

بسم الله الرحمن الرحيم



أكاديمية السياسة والإدارة للدراسات العليا  
البرنامج المشترك بين جامعة الأقصى  
وأكاديمية السياسة والإدارة للدراسات العليا - غزة  
برنامج الدبلوماسية والعلاقات الدولية



خطة بحث بعنوان

**آداب البروتوكول والاتيكييت بين الشريعة الإسلامية والمجتمع الحديث**  
دراسة وصفية مقارنة

خطة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في الدبلوماسية والعلاقات الدولية

إعداد الطالب

محمد عبد الكريم الغلبان

تحت إشراف

د. زهير عابد

أستاذ العلاقات العامة والإعلان المشارك

عميد كلية الإعلام - سابقاً

١٤٣٥هـ / ٢٠١٤م

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿هَلْ أَتَاكَ حَدِيثُ ضَيْفِ إِبْرَاهِيمَ الْمُكْرَمِينَ \* إِذْ دَخَلُوا عَلَيْهِ فَقَالُوا سَلَامًا قَالَ سَلَامٌ قَوْمٌ مُنْكَرُونَ \* فَرَاغَ إِلَى أَهْلِهِ فَجَاءَ بِعَجَلٍ سَمِينٍ \* فَقَرَّبَهُ إِلَيْهِمْ قَالَ أَلَا تَأْكُلُونَ﴾

( الذاريات ، ٢٤-٢٧ )

## محتويات الدراسة فهرس المحتويات

| الصفحة   | الموضوع  |
|--|--|
| <b>الفصل التمهيدي</b>  |  |
|  | المقدمة  |
|  | مشكلة الدراسة  |
|  | أهداف الدراسة  |
|  | أهمية الدراسة  |
|  | مصطلحات الدراسة  |
|  | حدود الدراسة   |
| <b>الفصل الاول: الدراسات السابقة</b>                           |  |
|  | المبحث الاول: الدراسات العربية   |
|  | المبحث الثاني: الدراسات الاجنبية   |
|  | المبحث الثالث: تحليل ومناقشة الدراسات السابقة                                |
| <b>الفصل الثاني: القواعد النظرية للسلوك الدبلوماسي المعاصر</b> |  |
|  | المبحث الأول: تعريف قواعد السلوك الدبلوماسي وعلاقتها بالقواعد الاخرى         |
|  | تعريف قواعد السلوك الدبلوماسي  |
|  | مقارنة قواعد السلوك الدبلوماسي بغيرها من العلوم ذات العلاقة.                 |
|  | المبحث الثاني: قواعد السلوك الدبلوماسي والجهات المسؤولة عن السياسة الخارجية. |
|  | رئيس الدولة.   |
|  | رئيس الوزراء.  |
|  | وزير الخارجية.   |
|  | المبحث الثالث : انشاء البعثة الدبلوماسية وتكوينها ومهامها ومزاياها وحصانته.  |
|  | انشاء البعثة الدبلوماسية وتكوينها.   |
|  | أداء الوظيفة الدبلوماسية داخل البعثة وخارجها.                                |
|  | مهام البعثة الدبلوماسية ودور الرجل الثاني في البعثة.                         |
|  | مزايا وحصانات البعثة الدبلوماسية.  |
|  | المبحث الرابع : المهنة الدبلوماسية .... طبيعتها ومتطلباتها.                  |
|  | التعريف بالمهنة الدبلوماسية وطبيعتها.  |
|  | متطلبات المهنة الدبلوماسية.  |

|  |  |
|--|--|
|  | الصفات الشخصية للدبلوماسي.   |
|  | <b>الفصل الثالث: قواعد السلوك الدبلوماسي العملي "قواعد المراسم " البروتوكول في المجتمع الحديث.</b> |
|  | <b>المبحث الأول: النشأة والتعريف.</b>  |
|  | تعريف البروتوكول الرسمي وتطوره التاريخي.   |
|  | تقسيم البروتوكول الدبلوماسي الرسمي.  |
|  | <b>المبحث الثاني : الجهات المسؤولة والمختصة بتطبيق قواعد المراسم.</b>                              |
|  | وزارة الخارجية.  |
|  | الأمانة العامة بمجلس الوزراء.  |
|  | دوائر العلاقات العامة بالوزارات الحكومية.  |
|  | <b>المبحث الثالث: قواعد المراسم "البروتوكول" المتبعة في المجتمعات الحديثة.</b>                     |
|  | التعارف في المجتمع الحديث.   |
|  | مراسم الزيارة في المجتمع الحديث.   |
|  | مراسم الاسبقيات في المجتمع الحديث.   |
|  | مراسم الولائم والحفلات في المجتمع الحديث.  |
|  | مراسم الملابس في المجتمع الحديث.   |
|  | مراسم وبروتوكول الاعلام في المجتمع الحديث.   |
|  | مراسم تبادل الهدايا.   |
|  | <b>الفصل الرابع: قواعد السلوك الدبلوماسي العملي "آداب اللياقة " الاتيكييت في المجتمع الحديث.</b>   |
|  | <b>المبحث الأول: تعريف الاتيكييت وتطوره التاريخي وعلاقته بالعلوم الاخرى.</b>                       |
|  | تعريف الاتيكييت.   |
|  | النشأة والتاريخ.   |
|  | علاقة الاتيكييت بالبروتوكول  |
|  | <b>المبحث الثاني: آداب اللياقة "الاتيكييت" المعمول بها في المجتمعات الحديثة.</b>                   |
|  | آداب التحية والسلام .  |
|  | آداب التقديم والتعارف.   |
|  | آداب المصافحة.   |
|  | آداب المحادثة.   |
|  | آداب الزيارة.  |
|  | آداب المائدة.  |

