمفهوم هذه المعرفة وأنواعها ومصادرها وأدوات إكتسابها ومعايير الجيد منها (العبيدي، 2009، ص28).

يجمع مؤرخوا علم النفس المعاصر على إعتبار " فليهم قوندت" الذي عاش بين (1832- 1920م) كأول عالم نفساني معاصر، ذلك لأنه ألف كتاباً أسماه " أسس علم النفس الفسيولوجي" في جزئين وأشار قوندت في كتابه المذكور بكل وضوح أنه ينوي تقديم علم النفس كعلم حديث. ومهما يكن، فإن علم النفس قطع أشواطاً كبيرة في ميدان تبلور موضوعه ومنهجه إلا أنه لا يزال علماً ناشئاً في حاجة إلى جهود كبيرة لتطويره وتطوره عبر العصور والثقافات المختلفة ذلك لأن عدم الإتفاق بين الباحثين ومختلف المدارس ما يزال سائداً فيما يتعلق بطبيعة العقل وطبيعة الإنسان ومكانه في الطبيعة ( عشوى، 2002، ص17).

فمن غير الصحيح القول بأن علم النفس يقتصر دوره على دراسة جانب معين من جوانب الإنسان وترك الآخر، بل إن علم النفس ظل يدرس سلوك الإنسان نفسه وفي مجتمعه متناولاً كل جوانب حياته اليومية وتعامله مع المحيط الذي يعيش فيه وتفاعله مع أفراد مجتمع يحسن سلوكه في التعامل والتصرف وفق قواعد ترضي الآخرين وترضيه هو أولاً .

فعلم النفس يدرس سلوك الإنسان فرداً وجماعةً، فسلوك المجتمع مهما يكن صائناً وصحياً في وسط مجتمعه يدل على قدر عالي من العلم وفن التعامل داخل المجتمع الذي يعيش فيه والبيئة التي نشأة وتطور فيها على مر الزمان.

### مفهوم علم النفس:

تدفع الثورة العلمية، التكنولوجية، التي يعيشها المجتمع الإنساني في القرن العشرين وخاصةً الربع الأخير منه قضايا علم النفس إلى المحل الأول بين غيرها من القضايا الإجتماعية والإقتصادية، هذه الحقيقة يعيها علماء النفس والطب النفسي، فهموا بتطويرها فروع علم النفس أو العلوم النفسية فالإنسان الذي يتفاعل مع هذا الوجود بمكوناته المختلفة هو تكوين نفسي وهو شخصية تتميز وتنفرد بخصائص معينة وتحقيق ذاتها في العمل والإنتاج وفي نظام العلاقات

الإجتماعية المختلفة وتستخدم ما لديها من قدرات وطاقات في التفاعل مع هذا العالم والإرتقاء به (منصور وآخرون، ب.ت، ص5).

أما التعريف بعلم النفس فهي تعاريف عديدة ولا تزال محل إزدياد من الباحثين ونجد أن هنالك التعريف الإصطلاحي الذي إتفق عليه العلماء لأي علم ليس هو البداية الصحيحة للتعريف بالعلم، أو تقديمه للذين يريدون أن يتعرفوا عليه لأن التعريف الإصطلاحي هو مجموعة من المصطلحات الفنية تصاغ بطريقة شديد الإيجاز، بحيث يكون فائدتها للعلماء والمتخصصين أكثر مما هي بالنسبة للمبتدئين في دراسة العلم.

يعد هذا العرض لموضوع علم النفس وتاريخه يمكن أن نذكر بعض التعريفات التي عرف بها علم النفس ومن هذه التعريفات:

- إنه العلم الذي يتناول بالبحث أوجه النشاط الفردي وهو بذلك وسط بين علم الفيزيولوجي الذي يدرس وظائف أعضاء البدن وبين علم الإجتماع الذي يدرس الجماعات والشعوب " وهو التعريف الذي قدمه " وود ورث"

- إنه ذلك العلم الذي يبحث في الطبيعة الإنسانية أو النشاط الإنساني بصفة عامة، كما يمكننا القول بأنه من الصعب تعريف علم النفس ببساطة ولا يسهل تحديد خصائصه وحتى إن إستطاع المرء اليوم أن يفعل هذا فإن هذا الجهد سيكون غير ملائم غداً (كفافي وسالم، 2012، ص17).

**كما تمكنت المجموعة الباحثة بدورها من استنتاج تعريف مبسط وسهل لعلم النفس:**

- هو العلم الذي يدرس سلوك الإنسان دراسة علمية وممنهجة تستند إلى حقائق ونتائج ملموسة لمعالجة الظواهر السالبة في المجتمع بصورة علمية.

**أهداف علم النفس:**

يهدف أي علم إلى ضبط الظواهر التي يدرسها والتنبؤ بحدوثها وفهم الظواهر و طريقة حدوثها والكشف عن أسباب ظهورها.

وهدف علم النفس هو الكشف عن هندسة النشاط البشري الذي تيسر لنا حل كثير من المشاكل في مجرى حياتنا التي تجعلنا نعيش حياة سعيدة في بيوتنا ومطمئنين في عملنا.

إذن فههدف علم النفس هو الكشف عن أسس السلوك الإنساني وتحقيق الغاية من علم النفس وأي علم عن طريق أسس ثلاثة تمثل أهداف العلم .

ومن جملة الأهداف المذكورة من قبل كثير من العلماء نذكر منها الآتي:- (منصور وآخرون،

ب.ت، ص13)

- الفهم: بحيث يمثل الهدف الأول لعلم النفس الإجابة على السؤالين " كيف؟ ولماذا؟" يحدث السلوك، وإن كل واحد منا يريد أن يعرف كيف تحدث الأشياء ولماذا تحدث على الشكل الذي تحدث به.

- التنبؤ: يمثل الهدف الثاني لعلم النفس في الإجابة على الأسئلة " متى؟ ماذا؟" إن محك أو معيار الفهم الذي يتبناه العلماء هو التنبؤ ولذا يمكن القول أن أي محاولة لزيادة الفهم تكون ذات قيمة حين تكون نتائج الوصف هي التنبؤ الدقيق عن الظاهرة الأصلية من ناحية أو حين يؤدي الوصف إلى التنبؤ عن ظواهر أخرى ذات علاقة بالظاهرة الأصلية.

- الضبط: يعني الضبط في المختبر قدرة العالم في أن يتحكم ببعض العوامل المستقبلية لمعرفة أثرها على العوامل التابعة وهذا يستدعي بالضرورة ضبط بعض خصائص العالم الخارجي خارج المختبر وبعض الخصائص المتعلقة بالفرد موضوع الدراسة (عدس، 1993، ص101).

- وصف ما يحدث من سلوك ونشاط وخبرات وذلك بجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالسلوك المدروس.

- تفسير ما يحدث من سلوك وذلك ضمن إطار ثقافي أو نموذج ما أو نظرية معينة.

- تحسين مستوى المعيشة وذلك ضمن إطار ثقافي أو نموذج ما أو نظرية معينة.

- تحسين مستوى المعيشة وذلك بتفسير ما يحدث نحو الأفضل في مختلف المجالات

الصحية والتربوية والاجتماعية وغير ذلك (عشوى، 2002، ص31).

قد تبين لنا مما سبق أن علم النفس يدرس حياة الإنسان في مختلف المجالات وأما عن إطار دراسته للفرد مع غيره، ويشير هذا النمط إلى قدرة الفرد على فهم الآخرين وأحاديثهم وكلماتهم ومشاعرهم ومقاصدهم ونواياهم ومن أمثلة ذلك قدرة الفرد على التجاوب مع الآخرين بصورة فاعلة، وقدرته على حل المشكلات وفض النزاعات ومواقف الإختلاف فيما بين زملائه وأفراد مجتمعه وهنا فالأمر ينطوي على إمكانية الفرد على التمييز والإستجابة لأمزجة ودوافع ورغبات الآخرين بشكل مناسب، وإن الأشخاص الناجحين عادة ما يبحثون عن أوضاع، تظهر فيها فائدة قدراتهم، وبعد ذلك يتبارون من أجل إستغلال تلك القدرات والتعويض عن أية نقاط ضعف لديهم (منصور وآخرون، ب.ت، ص269-271).

فهو أيضاً يدرس الأفراد وكيفية إرشادهم لما هو أفضل في إطار حياتهم وبيئتهم المحيطة بهم ريثما يدرس تربية الأطفال وإرشادهم منذ الصغر وزرع القيم الجميلة والأخلاقية، ويتبنى ذلك إرشادهم في مراحل التعليم المختلفة لكي يرشدوا أنفسهم فيما يواجههم في المستقبل القريب.

## \* الإرشاد النفسي في المدرسة:

إن نجاح العمل الإرشادي في المدرسة يعتمد إلى درجة كبيرة على فاعلية المرشد التي ترتبط بعوامل متعددة ومنها كفاءته في استخدام المهارات الإرشادية، لذلك أصبح الإرشاد النفسي في المدارس يقترن بأي نظام تربوي متطور إنطلاقاً من ذلك الإرشاد عملية تربوية إجتماعية إنسانية تسعى إلى تطوير العملية التربوية، ورفع كفاءتها وتحسين مردودها ومعالجة المشكلات والعقبات التي تواجهها وفق اساليب علمية وتربوية ونفسية تعتمد التقويم والقياس أساساً لها، كما تتضمن عملية الإرشاد النفسي في كل المراحل التعليمية ( الثلاثة " الإبتدائي، المتوسطة، الثانوية" برامج إرشادية مختلفة ومتنوعة تهدف إلى مساعدتهم على التكيف والتوافق المدرسي، من أجل رفع كفاءتهم التعليمية بالتغلب والقضاء على ظاهرة تأخرهم الدراسي والعمل على حل مشكلاتهم الشخصية والإجتماعية والتربوية والمهنية ( المصري، 2010، ص33).

ونقول بدورنا إن عملية الإرشاد في هذه المراحل التعليمية المبكرة لها دور كبير في الإستجابة من قبل الأطفال كما تساعدهم على المعرفة المكتسبة مباشرةً من المرشد الذي يعتبر بمثابة الأب المربي.

وجود الشخصية المتوازنة في تصرفاتها والتميز في علاقتها سوء داخل المؤسسة أو خارجها شئ أصبح لا غنى عنه، ونلاحظ أن هنالك إهتماماً من قبل الباحثين ومراكز الإرشاد النفسي بوجود المرشد داخل المؤسسات العامة والخاصة وأن هنالك إهتماماً واضحاً بالمرشد النفسي نفسه يث يأخذ دوراً متتامياً في الجامعات وأماكن التدريب وورش العمل، ففي الوقت الذي تشهد فيه البيئة المدرسية عامة والإرشادية خاصة تطورات وتغيرات مستمرة، وهنالك مجموعة من المواصفات تحدد درجة فاعلية المرشد ومنها الآتي:- (المصري،2010، ص39)

• لديه مهارة التواصل مع الآخرين: فهو يشجع الآخرين على التحدث بالصدق وموضوعية دون تحفظ، ويركز الإنتباه على قضية المسترشد وبنيته إلى درجة الإنفعالات والمشاعر والمعتقدات التي يحملها المسترشد.

• يولد لدى الآخرين الثقة: فهو يشجع الآخرين بأنهم يستطيعون أن يتحدثوا بحرية دون الشعور بالحرج أو الخجل، وما يقوله المرشد يمكن الثقة به والإعتماد عليه فالمرشد بأمانة وصدق ويبعد عن الكذب وما شابهه.

• يتمتع المرشد اللبق والحافظ لسلوكه الفعال بفهم واضح لذاته:فهو ليس شخصاً نفعياً ولا يلجأ إلى تشويه الخيرات وعليه أن يسعى جاداً إلى فهم السلوك الإنساني دون إصدار أحكام.



ويرى الطلاب الباحثين مما سبق ذكره أن علم النفس له أسس وقواعد ينبغي تطبيقها في المناهج الدراسية لمختلف المراحل الدراسية وذلك بوضع مناهج دراسية لها أهداف قريبة وبعيدة على مدى الزمان فهذا بدوره سيحقق مكسب للمجتمعات في بناء وقيام أجيال ملتزمة بالأخلاق وقوانين الحياة وإدارة الوقت والتعامل المحكم بذوق يليق بما تلقته من إرشاد قادها بدروه إلى ما وصلت إليه من آداب تحسين الكلم ولطف في التعامل، وتجنب التعامل القاسي الذي من شأنه أن يدني المجتمعات ويعيق تقدمها.

## المبحث الثاني

### الإتيكيت والتنشئة الاجتماعية

يقول المثل المشهور: " العلم في الصغر كالنقش في الحجر" وكما جاء أيضاً في أقوال العرب: " من شب على شئ شاب عليه" جاء هذا الكلام الدقيق جداً والذي أثبت علمياً ليبين ويؤكد لنا أهمية وضرورة العلم في سن مبكرة حيث أثبتت التجارب والدراسات العلمية أن العلم في الصغر أكثر رسوخاً في ذهن الطفل عن الشخص البالغ الرشيد، الذي عركته الحياة وأرهقت ذهنه من خلال التفكير والمشاكل وضغوطات الحياة المختلفة، أما ذهن الطفل فإننا نجده غصاً طرياً وصافياً على فطرته لم يرهقه التفكير، لذلك تجده قابلاً لتقبل المعلومة وحفظها بسهولة سواء كانت إيجابية أو سلبية.

لذلك كان من الأهمية بزمان تعليم النشئ وتربيتهم تربية سليمة حتى ينشئ جيل صالح يقود المجتمعات ويقوم من سلوكها، ويصلح من حالها، وهنا يأتي دور التنشئة الاجتماعية التي تمثل حجر الأساس، ومرتكزاً ينطلق منه الطفل ليقود النهضة والتطور في مجتمعه بفهمه الراقى ومستواه التعليمي المتقدم والمتطور لذلك يجب على الأسر والمجتمعات الاهتمام بتربية الأطفال على السلوك القويم والأخلاق الحميدة التي تتوافق مع شريعة وأخلاق ديننا الحنيف وعادات وتقاليد المجتمع الذي ينشأ فيه الطفل وحتى يكون فرداً فاعلاً ومؤثراً في المستقبل.

#### \* نشأة مفهوم التنشئة الاجتماعية:

التنشئة الاجتماعية عملية قديمة قدم المجتمعات الإنسانية ذاتها مارستها الأسر والقبيلة والشعوب منذ نشأتها الأولى لتنشئ أطفالها على ما نشأت هي عليه، ولتحافظ بذلك على استمرار عاداتها وتقاليدها وخصائصها الاجتماعية المختلفة.

وقد تتضح جوانب هذه الممارسات عندما نذكر ما كانت تقوم به إسبرطة من أساليب في التنشئة لتربي أطفالها ليصبحوا مقاتلين.

لكن التنشئة الاجتماعية في دراستها العلمية عملية حديثة إذ يرجع الإهتمام العلمي الحقيقي بها إلى أواخر الثلاثينيات وأوائل الأربعينيات وذلك عندما نشر بارك بحثه عن التنشئة الاجتماعية سنة 1939م بإعتبار إنها إطار مرجعي لدراسة المجتمع (السيد وعبدالرحمن، 2006، ص103).

ثم بعد ذلك توالى الدراسات لتؤسس وتعمق لضرورة التنشئة الاجتماعية كعملية ضرورية لإستمرارية وتطور المجتمع.

#### \* مفهوم التنشئة الاجتماعية في الفكر الإسلامي:

التنشئة الإجتماعية في الفكر العربي والإسلامي تعني أنسنة الآدمي بواسطة عملية التربية التي يكتسب من خلالها أنماط التصرف المسترشدة بالضوابط العرفية ( المعايير والقيم والتقاليد) السائدة ويسمى بعدئذ بالإنسان، فالإسلام يعتبر عملية التنشئة الإجتماعية بمثابة القناة التي تؤمن وصول القيم الثقافية الإسلامية للناشئة في المجتمع الإسلامي فهي بمثابة صمام الأمان الذي يقي المجتمع من الانحراف عن تعاليم الدين ومتواضعات المجتمع ( مجاهد، 2013، ص57-58)

#### \* تعريف التنشئة الإجتماعية في اللغة:

التنشئة في اللغة العربية مصدرها مأخوذ من الفعل نَشَأَ أَزْبَىَّ وشبَّ أَي: إرتفع عن حد الصبا وبلغ الإدراك، ونشأَ أه تنشئة أي رباَه. ونشأة في بني فلان أي: تربي بينهم. والإنشاء هو إخراج مافي الشيء بالقوة إلى الفعل (همشري، 2003، ص20).

#### \* تعريف التنشئة الإجتماعية في الإصطلاح:

كثر التعريف لمصطلح التنشئة الإجتماعية باختلاف المدارس الفكرية التي ينتمي إليها أصحاب التعريف، وإن كانت جميعاً تتفق على أن عملية التنشئة الإجتماعية أو كما تسمى أحياناً بالتطبيع الإجتماعي هدفها الأساسي إكتساب الأطفال سلوكاً ومعايير وإتجاهات مناسبة لأدوار إجتماعية معينة تمكنهم من مسايرة الجماعة والتوافق الإجتماعي أي تكسبهم الطابع الإجتماعي وتيسر لهم الإندماج في الحياة الإجتماعية" ( الناشف، 2007، ص55).

وكذلك يتم تعريف التنشئة الإجتماعية بأنها العملية التي يتم بها إنتقال الثقافة من جيل إلى جيل، والطريقة التي يتم بها تشكيل الأفراد منذ طفولتهم حتى يمكنهم المعيشة في مجتمع ذي ثقافة معينة، ويدخل في ذلك ما يلقيه الأباء، والمدرسة، والمجتمع، والأفراد من لغة ودين وعادات وتقاليد وقيم ومهارات ... الخ ( الشريف، 2002، ص8).

إن ما يكتسبه الطفل في حياته من خلال الممارسة والتجارب والتعليم ومن خلال ما يمليه عليه المجتمع والبيئة المحيطة. هو الذي يحدد سلوكه في المستقبل ويبين طريقة تعامله مع المجتمع الذي يعيش فيه.

#### \* أهداف التنشئة الإجتماعية:

تهدف التنشئة الإجتماعية إلى تحقيق عدد من الغايات المرغوب تحقيقها والتي يعتبرها المجتمع صمام أمام لنظامه ووجوده أبرزها ما يلي ( مجاهد، 2013، ص64-65).

1- تنمية الذات: تسعى التنشئة الإجتماعية إلى تنمية الذات من خلال تعايش الفرد مع الآخرين ومشاركته لهم في الأدوار الإجتماعية التي يمارسونها.

2- التماسك الإجتماعي: تسعى التنشئة الإجتماعية إلى تمكين النشء من إكتساب الصفات الإجتماعية التي تنبذ الصراع الثقافي، وتدعم المشاركة الوجدانية والتعاون وربط أفراد المجتمع، مما يؤدي إلى تحقيق التماسك الإجتماعي في المجتمع.

3- الضبط الإجتماعي: تعتبر عملية الضبط الإجتماعي ذات إتصال وثيق بعملية التنشئة الإجتماعية فمن خلال هذه العملية يمثل الأفراد بمعايير الجماعة وما تواضعت عليه الأعراف.

4- تحقيق التفاعل بين الثقافة والفرد: تسعى التنشئة الإجتماعية إلى تحقيق التواصل والتفاعل بين الجانب الفردي والجانب الإجتماعي، وذلك عن طريق غرس القيم الثقافية داخل الفرد.

وهناك أيضاً أهداف أخرى لعلمية التنشئة الإجتماعية نذكرها فيما يلي(همشري، 2003، ص23-24):-

5- تكوين الشخصية الإنسانية: وتكوين ذات الطفل، وذلك من خلال تحويله من كائن بيولوجي متمركز حول ذاته ومعتمد على غيره في إشباع حاجاته الأولية، إلى فرد ناضج، يتحمل المسؤولية الإجتماعية ويدركها، ويلتزم بالقيم والمعايير الإجتماعية السائدة، فيضبط إنفعالاته، ويتحكم في إشباع حاجاته، وينشئ علاقات إجتماعية مع غيره.

6- تكوين الطفل (الفرد) : القادر مستقبلاً على الاعتماد على نفسه وحل المشكلات التي تواجهه في مواقف الحياة المختلفة، مع إشراف الوالدين عليه في البدايات الأولى من حياته.

7- تشكيل سلوك الطفل ( الفرد) وضبطه وتوجيهه: ويتم ذلك من خلال إكتساب الطفل للقيم والمعايير الإجتماعية، وأيضاً من خلال تفاعله الإجتماعي مع الآخرين، فمن المعلوم أن المجتمع يقوم بغرس قيمه، وإتجاهاته في الفرد، كما يضع المعايير الإجتماعية التي تساعد الفرد في إختيار إستجاباته للمثيرات في المواقف الإجتماعية المختلفة، كما أن أنماط السلوك وأساليب التعامل والتفكير المجتمعية التي يكتسبها الفرد تساعده على إختيار السلوك الأمثل المطلوب إتباعه.

8- تعلم الأدوار الإجتماعية والقيام بها: لكل مجتمع نظامه الخاص للمراكز والأدوار الإجتماعية التي يشغلها ويمارسها الأفراد والجماعات وتختلف هذه المراكز والأدوار باختلاف السن، والجنس، والمهنة، وثقافة المجتمع. فقد يرضى مجتمع أن تشغل الأنثى (المرأة) مركزاً أو أن تقوم بدور معين، لا بل يشجعها، بينما يتحفظ عليها أو يرفضه مجتمع آخر. ويرجع سبب ذلك على نحو رئيس للنظام الثقافي السائد.

9- تكوين المفاهيم والقيم الأخلاقية الأساسية لدى الطفل: مثل التأكيد على مفهوم الذات الإيجابي لديه، وعلى الصدق، والأمانة، والكرامة، والتعاون، والإيثار، وحب الآخرين، وغيرها من الصفات المحببة، مما يساعده على التوافق مع أفراد مجتمعه مستقبلاً .

10- تحقيق الأمن الصحي النفسي للطفل، إذ أن التنشئة الإجتماعية السوية تساعد الطفل على أن يعيش قدر الأماكن في بيئة خالية من المشكلات النفسية والإضطرابات والمشكلات الأسرية، كما تعمل من خلال رعاية والديه، على تكوين طفل سليم الجسم والعقل، مما يؤدي بالتالي إلى تكوين المواطن والمجتمع السليمين الصالحين.