|   |   |
|---|---|
|   |   |
| <b>الفصل الخامس: قواعد السلوك الدبلوماسي العملي "قواعد المراسم " البروتوكول في الشريعة الإسلامية.</b> |   |
|   | <b>المبحث الأول:</b> الملامح الأساسية للسلوك الدبلوماسي في الإسلام .                |
|   | <b>المبحث الثاني:</b> مصادر السلوك الدبلوماسي في الإسلام .                          |
|   | <b>المبحث الثالث:</b> تطبيقات قواعد المراسم "البروتوكول" في الإسلام .               |
|   | إقامة العلاقات الدبلوماسية.   |
|   | أوراق اعتماد السفراء المسلمين.  |
|   | اللغة الدبلوماسية في الإسلام.   |
|   | الجهاز الدبلوماسي فب عهد الرسول.  |
|   | السفراء والسفارات في الإسلام.   |
|   | <b>المبحث الرابع:</b> قواعد المراسم "البروتوكول" المعمول بها في المجتمعات الإسلامية |
|   | التعاون في الإسلام.   |
|   | مراسم الزيارة في الإسلام.   |
|   | مراسم الاسبقيات في الإسلام.   |
|   | مراسم الحفلات والولائم في المجتمعات الإسلامية.                                      |
|   | مراسم الملابس في الإسلام.   |
|   | مراسم الاعلام في المجتمع الاسلامي.  |
|   | مراسم تبادل الهدايا وفق الشريعة الإسلامية.  |
| <b>الفصل السادس: آداب اللياقة "الاتيكييت" في الشريعة الإسلامية.</b>                                   |   |
|   | <b>المبحث الأول:</b> مجتمعنا الاسلامي واسباب تدهوره.                                |
|   | مدى اهتمام الاسلام بالجانب الاجتماعي.   |
|   | أسباب الاهتمام بالسلوك الاجتماعي في الإسلام.  |
|   | الأصول التي يقوم عليها البناء الاجتماعي السليم.                                     |
|   | <b>المبحث الثاني :</b> آداب اللياقة "الإتيكييت" المتبعة في المجتمعات الإسلامية      |
|   | آداب التحية والسلام في الإسلام.   |
|   | آداب المصافحة في الإسلام .  |
|   | آداب التقديم والتعارف في الإسلام.   |
|   | آداب الزيارة التي نظمها الشريعة الإسلامية.  |
|   | آداب المائدة وفق الشريعة الإسلامية.   |

|  |  |
|--|--|
|  | آداب المجالس في المجتمعات الاسلامية.   |
|  | آداب المحادثة في الاسلام.  |
|  | <b>الفصل السابع: المقارنة بين آداب اللياقة "الاتيكيت" وقواعد المراسم "البروتوكول" بين الشريعة الاسلامية والمجتمع الحديث.</b> |
|  | <b>المبحث الأول:</b> الفرق بين قواعد المراسم "البروتوكول" بين الشريعة الاسلامية والمجتمع الحديث.                             |
|  | الفرق في مراسم الزيارة بين الشريعة الاسلامية والمجتمع الحديث.  |
|  | بروتوكول الاسبقيات التي نظمتها المجتمعات الحديثة والشريعة الاسلامية.   |
|  | مراسم الولائم والحفلات بين الشريعة الاسلامية والمجتمع الحديث.  |
|  | أوجه الفرق والتلاقي بين الشريعة الاسلامية والمجتمع الحديث في مراسم الملابس.  |
|  | الفرق بين بروتوكول الاعلام في المجتمع الحديث والشريعة الاسلامية.   |
|  | أوجه الاختلاف في بروتوكول تبادل الهدايا في الشريعة الاسلامية والمجتمع الحديث.  |
|  | <b>المبحث الثاني:</b> الفرق بين آداب اللياقة "الاتيكيت" في الشريعة الاسلامية والمجتمع الحديث.                                |
|  | آداب التحية والسلام بين الشريعة الاسلامية والمجتمع الحديث.   |
|  | الفرق في آداب المصافحة بين الشريعة الاسلامية والمجتمع الحديث.  |
|  | إتيكيت التقديم والتعارف التي نظمتها المجتمعات الحديثة والشريعة الاسلامية.  |
|  | آداب الزيارة بين الشريعة الاسلامية والمجتمع الحديث.  |
|  | أوجه الفرق والتلاقي بين الشريعة الاسلامية والمجتمع الحديث في آداب المائدة.   |
|  | الفرق بين المجتمع الحديث والشريعة الاسلامية في إتيكيت المجالس.   |
|  | أوجه الفرق في آداب المحادثة بين الشريعة الاسلامية والمجتمع الحديث.   |
|  | <b>الفصل الثامن: الدراسة التطبيقية</b>   |
|  | <b>المبحث الأول:</b> الاطار المنهجي للدراسة  |
|  | <b>المبحث الثاني:</b> تحليل وتفسير النتائج   |
|  | <b>الفصل التاسع: نتائج الدراسة وتوصياتها</b>   |
|  | <b>المبحث الأول:</b> نتائج الدراسة.  |
|  | <b>المبحث الثاني:</b> توصيات الدراسة.  |
|  | <b>قائمة المراجع</b>   |
|  | <b>الملاحق</b>   |