11- إكتساب الطفل للمهارات الأساسية: فمن خلال إتصال الطفل بالآخرين، والتعامل معهم، والإشتراك في النشاط الإجتماعي، يتعلم المهارات الأساسية والضرورية لإثبات وجوده وتحقيق أهداف المجتمع.

#### \* شروط التنشئة الإجتماعية:

هنالك ثلاثة شروط ضرورية يجب توافرها لتنشئة إجتماعية مناسبة وهي تتمثل في الآتي ( مجاهد، 2013، ص60): -

أولاً: يجب أن يكون هنالك مجتمع قائم، وهو العالم الذي ينشأ فيه الطفل إجتماعياً .  
ثانياً: لا بد أن توجد عند الطفل الصفات البيولوجية الوراثية الجوهرية لأن التنشئة الإجتماعية تصبح مستحيلة إذا كان الطفل يعاني من خلل عضوي أو عقلي أو كان يعاني من عيوب بيولوجية أخرى تجعل التنشئة الإجتماعية مستحيلة.

ثالثاً:تلتزم التنشئة الإجتماعية أن يكون الطفل ذا طبيعة إنسانية ولم يعطِ هذا المصطلح تعريفاً مقنناً إلا إنه من الممكن تحديد بعض مكوناته الأساسية ومن الأشياء التي لها دلالة معينة المقدره على إقامة علاقات عاطفية مع الآخرين، واختيار عواطفه مثل الحياء، والمشاركة الوجدانية، والحسد، والشفقة، والكبرياء وأقل من ذلك في الأهمية المقدره على تحويل الخبرة إلى رموز يمكنه بواسطتها أن يجعلها على شكل كلام أو كتابة أو فكرة.

#### \* نوع الجو الأسري وأثره على الطفل:

يعد الجو العاطفي للأسرة من أهم العوامل التي تساعد في تكوين شخصية الطفل، فالحب الدافئ داخل الأسرة يخلق شخصية سوية للطفل قادرة على مواجهة مشاكل الحياة.

وينبغي لهذا الحب ألا يكون مسرفاً في الدلال، لدرجة الخوف على الطفل من كل شيء، أما الطفل الذي يعيش في جو مشحون بالكره والنفور منه، فإنه يبقى مشحوناً بأشكال من الشقاء والمآسي (عثمان وأخرون، 2013، ص129).

### \* خصائص التنشئة الإجتماعية:

تتميز التنشئة الإجتماعية بعدد من الخصائص أهمها ما يلي (مجاهد، 2013، ص66):-  
1- التنشئة الإجتماعية عملية نمو: حيث تصاحب كل مراحل النمو البشري، فتسهم في تحويله من كائن بيولوجي إلى فرد يتحكم في سلوكه وحاجياته الفسيولوجية، ثم تدعمه ليصبح إنساناً ناجحاً متحرراً من ذواته ودوافعه، محاولاً التوفيق بينها وبين متطلبات الحياة السوية في البيئة الإجتماعية.

2- التنشئة الإجتماعية عملية ديناميكية: لأنها في حركة وتفاعل مستمران، تفاعل بين الأفراد مع بعضهم البعض، وتفاعل بين الأفراد ومجتمعاتهم.

3- التنشئة الإجتماعية عملية تعلم إجتماعي: حيث تتيح للفرد فرصة التفاعل الإجتماعي مع الآخرين من خلال مواقف وأدوار متعددة، فيكتسب الكثير من الناس الخبرات والإتجاهات النفسية والإجتماعية التي تؤهله للتعايش والتكيف.

4- التنشئة الإجتماعية عملية مستمرة: فهي سلسلة متصلة ومتابعة من المتغيرات التي تنطلق من الطفولة وتستمر بإستمرار الحياة.

### ومن خصائص التنشئة الإجتماعية أيضاً ما يلي ( عثمان وأخرون، 2013، ص132):-

5- التنشئة الإجتماعية عملية إجتماعية خاصة بالإنسان يكتسب بها الفرد خصائصه الإنسانية من خلال تفاعله مع أفراد مجتمعه.

6- لا تتوقف التنشئة الإجتماعية في مرحلة معينة من مراحل الإنسان، وإنما تحقق حدثها في السن المتأخرة للفرد، فالطفل يتقبل التنشئة الإجتماعية بأكثر مما يتقبلها الفرد الطاعن في السن.

7- تختلف التنشئة الإجتماعية من طبقة إجتماعية إلى أخرى ومن عصر إلى آخر، لأن كل مجتمع يتعرض لتغير إجتماعي خلال حقبات متفاوتة من الزمن، سواء أكان التغير سريعاً أو بطيئاً .

### \* أساليب تقبل التنشئة الإجتماعية:

تشير الأدبيات التربوية إلى مجموعة الطرق التالية التي تساعد في تقبل التنشئة الإجتماعية (مجاهد، 2013، ص63):-

أولاً: أسلوب الواجب الأخلاقي: فالنظم الأخلاقية والدينية في كليتها تقوم على المسلمة القائلة بأن الكون متضمناً نسقاً مثالياً أي أنه نسق مقاومة ثم الناس يواجهون تحدياً ما ويتحملون تبعاته ومشاقه، إيماناً منهم بأن فعلهم هذا يجب أن يكون هو الفعل الصحيح الذي يجب عليهم أن يفعلوه.

ثانياً: أسلوب الإستحسان الإجتماعي: إذا علم الشخص أن ما يفعله ضروري له لأنه سيحقق له إحترام الآخرين وتقديرهم له فربما يجعله هذا ممثلاً وهذا أسلوب موجب، أما الأسلوب السالب فيمكن أن يقال لشخص مثلاً إذا لم يؤد الفعل الإجتماعي بطريقة محددة فإنه سيصيبه العار ويفقد رضا الجماعة والمجتمع.

ثالثاً: الأسلوب النفعي: من الممكن أن يحفز الإنسان لتقبل أسلوب متوقع إذا قدم له على إنه يحقق له منفعة أو مكافأة مثل أن يحاول المدرسون حفز تلاميذهم الكارهين لتعلم مقرر تعليمي على الأداء التعليمي برصد مكافأة لأحسن طالب أو إخبارهم أن هذا المقرر سينتفعون به مستقبلاً.

رابعاً: الأسلوب الفكاهي: فمن طبيعة البشر البحث عن المتعة والبهجة فيما يقومون به من أفعال، لذا فإنهم إن أحسوا أن الفعل المقترح سيحقق متعة الأداء سيقبلون عليه بشكل أفضل. على كل أسرة وكل مجتمع يريد أن ينشأ أجيال صالحين أن يتفنن في أساليب التنشئة الإجتماعية الإيجابية حتى يشب الأطفال على ثقافة المجتمع وتقاليد وأعرافه المتبعة وحتى لا يشذ عنها وعن المجتمع.

### ٤ الجو الأسري الذي ينمو فيه الطفل نمواً سليماً :-

حتى ينمو الطفل نمواً سليماً في الأسرة ينبغي أن يتصف الجو الأسري بالخصائص التالية (عثمان وآخرون، 2013، ص124):-

1- أن تهيأ للطفل وسائل الراحة المختلفة، عن طريق تهيئة الألعاب المناسبة، والسماح له بالإختلاط مع الآخرين ومشاركته إياهم في لهوه ولعبه وخبراته.

2- إشعار الطفل بذاتيته، وتشجيعه على كل عمل أو تصرف جيد يقوم به.

3- تعليم الطفل أن يحترم غيره، ويعتبر أن لكل فرد حقوقاً وواجبات، وإلا يكون أنانياً في سلوكه وتصرفاته.

4- إشعار الطفل إنه إنسان مرغوب فيه، له دور يؤديه، وعليه مسؤوليات يقوم بها حسب مرحلة نموه وقدرته على تحملها.

5-تطبيع الطفل تطبيعاً إجتماعياً وفق المعايير التي يضعها المجتمع لنفسه.

6- إعطاء الطفل الحرية في أن يكتشف كل شئ حوله عن طريق الملاحظة، وتشجيعه على البحث والإستكشاف، فالطفل يحاول أن يقف على أسرار كل شئ يحسه بإحدى الحواس الخمس.

### \* صفات المربي أو المنشأ الصالح:-

هنالك صفات أساسية كلما أقترب منها المربي كانت له عوناً في العملية التربوية وأهم تلك الصفات نجملها فيما يلي (الطويل، 2010، ص41-42):-

1- التقوى: لحديث رسول الله صلى الله عليه وسلم: ( إن الله يحب العبد التقي النقي الخفي).

2- حسن الخلق: قال ﷺ: (إن من خياركم أحسنكم أخلاقاً).

3- عاقل بالغ رشيد.

4- الحلم والإناة: لحديث ابن عباس رضي الله عنهما قال: قال رسول الله ﷺ لا شج عبد القيس: ( إن فيك خصلتين يحبهما الله الحلم والإناة).

5- الرفق والبعد عن العنف: عن عائشة رضي الله عنها قالت: قال رسول الله ﷺ: ( إن الله يحب الرفق ويعطي على الرفق ما لا يعطي على العنف وما لا يعطي على سواه).

6- القلب الرحيم.

7-أخذ أيسر الأمرين ما لم يكن إثماً .

8- الليونة والمرونة وهي قدرة فهم الآخرين بشكل أوسع لا بمنظار ضيق.

9- الإبتعاد عن الغضب والعصبية الجنونية.

10- الإعتدال والتوسط في التربية بين التفریط والغلو.

11- التقول بالموعظة الحسنة.

### \* آيات التنشئة الإجتماعية:

هنالك عدة آيات للتنشئة الإجتماعية نستعرضها في الأتي (مجاهد، 2013، ص65):-

أ- التقليد: ويعتبر التقليد من أقدم النماذج التربوية التي تعتمد على تواتر الحقيقة وقدسيتها وهو عملية هامة لنقل المعارف والقيم والأعراف في المجتمع.



ب- الملاحظة: وهي مهارة تتضمن المشاهدة والمراقبة والإدراك ليتمكن الفرد من خلالها إدراك أبعاد المواقف الحياتية من حوله والتأكد من مدى تأثير وجوده بمجتمعه سلباً وإيجاباً .

ج- التوحد: وهو تقليد لا شعوري للنموذج المقلد الذي قد يكون سلوكاً أو خبرة محببة أو عرفاً وتقليداً تتبعه الجماعة ويميزها فتعتز به وتتوارثه جيلاً بعد آخر .

د- الضبط: يتضمن الأحكام المجتمعية ومعاييرها في الحكم سواء بالثواب أو العقاب فهو الرقابة المجتمعية على أفراد المجتمع في العموم وبشكل خاص هو الرقابة الذاتية التي يكفلها الفرد لتصرفاته وسلوكياته في إطار ما يفرضه المجتمع من قوانين وأعراف تبين ما هو مقبول وما هو مرفوض .

ومن المعروف عن الأطفال فضوليتهم، فهم يحبون معرفة كل شئ حولهم وتجربته، واكتشاف ما يدور في محيطهم، لذلك من أجديات التنشئة الإجتماعية إعطائهم شئ من الحرية لتجربة واكتشاف ماحولهم، مع إعطائهم الإجابة الصحيحة عن كل سؤال يسألونه، وتفسيراً لكل ملاحظة أو تجربة لأي أمر طبيعي أو غريب يلاحظونه لأن هذا يساعدهم على سرعة التعلم والإبتكار والتفكير السليم في المستقبل، وحتى يشبوا على حب التعلم واكتشاف والملاحظة.

## المبحث الثالث

### الإتيكيت وعلاقته بالسلوك الإجتماعي

الإنسان بطبيعته كائن إجتماعي العلاقة بينه وبين مجتمعه علاقة حتمية تفاعلية وطيبة، حيث أن كلاً منهما في حاجة حياتية ماسة إلى الآخر، فلا يستطع الكائن البشري أن يحافظ على نوعه، أو يكتسب صفته الإنسانية أو ثقافته، أو يعيش حياته الطبيعية كإنسان إلا إذا كان عضواً فاعلاً مع مجموعة من بني جنسه. وفي نفس الوقت لا يمكن أن نتصور وجود مجتمع إنساني دون وجود أفراد من البشر بينهم تفاعل مستمر لتحقيق أهداف ومصالح مشتركة (الشخبي، 2002، ص25).

ومن المعلوم أن ممارسة أي سلوك أو فن تعامل معين ( إتيكيت) يتطلب وجود مجتمع قائم بالفعل، لذلك ترتبط ممارسة الإتيكيت إرتباطاً وثيقاً بالمجتمع، الذي هو محور تعامل الإنسان والذي يحكم على سلوك الفرد وتصرفاته وقيمها سواء كان بالإيجاب أو السلب. والسلوك المجتمعي الذي يرتبط به الإتيكيت هو التصرفات التي تصدر عن أفراد المجتمع والعلم المنوط به دراسة سلوك المجتمع هو ما يسمى بـ " علم النفس الإجتماعي".

### ويمكن تعريف علم النفس الإجتماعي بأنه:-

" هو العلم الذي يدرس إتجاه الأفراد إزاء غيرهم من الناس والعلاقة بين الفرد وبين البيئة الإجتماعية كما يدرس جميع الظواهر التي لها شقان: شق فردي وشق جماعي " (العيسوي، 1992، ص9).

وهو أيضاً " أحد فروع علم النفس الأساسية، ويهتم بالدراسة العلمية لسلوك الأفراد في تفاعلهم مع التنبيهات الإجتماعية في إطار مواقف إجتماعية أو سياقات إجتماعية ثقافية معينة" (السيد، وأخرون، 2004، ص5).

إن الإنسان في سعيه الموصول للمحافظة على حياته لقي كثيراً من الصعوبات والعراقيل ولذلك يضطر إلى إستخدام ذكائه، وفنون اللباقة والتصرف في الأوقات الحرجة، وأي أساليب أخرى جديدة للتغلب على ما يواجهه من مشكلات، فيفكر، وبيتكّر، ويخطط، ويقدم، وينسحب في بعض المواقف، ويحب ويكره، وينجح، ويخفق ويحزن، وينفعل وهكذا يتصرف في كل موقف يواجهه حتى يسير إيقاع الحياة، ويبعد عن نفسه كل ما يعكر صفوها ويكر عيشها، لذلك يلجأ في كل موقف من المواقف إلى حيله جديدة تخرجه من هذا المأدق.

ومن هنا تتبع الحاجة إلى علم النفس لدراسة السلوك البشري بغية وصفه والتبوء والتحكم فيه، وذلك لفهم فوثير حياتنا وحياة الآخرين وتوجيهها توجيهاً ذكياً والتأثير فيها تأثيراً مرغوباً

فيه، ويلاحظ أن دراسة علم النفس أو ما يسميه البعض بعلم السلوك يُعد من أهم الدراسات التي تدرس حياة لأن الإنسان يعيش دائماً مع نفسه ومع غيره من الناس " وتصدر عنه تصرفات وسلوكيات مقبولة أحياناً وغير مقبولة في بعض الأحيان" وعلم النفس يتناول بالدراسة الإنسان الفرد ودوافعه وميوله وإتجاهاته وسلوكه عامة والسلوك هو ما يتناوله علم النفس بالبحث والفحص والدراسة والقياس ومعرفة الفرد " بقوانين مجتمعه" وقوانين الحياة العقلية ومبادئ السلوك الإنساني مع مجتمع تساعده على تحقيق مزيد من الرضا والتكيف مع النفس ومع المحيطين به" (العيسوي، 1992، ص5).

إن الإتيكيت وممارسته في المجتمع يتطلب دراسة علمية دقيقة لتصرفات وأفعال وسلوكيات المجتمع حتى يتم تطبيق الإتيكيت في المجتمع بصورة تخدمه وتجعله مجتمعاً متماسكاً ومتفاعلاً مع بعضه البعض وهذا لا يأتي إلا بدراسة هذا المجتمع دراسة مقننة.

ومن هنا جاءت الحاجة إلى علم النفس ليدرس المجتمع وسلوكه والإتيكيت كفن رفيع تتطلب ممارسته درجة عالية من العلم بخفايا وبواطن المجتمع المراد تطبيق الإتيكيت عليه.

والسلوك الإجتماعي هو عبارة عن تفاعل بين الأفراد، وليس من الضروري أن يكون التفاعل الإجتماعي وجهاً لوجه. فالسلوك الإجتماعي هو السلوك الذي يحدث في حضور الآخرين أو أثناء غيابهم، غير أنه يتأثر بهم لأنهم يمثلون حقائق في المجال النفسي للفرد. وقد يحدث السلوك الإجتماعي من خلال الرموز " فإشارة ممنوع الإتجاه ناحية اليسار" تؤدي سلوك إجتماعي فالكل لا يتجهون إلى اليسار بالضبط كما لو كان هنالك شرطي مرور يقول هذه العبارة فيستجيب الجميع بعدم الإتجاه نحو اليسار (زهران، 2003، ص9-10).

فالإنسان منذ ولادته، يعيش في بيئة زاخرة بالأشياء والموضوعات التي تسلط عليه كثيراً من المنبهات والمثيرات المختلفة التي تحدد شخصيته وسلوكه. والإنسان يسعى إلى المحافظة على حياته وإلى كسب رزقه ويتطلب ذلك أن تكون علاقته طيبة بالبيئة التي يعيش في وسطها.

فالإنسان عند ولادته، يعيش في بيئة معينة لها خصائص معينة، قد يضطره ذلك إلى تغيير سلوكه أو أهدافه بحيث يتكيف مع البيئة المحيطة به، بحيث يحقق التوفيق بين مطالبه ومقتضات البيئة المادية والإجتماعية (العيسوي، 1992، ص2-3).

ومن خلال سعي الإنسان الحثيث إلى كسب رضا الآخرين والدخول معهم في علاقات إيجابية ومستمرة إلى أكبر فترة ممكنة لجأ إلى إبتكار بعض الفنون والمهارات التي أطلق عليها " المهارات الإجتماعية " ويعزى الإهتمام بها إلى كونها من الأسس والعناصر المهمة التي تحدد

طبيعة التفاعلات اليومية للفرد من المحيطين به في السياقات المختلفة، والتي تعد في حالة إتصافها بالكفاءة من ركائز ودعائم التوافق النفسي على المستوى الشخصي والمجتمعي .  
حيث نفضل القول في المزايا المترتبة على إرتفاع مستوى المهارات الإجتماعية سنخالها متعددة ومن أبرزها تمكين الفرد من إقامة علاقات وثيقة مع المحيطين به، والحفاظ عليها، من منطلق إقامة علاقات ودية من بين المؤشرات الهامة للكفاءة في العلاقات الشخصية. فالفرد كما يشير " كاللون" يحيا في ظل شبطة من العلاقات التي تتضمن الوالدين والأقران، والأقارب، والمعلمين ومن ثم فإن نمو تلك المهارات ضروري للشروع في إقامة علاقات شخصية ناجحة ومستمرة معهم(السيد وأخرون، 2004،ص 115).

إننا عندما نتحقق من محتوى المهارات الإجتماعية هذه سنجدها تتضمن مهارات إتصالية متنوعة تعمل على توطيد أواصر الصلة مع الآخرين كالمحادثة، والتخاطب تحدد طبيعة أسلوب التواصل بين الأشخاص ونمط علاقاتهم.

وتيسر المهارات الإجتماعية المرتفعة للفرد، إدارة علاقات العمل سواء مع الزملاء أو الرؤوساء أو المرؤوسين بطريقة أفضل وتجنبه نشوء الصراعات معهم إن حدثت بصورة فعالة ومواجهة المواقف الحرجة، والتخلص من المأذق بكفاءة ومن ثم الشعور بفعاليته الذاتية لذلك، والتخفيف من التوتر الشخصي الزائد للإستمتاع بالحياة وهناك زاوية أخرى في الموضوع تتمثل في أن تلك المهارات تساعد الفرد على الإستفادة من الآخرين فالمنصت الجيد مثلاً، ليس محبوباً فقط من المحيطين به بل إنه سيعرف، أشياء جيدة منهم، فضلاً عن أن الأقران سيوفرون للفرد الماهر إجتماعياً حين يتفاعل معهم بشكل مكثف فرصة لتعلم المزيد من السلوكيات الإجتماعية الإيجابية ( السيد وأخرون، 2004،ص 115-116).

فبعد الحديث عن المهارات الإجتماعية وإهميتها في المجتمع ودورها البارز في تقويم وتعديل سلوكيات المجتمع ما إن مارسها بشكل أفضل، فلا بد لنا من تعريف المهارات الإجتماعية.

### إذاً ما هي المهارات الإجتماعية؟

عرفها "بييت ولوينسون" حيث وصفها بأنها: ( قدرة الفرد على إصدار السلوكيات التي تستجلب الإستحسان والدعم من الآخرين وتجنب إصدار السلوكيات التي تثير معارضهم وعقابهم. ويعرفها " أرجيراس" على نحو مشابه فهي تعني لديه: ( السلوكيات التي تسهم في جعل الفرد فعالاً كجزء من جماعة أكبر، وتشمل هي السلوكيات كما يشير "ويز" التواصل مع

الآخرين، والتفهم وإظهار الاهتمام بالطرف الآخر، والتعاطف معه ( السيد وآخرون، 2004، ص117-118).

ومن خلال ما سبق ذكره من تعريفات يمكننا صياغة تعريف مبسط للمهارات الإجتماعية حيث يمكن وصفها بأنها التصرفات والسلوكيات التي نتعلمها ونكتسبها من البيئة المحيطة بنا والتي تمكننا من كسب ثقة وتعاطف الناس والفوز برضاهم والحصول على تأييدهم.

وبصدد حديثنا عن الإتيكيت وعلاقته بالسلوك المجتمعي لا يفوتنا أن نتحدث عن الأخلاق الحميدة والحسنة الموجودة في المجتمع كركيزة يعتمد عليها المجتمع في نهضته وتطوره وسوف نتحدث عن الأخلاق في عدة محاور منها تعريف الأخلاق والأهمية الإجتماعية للأخلاق إلى غير ذلك من الموضوعات ذات الصلة بالأخلاق.

وللأخلاق مكانة رفيعة في معظم الديانات السماوية وفي ديننا الحنيف هنالك الكثير من الآيات والأحاديث التي تأصل لأهمية الأخلاق في المجتمع كقيمة خلقية وإنسانية رفيعة وإلتزام المجتمع بالأخلاق الحميدة في سلوكه وتعامله يساعد على جعل المجتمع ومستقر أمنياً وفكرياً . وللأخلاق أيضاً دور متعاظم في حياة المجتمع لأن مجتمع بلا أخلاق لا يعني شيئاً بل يصبح مجتمع منحط وفكك وغير مستقر أمنياً وفكرياً وإن مجتمع بلا أخلاق فإنه على حافة الزوال، بل إنه زائل لا محال كما قال الشاعر:-

إنما الأمم الأخلاق ما بقيت \*\*\* فإن هم ذهب أخلاقهم ذهبوا

## تعريف الأخلاق:-

الأخلاق جمع خلق والخلق هو السجية والطبع، وفي الحديث: ( ليس شئ في الميزان أثقل من حسن الخلق) وفي التنزيل: (وإنك لعلى خلق عظيم) والخلق بضم اللام وسكونها هو الدين والطبع والسجية وفي المعظم الوسيط تعرف الأخلاق بأنها علم موضوعه أحكام قيمة تتعلق بالأعمال التي توصف بالحسن والقبيح (سالم، 2008، ص30).

\* الأهمية الإجتماعية والتربوية للأخلاق يمكن ذكرها في النقاط التالية (سالم،

2008، ص24):-

## أولاً : الإهمية الإجتماعية للأخلاق:

1- تقتضي الأخلاق الإجتماعية المسؤولية والجزاء عن الأفعال، فالأخلاق تكون مسئوليتها إجتماعية وجزاؤها أدبي أمام العقل المجتمعي الذي ينعكس عادة في الفعل الفردي، ويتمثل هذا الجزاء الأخير في تشكيل إزدراء جمعي وتحقير كلي من الناس في المجتمع.

2- إن الغرض الذي يرمي إليه علم الإجتماع الأخلاقي هو تكوين المواطن الصالح الذي يحترم المجتمع وكل أتباعه لما فيه من سنن وقواعد أخلاقية وترابطه مع الهيئات الإجتماعية بشكل إنساني راقٍ يكفل التضامن الإجتماعي المنشود.

3- إن التمكين لقيام أخلاق إجتماعية يهيئ الفرصة لتدعيم المواطنة، والتعاون والإيحاء الإنساني، والتضامن الإجتماعي، وكذلك إنتشار العدالة الإجتماعية بأساليب أخلاقية وموضوعية تعرضها الحياة الإجتماعية في المجتمعات الراقية إنسانياً .

4- إن الأخلاق الإجتماعية تحت على المسؤولية الإجتماعية، والعمل الطوعي، والعتاء الإنساني، والوعي بأهمية ثقافة الخير، وتأسيس المجتمع المدني الذي يقوم على المساندة بعضهم البعض.

### ثانياً : الأهمية التربوية تجاه المواطنين بعضهم البعض :-

1- تركز الأخلاقيات التربوية قديمها وجديديها بلا جدال على مفاهيم الحقيقة العقلية والمسئولية الفكرية والخلقية، لكن الأخلاقيات القديمة كانت تركز على فكرة المعرفة الشخصية، وعلى المعرفة اليقينية، ومن ثم على فكرة السلطة، بينما تركز الأخلاقيات الجديدة على فكرة الموضوعية، وفكرة المعرفة اللايقينية وهذا مؤشر جوهري في طريقة التفكير الأصولية، ومن ثم فإن الطريقة التي تعمل بها أفكار الحقيقة والعقلانية، والأمانة الذهنية.

2- إن المسؤولية الرئيسية المنوطة بالتربية هي تعليم الأخلاق والقيم الخلقية وتعليم الدين والقيم الروحية، وتعريف الشباب بمشكلاتهم وحلولها، ومناقشة المشكلات الأسرية والإجتماعية، وتوفير فرص مختلفة لإستثمار أوقات الفراغ للأطفال والشباب، وتنظيم الجمعيات والجماعات الصغيرة لإتاحة الفرصة لتنمية العلاقات الإنسانية، وتعليم أصول المواطنة، وتنمية قيمتها الإجتماعية والقومية.

3- إن إحتياجنا للتربية الخفية اليوم أشد ما يكون من أي عصر مضى فإننا نعيش زماناً غاب فيه الضمير النقدي، وإنحطت فيه الأخلاق الثقافية وتراجع العقل النقدي عند حدود النقل وتخلى عن دور الإبلاغ والتجاوز وصار النقد ضمن سلع السوق الثقافي الكثيرة، إننا نحيا مشكلة، بل نسميها معضلة خلقية أساسها غياب الضمير الأخلاقي والعقل الناقد الواعي.

تؤكد المجموعة الباحثة وتتفق مع الكاتبة في النقطة الأخيرة أي أنه حقيقة أننا الآن نعيش في معضلة أخلاقية حقيقية ونقف صامتين أمام جهود ضعيفة تبذل لمجابهة الغزو والإستلاب الفكري والحقلي لقيمتنا المستمدة من شرعنا الحقي وإنما تجليه لنا الثورة التكنولوجية المتمثلة في

الأنترنت ومواقع التواصل الإجتماعي مع عادات دخيلة ومنافية لقيمنا النبيلة والتي عاست فساداً في مجتمعنا العربي والإسلامي المعاصر .

إن من المفاهيم التي لها علاقة بالأخلاق مفهوم المسؤولية الأخلاقية والجزاء الأخلاقي.

### أما المسؤولية الأخلاقية:-

تعرف بأنها إلتزام الشخص بما يصدر عنه قولاً أو عملاً، أما التعريف الجامع والشامل للمسئولية الأخلاقية هو الإقرار بما يصدر من أفعال وأقوال، وما يترتب عليها من نتائج قد تكون معنوية ( الإحترام أو التحفيز)، أو إقتصادية ( التعويض المالي عن الضرر)، أو قانونية ( الجزاء) أو دينية ( الثواب والعقاب)، أو أخلاقية ( المدح أو الذم).

أما الجزاء الأخلاقي فهو مبدأ أساسي من مبادئ الأخلاق الإجتماعية، التي تتطلب تحقيق الأمن والسلام الإجتماعي داخل المجتمع، وتتطلب أيضاً تحقيق الصحة الخلقية بين أفراد المجتمع ويعرّف ( شاكر مصطفى) الجزاء الأخلاقي بأنه " رد فعل المجتمع تجاه سلوك الأفراد ويتمثل في حثهم بالثواب بأنه " رد فعل المجتمع تجاه سلوك الأفراد ويتمثل في حثهم بالثواب أو ردعهم بالعقاب على الإلتزام بالمعايير الإجتماعية التي يقررها المجتمع، والسلوك الأخلاقي الأمثل الذي يتوقع منهم أن يلتزموا به ( سالم، 2008، ص28-29) .

ويؤيد الباحثين هذا التعريف، لأنه يوضح تفاعل المجتمع مع الأفراد في ممارسة وتطبيق القاعدة الخلقية التي يتفق عليها سلفاً المجتمع ويعتبر خرقها منافياً لقيم وتقاليد هذا المجتمع. ونظراً لإختلاف آراء الباحثين والمفكرين والفلاسفة في تحديد مفهوم الأخلاق ويربطون دائماً مفهومها بالمجال الذي يعمل فيه، لذلك سوف نتطرق لتعريف الأخلاق وفقاً لثلاثة محاور كما يلي ( سالم، 2008، ص30-34):-

#### أ- معنى الأخلاق في الفلسفة:

تصنف الأخلاق الفلسفية على أنها الأخلاق التي تهتم بالشخص أو بالذات وعلى هذا الأساس، فالأخلاق الشخصية أو الفلسفية هي الأخلاق التي تستند إليها نظرة الإنسان لنفسه وللعالم الذي يعيش فيه، وكيف ينشئ أخلاقاً لنفسه تهتدي به إلى السعادة والطمأنينة.

#### ب- معنى الأخلاق في علم الإجتماع:

تعني الأخلاق الإجتماعية " المستويات الثقافية المشتركة التي نحتكم إليها في تقدير الموضوعات والإتجاهات، وهي عبارة عن تصور يميز الفرد أو الجماعة ويحدد ما هو مرغوب فيه بحيث يسمح بالإختيار من الأساليب المتغيرة للسلوك والوسائل والأهداف الخاصة بالفعل.

ويعرف ( عبدالعزيز عزت) رائد الأخلاق الإجتماعية في الوقت الحاضر الأخلاق الإجتماعية: (بأنها الأخلاق التي تستند في موضوعها على قوى خارجية إجتماعية لها وجود في المجتمعات البشرية) إذ هي عناصر قائمة بالفعل وسابقة لوجود الأفراد فيها، وهي بهذا تشبه القوالب يلبسها الأفراد ويفرضونها على أنفسهم فرضاً لما لها من قوة تسهيل المعاملات فيما بينهم وكونها تقوم على نظام متعارف وسنن محترمة، هذه القوالب والسنن الأخلاقية الإجتماعية، تارة تكون غير مكتوبة (مشتقة من العادات والعرف والتقاليد والذوق العام) وتارة تكون مكتوبة مثل ( القوانين الوضعية والمواثيق الأخلاقية) وهذا ما يسميه (هاري براون) "أحبولة الأخلاقيات" وهي إيمان المرء بوجوب طاعته لما يمتلك من شريعة أخلاقية من وضع إنسان آخر ويقال إن إنسان وقع في الأحبولة إذا أعطى جنياً لمتسول بقصد أنه " من الخطأ الأتصال بالأنانية" أو إذا إعتقنا المبدأ القائل بأن " المسامح كريم " فمسامحة الإنسان لشخص عرضه للمتاعب، مسامرة الإكليشيات الأخلاقية، توقع المرء في أحبولة الأخلاق إلا أن التصرف الأول والنهائي للمرء، ومسئوليته كاملة، لأنها أخلاقيات التي استقرت بداخله على الرغم من أنها من صنع الآخرين.

### ج- معنى الأخلاق في التربية:-

تعريف التربية الأخلاقية " بأنها المجال الذي ينمي سلوك الشخص على المستوى الذاتي والمستوى الإجتماعي فمن ناحية الجانب الشخصي يهتم فلاسفة التربية الخلقية بالإرتقاء بالإنسان إلى مستوى الجدارة الخلقية بحيث يصبح ذاتاً أخلاقية تمارس على نحو أخلاقي شتى أنواع الفضائل والقيم الرفيعة. أما على المستوى الإجتماعي فيهتم التربويون الأخلاقيون بتأصيل ذات تعرف معنى العدالة الإجتماعية، والعطاء الإنساني، ومعنى المسؤولية الإجتماعية تجاه الغير، وكذلك المشاركة الإجتماعية في ممارسة الأعمال الخيرية التي تبعث الرضا والحب في نفوس الضعفاء وذوي الحاجة، ومن ثم فالتربية الخلقية تتسع لتشمل الجانبين الشخصي والإجتماعي، فتعمل على توسيع العلاقات الإجتماعية بصورة إنسانية، لهذا يمكن أن نطلق عليها عبارات " تعلم لتعيش" أو " العلاقات الشخصية" أو " التربية الإجتماعية " أو " التربية من أجل الصحة الخلقية " وهكذا وهي ما تعرف عند عامة الناس بفنون اللباقة والإتيكيت."، والسبب الرئيسي الذي لفت إنتباه التربويين لدراسة الأخلاق في مجال التربية هو الرغبة الحقيقية في تخطي الفكرة القائلة بأن الأخلاق هي إمر نسبية أو مسألة شعورية أو مسألة ذوق، بل والرغبة أيضاً في أمداد الطلبة بتربية أخلاقية يعتمدون عليها في علاقاتهم الإجتماعية بأدوات تمكنهم من حسن التصرف أخلاقياً حتى لا يستهلكهم الفراغ الأخلاق ويقعون ضحية الإغتراب والإنحراف.



ويمكننا القول بأن الهدف الرئيسي للأخلاق هو هداية السلوك الإنساني وبنيته على أساس خلقي قويم وهذا ما يسميه العلماء " الأخلاق المعيارية" التي ترتبط بمعيار لتهديب السلوكي والمجتمعي واتخاذ قرار بشأنه.

ومن هنا نخلص إلى أن علم النفس الإجتماعي ودراسته للسلوك الإنساني والمهارات الإجتماعية التي يتقنها الإنسان ليزيد من تعامله ويحسن تصرفاته مع المحيطين به إضافة إلى الأخلاق التي تهدف إلى تقويم السلوك البشري وإشعاره بقيمة التعاون والتضامن المجتمعي كل هذه الأشياء مجتمعة يمكن أن نطلق عليها " فنون اللباقة والإتيكيت" لأن الإتيكيت هدف تهذيب سلوك المجتمع وهذه الأشياء مجتمعة تسعى لتقويم السلوك المجتمعي وكل هذه الأشياء أيضا تسعى للرفي بذوق وتصرف المجتمع.

المبحث الأول  
شركة مطار الخرطوم الدولي المحدودة  
(النشأة و التطور، والتحديات التي تواجهها)

تعد المطارات البوابة الرئيسية للدولة وترتبطها بالعالم وتمثل زراعاً من أزرع الإقتصاد في البلاد لذلك كان لا بد من الإهتمام بالتطور والتحديث حتى تكون جاذبة للاستثمار من خلال تقديم أفضل الخدمات لشركات النقل والشحن والركاب. وتسعى الإدارة العليا لشركة مطار الخرطوم الدولي إلى تحسين وتطوير الخدمات لمستخدمي المطار وإيجاد أنشطة غير طيرانية مما يواكب الأنظمة العالمية بالمطارات. (مطبق، ب.ت، إدارة العلاقات العامة بمطار الخرطوم).

وسعيّاً وراء تحقيق مستويات رفيعة في السلامة بالمطارات قامت المنظمة الدولية للطيران المدني بإدخال نصوص جديدة للملحق الرابع عشر من إتفاقية شيكاغو للطيران المدني لتكون إطاراً لترخيص المطارات ووفقاً للقواعد القياسية وأساليب العمل الموصى به في هذا المجال إعتباراً من العام 2005م.

وقد أخذت الدولة على عاتقها تطبيق هذا النظام إتساقاً مع المعايير الدولية بحيث تصبح الغاية من ترخيص المطارات هذا التأكد من إمتثال المطارات للمطلوبات الدولية القياسية وأفضل الممارسات الدولية في مجال صناعة الطيران (مطبق، 2012، إدارة العلاقات العامة بمطار الخرطوم).

## نشأة مطار الخرطوم وأهم المراحل التي مر بها:-

إنشئ مطار الخرطوم الدولي في أعقاب الحرب العالمية الثانية في العام 1947م وفي العام 1952م تحول مطار الخرطوم من مطار عسكري إلى مدني وتمت سودنة مطار الخرطوم سنة 1956م في عهد السيد/ عبدالمنعم مدحت. وفي عام 1958م تم تحديث صالة الوصول وتمت توسعتها لموقع السوق الحد الحالي في العام 1996م وفي الفترة من العام 1990-2000م تمت توسعت صالة المغادرة.

### وفي الفترة من العام 2004-2007م تم عمل المشروعات التالية:-

- 1- توسعة وتأهيل صالة المغادرة بوضعها الحالي وإفتتاحها على يد السيد رئيس الجمهورية المشير عمر حسن أحمد البشير.
- 2- توسعة وتأهيل مواقف الطائرات.
- 3- تأهيل مبنى الدفاع المدني شرق المطار

### موقع المطار:

يقع مطار الخرطوم الدولي في منتصف العاصمة الخرطوم ويبعد عن منتصف المدينة حوالي 3 كلم عند خط طول 25-15 شمال وعرض 23-30 شرق على إرتفاع 1260 قدم (شيت، إدارة العلاقات العامة بمطار الخرطوم).

### معنى ترخيص المطار:-

يعني ترخيص المطار التأكد من الكفاءة التشغيلية للمطار وفقاً للقواعد القياسية وأفضل الممارسات الموصى بها في الملحق الرابع عشر لإتفاقية شيكاغو " الخاص بالمطارات" وغيرها من الوثائق ذات الصلة عن المنظمة الدولية للطيران المدني والأنظمة الوطنية وهي أعلى مرحلة قياسية لإمتثال المطار لمواصفات السلامة في كل مرافقه (مطبق، 2012، إدارة العلاقات العامة بمطار الخرطوم) .

### مطار الخرطوم وبداية العمل:

شرعت الإدارة العامة لمطار الخرطوم الدولي في إجراءات ترخيص المطار منذ مارس 2011م حتى أخذ بالنظام الإستشاري واستخدام خبير دولي متخصص في

ذلك وبدأ بالزيارة التقييمية ثم إجراء تدقيق عام ووضع خطة الطوارئ ونظام إدارة السلامة.

وتم تكوين لجنة عليا للترخيص وأخرى متخصصة إنبثقت عنها عدة فرق ولجان فرعية ومضى العمل متمرحلاً بداية بالوثائق والعمل الفني (مطبق، 2012، إدارة العلاقات العامة بمطار الخرطوم).

### مراحل الترخيص:-

وقد قامت إدارة المطار بالتنسيق مع الإستشاري خبير الترخيص واستناداً على الملحق "14" الصادر من المنظمة الدولية للطيران المدني بالعمل وفقاً لخمس مراحل هي:

- 1- خطاب إعلان النوايا عن طلب الحصول على رخصة المطار.
- 2- الطلب الرسمي للحصول على شهادة المطار.
- 3- تقييم دليل المطار.
- 4- التفتيش والإختبار بخصائص المطار وتجهيزاته.
- 5- إصدار شهادة الترخيص (إدارة العلاقات العامة بمطار الخرطوم، مطبق، 2012م).

### تنفيذ التفتيش العملي:

مضى العمل بشقيه الفني المتخصص والإداري لأكثر من عام حتى إكتمل في نوفمبر من عام 2012م حيث أعلنت اللجان والفرق جاهزيتها للتفتيش ودعت سلطة الطيران المدني للتنفيذ.

وشهدت الفترة من 18-20 نوفمبر 2012م إجراءات التفتيش التي قام بها الفريق التابع لسلطة الطيران المدني السوداني بداية بالنظر في الوثائق والمستندات وانتهاءً بالموقع.

شملت مواقع التفتيش ميدانياً عدد من المواقع الخاصة بالسلامة بداية بمنطقة تزود الطائرات بالوقود والنظر في كيفية إبعاد المواد الخطرة ثم كفاءة الخدمات الطبية بالمطار.

وتم التدقيق في إجراءات السلامة في منطقة تحركات الطائرات والتي تشمل الأبرون (APRON) والممرات (taxi way) والمدرج الرئيسي والمنطقة المعزولة (Isolated Area) كما شمل التفتيش المركبات الأرضية العاملة بالمطار وعملية إزالة الطائرات المتعطلة وإجراءات التحكم في بيئة الحياة البرية حول المطار. وغطى التفتيش الأداء الليلي للمطار ومستوى الإنارة في كافة مرافقه وإهتم التفتيش بوحدة الدفاع المدني بالمطار لقياس كفاءة العمل بها حسب المعايير الموصى بها دولياً خاصة الاستعداد والزمن القياسي لوصول أليات الدفاع المدني للطائرة عند حدوث أي طارئ لا سيما عند حدوث حريق والحاجة إلى الإطفاء وإخلاء الركاب.

### ترخيص المطار إنجاز تاريخي:-

حصول مطار الخرطوم على شهادة المشغل يعد إنجازاً تاريخياً في سجلات الطيران المدني السوداني بوصفه أعلى مستوى من الكفاءة في التشغيل ويضع المطار في المصاف الدولي (مطبق، 2012، إدارة العلاقات العامة بمطار الخرطوم).

### التحول التاريخي لهيئة الطيران المدني ( التحول الإداري بعد الإستراتيجية):-

شهد شتاء 2009م إتخاذ إدارة الهيئة العامة للطيران المدني الخطوة التاريخية غير المسبوقة والتي مثلت طفرة في التطور المهني وقد شرعت في إعداد أكبر عمل إداري وتنظيمي في سجلات الطيران المدني السوداني والذي يأخذ بنظام فصل الرقابة عن التشغيل إتساقاً مع أحدث المعايير الدولية في إدارة الطيران المدني. حيث تبنت الهيئة العامة للطيران المدني إستراتيجية (3×3) لإعادة الهيكلة بعد دراسات من بيوت خبرة أجنبية ومحلية وبدء التنفيذ الفعلي منذ العام 2010م وإستمر حتى العام 2012م ومن أهم الأهداف الإستراتيجية تعزيز السلامة وتحديد الأجواء وإدارة المطار إقتصادياً ومن مخرجات الإستراتيجية تم فصل الجسم السيادي " الرقابي" عن الجسم التشغيلي وإنفصلت إلى سلطة الطيران المدني الجهة الرقابية وخمس شركات في الأجسام الخدمية متمثلة في الجهة التشغيلية متمثلة في (شركة

مطارات السودان القابضة، شركة مطار الخرطوم الدولي المحدودة، شركة المطارات الولائية المحدودة، شركة الهندسة الإستشارية، وأكاديمية السودان وتكنولوجيا الطيران، وذلك حسب توصيات المنظمة الدولية للطيران المدني ( الإيكاو ) (مطبق، ب.ت، إدارة العلاقات العامة بمطار الخرطوم، ص3).

### دواعي فصل الكيان الرقابي عن الكيان التشغيلي:-

مواكبة للمتغيرات المتسارعة في مجال الطيران ومطلوبات المنظمة الدولية للطيران المدني ( الإيكاو ) والتي تدعو بضرورة فصل الجسم الرقابي عن الجسم التشغيلي مما يمكن الدول الأعضاء من ممارسة سلطاتها الرقابية والتفتيشية المنصوص عليها في إتفاقية شيكاغو المنظمة لأشطة الطيران المدني، وقد جاء قرار إعادة الهيكلة بناءً على توصية التدقيق الشامل لعام 2006م وفي عام 2008م صدر قرار رئاسي بتنفيذ توصيات ( الإيكاو ) وفي عام 2009م تبني الطيران المدني إستراتيجية (3×3) وهي تحقيق لثلاثة أهداف هي تعزيز السلامة - تحرير الأجواء - وتطوير المطارات وتشغيلها خلال سنوات على أسس إقتصادية مما يعود إيجاباً في زيادة فعالية شركات الطيران والمطارات ونمو حركة المسافرين وحركة الشحن الجوي بالإضافة إلى رفع الكفاءة التشغيلية من خلال تنمية القدرات للكادر البشري (مطبق، ب.ت، إدارة العلاقات العامة بمطار الخرطوم).