- المقدمة
- الدراسات السابقة
- مشكلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- مصطلحات الدراسة
- حدود الدراسة

## مقدمة:

إن الإنسان مخلوق اجتماعي يعيش في مجتمع تطورت فيه الحياة الاجتماعية وارتقت وسمت على مر العصور والدهور. وأثناء هذه الحياة وتطورها وارتقائها وتعقدتها نشأت عادات وتقاليد تهدف الى اقامة التعاون بين الافراد وزيادة قدرتهم على توسيع رقعة التفاهم والتعامل وتضييق رقعة الاختلاف بينهم، وتدرجاً أصبحت هذه العادات والتقاليد من القواعد المتعارف عليها.

وكلما تقدم الإنسان مدنيا وحضاريا وثقافيا اصبح اكثر دراية لأسلوب ممارسة الحياة الاجتماعية التي يعيشها العالم، والتي يمكن ان نطلق عليها قواعد السلوك الدبلوماسي العملي "البروتوكول والاتيكييت" (علي، ٢٠٠٠: ٢٣).

حيث نظمت الكثير من المواثيق والمعاهدات والاتفاقات الدولية قواعد المعاملات بين الدول كاملة السيادة وحرصت الدول المنظمة لتلك المواثيق والمعاهدات والاتفاقات الدولية على احترام ما نصت عليه من التزامات خدمة لمصالحها وللسلام في العالم ومن هنا كانت الدبلوماسية هي علم الامام بتلك المواثيق والمعاهدات والاتفاقات وهي في نهاية المطاف حقوق والتزامات كل دولة من قبل المجتمع الدولي الكبير. (أحمد حلمي، ١٩٨٦: ٥).

وجدير بالذكر أن قواعد وآداب المراسم والبروتوكول بلغت في عصرنا الحالي مبلغاً هاماً ليس على مستوى التعاملات الرسمية أو السياسة فحسب، ولكنها أصبحت ذات أهمية قصوى لكافة تعاملات البشر وشمل جميع مرافق الحياة وإن تلك الآداب لم تعد حكراً على مجتمع أو فئة خاصة، بل هي عبارة عن تفاعل وإفرازات لتجار بيشرية طويلة ، وهي باختصار آداب الحياة في الشرق والغرب (الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي).

ولقد أدى التزاوج بين التكنولوجيا الحديثة ووسائل الاتصال في عالمنا الحديث إلى هذا التقارب الكبير والسريع أيضاً بين شعوب العالم ،فالعالم يتقارب بدرجة سريعة، والثقافات تتأثر وتتبادل أساليب التعامل الأفضل، وأسعد الناس بلا شك هو الذي يجيد التعامل مع سلوكيات الحياة في أي زمان ومكان. لقد استطاعت الحياة العصرية الحديثة أن تبدع أساليب جديدة يمكن إتباعها



لكي نرسم لخطواتنا نهجاً متمدناً يساعد على التواصل في الشكل الحضاري المشرق الذي بلغته حياتنا في عالمنا ليوم.