### إنطلاق عمل الأجسام الجديدة:

تضمنت أول مخرجات مشروع الفصل تأسيس السلطة المنظمة للطيران المدني وفصل الأجسام التشغيلية وتحويلها إلى وحدات تعمل وفقاً لمنهجية إدارة الأعمال كما يلي:-

- الشركة القابضة للمطارات السودانية SAHL

- شركة مطار الخرطوم الدولي المحدودة.

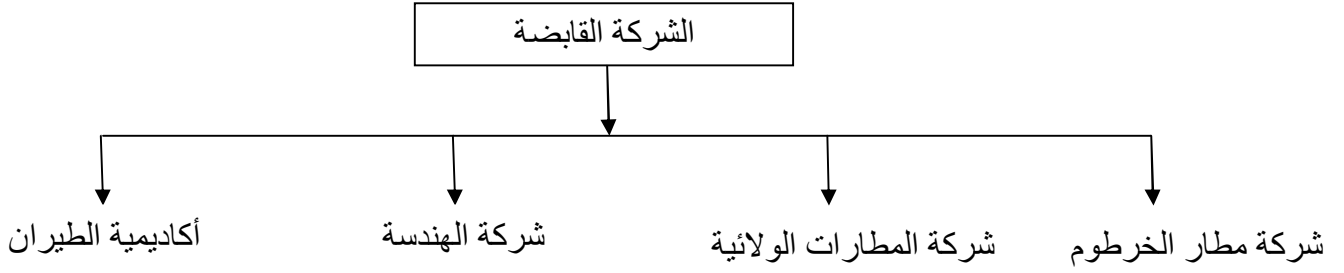
- شركة المطارات الولائية SERAL

- الشركة الإستشارية لهندسة المطارات

- أكاديمية السودان لعلوم وتكنولوجيا الطيران (مطبق، ب.ت، إدارة العلاقات العامة بمطار

الخرطوم)

شكل رقم (1/1/4): الأجسام المشغلة للشركة القابضة.



## الوضع القانوني للشركة:-

- تعتبر شركة مطار الخرطوم شركة ذات مسئولية محدودة لها ذمة مالية مستقلة وهي إحدى الشركات التابعة للشركة القابضة للمطارات السودانية.

- شركة مسجلة وفقاً لقانون الشركات لسنة 1925م

- إسم الشركة شركة مطار الخرطوم الدولي المحدودة.

- مقر الشركة المسجل: السودان - الخرطوم - شارع أفريقيا (مطبق، ب.ت، ص5،

إدارة العلاقات العامة بمطار الخرطوم)

## أغراض الشركة:

لشركة مطار الخرطوم العديد من الأغراض منها:

- العمل على إدارة وتشغيل مطار الخرطوم وتقديم الركاب والعملاء وفق سياسات المنظمة الدولية للطيران المدني.

- العمل على إدارة وتقديم تسهيلات خدمات الجمارك والجوازات والحجز الصحي والزراعي والبيطري وضبط المواصفات والمقاييس والجودة والمصنفات.  
- أن تعمل على تشغيل وإدارة وصيانة وتأمين وسلامة الحركة الجوية داخل المطار.

- أن تحوز وتمتلك وتوفر وتدير جميع الأجهزة والمعدات اللازمة لحماية وسلامة المنشآت ومواجهة حوادث الطيران.

- أن تعمل على تأهيل ورفع كفاءة الكادر البشري السوداني في مجال الطيران وإدارة المطارات.

- أن تعمل على إنشاء وتطوير وإدارة منافذ الطائرات وحظائر المعدات الأرضية والمصانع والبريد (مطبق، ب.ت، ص6، إدارة العلاقات العامة بمطار الخرطوم).

## مكانة الشركة:

تعتبر شركة مطار الخرطوم المحدودة العمود الفقري للشركة القابضة للمطارات السودانية تقوم بتنفيذ سياساتها وتقوم الشركة القابضة بتمويلها ومراقبة أدائها. وترجع



ملكيتها بنسبة 2% لوزارة المالية والشركة القابضة لها بنسبة 98% تمتلك الشركة بنيات تحتية كبيرة مما يجعلها قادرة على الإستجابة لكل التحولات الكبيرة من خلال الفرص التالية:

- الموقع الجغرافي للمطار.
- تشجيع الدولة للإستثمار.
- إهتمام الدولة بقطاع المطارات.
- دخول الشركة في شركات.
- كادر بشري مدرب.
- مطار مرخص.
- وجود بنية تحتية (مطبق، ب.ت، إدارة العلاقات العامة بمطار الخرطوم).

#### مهام مجلس إدارة الشركة:

- يكون المجلس مسئولاً عن وضع السياسات العامة للشركة.
- تقييم أداء الشركة وإنجازاتها ومقارنتها بالأهداف التي تتطلع إلى تحقيقها.
- يقوم مجلس إدارة الشركة بإجازة الموازنة السنوية ومن ثم رفعها للوزير المختص.
- يجوز للمجلس في الحالات التي تقتضيها الضرورة تفويض أياً من سلطاته إلى المدير العام أو نوابه أو مساعديه أو أي عضو بالمجلس وذلك بالشروط والضوابط التي يراها مناسبة.
- إقتراح شروط خدمة العاملين ورفعها للوزير المختص.
- وضع اللوائح الداخلية لتنظيم إجراءات إجتماعاته (مطبق، ب.ت، إدارة العلاقات العامة بمطار الخرطوم).

#### شكل رقم (2/1/4): الخدمات المقدمة للعملاء من قبل الشركة.

العميل المستهدف	الخدمة المقدمة
شركات الطيران	نقل الركاب- تمويل الطائرات - الإطفاء - المناوبة الأرضية -

خدمات الملاحة الجوية - الأمن - خدمة البضائع - المكاتب - الإعلان - خدمات الغرف التجارية والوزراء - خدمات التزويد بالوقود - صيانة الطائرات .	
المطاعم - البنوك - تغليف الأمتعة - وسائل النقل المتعددة - الجوازات - الجمارك - الخدمات الصحية - السوق الحر - خدمات التاكسي والموزين - خدمات كبار الزوار ورجال الأعمال .	المسافرين
مواقف السيارات - صالات إستقبال ووداع - مطاعم - مصلى - مكاتب - إستعلام	الجمهور
الزيارات التعريفية - رياض الأطفال - المدارس - الجامعات - التدريب - الإعلان - خدمات ذوي الإحتياجات الخاصة .	خدمات المجتمع المحلي

### التحديات التي تواجه الشركة على المدى القريب والبعيد:-

- تطبيق ومراجعة الهيكل .
- حقيقة أنشطة الشركة الواردة في وثيقة التأسيس وهي تغير ثقافة العاملين بالشركة من ثقافة العمل الحكومي الروتيني إلى ثقافة العمل التجاري .
- المحافظة على التشغيل مع الخدمات .
- تحسين بيئة العمل
- منافسة دول الجوار .
- تدريب العاملين بالشركة وفق المتطلبات والوضع الجديد للشركة .
- سياسات الدولة ( أسعار الوقود - سعر صرف العملة - سياسات التحويل) .
- محدودية المساحات بالمطار .
- عدم تطبيق شروط خدمة .
- السعة الاستيعابية .
- النتائج المتوقعة للشركة الجديدة:-**
- زيادة الإيرادات .
- زيادة فرص الاستثمار .

- الدخول في شركات جديدة.
- زيادة الحركة الجوية.
- زيادة ساعات المطار.
- تطوير الخدمات المقدمة (مطبق، ب.ت، إدارة العلاقات العامة بمطار الخرطوم).

#### شعار الشركة:

سماة آمنة ومفتوحة ومطارات تربط العالم.

#### رؤية الشركة:

أن يكون مطار الخرطوم من أميز المطارات في أفريقيا.

#### رسالة الشركة:

بكار بشري مؤهل سوف نقدم أفضل الخدمات لشركاء صناعة الطيران وذلك

بتطبيق القوانين والقواعد القياسية الدولية.

## القيم:

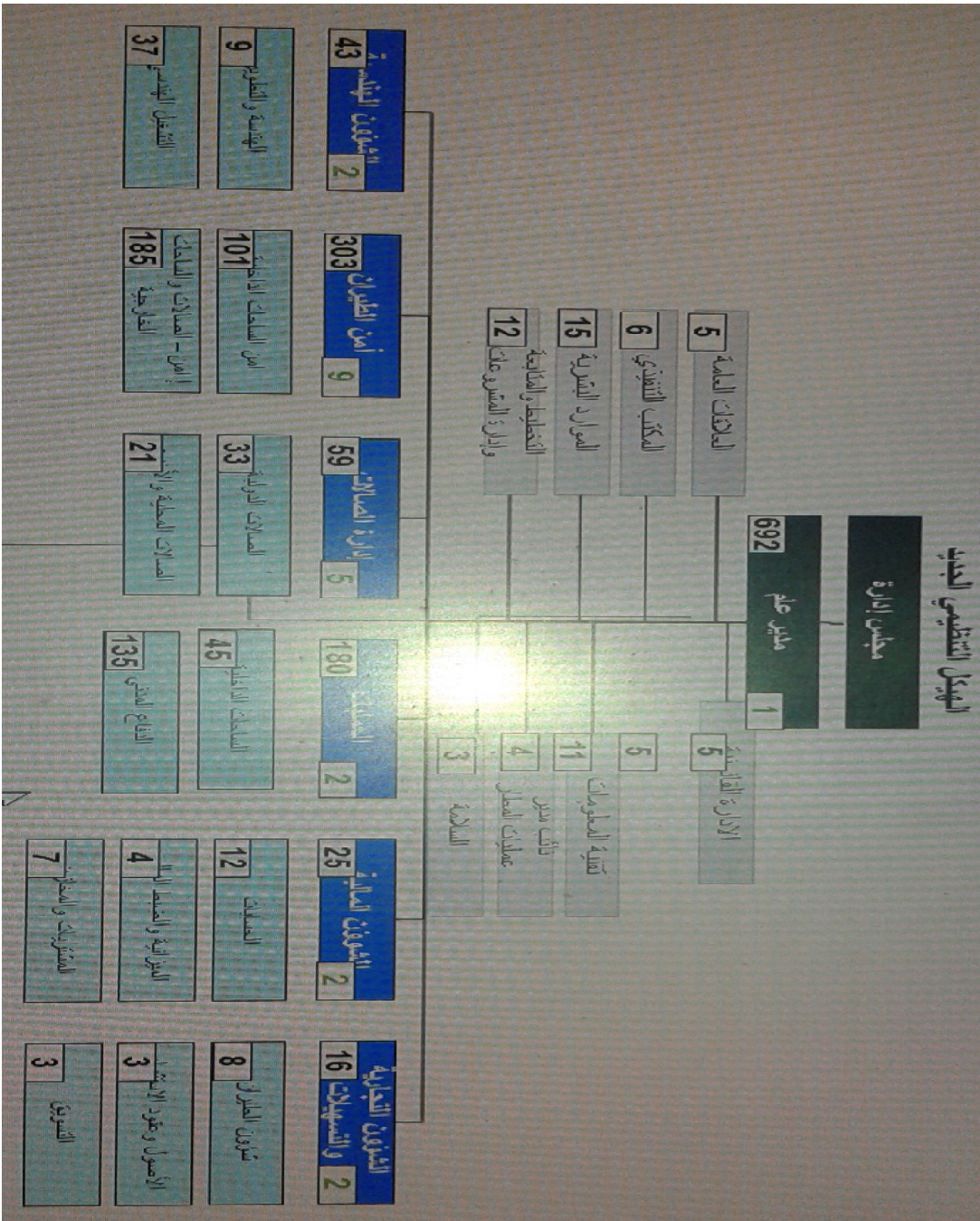
تعزير السلامة الجوية، الالتزام بمعايير التميز، النزاهة والشفافية، روح الفريق،  
الشراكة مع أعضاء الصناعة، الزبون محور الاهتمام، الابتكار والتحسين المستمر،  
التنافس.

## الدور:

- المساهمة في زيادة الدخل القومي للدولة.
- المساهمة في ترقية صناعة الطيران من خلال تطبيق معايير السلامة والأمن.
- المساهمة في ترقية الخدمات المجتمع المحلي ( مطبق، 2012، إدارة العلاقات العامة بشركة مطار الخرطوم).

شكل رقم (3/1/4)

الهيكل التنظيمي لشركة مطار الخرطوم الدولي



## المبحث الثاني

### العلاقات العامة بشركة المطار الدولي

تعريف العلاقات العامة بشركة مطار الخرطوم الدولي المحدودة:

هي إدارة تلي الإدارة العليا في الهيكل التنظيمي تقوم بالتعريف بشركة مطار الخرطوم وأهدافها وإستراتيجيتها ورؤيتها ورسالتها من خلال البرامج والوسائل الإعلامية المختلفة والتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي للشركة وتفنيد الشائعات والمعلومات المغلوطة التي تنتشر عن الشركة في وسائل الإعلام والعمل على تحسين صورة الشركة وبناء سمعة طيبة لها (مقابلة/ الحرم محمد عبد الوهاب، قسم العلاقات العامة والإعلام بالشركة)

#### أقسام إدارة العلاقات العامة والإعلام بالشركة:-

تتكون إدارة العلاقات العامة بشركة مطار الخرطوم من ثلاثة أقسام وهي:-

1- قسم الإعلام.

2- قسم العلاقات العامة.

3- قسم المراسم والبروتوكول.

#### مهام قسم الإعلام بإدارة العلاقات العامة:-

يقوم قسم الإعلام بإدارة العلاقات العامة بالمهام التالية:

- إدارة الأحداث والمعارض والرعايات ومتابعة ما يصدر عنها في الإعلام وماينتج عنها من سمعة حسنة للمطار .

- مراجعة الصحف اليومية والمجلات والمطبوعات المختلفة التي ترد إلى مطار الخرطوم.

- خلق قنوات تفاهم بين إدارات الصحف والأجهزة الإعلامية الأخرى وتسهيل مهمتها .

#### مهام قسم المراسم بإدارة العلاقات العامة:

لقسم المراسم بإدارة العلاقات العامة العديد من المهام والواجبات التي يقوم في إطار سعي الشركة للإهتمام بجمهورها وتقديم أفضل الخدمات وتمثل هذه المهام فيما يلي: (شيت، ب.ت إدارة العلاقات العامة بشركة مطار الخرطوم):-

- متابعة جميع مراسم التوقيع والشراكات والبروتوكولات التي توقعها الشركة مع أطراف أخرى.

- إستقبال ضيوف صالة كبار الزوار.

- التدريب والتنظيم في المناسبات الدينية والأعياد القومية من رفع وتنكيس الإعلام.

- إستقبال ضيوف شركة مطار الخرطوم.

- جمع المعلومات الكافية واللازمة عن العمليات المدقق عليها من أجل تقييم ومراجعة أنظمة الشركة.

**مهام وأهداف العلاقات العامة بالشركة تتمثل فيما يلي:**

- المساهمة في إصباح المناخ النفسي وبيئة العمل.

- المساهمة في حشد العاملين باتجاه الأهداف العليا للشركة.

- الدفاع عن الشركة كلما ثارت شكوك حولها.

- تقديم خدمات المراسم الخاصة بتنظيم إقامة استقبال الوفود الزائرة من الخبراء

وإبتعاث عناصر الشركة إلى خارج البلاد.

- تقديم الخدمات للوفود الزائرة و المبتعثة وهي:

- مخاطبة السفارات والتنسيق معها.

- إستخراج تأشيرات الدخول والخروج.

- إستقبال الوفود وتنظيم الإقامة (فنادق وحجوزات، زيارات)

- الإشراف على البرامج المصاحبة للزيارات.

- تنظيم الندوات والمحاضرات واللقاءات الداخلية.

- المساهمة في البرامج الإجتماعية والترفيهية والعمل على تنمية ورفع الروح المعنوية.

-تزويد الجمهور بالمعلومات اللازمة عن الشركة وإبراز دورها عن طريق وسائل الإعلام.

- العمل على كسب تأيد الرأي العام المحلي والإقليمي والدولي.

- تكوين صورة ذهنية سليمة عن الشركة.

- رعاية العلاقات مع مختلف وسائل الإعلام.

- إستخدام الإعلاميين والصحفيين وتسهيل مهامهم في إجراء المقابلات مع

المختصين بالشركة.

- المساهمة في تسويق الخدمات والإستثمارات الخاصة بالشركة .

- دعوة الإعلاميين لمناسبات الشركة وأحداثها المختلفة المسؤولة الإجتماعية

**لإدارة العلاقات العامة بالشركة:-**

- تنظيم الزيارات التعريفية لمطار الخرطوم لطلاب الجامعات والمدارس

ورياض الأطفال بالإضافة إلى المشاركة في الفعاليات الإجتماعية المختلفة ( شيت،

ب.ت إدارة العلاقات العامة بشركة مطار الخرطوم).

الوسائل الإعلامية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة بشركة مطار

الخرطوم:-

تقوم إدارة العلاقات العامة بالشركة بإستخدام العديد من الوسائل الإعلامية

للتعريف بالشركة ومن هذه الوسائل:-

- الملصقات والمطبقات الإرشادية والتعريفية بالشركة.

- التلفزيون - برنامج أجنحة السلامة بتلفزيون السودان القومي.

- الإذاعة: مجلة مدارج السلامة بالإذاعة القومية السودانية

- الصحافة:صفحة شهرية بصحيفة السوداني(نافذة المطار)

- رؤية ورسالة العلاقات العامة والإعلام بالشركة:-



تسعى إدارة العلاقات العامة جاهدة إلى تحقيق رسالتها كإدارة من إدارات

الشركة المختلفة وهي:-

ربط مطار الخرطوم الدولي بالجهات الخارجية ( هيئات دبلوماسية- سفارات -

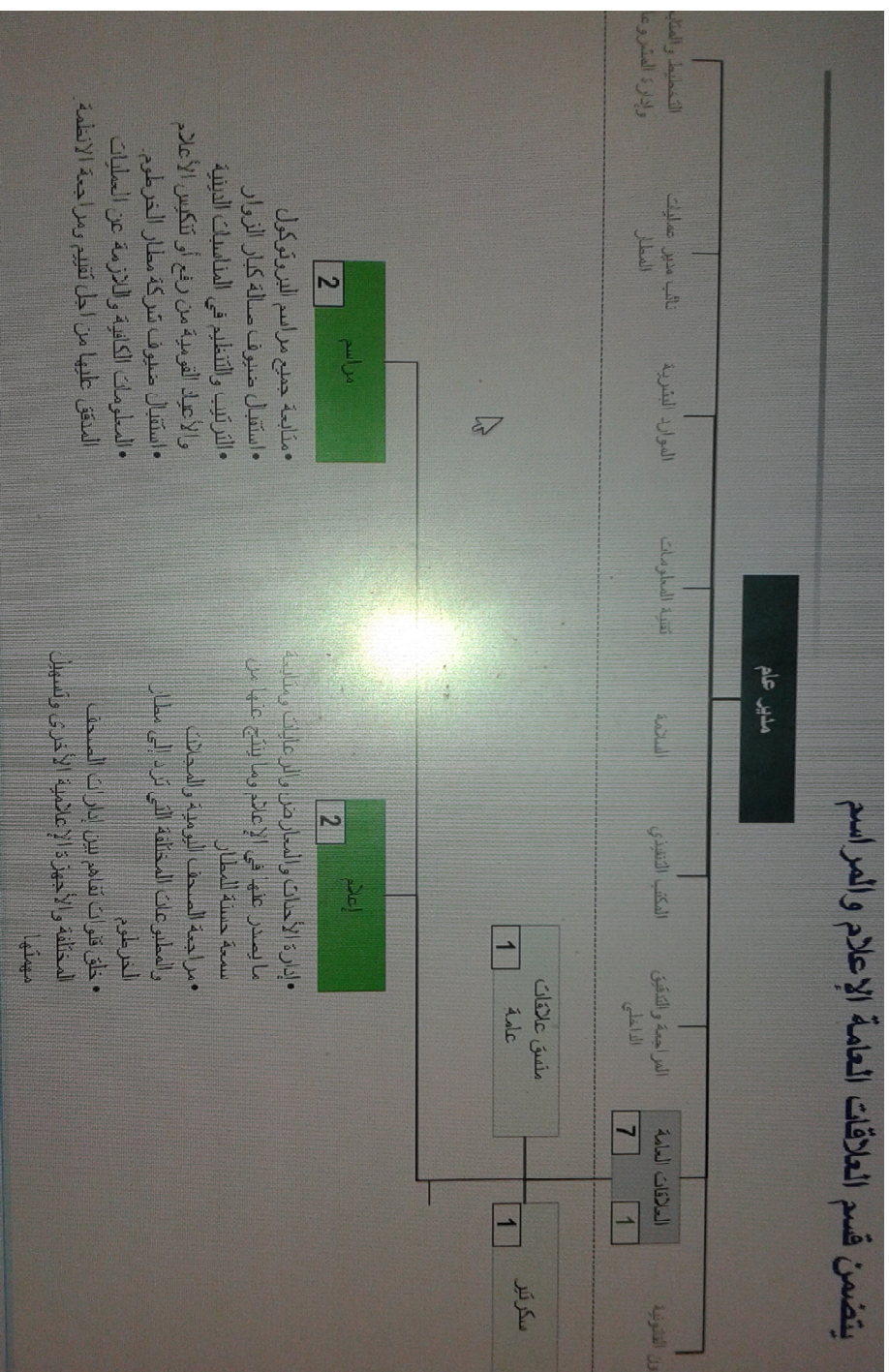
شركات خاصة- شركات حكومية ومنظمات دولية وإقليمية وغيرها من الهيئات

والجهات ذات الصلة للإرتقاء بصناعة الطيران في السودان (( شيت، ب.ت إدارة العلاقات

العامة بشركة مطار الخرطوم).

شكل رقم (1/2/4)

## الهيكل الإداري لقسم العلاقات والإعلام والمراسم



## المقابلة:

تم إجراء مقابلة شخصية مع مدير مكتب العلاقات العامة والإعلام بشركة مطار الخرطوم الدولي المحدودة السيد/ الإمام دياب النور بمكتبه في يوم الأحد الموافق 2016/7/31م في تمام الساعة 3:00 مساءً

وتم طرح مجموعة من الأسئلة عليه فرد عليها كالآتي:-

### السؤال الأول: ماهي أهداف الإتيكيت؟

للإتيكيت أهداف عديدة منها الخاصة التي تتعلق بشركة مطار الخرطوم ومنها العامة.

فأما الأهداف الخاصة للإتيكيت ( الإتيكيت في الشركة) تتمثل فيما يلي:-

يسعى إلى تقديم واجهة مشرفة ومشرفة للشركة.

- الرقي بالمهنة من خلال الإهتمام بالجمهور (الزبون) والتعامل الراقي معه.

- إبراز القيم الدينية الجميلة في التعامل مع جمهور المؤسسة بإختلاف معتقداته وتوجهاته

وأفكاره لخلق إنطباع جيد عن الشركة.

أما الأهداف العامة تتمثل في:-

- الرقي بسلوكيات وتصرفات الناس إلى الأفضل.

- إبراز صورة حسنة للدين الإسلامي وللمجتمع السوداني.

- مواكبة التطور في العالم مع المحافظة على القيم الدينية والعادات والتقاليد المجتمعية

السمحة.

- هداية الناس للدين الإسلامي من خلال إبراز قيم وسماحة ووسطية الإسلام ورفضه للغلو

والتطرف.

- تغيير الصورة النمطية التي كونت عن الإسلام في الآونة الأخيرة (الإرهاب) وإبراز

سماحته في التعامل مع أصحاب الديانات والمعتقدات الأخرى.

السؤال الثاني: هل هنالك دليل إرشادات للعاملين بالشركة في كيفية التعامل مع الجمهور؟

نعم يوجد دليل إرشادات في مداخل الصالات ومخارجها في كيفية التعامل مع الجمهور

وتعريفه بخطورة حمل الأشياء الممنوعة والحادة بطريقة لطيفة ومهذبة خاصة أن هنالك عادات

وتقاليد تبرر حمل هذه الأشياء، مثل حمل السكين عند كثير من المجتمعات السودانية والعربية

والأفريقية وقس على ذلك من الأشياء الخطيرة والحادة.

السؤال الثالث: ما الثمرة التي تجنيها المؤسسة من الإلتزام بالذوق الرفيع في التعامل؟

إن التزام العاملين بشركة مطار الخرطوم بفن التعامل الراقى والمهذب يؤدي إلى تحقيق أهداف الشركة واستراتيجيتها والوصول إلى رؤيتها في أن يكون مطار الخرطوم من أميز المطارات في أفريقيا وهذا لا يتأتى إلا بالتخطيط السليم ومواكبة التطورات التقنية وممارسة فنون الإتيكيت واللباقة.

**السؤال الرابع: ماهي المعوقات التي تواجه الالتزام بالإتيكيت في السودان عامة وفي مطار الخرطوم بوجه خاص؟**

الثقافة السودانية التي يشوبها ويعتريها بعض الغموض حول مصطلح الإتيكيت حيث أن الكثيرين في المجتمع السوداني ليسو ملمين بثقافة التعامل الراقى والتصرف الحسن والحكيم بل يعتمدون في تعاملهم وسلوكياتهم على موروث ثقافي يتعارض أحياناً مع قيم الإسلام وليست على قيم ومبادئ دينية وأعراف وتقاليد دولية متعارف عليها.

**السؤال الخامس: ما هي الأسباب التي أدت إلى عدم دراسة موضوع الإتيكيت بالرغم من أهميته في الحياة؟**

إن قلة الدراسات حول موضوع الإتيكيت دليل على قلة الاهتمام به كما يعتبره البعض نوع من الترف الذهني وهذا يعتبر من قبيل التهاون والتقليل من أهمية وجود فن الإتيكيت في حياة الناس.

## المبحث الثالث

### عرض وتحليل النتائج

قامت المجموعة الباحثة بعمل إستبانة لمعرفة مدى التزام العاملين بشركة مطار الخرطوم بفن التعامل الراقى(الإتيكيت) في التعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي للشركة واشتملت الإستبانة على عينه قوامها (65)استمارة وتم توزيعها على مجتمع البحث(عينة عشوائية). خطوات وإجراءات الدراسة الميدانية:

اتبعت المجموعة الباحثة عدت خطوات لإجراء الدراسة الميدانية وهي كالآتي:

- 1- صياغة أسئلة الاستبيان 2- تحديد الفترة الزمنية لتوزيع الاستبيان
  - 3- تحديد عدد الاستمارات المراد توزيعها وهي(65)استمارة
  - 4- تحديد الشريحة المستهدفة من هذا الاستبيان وهم، جمهور الشركة الداخليوالخارجي "الموظفين، المسافرين"المغادرين،القادمين".
- قد قام بتحكيم الاستبانة نخبة من الأساتذة وهم:
- د. هدى عثمان عبد الله . أستاذ مساعد بقسم العلاقات العامة.
  - أ. شذى الزين محجوب . محاضر بقسم العلاقات العامة.

### صدق أداة الاستبانة:

يعني الصدق أن تقيس الاستبانة ما وضعت له دون أن تقيس وظيفة أخرى. والصدق هو أهم صفة تميز الاستبانة الجيدة لأن المقياس غير الصادق لا يمكن أن يقيس ما وضع له. لاختبار مدى توافر الثبات والاتساق الداخلي بين الإجابات على العبارات تم حساب معامل المصدقية ألفا كرونباخ (Alpha- cronbach)، وتعتبر القيمة المقبولة إحصائياً لمعامل ألفا كرونباخ (85%) وقد تم إجراء اختبار المصدقية على إجابات المستجيبين للاستبانة لجميع محاورها.

### جدول رقم (1/3/4)

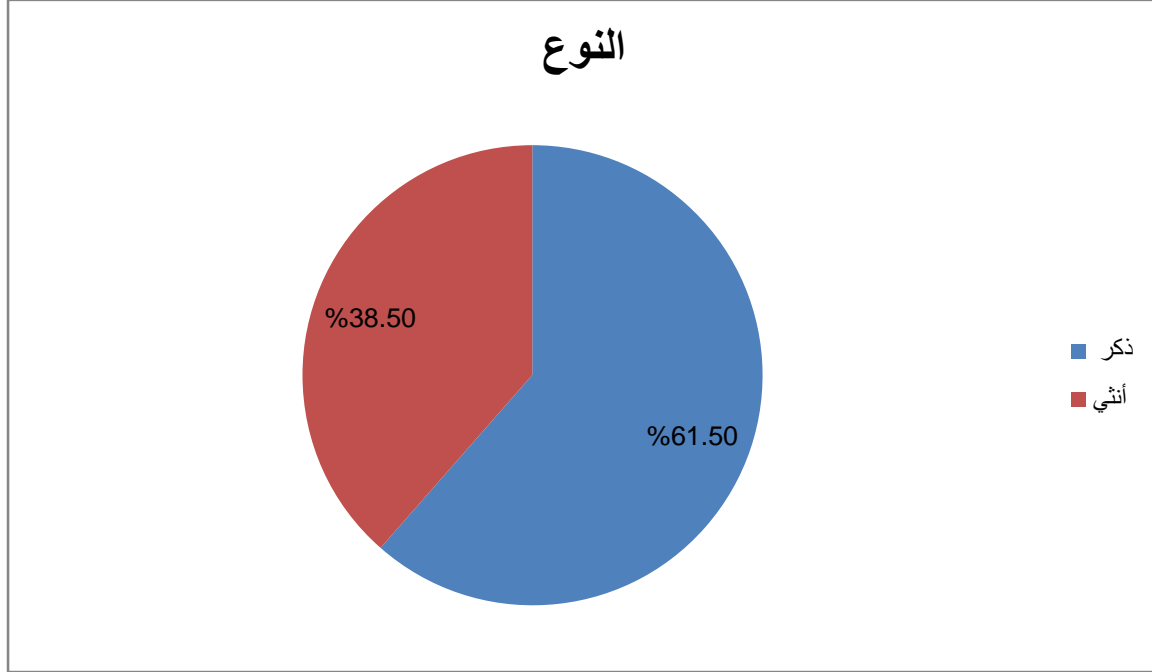
#### يوضح النوع

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
--------------------	---------------	---------	-----------	--

61.5	61.5	61.5	40	ذكر	Valid
100.0	38.5	38.5	25	انثي	
	100.0	100.0	65	Total	

المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة 2016م

شكل رقم (1/3/4)



المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة، 2016م

من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين بأن النوع الذكور بنسبة 61.5% والإناث بنسبة 38.5%.

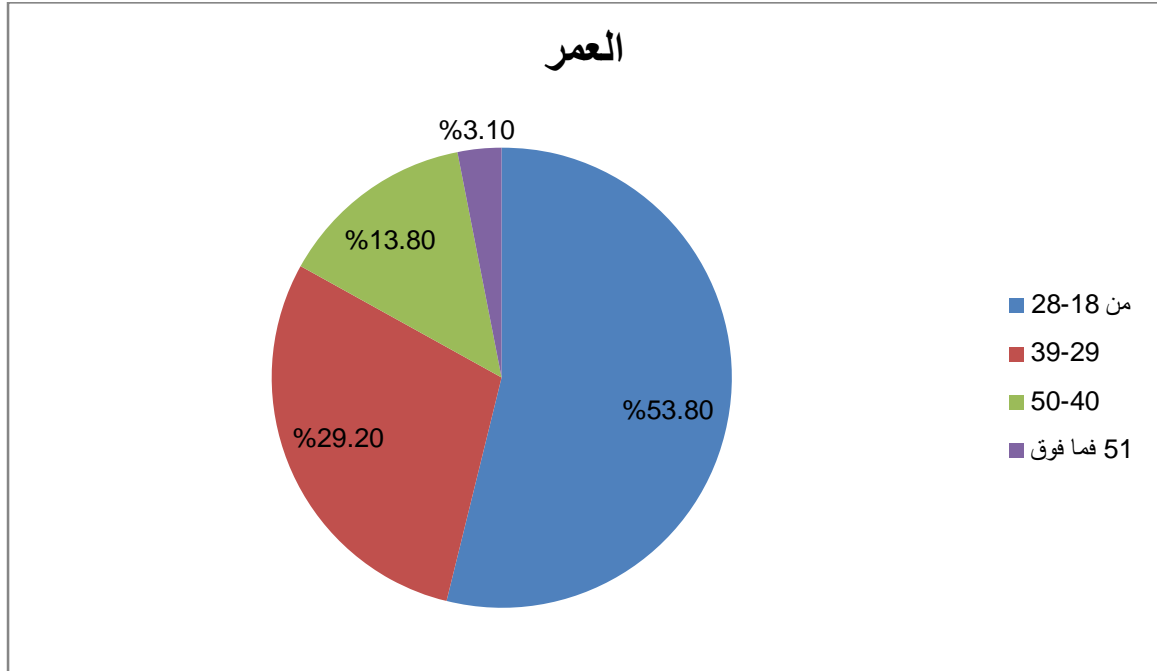
جدول رقم (2/3/4)

يوضح العمر

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
53.8	53.8	53.8	35	Valid من 18-28
83.1	29.2	29.2	19	29-39
96.9	13.8	13.8	9	40-50
100.0	3.1	3.1	2	51 فما فوق
	100.0	100.0	65	Total

المصدر: إعدادا لباحث من الإستبانة ، 2016م

شكل رقم (2/3/4)



المصدر: إعدادا للمجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين بأن العمر أغلبهم سن (18 - 28) سنة بنسبة 53.8%.

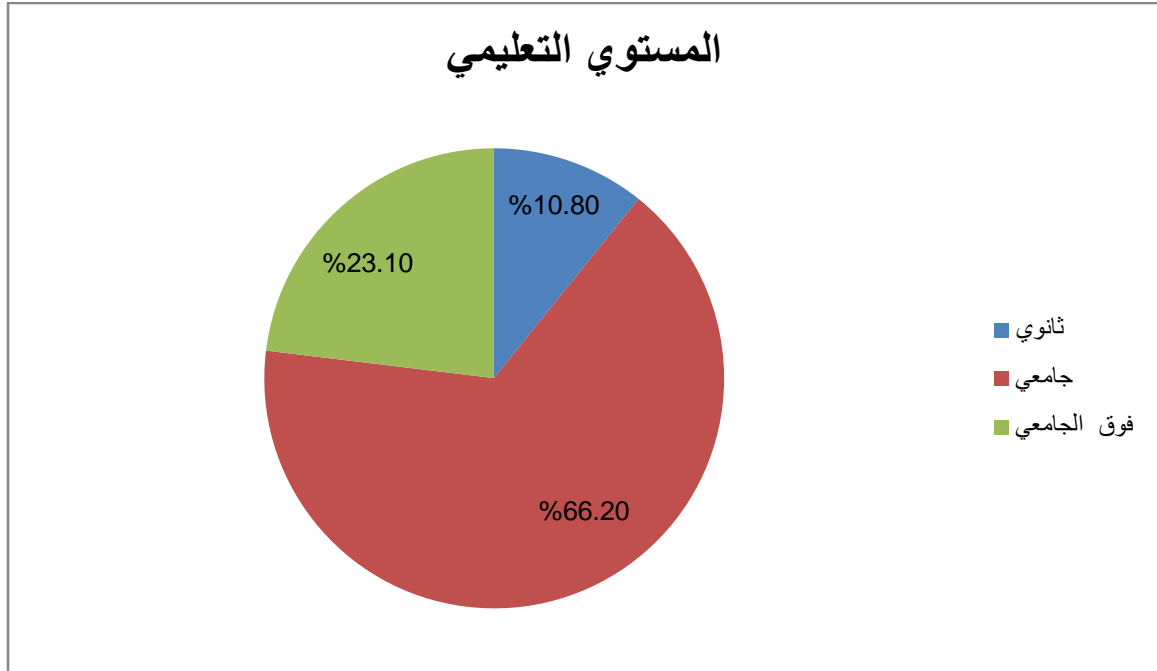
### جدول رقم (3/3/4)

#### يوضح المستوى التعليمي

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
10.8	10.8	10.8	7	ثانوي Valid
76.9	66.2	66.2	43	جامعي
100.0	23.1	23.1	15	فوق الجامعي
	100.0	100.0	65	Total

المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستهانة ، 2016م

شكل رقم (3/3/4)



المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستهانة ، 2016م

من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين بأن المستوى التعليمي فنجد أغلب

أفراد عينة لدراسة من الجامعيين بنسبة 66.2%.



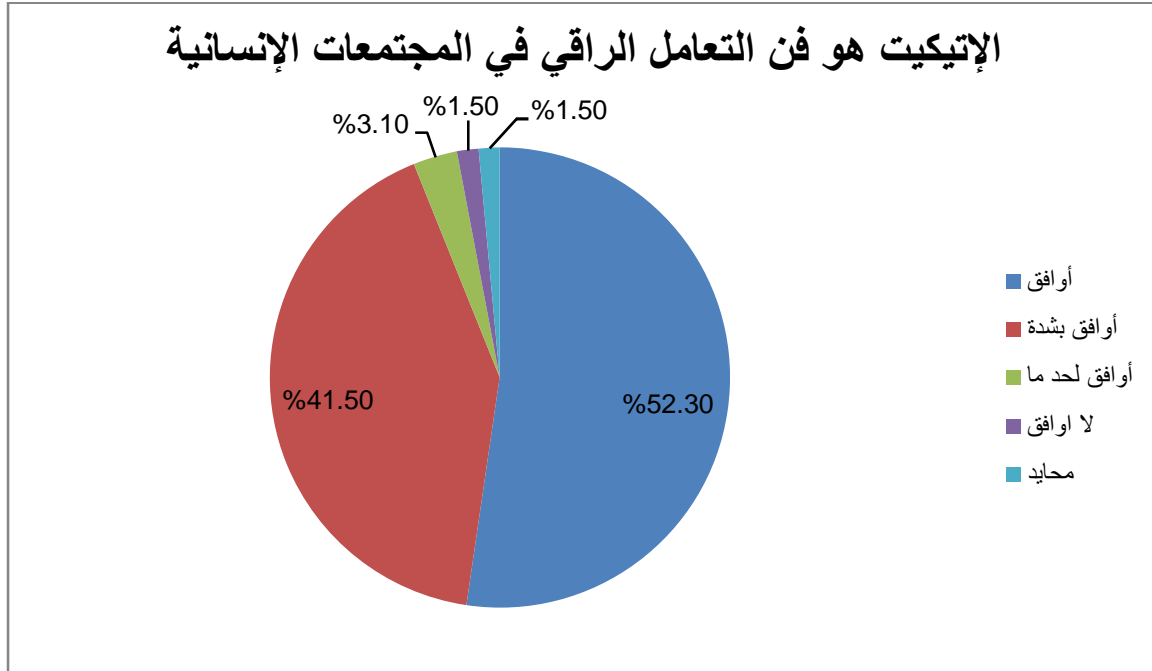
جدول رقم (4/3/4)

يوضح الإتيكيت هو فن التعامل الراقى في المجتمعات الإنسانية

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
52.3	52.3	52.3	34	أوافق Valid
93.8	41.5	41.5	27	أوافق بشدة
96.9	3.1	3.1	2	أوافق لحد ما
98.5	1.5	1.5	1	لا اوافق
100.0	1.5	1.5	1	محايد
	100.0	100.0	65	Total

المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

شكل رقم (4/3/4)



المصدر: إعدادا المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين بأن الإتيكيت فن التعامل الراقى فنجد الموافقين علي أن الإتيكيت فن التعامل الراقى بنسبة 52.3% والموافقين بشدة علي أن الإتيكيت فن التعامل الراقى بنسبة 41.5% ، كما نجد أن الغير موافقين والمحايد بنسبة 1.5% والموافقين لحد ما بنسبة 3.1%.

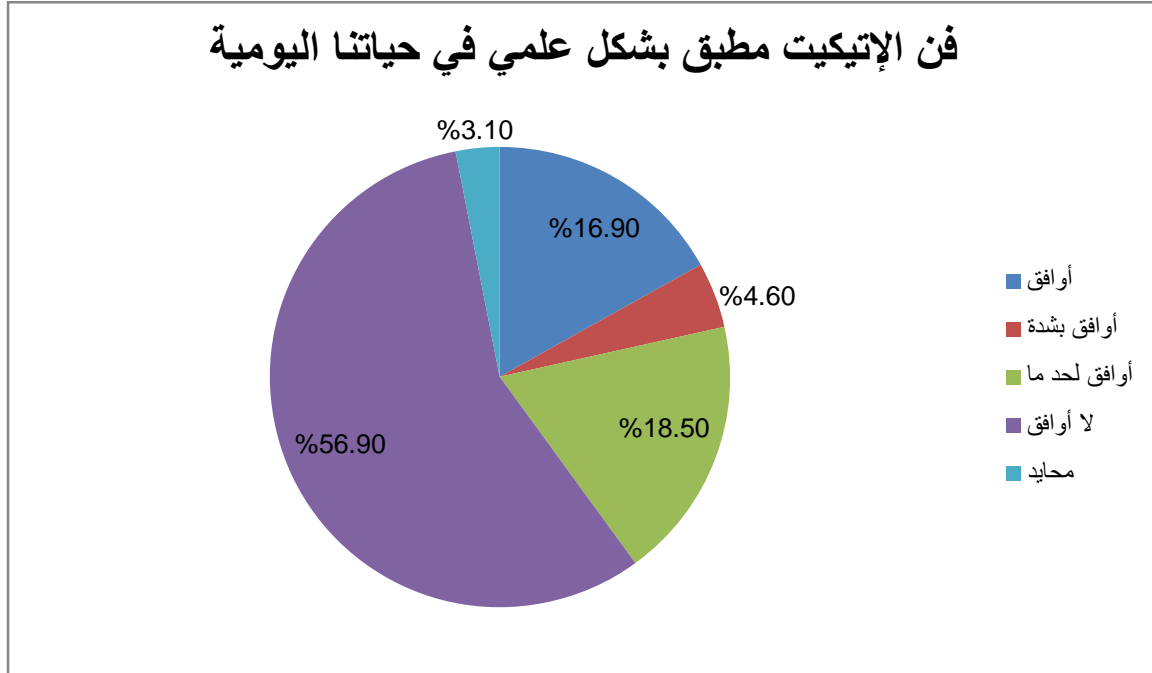
جدول رقم (5/3/4)

يوضح فنا لإتيكيت مطبقه بشكل علمي في حياتنا اليومية

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
--------------------	---------------	---------	-----------	--

16.9	16.9	16.9	11	أوافق	Valid
21.5	4.6	4.6	3	أوافق بشدة	
40.0	18.5	18.5	12	أوافق لحد ما	
96.9	56.9	56.9	37	لا أوافق	
100.0	3.1	3.1	2	محايد	
	100.0	100.0	65	Total	

المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م  
شكل رقم (5/3/4)



المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م  
من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين بأن يطبق الإتيكيت بشكل علمي في حياتنا اليومية فنجد الموافقين بنسبة 16.9% والموافقين بشدة بنسبة 4.6% والغير موافقين بنسبة 56.9% والموافقين لحد ما بنسبة 18.5% والمحايد بنسبة 3.10%

## جدول رقم (6/3/4)

يوضح

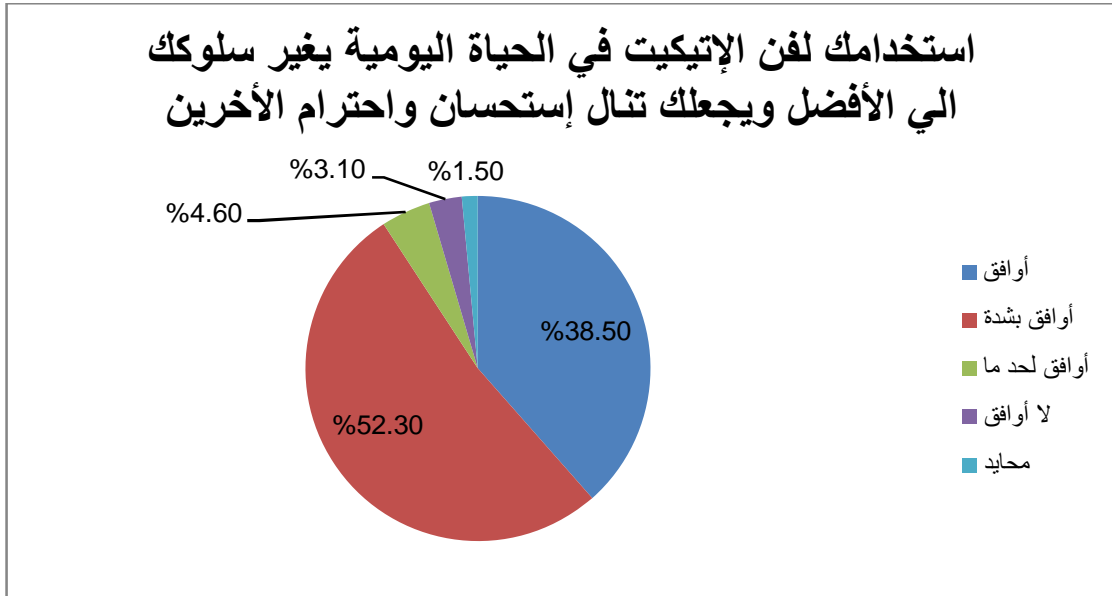
إستخدامك لفن الإتيكيت في الحياة اليومية يغير سلوكك إلی الأفضل ويجعلك تتال إستحسانوا إحترام

ما الآخرين

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
38.5	38.5	38.5	25	Valid أوافق
90.8	52.3	52.3	34	أوافق بشدة
95.4	4.6	4.6	3	أوافق لحد ما
98.5	3.1	3.1	2	لا أوافق
100.0	1.5	1.5	1	محايد
	100.0	100.0	65	Total

المصدر: إعداد المجموعة الباحث من الإستبانة ، 2016م

شكل رقم (6/3/4)



المصدر: إعداد المجموعة الباحث من الإستبانة ، 2016م

من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين بأن فن الإتيكيت في الحياة اليومية يغير سلوكك إلی الأفضل ويجعلك تتال إستحسان واحترام الآخرين فنجد الموافقين بشدة بنسبة 52.3% والموافقين بنسبة 38.5% والموافقين لحد ما بنسبة 4.6% والغير موافقين بنسبة 3.1% والمحايد بنسبة 1.5%.