لقد عاد العالم بعد حروب وانقسامات أيديولوجية وفئوية وعنصرية وسياسية إلى السير في اتجاه السلام والتعاون والمحبة، عاد إلى السعي من أجل التواصل بين الحضارات والتلاقي بين الشعوب في العالم حولنا، لقد صار المفتاح السحري لغزو قلوب الأفراد وثقافته من جميع الشعوب هو معرفة آداب المعاملة من خلال "فن الإتيكيت"، وهو الفن الذي يمهد السبيل للفرد لكي يعرف كيفية تواصله مع الآخر. لقد قدمت علوم الاتصال في مجال البروتوكول والمراسم و الإتيكيت قواعد وآداب وفنون ومهارات عديدة لكي تساعد الإنسان في علاقاتها اليومية وفي المناسبات والمواقف المختلفة على المستوى المحلي والدولي في التعامل مع الآخر. متى يتكلم ومتى يصمت وكيف يتكلم؟ و كيف يجلس؟ وكيف يصفح؟ وبأي أسلوب يتعامل؟ لقد امتدت علوم الاتصال في هذا المجال الحيوي لكي يعرف الإنسان كيفية إتقان تلك المهارات الشخصية حتى يحوز على احترام وحب الآخرين، فعلمته كيف يأكل؟ وكيف يشرب؟ وكيف وماذا يرتدي؟ وامتدت أيضاً لتشمل سلوكياته، وأرشدته إلى أنه كيف يمكن أن يتصرف في مواقف الحياة الاجتماعية المختلفة مع الآخرين، وهذه الآداب والسلوكيات هي التي تفتح الطريق، بل قد تكون باب العبور إلى النجاح وإلى قلوب ووجدان الناس وتقاربهم. (هلال، ٢٠١٢:٥)

وبالرغم من أهمية هذا العلم وإسهامه الكبير في زيادة الاحترام ومشاعر الاخاء بين البشر جماعات وأفراداً. إلا أنه انتشرت في الآونة الاخيرة الكثير من السلوكيات الخاطئة البعيدة تماماً عن روح الأديان السماوية، والتي تثير في النفوس الالم، وقد وجدت انه من الضروري ان نعيد التذكير بالكثير من الآداب العامة النابعة من ديننا الاسلامي والاديان السماوية المقدسة جميعها ومن عاداتنا وتقاليدنا، لعل الجميع يقتدون بها في كل مواقع حياتهم، أو لعلهم يعلمون ابنائهم منذ الصغر فضيلة التحلي بها في كل مناحي الحياة.(الضبع، ٢٠٠٨:١١)

حيث أن هذه الممارسات لقواعد السلوك الدبلوماسي تثير بدورها مجموعة من التساؤلات حول مدى التزام هذه العادات والممارسات بالسلوك القويم، حيث يستدعي ممارسة تلك القواعد ألا تقع هذه الأخيرة في تعارض مع مبادئ الشريعة، لكن واقع الممارسة الدولية بشكل عام و الإسلامية والعربية بشكل خاص يتجه عكس هذا الاتجاه ويظهر أن العديد من العاملين في السلك الدبلوماسي

او غير العاملين في هذا السلك من اصحاب الطبقات الراقية يتجه للتقليد الاعمى للغرب دون تنقيته من الشوائب وصبغه وصياغته في اطار اسلامي رفيع فبدلا من ان يكون سفيرا لدينه ووطنه وينقل الطباع الحسنة نجده مجرد مقلد أعمى للغرب الذين نقلو هذه الخصال عنا كمسلمين وعرب.

وهذا ما أهدف من خلاله الى هذه الدراسة لتوظيف هذه الميزة في خدمة مصالحنا كشعوب وافراد عربية واسلامية فيما لا يتناقض مع معالم ديننا الاسلامي وبالنظر لمصادر التشريع الاسلامي "القرآن والسنة" نجدها قد سبقت الموثيق والمعاهدات والاتفاقات الدولية في إبراز علم البروتوكول والاتيكييت.

حيث تهدف هذه الدراسة لتبيان اوجه الاختلاف والتلاقي بين الثقافة الإسلامية والثقافات المختلفة في مجال "البروتوكول والاتيكييت". فقد ارتأى الباحث تناول موضوع البروتوكول والاتيكييت ضمن مذكرة التخرج لنيل شهادة الماجستير نظرا للأهمية التي تولى لهذا العنصر بحيث لا يتطرق أحد في الحديث عن قواعد السلوك الدبلوماسي او العلاقات الدبلوماسية إلا ويخصص له فرعا أو مطلباً باعتباره عنصر هام في الجانب العملي للممارسة الدبلوماسية.

من جهة أخرى وبعد إطلاع كثيف في الكتب والمقالات التي تعنى بدراسة الدبلوماسية وقواعد السلوك الدبلوماسي "البروتوكول والاتيكييت"، لاحظت النتائج السلبية والمخاطر والمشكلات التي تحدث بين الدول في حال اخلال احدهما او كلاهما بهذه القواعد المتعارف والمتفق عليها بل ادت في بعض الاحيان الى الحروب.

وعلى الرغم من الاهتمام الواضح بهذه القواعد في المؤسسات الرسمية او على الصعيد الشخصي لعدد من الطبقات، فإن هذا الموضوع لم يحظ بالاهتمام على الصعيد الإسلامي والعربي خاصة، وهذا ما دعا الباحث لإجراء هذه الدراسة المقارنة بين آداب البروتوكول والاتيكييت بين الشريعة الإسلامية والمجتمعات الحديثة، وذلك تمهيدا لتحديد الاستراتيجية الملائمة للعاملين في مجال العلاقات الدولية او المهتمين بهذا النوع من القواعد في المؤسسات الحكومية والدولية والخاصة او على صعيد البيت والمجتمع الصغير، واعتقادا منه بأنه واجب علينا كمسلمين أن نولي هذا الموضوع جل اهتمامنا سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات، حتى يتمكن الجميع من ترسيخ ونقل تراثنا الاسلامي العريق للعالم في مواجهة الغزو الفكري والثقافي.

### الدراسات السابقة:

١-دراسة (الشوبكي، ٢٠٠٥) "برامج البروتوكول بدوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية" والتي هدفت إلى التعرف على برامج البروتوكول بدوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية وفي إطارها استخدم الباحث المنهج المسحي، أما أداة الدراسة فكانت المقابلة والاستبيان وتكونت عينة الدراسة من ١٢ موظف يعملون في دوائر العلاقات العامة في الجامعات وقد هدفت الدراسة الى تحديد مدى توافر قسم للبروتوكول في دوائر العلاقات العامة في الجامعات ومدى الالتزام بتطبيق قواعد البروتوكول المتعارف عليها دولياً.

### النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

-كشفت الدراسة عن اهتمام جامعات الدراسة باستخدام الوسائل المختلفة لتحقيق الاهداف المرجوة والوصول الى الجمهور المستهدف.  
-كشفت الدراسة عن وجود عقبات تحد من استخدام وسائل في جامعات الدراسة وان هناك اختلاف في استخدام الوسائل المستخدمة في جامعات الدراسة.

### ومن أهم ما وصى به الباحث في دراسته:

-العمل على توظيف موظفين متأهلين ومتفرغين للعمل بقسم البروتوكول في دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.  
-ضرورة اهتمام ادارة العلاقات العامة في الجامعات بأقسام البروتوكول ودعمه مادياً ومعنوياً.

٢-دراسة (عاشور وآخرون، ٢٠٠٧) "برامج التشریفات بدوائر العلاقات العامة في الوزارات الحكومية ذات الطابع الاقتصادي في السلطة الوطنية الفلسطينية" دراسة مسحية على العاملين في ادارات العلاقات العامة في (وزارة العمل، الاقتصاد الوطني، الزراعة) وتتدخل الدراسة في إطار البحوث الوصفية وفي إطارها استخدم المنهج المسحي أما أداة الدراسة فكانت المقابلة وصحيفة الاستقصاء المقننة وتكونت عينة الدراسة من ٢١موظف يعمل ونفي دوائر العلاقات العامة في الوزارات وقد هدفت الدراسة إلى تحديد مدى إتباع إدارات العلاقات العامة بالوزارات الحكومية ذات الطابع الاقتصادي لبرامج وقواعد التشریفات في أعمالها.

### ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- كشفت الدراسة عن اهتمام نسبي من الوزارات المذكورة بعقد دورات للعاملين في اقسام التشريعات.
- كشفت الدراسة عن وجود خلل في وزارة الزراعة بعدم وضوح مسميات الهيكلية الادارية للعلاقات العامة.
- كشفت الدراسة عن وجود ضعف للمهام التي يقوم بها قسم التشريعات ببعض الوزارات.
- كشفت الدراسة عن وجود صعوبات تواجه القائمين بالاتصالات عند تنفيذ برامجه وقد يعزى ذلك لعدم توفر الامكانيات المادية والبشرية اللازمة وحدودية الخبرة لدى العاملين في العلاقات العامة وضعف تقدير لقيمة برامج التشريعات والمتطلبات اللوجستية التي يحتاجها.

### وقد وصى الباحث بعدة توصيات من أهمها:

- توفير دعم مادي ومعنوي للعاملين بقسم التشريعات في الوزارات المعنية.
- ضرورة عقد دورات لتدريب العاملين في اقسام العلاقات العامة على مهارات البروتوكول والاتيكيت وذلك على يد خبراء في هذا المجال.
- ضرورة التعامل بنظام الاسبقيات في شتى النشاطات التي تقوم بها الوزارات بشكل اكبر وذلك احتراماً لمكانة الشخص الذي يحضر هذه النشاطات.