جدول رقم (7/3/4)

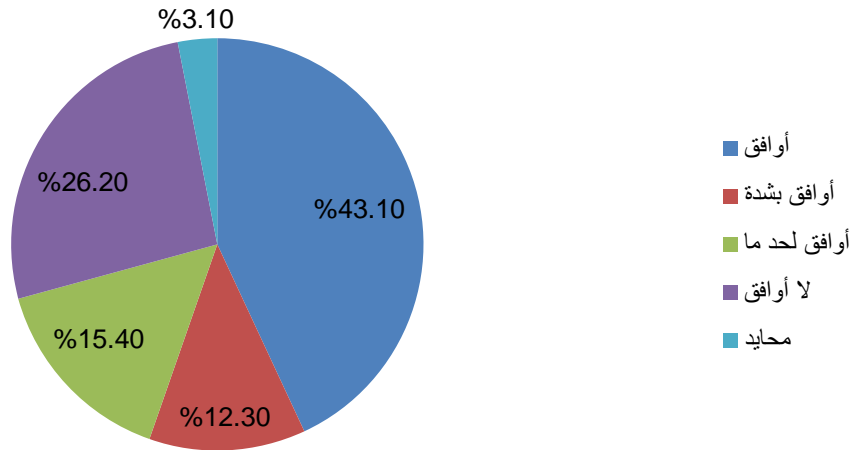
يوضح تتعارض بعض العادات والتقاليد والأعراف السودانية مع فن الإتيكيت

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
43.1	43.1	43.1	28	أوافق Valid
55.4	12.3	12.3	8	أوافق بشدة
70.8	15.4	15.4	10	أوافق لحد ما
96.9	26.2	26.2	17	لا أوافق
100.0	3.1	3.1	2	محايد
	100.0	100.0	65	Total

المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

شكل رقم (7/3/4)

تتعارض بعض العادات والتقاليد والأعراف السودانية مع فن الإتيكيت



المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين بأن بعض التقاليد والعادات والأعراف السودانية تتعارض مع فن الإتيكيت فنجد الموافقين بنسبة 43.1% والغير موافقين

بنسبة 26.2% والموافقين بشدة بنسبة 12.3%. والموافقين لحد ما بنسبة 15.4%

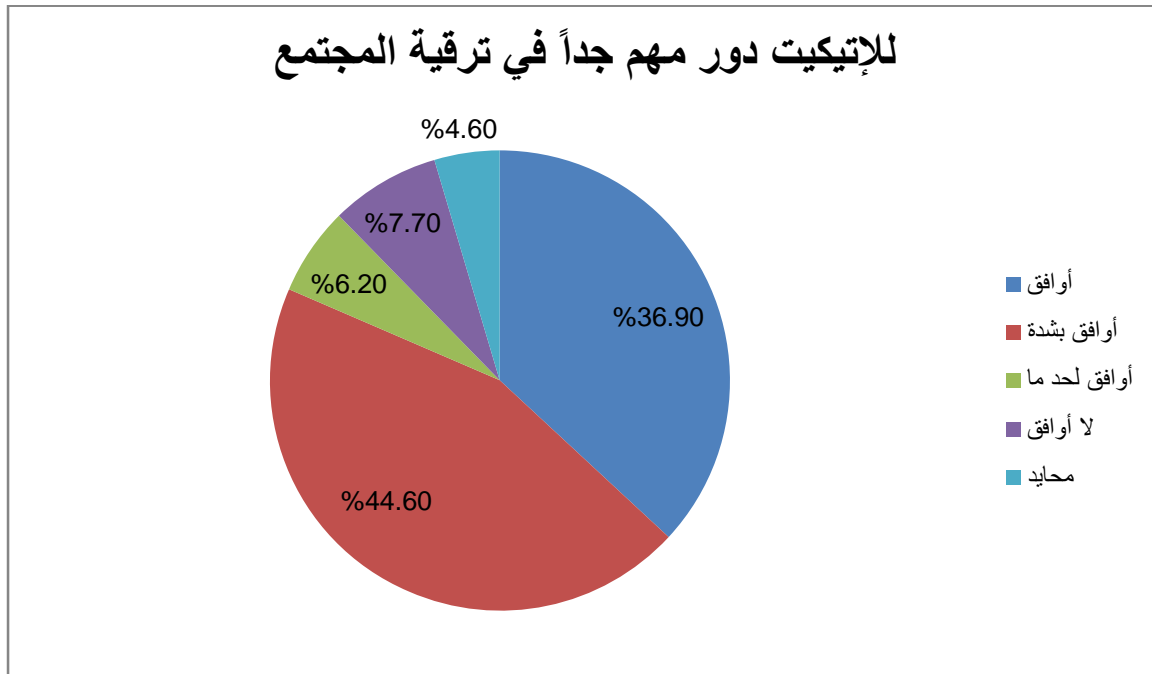
جدول رقم (8/3/4)

يوضح لآتيكيت دور مهم جداً في ترقية المجتمع

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
36.9	36.9	36.9	24	أوافق	Valid
81.5	44.6	44.6	29	أوافق بشدة	
87.7	6.2	6.2	4	أوافق لحد ما	
95.4	7.7	7.7	5	لا أوافق	
100.0	4.6	4.6	3	محايد	
	100.0	100.0	65	Total	

المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستهانة ، 2016م

شكل رقم (8/3/4)



المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستهانة ، 2016م

من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين بأن لآتيكيت دور هام في ترقية المجتمع فنجد الموافقين بنسبة 36.9% والموافقين بشدة بنسبة 44.6% والموافقين لحد ما بنسبة 6.2% والغير موافقين بنسبة 7.7% والمحايد بنسبة 4.6%

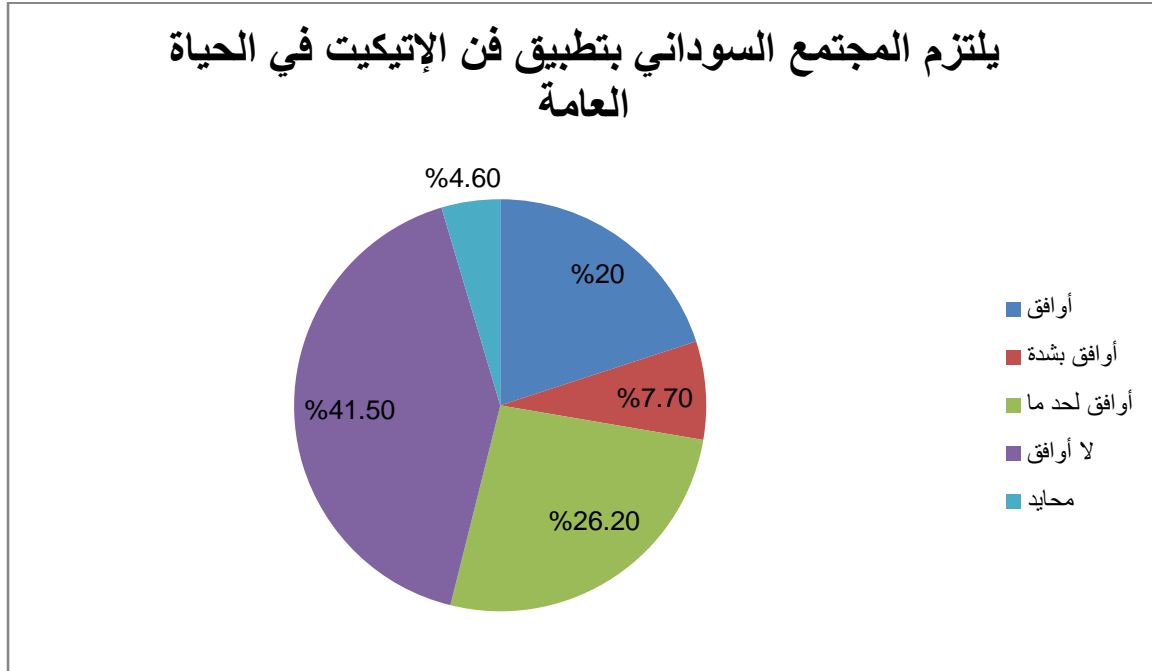
جدول رقم (9/3/4)

يوضح يلتزم المجتمع السوداني بتطبيقنا لإتيكيتنا الحياة العامة

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
20.0	20.0	20.0	13	أوافق Valid
27.7	7.7	7.7	5	أوافق بشدة
53.8	26.2	26.2	17	أوافق لحد ما
95.4	41.5	41.5	27	لا أوافق
100.0	4.6	4.6	3	محايد
	100.0	100.0	65	Total

المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

شكل رقم (9/3/4)



المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين بأن المجتمع السوداني يلتزم بتطبيق فن الإتيكيت في الحياة العامة فنجد الموافقين بنسبة 20% والموافقين بشدة بنسبة 7.7% والغير موافقين بنسبة 41.5% الموافقين لحد ما بنسبة 26.5% والمحايد بنسبة 4.60%

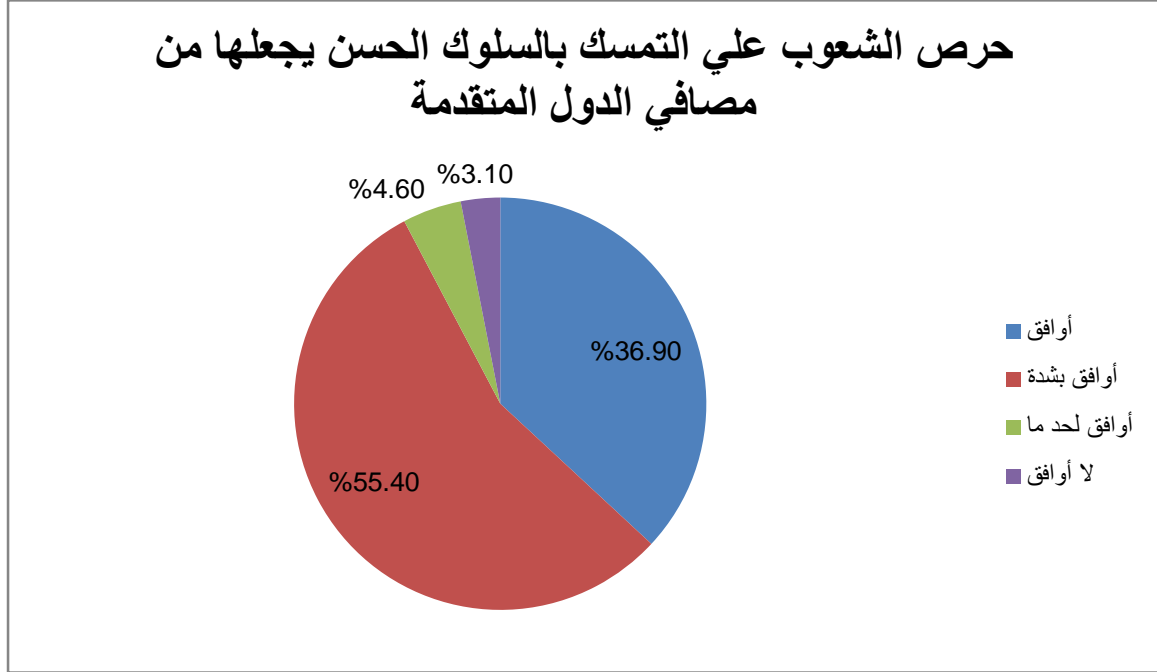
جدول رقم (10/3/4)

يوضح حرص الشعوب علي التمسك بالسلوك الحسن يجعلها من مصافي الدول المتقدمة

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
36.9	36.9	36.9	24	أوافق Valid
92.3	55.4	55.4	36	أوافق بشدة
96.9	4.6	4.6	3	أوافق لحد ما
100.0	3.1	3.1	2	لا أوافق
	100.0	100.0	65	Total

المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

شكل رقم (10/3/4)



المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين علي الشعوب التمسك بالسلوك الحسن يجعلها من مصافي الدول المتقدمة فنجد الموافقين بشدة بنسبة 55.4% والوافقين بنسبة 36.9% والغير موافقين بنسبة 3.1% والموافقين لحد ما بنسبة 4.6%.

جدول رقم (11/3/4)

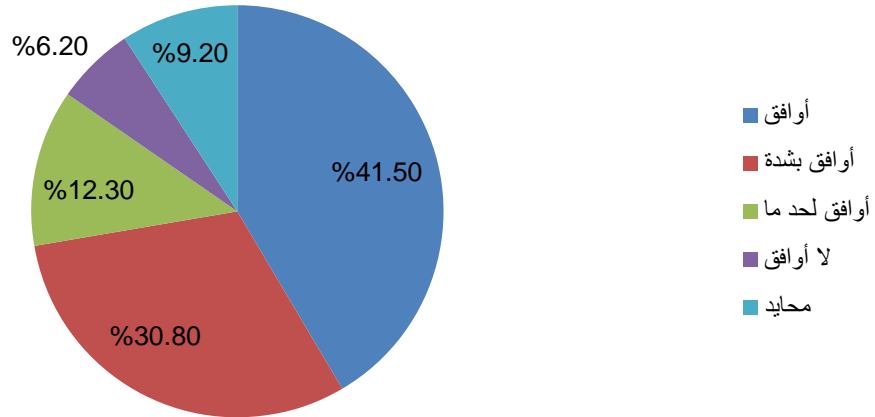
يوضح انتشار الأمية في المجتمع بأحد الصعوبات التي تواجهها الالتزام بفن الإتيكيت

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
41.5	41.5	41.5	27	أوافق Valid
72.3	30.8	30.8	20	أوافق بشدة
84.6	12.3	12.3	8	أوافق لحد ما
90.8	6.2	6.2	4	لا أوافق
100.0	9.2	9.2	6	محايد
	100.0	100.0	65	Total

المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة، 2016م

شكل رقم (11/3/4)

انتشار الأمية في المجتمع هي أحد الصعوبات التي تواجه  
الالتزام بفن الإتيكيت



المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة، 2016م

من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين بأن انتشار الأمية في المجتمع أحد الصعوبات التي تواجه الالتزام بفن الإتيكيت فنجد الموافقين بنسبة 41.5% والموافقين بشدة بنسبة 30.8% والمحايد بنسبة 9.2% والغير موافقين بنسبة 6.2% والموافقين لحد ما بنسبة 12.3%.



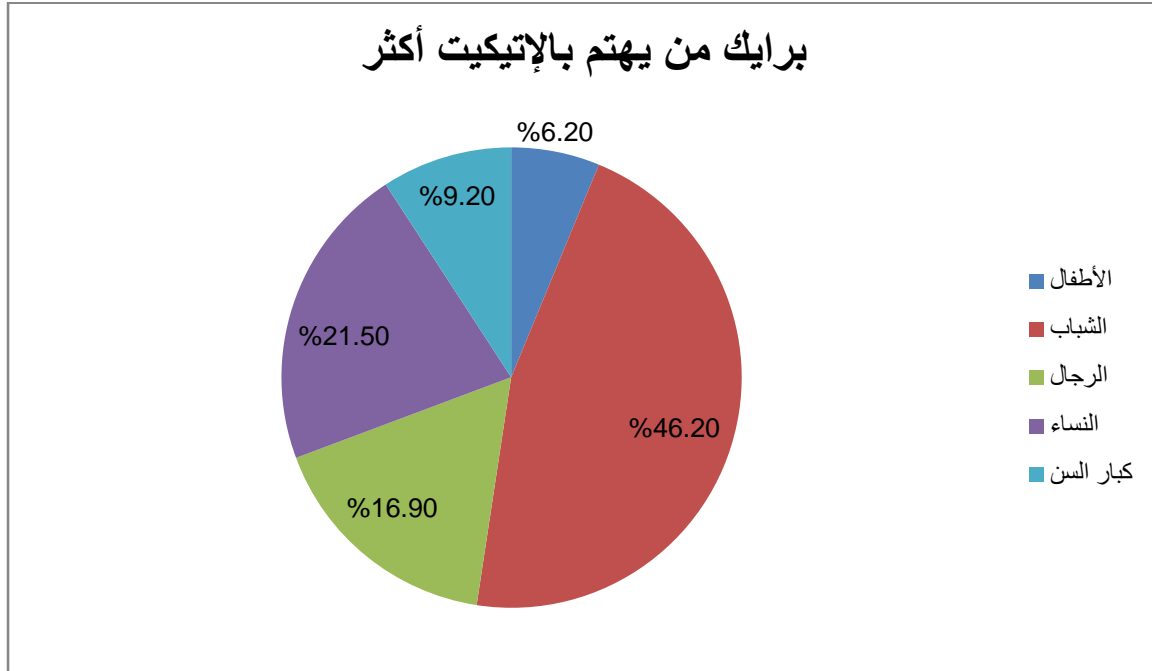
جدول رقم (12/3/4)

يوضح برأيكم نيهتم بالإنترنت أكثر

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
6.2	6.2	6.2	4	الأطفال Valid
52.3	46.2	46.2	30	الشباب
69.2	16.9	16.9	11	الرجال
90.8	21.5	21.5	14	النساء
100.0	9.2	9.2	6	كبار السن
	100.0	100.0	65	Total

المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

شكل رقم (12/3/4)



المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين بأنه يهتم بالإنترنت أكثر الشباب بنسبة 46.2% والأطفال بنسبة 6.2% الرجال بنسبة 16.9% والنساء بنسبة 21.5% كبار السن بنسبة 9.2%.

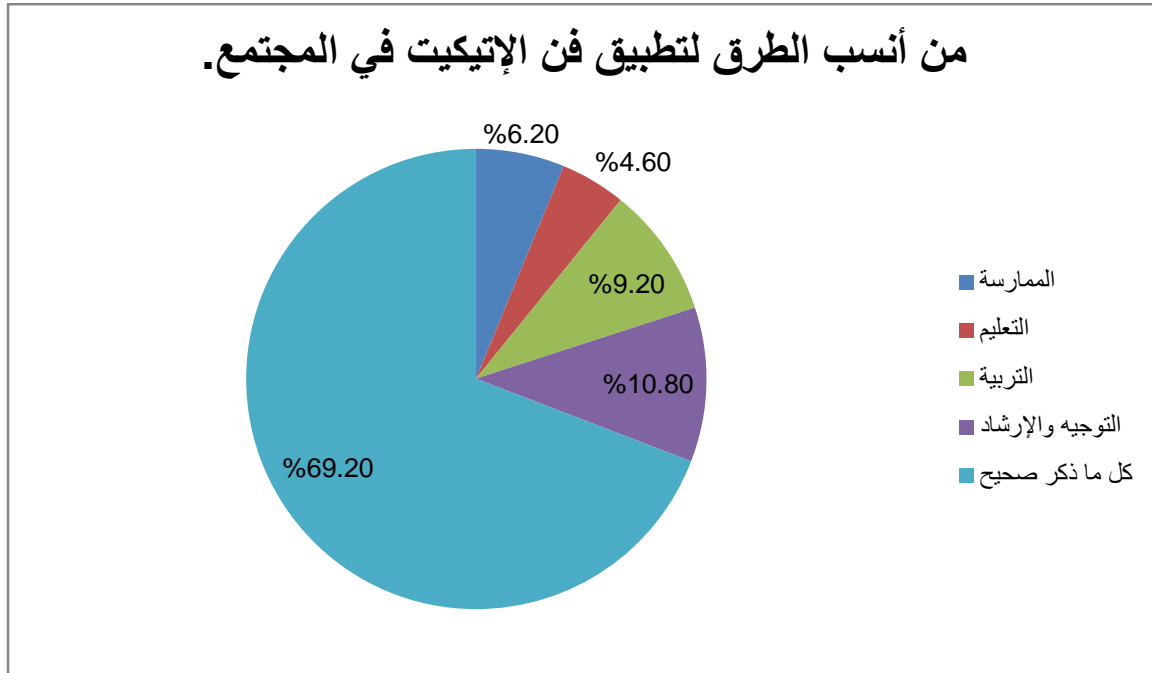
جدول رقم (13/3/4)

يوضح مناسبات الطرق لتطبيقنا لإتيكيتنا في المجتمع

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
6.2	6.2	6.2	4	الممارسة Valid
10.8	4.6	4.6	3	التعليم
20.0	9.2	9.2	6	التربية
30.8	10.8	10.8	7	التوجيه والإرشاد
100.0	69.2	69.2	45	كل ما ذكر صحيح
	100.0	100.0	65	Total

المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

شكل رقم (13/3/4)



المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين بأن أنسب الطرق لتطبيق فن الإتيكيت في المجتمع الممارسة بنسبة 6.2% والتعليم بنسبة 4.6% والتربية بنسبة 9.2% والتوجيه والإرشاد بنسبة 10.8%، وكل هذه الطرق بنسبة 69.2%.