٣- دراسة (العشري وآخرون، ٢٠١٠) "الاتيكيت عند طفل الروضة وعلاقته ببعض المتغيرات" وتدخل الدراسة في إطار البحوث الوصفية وفي إطارها استخدم المنهج الوصفي التحليلي أما أداة الدراسة فكانت مقياس تقدير الأم للسلوك الدال على الاتيكيت عند أطفالها في مرحلة ما قبل المدرسة وتكونت عينة الدراسة من ٥٨٦ طفل من ٤٦ روضة وقد هدفت الدراسة إلى دراسة الاتيكيت عند طفل الروضة والمتغيرات التي تتحكم فيه.

### ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- كشفت الدراسة عن ان الذكور اكثر التزاما من الاناث في تعليمات الاتيكييت بالرغم من انهن اكثر من الذكور حرصا على ارضاء الوالدين والاطراف المحيطة ويعزي الباحثان هذه النتيجة التي وصفت بالمفاجأة لهم ان الذكور اكثر اهتماما بالاتيكييت بدليل مصممي الازياء والطهارة كما واضعي الاتيكييت في المجتمع الغربي من الذكور.
- كشفت الدراسة ان الامهات المتعلمات فوق التعليم الجامعي يكن حرصين على تعليم اولادهن فنون الاتيكييت ويفسر الباحثان ذلك باهتمام الامهات بالأطفال من الناحية التعليمية والسلوكية والاخلاقية عن غيرهن من الامهات ثم يليهن الامهات من اصحاب التعليم الفوق المتوسط لأنها تكون حريصة على تعليم ابنائها ما حرمت منه لذلك تحرص على تعليمهم الذوق والادب مع الاخرين.
- كشفت الدراسة ان مدارس اللغات من اكثر المدارس حرصا على تعليم الاطفال فن الاتيكييت والسلوكيات الحسنة بسبب التنافس بين مدارس اللغات والمدارس الخاصة لاجتذاب الاطفال مما يقدمانه من امتيازات.
- كشفت الدراسة عن وجود فروق بين الاطفال في الاتيكييت حسب رقم الطفل بين اخواته وتبين ان الطفل الوحيد الاكثر الماما بقواعد الاتيكييت وآداب السلوك نظرا لاهتمام الوالدين به وحرصهم على تعليمه لآداب السلوكيات الحسنة.
- ان نسبة الاتيكييت عند اطفال الامهات العاملات اكثر منه عند الامهات الغير عاملات واعز الباحثان ذلك لاحتكاك الام العاملة بثقافات مختلفة واطلاعها على خبرات مختلفة وكذلك محاولتها تعويض اطفالها عن فترة غيابها عنهم بحنان زائد وهي عوامل غير متوفرة في الام العاطلة عن العمل.

### وقد خلص الباحث إلى التوصيات الآتية:

- ضرورة اهتمام الاباء والامهات بتعليم اولادهن الاتيكييت منذ سنوات الطفولة المبكرة.
- توصل العلماء لإمكانية تعليم الاطفال الاتيكييت من سنتين او ثلاث سنوات.
- ضرورة الاهتمام بعمل دورات تدريبية للأمهات في مختلف المؤسسات التي يعملن بها لتوعيتهن بأصول الاتيكييت التي من المحبب ان يغرسن في ابنائهن.

- ضرورة اهتمام المدارس الحكومية بوضع برامج لتعليم الاطفال فن الاتيكيت حيث وجد ان درجات الاطفال في متغير الاتيكيت اقل في هذه المدارس.
- ضرورة تعليم الاباء لجميع الاطفال فن الاتيكيت.
- ان يحرص الاباء والامهات على ممارسة فنون الاتيكيت امام الابناء حتى يصبح عادة فيهم ويكونوا قدوة لا بنائهم.
- ضرورة الاهتمام الاكثر بالطفل الاصغر حيث وجدت الدراسة انه اقل في الاتيكيت وارجعت الباحثات ذلك الى عدم اهتمام الابناء بتنمية الذوق في التعامل لديه لعطفهم الشديد عليه. وهذا لا يمنع الاهتمام بجميع الاطفال.

٤- دراسة (ذيب، ٢٠٠٩) "الآداب الاجتماعية لدى طلبة الجامعة مبحث اسلامي ودراسة نفسية" وتدخل الدراسة في إطار البحوث الوصفية وفي إطارها استخدم المنهج الوصفي التحليلي ما أداة الدراسة فكانت الاستبانة التي تم عرضها على طلاب الجامعة وتكونت عينة الدراسة من ٨٨٢ طالب وطالبة وقد هدفت الدراسة إلى البحث عن تحقيق أربعة أهداف تتعلق بالآداب الاجتماعية لدى طلبة الجامعة من زاوية نفسية وكمبحث إسلامي.

#### ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وفق اهداف البحث:

- كشفت الدراسة عن انه وعند البحث في مفهوم الآداب الاجتماعية في الإسلام فقد وجدت الباحثة خامة أصيلة وسعة كبيرة في الأدبيات الإسلامية بعد القرآن والسنة النبوية الشريفة لتكون منهلاً عظيماً لأي باحث في هذا المجال.
- كشفت الدراسة عن مقياس الآداب الاجتماعية لدى طلبة الجامعة، وتبين من خلا لإجراءات الصدق والثبات على المقياس بأغلب فقرات هو طريقة الإجابة عليها أنهم ناسب للاستخدام والتطبيق على العينات الممثلة .
- كشفت الدراسة أن نسب انتشار الآداب الاجتماعية لدى الإناث الجامعيات أعلى منها لدى الذكور الجامعيين، أن النسبة واحدة لدى الذكور في التخصصين العلمي والإنساني، وترتفع هذه النسبة لدى الإناث في التخصص الإنساني عنها لدى الإناث في التخصص العلمي . وأوعز الباحث ارتفاع هذه النسبة بينا لإناث في عينات الدراسة المختلفة عنها لدى الذكور لأن الإناث أكثر ثقياً ومسايرة للعادات والقيم والتقاليد السائدة من الذكور وأن الأنثى تتلقى

الدروس الحياتية وخاصة المتعلقة منها بالآداب الاجتماعية وتحفظ بها كالتزام وواجب ذاتي.

### ووصى الباحث بالتوصيات التالية:

- ضرورة الاستفادة من مقياس الآداب الاجتماعية في عملية الإرشاد النفسي لطلبة المرحلة الجامعية وخاصة في تشخيص قوة هذه الآداب لأن هذا التشخيصي ساعد المرشد في توجيهها لطلبة والأسرة والجامعة على توفير أفضل الأجواء التي تسهم في خلقا لاتجاهات نحو الآداب الاجتماعية.

- ضرورة عمل الوزارات والمؤسسات ذات العلاقة على رقد المناهج الدراسية بمواد ومواضيع من شأنها العمل على ترسيخ الآداب الاجتماعية وكما وردت في القرآن و السنة النبوية الشريفة في نفوس الطلبة.

- ضرورة إعداد ملصقات ونشر جداريات تبين الأحاديث النبوية التي تحث على الآداب الاجتماعية كي يتعلمها الطلبة ويطبقها بشكل صحيح.

٥- دراسة (سكر، ٢٠١٢) دراسة بعنوان "التواصل الاجتماعي أنواعه-ضوابطه-آثاره-ومعوقاته دراسة قرآنية موضوعية" وتدخل الدراسة في إطار البحوث الوصفية وفي إطارها استخدم المنهج الوصفي التحليل يوقد هدفت الدراسة إلى بيان أهمية التواصل الاجتماعي وعلاقته ببناء الأمة الإسلامية وإبراز وجه الإعجاز القرآني في ميدان العمل الاجتماعي.

### ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- إن التواصل الاجتماعي هو نقل الأفكار والتجارب وتبادل الخبرات والمعارف بين الذوات والأفراد والجماعات بتفاعل إيجابي وبواسطة رسائل تتم بين مرسلو متلقي، وهو جوهر العلاقات الإنسانية ومحقق تطورها.

- هناك فرق بين الاتصال والتواصل حيث إن بينهما عموم وخصوص، فالاتصال أعم وأشمل من التواصل، حيث إن التواصل عملية تتم بين طرفين لكل منهما مشاعر وأحاسيس وإن كانت خاصة.

- إن عمليات التواصل هي أساسا لعلاقات الإنسانية والتفاهم الإنساني، وهي تلعب دورا بارزا في عملية التعليم والتعلم.
- التواصل الاجتماعي قد يكون لفظياً، أو كتابياً، أو إلكترونياً.
- إن التواصل لا يتوقف حتى في قلب المحنة؛ حيث يوسف في غياهب السجنين تهز تأويل الأحلام لصاحبيه في السجن، موجهاً رسالته لكل السجناء، بل للأمة جمعاء.
- إن مع تطور وسائل الاتصالات الحديثة، أصبح العالم كالقريّة الصغيرة التي يمكن التواصل بين أهلها والتأثير في هم بسهولة ويسر.
- إننا بتوظيف واستثمار وسيلة التواصل الإلكتروني بصورة شرعية صحيحة، نسه لبذلك على ملايين المسلمين في شتى بقاع المعمورة التعرف على الدين الصحيح، والرجوع إلى مصادره الأصلية، ومهما أنفق المسلمون في هذا المجال، فإن ذلك سيوفر عليهم الوقت والجهد والمال الكثير.