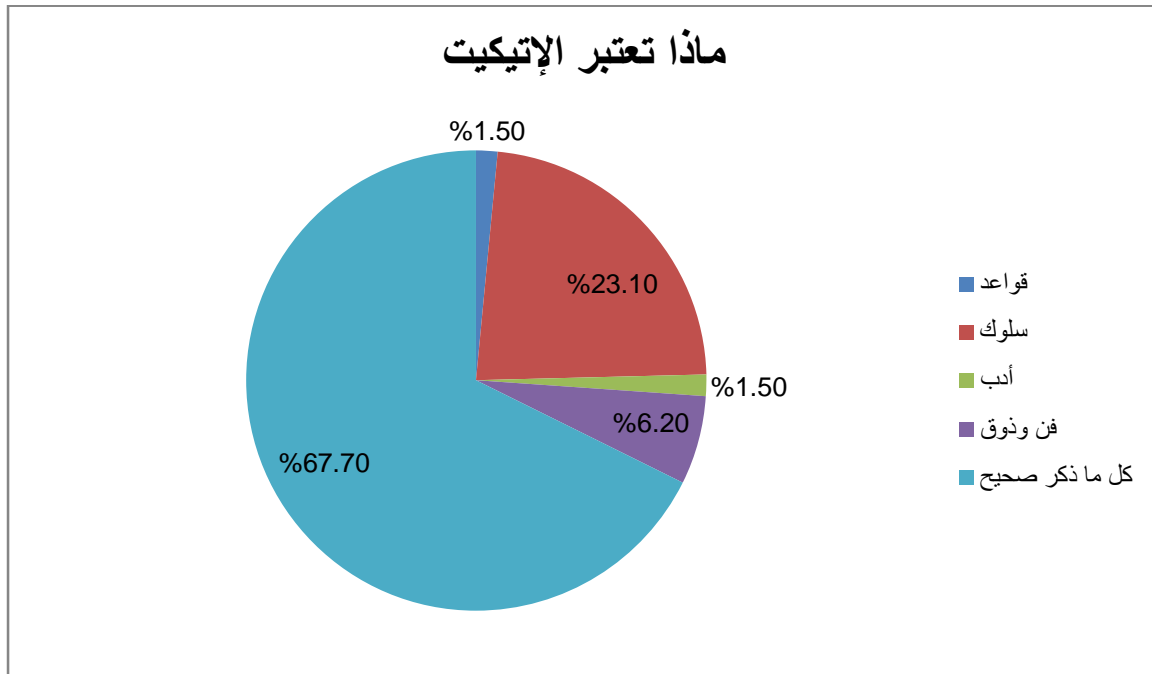
جدول رقم (14/3/4)

يوضح ماذا تعتبر الإتيكيت

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
1.5	1.5	1.5	1	قواعد Valid
24.6	23.1	23.1	15	سلوك
26.2	1.5	1.5	1	أدب
32.3	6.2	6.2	4	فنونوق
100.0	67.7	67.7	44	كلماذكر صحيح
	100.0	100.0	65	Total

المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

شكل رقم (14/3/4)



المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين تعتبر بأن الإتيكيت قواعد بنسبة 1.5% سلوك بنسبة 23.1% أدب بنسبة 1.5% فن وذوق بنسبة 6.2% كل ما ذكر صحيح بنسبة 67.7%

جدول رقم (15/3/4)

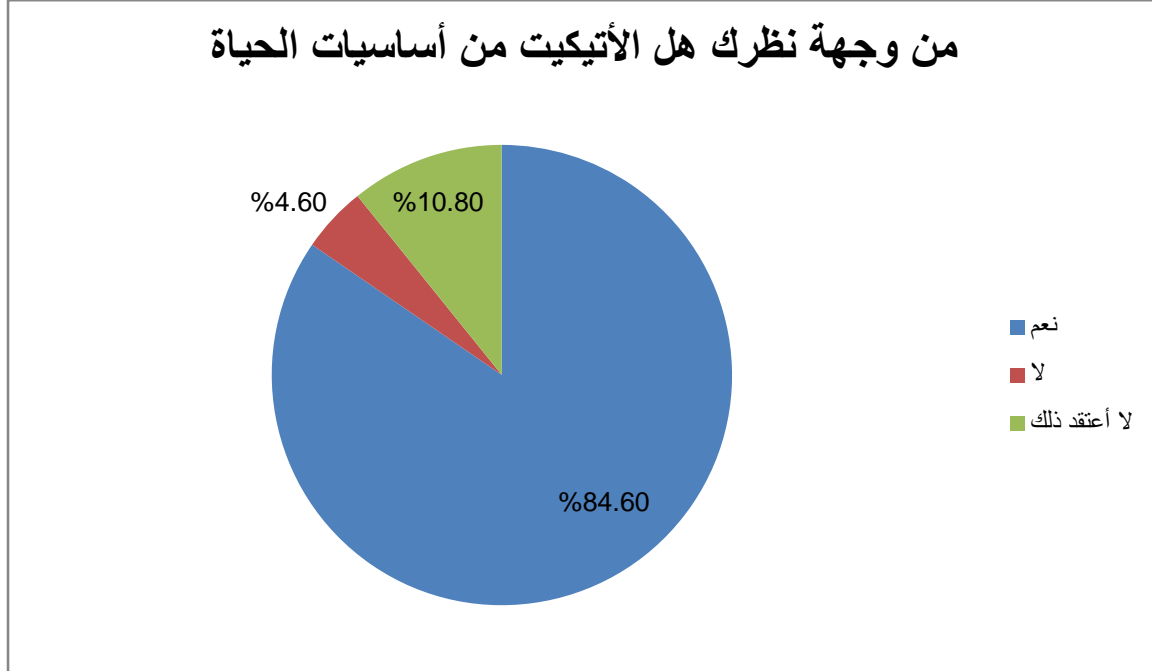
يوضح من وجهة نظر كهل الإتيكيت من أساسيات الحياة

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	

84.6	84.6	84.6	55	Valid	نعم
89.2	4.6	4.6	3		لا
100.0	10.8	10.8	7		لا أعتقد ذلك
	100.0	100.0	65	Total	

المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

شكل رقم (15/3/4)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين الأتيكيت من أساسيات الحياة فنجد نعم بنسبة %84.6 لا بنسبة %4.6 ، ولا أعتقد بأن الأتيكيت من أساسيات الحياة بنسبة %10.8.

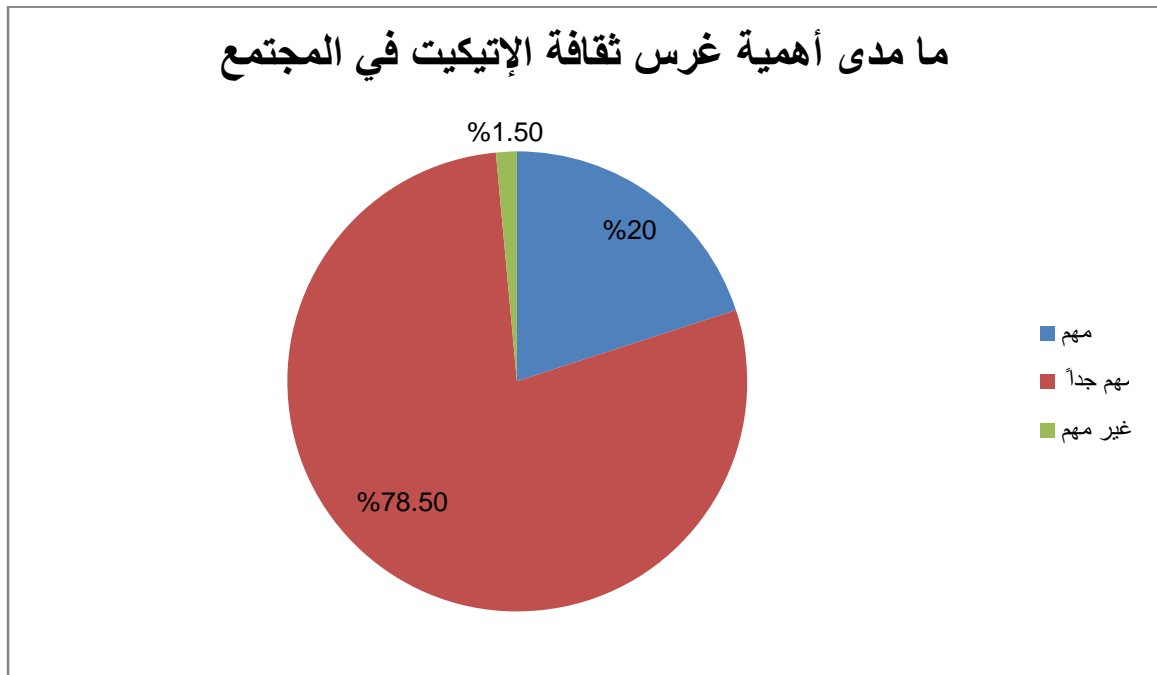
جدول رقم (16/3/4)

يوضح مامدا أهمية غرسثقافة الإتيكيتفياالمجتمع

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
20.0	20.0	20.0	13	Valid مهم
98.5	78.5	78.5	51	مهم جداً
100.0	1.5	1.5	1	غير مهم
	100.0	100.0	65	Total

المصدر: إعدادالمجموعة الباحثةمن الإستبانة ، 2016م

شكل رقم(16/3/4)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين أهمية غرس الثقافة الإتيكيت في

المجتمع نجدها غير مهمة بنسبة 1.5% ومهمة بنسبة 20% ومهمة جداً بنسبة 78.5%

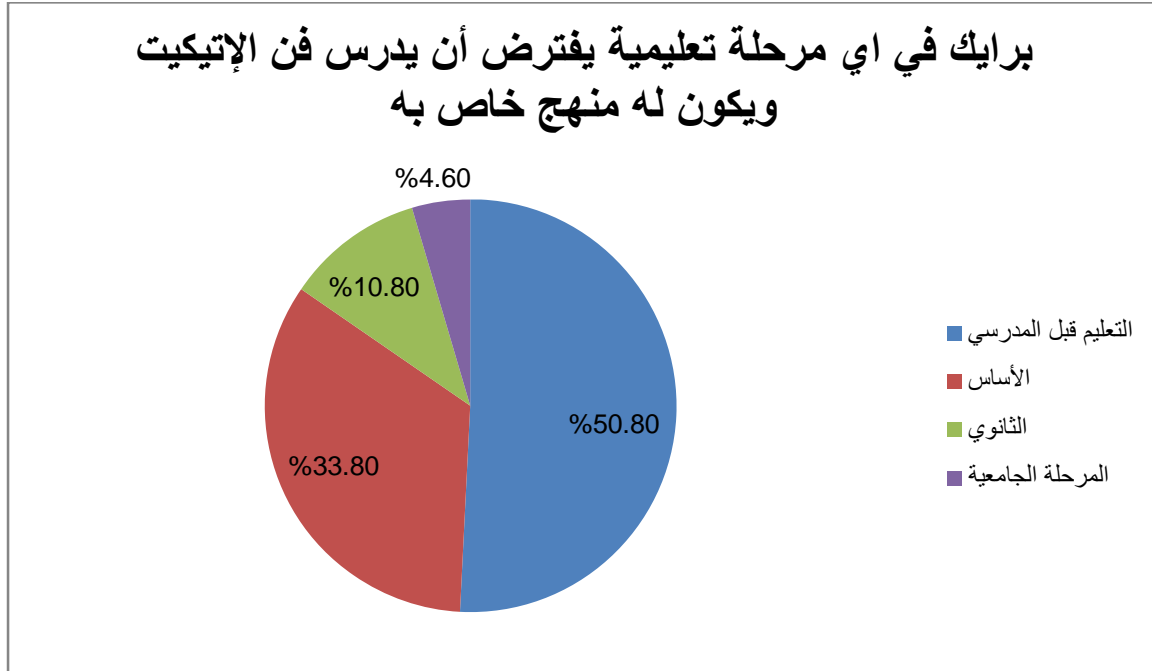
جدول رقم (17/3/4)

يوضح برايكفايا مرحلة تعليمية يفترض أن يدرس فن الإتيكيت ويكون له منهج خاص به

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
50.8	50.8	50.8	33	التعليم قبل المدرسي Valid
84.6	33.8	33.8	22	الأساس
95.4	10.8	10.8	7	الثانوي
100.0	4.6	4.6	3	المرحلة الجامعية
	100.0	100.0	65	Total

المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

شكل رقم (17/3/4)



المصدر: إعدادا لباحث من الإستبانة ، 2016م

من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين يدرس فن الإتيكيت ويكون له منهج خاصة في التعليم قبل المدرسي بنسبة 50.8% والأساس بنسبة 33.8% ، الثانوي بنسبة 10.8% والمرحلة الجامعية بنسبة 4.6%.

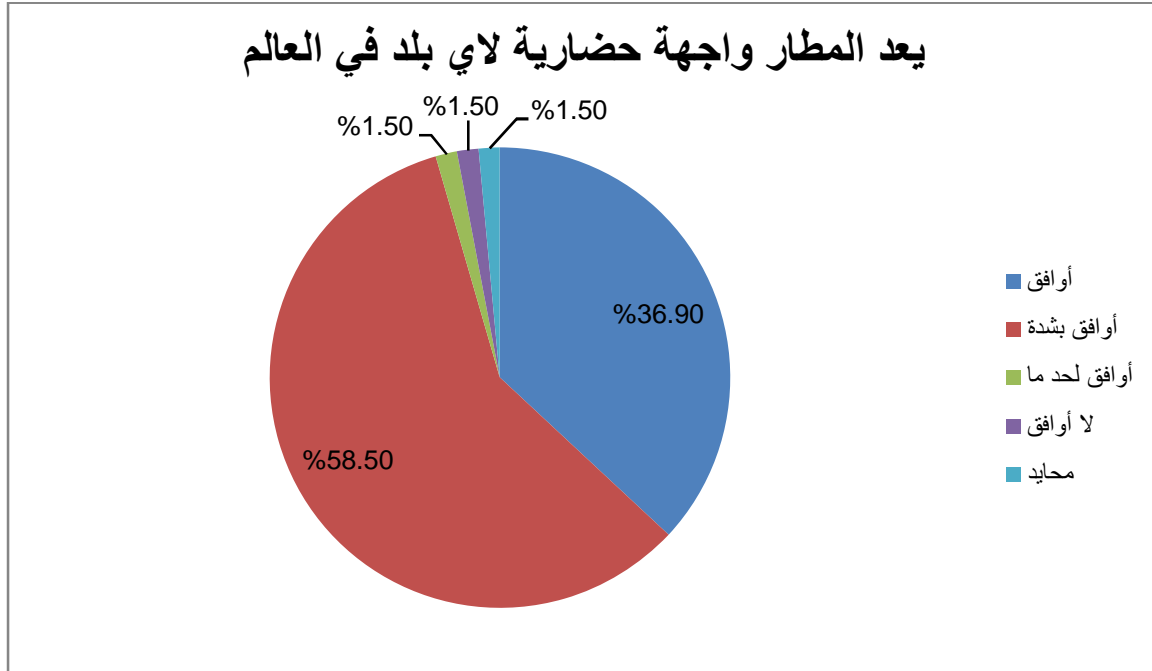
جدول رقم (18/3/4)

يوضح يعد المطار واجهة حضارية لاي بلد في العالم

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
36.9	36.9	36.9	24	أوافق Valid
95.4	58.5	58.5	38	أوافق بشدة
96.9	1.5	1.5	1	أوافق لحد ما
98.5	1.5	1.5	1	لا أوافق
100.0	1.5	1.5	1	محايد
	100.0	100.0	65	Total

المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

شكل رقم (18/3/4)



المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين مطار الخرطوم واجهة حضارية لاي بلد في العالم فنجد الموافقين بشدة بنسبة 58.5% والموافقين بنسبة 36.9% والغير موافقين والموافقين لحد ما والمحايد بنسبة 1.5%.

جدول رقم (19/3/4)

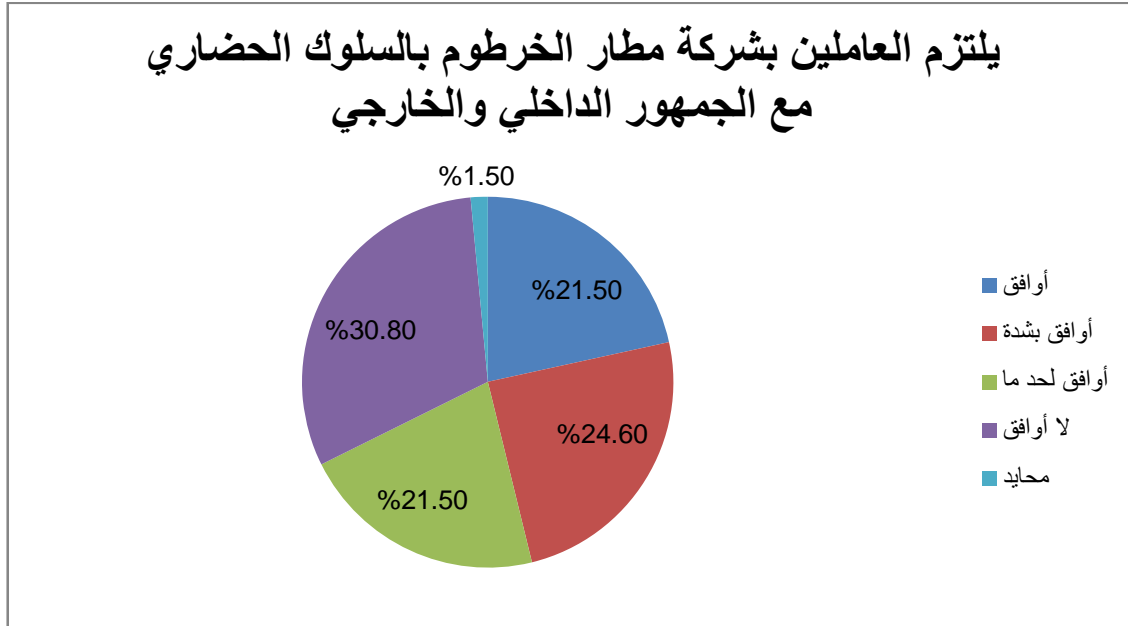
يوضح

يلتزم العاملون بشركة مطار الخرطوم بالسلوك الحضاري مع الجمهور الداخلي والخارجي

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
21.5	21.5	21.5	14	Valid أوافق
46.2	24.6	24.6	16	أوافق بشدة
67.7	21.5	21.5	14	أوافق لحد ما
98.5	30.8	30.8	20	لا أوافق
100.0	1.5	1.5	1	محايد
	100.0	100.0	65	Total

المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

شكل رقم (19/3/4)



المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين إلتزام العاملين بشركة مطار الخرطوم بالسلوك الحضاري مع الجمهور الداخلي والخارجي أوافق بشدة بنسبة 24.6% والموافقين بنسبة 12.5% والموافقين لحد ما بنسبة 21.5% والغير موافقين بنسبة 30.8% والمحايد بنسبة 1.5%.

جدول رقم (20/3/4)

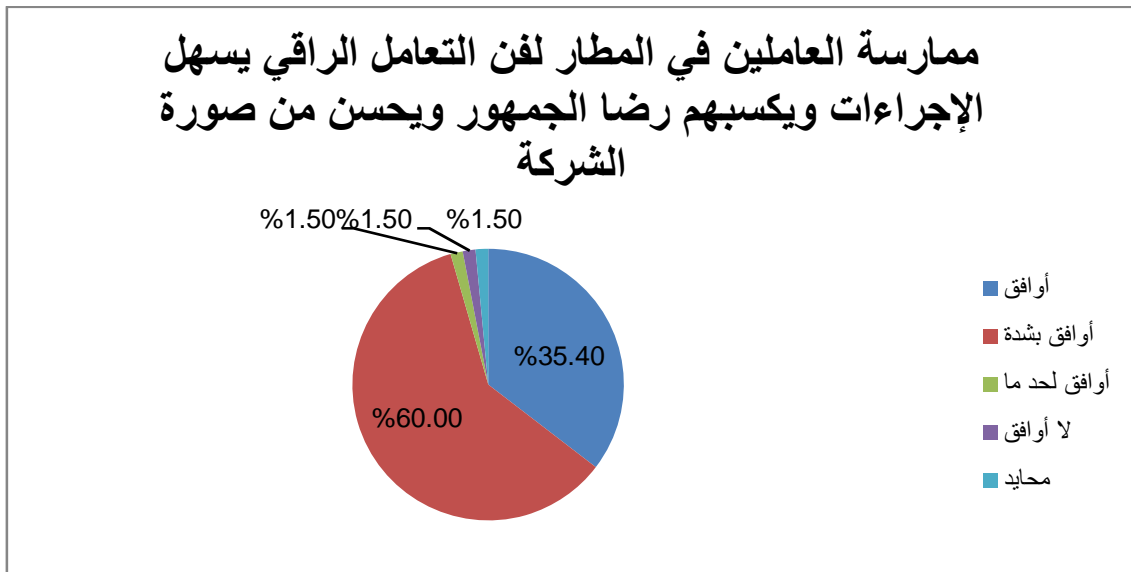
يوضح

ممارسة العاملين في المطار لفن التعامل لراقب يسهلا لإجراء اتو يكسبهم رضا الجمهور ويحسد  
نم صورة الشركة



Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
35.4	35.4	35.4	23	أوافق Valid
95.4	60.0	60.0	39	أوافق بشدة
96.9	1.5	1.5	1	أوافق لحد ما
98.5	1.5	1.5	1	لا أوافق
100.0	1.5	1.5	1	محايد
	100.0	100.0	65	Total

المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة، 2016م  
شكل رقم (20/3/4)



المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة، 2016م  
من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين بأن العاملين في المطار يمارسون فن التعامل الراقى يسهل الإجراءات ويكسبهم رضا الجمهور ويحسن من صورة الشركة فنجد الموافقين بشدة بنسبة 60% والموافقين بنسبة 35.4%. والغير موافقين والموافقين لحد ما والمحايد بنسبة 1.5%.

جدول رقم (21/3/4)

يوضح

هلينا الفنا لتعاملنا الجيد القدر الكافي منا لاهتمامنا من قبل إدارة العلاقات العامة بشركة مطار الخرط

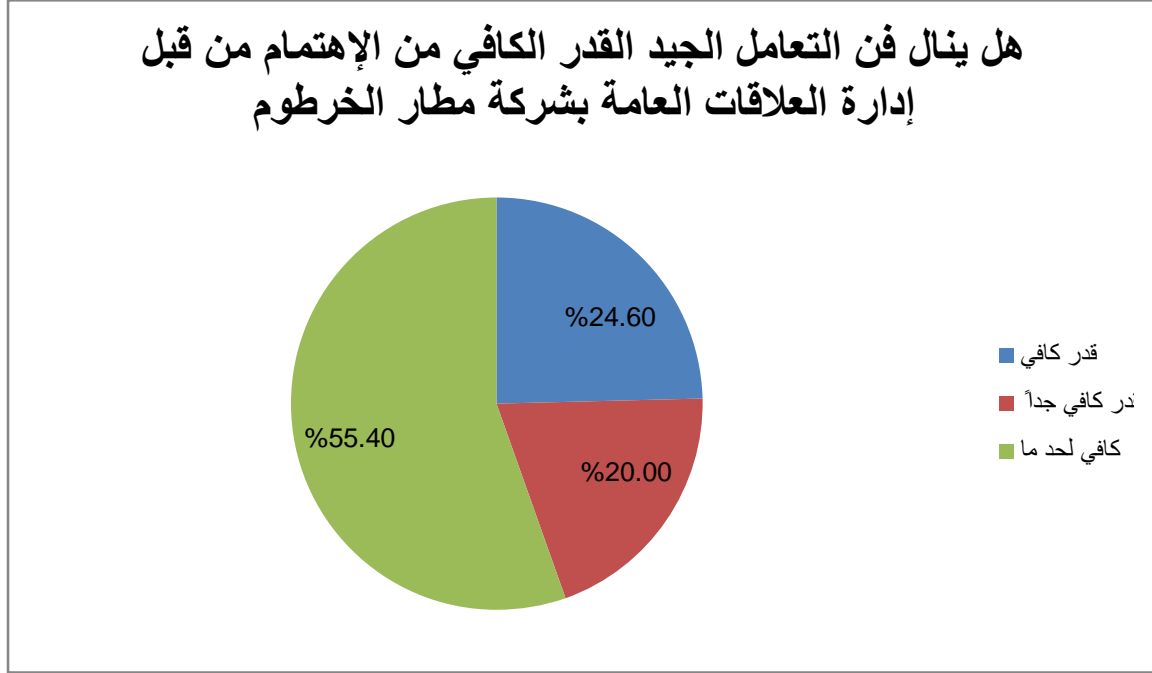
وم

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
24.6	24.6	24.6	16	فدركافي Valid

44.6	20.0	20.0	13	قدر كافي جداً
100.0	55.4	55.4	36	كافي لحد ما
	100.0	100.0	65	Total

المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

شكل رقم (21/3/4)



المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين بأن ينال فن التعامل الجيد القدر الكافي من الإهتمام من قبل إدارة العلاقات العامة بشركة مطار الخرطوم بنسبة قدر كافي بنسبة 24.6% وكافي لحد ما بنسبة 55.4%، وقدر كافي جداً بنسبة 20%.

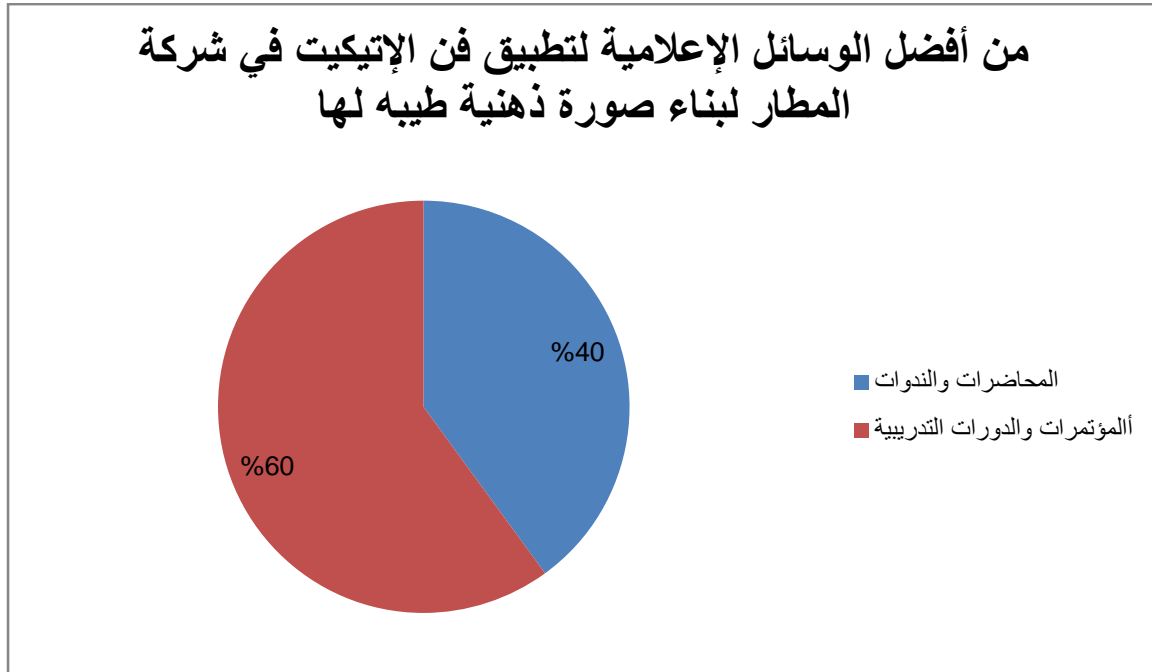
## جدول رقم (22/3/4)

يوضح من أفضل الوسائل الإعلامية لتطبيق فن الإتيكيت في شركة المطار لبناء صورة ذهنية طيبة لها

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
31.6	31.6	60	39	المحاضرات والندوات Valid
100.0	68.4	40.0	26	المؤتمرات والدورات التدريبية
	100.0			Total
		100.0	65	Total

المصدر: إعداد المجموعة الباحثة من الإستبانة ، 2016م

شكل رقم (22/3/4)



المصدر: إعدادا لباحث من الإستبانة ، 2016م

من الجدول والشكل أعلاه يتضح من خلال إجابة المفحوصين بأن أفضل الوسائل الإعلامية لتطبيق فن الإتيكيت في شركة المطار لبناء صورة ذهنية طيبة لها هي المؤتمرات والدورات التدريبية بنسبة 60% والمحاضرات والندوات بنسبة 40%

### الخاتمة

الحمد لله على إحسانه والشكر على فضله وامتنانه أن وفقنا إلى إخراج هذا العمل بهذا الشكل الذي بين أيديكم، فإن أصبنا فمن الله وإن أخطأنا فمن أنفسنا والشيطان، ونسأل الله أن

يكون هذا البحث قد قدم إضافة حقيقة لحقل البحث العلمي ونتمنى أن يجد طالب العلم الباحث عن المعرفة ما يروي شغفه في مسيرة بحثه عن المعرفة العلمية في حياته.

النتائج والتوصيات:

### أولاً : النتائج:

بعد قيام المجموعة الباحثة بإجراء الدراسة وتوزيع استمارة الاستبيان توصلت إلى النتائج وأهمها:

- 1- إن المجتمع السوداني لا يلتزم بفن الإتيكيت في حياته العامة.
- 2- انتشار الأمية في المجتمع السوداني هي أحد الصعوبات التي تواجه الالتزام بفن الإتيكيت.
- 3- أتضح من خلال الدراسة أن فئة الشباب هم الأكثر اهتماماً بفن التعامل الراقى في المجتمع.
- 4- أنسب الطرق لتطبيق فن السلوك الحسن (الإتيكيت) هي التربية والممارسة والتعليم والتوجيه والإرشاد.
- 5- أيضاً من خلال الدراسة نجد أن الإتيكيت من أساسيات الحياة اليومية في التعامل مع الآخرين وضرورة يفرضها الواقع.
- 6- اتضح أن العاملين بشركة مطار الخرطوم لا يلتزمون بالسلوك الحضاري في التعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي.
- 7- كما اتضح أيضاً أن فن التعامل الجيد ينال قدر قليل من الاهتمام من قبل إدارة العلاقات العامة بمطار الخرطوم.
- 8- أتضح أن أفضل الوسائل الإعلامية لتطبيق فن الإتيكيت في شركة مطار الخرطوم لبناء صورة طيبة هي المؤتمرات والدورات التدريبية.
- 9- أتضح أيضاً من خلال الدراسة أن بعض العادات والتقاليد والأعراف السودانية تتعارض مع فن الإتيكيت.
- 10- خلصت الدراسة أيضاً إلى أن للإتيكيت دور مهم جداً في ترقية المجتمع.

ثانياً : التوصيات.

- 1- على إدارة العلاقات العامة بمطار الخرطوم أن تعمل على تأهيل قواها البشرية وتحسبهم بمدى أهمية ممارسة فن الإتيكيت لأنه أصبح متعارف عليه عالمياً .
- 2- على العاملين بمطار الخرطوم أن يلتزموا بفن الإتيكيت لأنهم يمثلون واجهة البلاد .
- 3- توصي المجموعة الباحثة أيضاً إدارة العلاقات العامة بمطار الخرطوم أن تقوم بتنظيم الدورات التدريبية والندوات والمؤتمرات لبث ثقافة الإتيكيت لدى موظفي الشركة وابتعائهم للخارج لتلقي جرعات إضافية باعتبارهم يتعاملون مع جمهور متعدد ومتنوع.
- 4- أن تعمل العلاقات العامة على وضع الملصقات التوعوية والإرشادية التي تدل على فن التعامل الراقي في مداخل الصالات ومخارجها وفي مكاتب الموظفين وفي مطاعم ومقاهي ومساجد واستراحات الشركة.
- 5- أن تكثف إدارة العلاقات العامة من برامجها التوعوية في نشر ثقافة الإتيكيت بين العاملين في إدارة الشركة والجمهور الخارجي .
- 6- أن يكون فن التعامل الراقي هو شرط أساسي لممارسة مهنة العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية.
- 6- على العاملين بشركة مطار الخرطوم الالتزام بالإتيكيت الدولي لأنه ترتقي به جميع المجتمعات .
- 7- على وزارة التربية والتعليم ادخال الإتيكيت كمادة في مناهجها العلمية لأنه ضروري لأساس الحياة العصرية ابتداءً من الرياض .
- 8- العمل على إنشاء مراكز متخصصة في فن الإتيكيت للتدريب الداخلي والخارجي في البلاد .

## المصادر والمراجع

### المصادر :

- القرآن الكريم.
- السنة النبوية.

### انياً : المراجع:

- 1- إبراهيم سليمان المصري/ الإرشاد النفسي أسسه وتطبيقاته/ عالم الكتب للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، الطبعة الأولى، 1431هـ - 2010م.
- 2- إبراهيم عبد الله ناصر/ علم الاجتماع التربوي/ دار وائل للنشر، عمان - الأردن، الطبعة الأولى، 2011م.
- 3- إبراهيم عثمان وآخرون/ علم الاجتماع التربوي/ الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، مصر الجديدة، القاهرة، الطبعة الأولى، 2013م.
- 4- إبراهيم لطفي عبد اللطيف لطفي/ دبلوماسية الإعلام/ مكتبة الوفاء القانونية، القاهرة . مصر، الطبعة الأولى، 2015م.
- 5- أماني سالم/ فن الإتيكيت/ دار طيبة للطباعة، الجيزة، مصر، الطبعة الأولى، 2008م.
- 6- أيمن أبو الروس/ فن الإتيكيت واللباقة، دار الطلائع للنشر والتوزيع، مدينة نصر - القاهرة - مصر - الطبعة الأولى، ب ت.
- 7- جيلان حمزة/ المراسم والبروتوكول وعلاقتها بالإعلام/ دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، مدينة نصر، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2009م.
- 8- حامد عبد السلام زهران/ علم النفس الاجتماعي/ عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة السادسة، 1423هـ - 2003م.
- 9- خالد عبد الله أحمد درار/ البحث العلمي في الاتصال الجماهيري/ الخرطوم، السودان، شركة مطابع العملة المحدودة، الطبعة الأولى، 2012م.
- 10- خالد محمد شحادة الطويل/ حضانة الطفل وحقه في التربية والأمن الاجتماعي بين الشريعة والقانون الأردني/ دار أيلة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، الطبعة الأولى، 2010م.
- 11- الدسوقي الشيخ الأصم/ المراسم والبروتوكول/ مركز التعليم عن بعد بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2011م.
- 12- رفعت عارف الضبع/ لإتيكيت فن السلوك الإنساني وفقاً للأديان السماوية/ دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان . الأردن، الطبعة الأولى، 1428هـ - 2008م.
- 13- الزبير بشير طه/ علم النفس في التراث العربي والإسلامي/ دار جامعة الخرطوم للنشر، الخرطوم - السودان، الطبعة الأولى، 1990م.
- 14- سامي عبد القادر سعيد/ الإتيكيت والبروتوكول/ مكتبة الأنجلو المصرية، ب ط، ب ت.

- 15- السيد عبد القادر الشريف/ التنشئة الاجتماعية للطفل العربي في عصر العولمة/ دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، مدينة نصر، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2002م.
- 16- صالح شلهوب/ الكشف/ دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2004م.
- 17- صفاء محمد علي مجاهد/ أساسيات في اجتماعيات التربية/ دار الزهراء للنشر والتوزيع، الرياض - السعودية، الطبعة الأولى، 2013م.
- 18- صفوت محمد العالم/ آداب المراسم والبروتوكول وفنون الإتيكيت/ دار النهضة العربية للنشر، القاهرة - مصر، ب ط، 2011م.
- 19- طلعت منصور وآخرون/ أسس علم النفس/ مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، ب ط، ب ت.
- 20- عبد الرحمن العيسوي/ أصول علم النفس الحديث/ الناشر المكتبة العربية الحديث، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 1992م.
- 21- عبد الرحمن عدس/ المدخل إلى علم النفس/ مركز مكتب الكتب الأردني للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، الطبعة الثالثة، 1993م.
- 22- عبد المجيد سيد أحمد منصور وآخرون/ السلوك الإنساني بين التفسير الإسلامي وأسس علم النفس المعاصر/ مكتبة الانجلو مصرية، القاهرة، مصر، ب ط، ب ت.
- 23- عثمان مختار الصديق/ مناهج البحث العلمي/ الخرطوم، السودان، الطبعة الأولى، 1427هـ - 2006م.
- 24- علاء الدين كفاي، وسعيد محمد سالم/ مدخل إلى علم النفس/ دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، الطبعة الأولى، 1433هـ - 2012م.
- 25- علي السيد محمد الشخبيي/ علم اجتماع التربية المعاصر/ دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، مصر الجديدة، القاهرة، الطبعة الأولى، 2002م.
- 26- عمر أحمد همشري/ التنشئة الاجتماعية للطفل/ دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، الطبعة الأولى، 2003م.
- 27- فاطمة الزهراء سالم/ التربية الأخلاقية في المجتمع العربي المعاصر/ دار العالم العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2008م.
- 28- فؤاد البهي السيد، وسعد عبد الرحمن/ علم النفس الاجتماعي رؤية معاصرة/ دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، مدين نصر، القاهرة - مصر، ب ط، 1426هـ - 2006م.
- 29- كامل سرمك حسن/ إدارة المراسم/ دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، الطبعة العربية، 2008م.
- 30- محمد جاسم العبيدي/ المدخل إلى علم النفس العام/ دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان -

- الأردن، الطبعة الأولى، 1430هـ - 2009م.
- 31- محمود حسن إسماعيل/ مناهج البحث الإعلامي/ دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، مصر/ القاهرة، الطبعة الأولى، 2011م.
- 32- مصطفى عشوي/ علم النفس المعاصر/ ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثانية، 2002م.
- 33- معجم المعتمد عربي - عربي/ جرجي شاهين عطية/ دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 2011م.
- 34- معجم نور الدين الوسيط/ عصام نور الدين/ دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، الطبعة الثانية، 2009م.
- 35- منال هلال مزاهرة/ بحوث الإعلام الأسس والمبادئ/ دار كنوز، المعرفة للنشر والتوزيع، عمان . الأردن، الطبعة الأولى، 2004م.
- 36- منى فريد/ علم الإتيكيت الاجتماعي والدبلوماسي وتطبيقاته/ دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، ب ط، ب ت.
- 37- هبة عبد الجواد/ الإتيكيت/ دار المشرق العربي للنشر والتوزيع، الجيزة، مصر العربية، الطبعة الأولى، 2013م.
- 38- هدى محمد الناشف/ الأسرة وتربية الطفل/ دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007م.
- 39- هدى وأنعام عبد المنعم ناجي/ عالم الإتيكيت والبروتوكول/ مكتبة دار المعرفة، المهندسين - القاهرة - مصر، الطبعة الأولى، 1428هـ.

### ثالثاً : الرسائل الجامعية.

- 1- النوراني محمد الحسن البشير/ المراسم وفن التعامل ودورها في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسات الأمنية، رسالة دكتوراة (غير منشورة) جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية، كلية الدراسات العليا، دائرة الدعوة والإعلام، شعبة العلاقات العامة، 1435هـ - 2014م.
- 2- يوسف إبراهيم محمد إبراهيم وآخرون/ المراسم والبروتوكول والإتيكيت/ بحث مقدم لنيل درجة البكالوريوس، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية علوم الاتصال، 2010م.

### رابعاً : المطبوعات.

مطبوعة شركة مطار الخرطوم، إدارة العلاقات العامة والإعلام ديسمبر 2012م.

### خامساً : المقابلات.

- 1- السيد/ الإمام دياب النور . مدير مكتب العلاقات العامة والإعلام بشركة مطار الخرطوم



الدولي المحدودة، في يوم الأحد الموافق 2016/7/31م في تمام الساعة 3:00 ساءاً .  
-2- الحرم محمد عبد الوهاب . قسم العلاقات العامة والإعلام بشركة مطار الخرطوم الدولي  
المحدودة، في يوم الأحد الموافق 2016/7/31م في تمام الساعة 2:30 ساءاً .

الملاحق

ملحق رقم (1)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية علوم الإتصال

قسم العلاقات العامة والإعلان

## إستمارة إستبيان

الأخ/ الفاضل،، الأخت/ الفضلى

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم المجموعة الباحثة بدراسة بعنوان: ( فن الإتيكيت ودوره في ترقية السلوك المجتمعي) بالتطبيق على " مطار الخرطوم الدولي " ضمن متطلبات البحث لنيل درجة البكالوريوس في علوم الإتصال (تخصصعلاقات عامة وإعلان) وذلك يتطلب الحصول على مجموعة من المعلومات والبيانات لتكملة البحث وشكراً لكملمحسن التعاون في الإجابة بوضوح وشفافية على أسئلة الإستبيان بوضع علامة ( ✓ ) أمام الإجابة التي تراها مناسبة، كما نضمن لكم سلامة وحفظ البيانات التي تدلون بها، علماً بأن هذه المعلومات تكون في غاية السرية لما تقتضيه الأمانة في البحث العلمي.

وجزاكم الله خيراً

المجموعة الباحثة

البيانات الأولية:

1- النوع:

أنثى:

ذكر:

2- العمر:

39-29

28 -18

51 فما فوق

50-40

3- المستوى التعليمي:

جامعي :

ثانوي :

فوق الجامعي

أسئلة الإتيكيت:

الرقم	العبارة	أوافق	أوافق بشدة	أوافق لحد ما	لا أوافق	محايد
4	الإتيكيت هو فن التعامل الراقي في المجتمعات الإنسانية					
5	فن الإتيكيت مطبق بشكل علمي في حياتنا اليومية					
6	إستخدامك لفن الإتيكيت في الحياة اليومية يغير سلوكك إلى الأفضل يجعلك تنال إستحسان واحترام الآخرين					
7	تتعارض بعض العادات والتقاليد والأعراف السودانية مع فن الإتيكيت					
8	لإتيكيت دور مهم جداً في ترقية المجتمع					
9	يلتزم المجتمع السوداني بتطبيق فن الإتيكيت في الحياة العامة					
10	حرص الشعوب على التمسك بالسلوك الحسن يجعلها من مصافي الدول المتقدمة					
11	إنتشار الأمية في المجتمع هي أحد الصعوبات التي تواجه الإلتزام بفن الإتيكيت					

الرقم	السؤال	الأطفال	الشباب	الرجال	النساء	كبار السن
12	برأيك من يهتم بالإتيكيت أكثر؟					

الرقم	العبارة	الممارسة	التعليم	التربية	التوجيه والإرشاد	كل ما ذكر صحيح
13	من أنسب الطرق لتطبيق فن الإتيكيت في المجتمع					

الرقم	السؤال	قواعد	سلوك	أدب	فن وذوق	كل ما ذكر صحيح
14	ماذا تعتبر الإتيكيت؟					

الرقم	السؤال	نعم	لا	لا أعتقد ذلك
15	من وجهة نظرك هل الإتيكيت من أساسيات الحياة؟			

الرقم	السؤال	مهم	هم جداً	غير مهم
16	ما مدى أهمية غرس ثقافة الإتيكيت في المجتمع؟			

الرقم	السؤال	التعليم قبل المدرسي	الأساس	الثانوي	المرحلة الجامعية
17	برأيك في أي مرحلة تعليمية يفترض أن يدرس فن الإتيكيت ويكون له منهج خاص به؟				

أسئلة الإتيكيت في المطار:

الرقم	العبارة	أوافق	أوافق بشدة	أوافق لحد ما	لا أوافق	محايد
18	يعد المطار واجهة حضارية لأي بلد في العالم					
19	يلتزم العاملین بشركة مطار الخرطوم بالسلوك الحضاري مع الجمهور الداخلي والخارجي					
20	ممارسة العاملين في المطار لفن التعامل الراقى يسهل الإجراءات ويكسبهم رضا الجمهور ويحسن من صورة الشركة					

الرقم	السؤال	قدر كافي	در كافي جداً	كافي لحد ما
21	هل ينال فن التعامل الجيد القدر الكافي من الإهتمام من قبل إدارة العلاقات العامة بشركة مطار الخرطوم؟			

الرقم	العبارة	المحاضرات والندوات	المؤتمرات والدورات التدريبية	الراديو والتلفزيون	الصحافة	الملصقات الإرشادية
22	من أفضل الوسائل الإعلامية لتطبيق فن الإتيكيت في شركة المطار لبناء صورة ذهنية طيبة لها					