#### ومن أهم التوصيات التي وصى بها الباحث ما يلي:

- الاهتمام بدراسة القضايا التي تعالج قضايا ومشكلات الأمة، وإيجاد حلولاً لها من خلال القرآن الكريم.
- الاهتمام بالكتابة في التفسير الموضوعي، لما فيه من خدمة لكتاب الله، وخدمة للمسلمين إخلاص النية لله، وإخلاص التواصل مع كتاب الله وسنة نبيه أرشده الله إلى حسن العمل.
- لا يجوز التعامل مع شبكة التواصل الاجتماعي بلا حدود، لأن ذلك من شأنه أن يؤدي إلى تفكك المجتمع والأسرة وانحراف الأفراد؛ لذا لابد من ترشيد التعامل مع هذه الشبكة.
- دراسة (الطار، ٢٠١٠) دراسة "دور أنشطة الموسيقى في تثقيف طفل الروضة ببعض سلوكيات الاتيكييت" وتدخّل الدراسة في إطار المنهج التجريبي ذو المجموعتين أما أداة الدراسة فكانت أكثر من أداة حيث استخدمت استمارة المستوى الاجتماعي الاقتصادي إضافة لاختبار سلوكيات الاتيكييت الأطفال الروضة وكذلك برامج الأنشطة الموسيقية المقترح لتثقيف طفل الروضة بسلوكيات الاتيكييت وتكونت عينة الدراسة من ٦٠ طفلاً وطفلة وقد هدفت الدراسة الى التعرف على دور الأنشطة الموسيقية على تثقيف طفل الروضة



ببعض سلوكيات الاتيكيت من خلال من خلال أنشطة الموسيقى وكذلك مجالات الاتيكيت المرغوب تثقيف طفل الروضة بها.

**ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:**

١-توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات أطفال مجموعتين الدراسة الضابطة والتجريبية في التطبيق البعدي لمقياس سلوكيات الاتيكيت لدى طفل الروضة لصالح التطبيق البعدي لأطفال المجموعة التجريبية ترجع لاستخدام برنامج الأنشطة الموسيقية المقترح.

٢-توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات أطفال المجموعة التجريبية في الاداء القبلي والبعدي لمقياس سلوكيات الاتيكيت لصالح التطبيق البعدي ترجع لاستخدام برنامج الأنشطة الموسيقية المقترح.

**التوصيات:**

١-إعادة النظر في قيمة الأنشطة الموسيقية، وكونها ليست مجرد الترفيه والتسلية، واعطائها الأهمية التي تستحقها كعنصر هام في تربية وتهذيب طفل الروضة.

٢-الاهتمام بتدريب المعلمات - أثناء الخدمة في كافة أنواع الأنشطة الموسيقية، وعلى كيفية توظيفها وتنفيذها، واستخدامها وتقييمها.

٣-إجراء أبحاث مماثلة في مجال تثقيف أطفال الروضة بسلوكيات الذوق والاحترام خلال برامج تربوية مصممة في ضوء خصائص واحتياجات طفل الروضة.

٧-دراسة (زين، ٢٠١٢) دراسة بعنوان "المنظور الإسلامي للعلاقات العامة" وتدخّل الدراسة في إطار البحوث الوصفية وفي إطارها استخدم المنهج الوصفي التحليلي وقد هدفت الدراسة إلى تأصيل مفهوم العلاقات العامة بوصفه من المفاهيم العلمية الحديثة وهي محاولة الهدف منها توجيه الاهتمام نحو محاولات أخرى تفتح الطريق إلى عملية التأصيل وإسلام المعرفة في كافة مجالات العلوم الإنسانية.

## وتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج التالية أهمها:

١. إن ظهور العلاقات العامة ارتبط بالإنسان منذ مولده لخلق الصلات وبناء التعاون وتحقيق المصالح. وهذه نفس المبادئ التي جاء بها الإسلام.
  ٢. إن العلاقة بالجمهور هي الأساس الذي اعتمد عليه الدعوة المحمدية.
  ٣. إن كل المبادئ والمفاهيم والنظريات الحديثة للعلاقات العامة استوتت من التعاليم والقيم الإسلامية .
  ٤. المسلمون كنز كبير ويمكن لهم أن يطوروا علم العلاقات العامة وأن يتم استيحاء الكثير من المفاهيم الحديثة ووصلها بالمبادئ الإسلامية.
  ٥. تتجه كل الأفكار والتفسيرات إلى المستجدات، فالكثير من المعاني الغريبة لها تفسيرات عميقة وأن الإسلام يحتوي في إطاره علم العلاقات العامة بكل مستجداته العلمية التي تحتاج إلى تأصيل حتى تواكب روح العصر وتطوراته المختلفة.
  ٦. من أكبر التحديات التي تواجه العمل الدعوي هو البحث عن الطريق الأنسب لبناء علاقات حسنة مع الجمهور، ولعله يكون ذلك من مهام العلاقات العامة التي يجب تفعيلها لتقوم بدورها تجاه المجتمع، فنستثمر طاقاته وقدراته في تحقيق أهدافها النبيلة.
- ٩-دراسة (عباس وآخرون ٢٠٠٨) أصول التعامل وأثره على رضا السياح دراسة ميدانية لعينة من فنادق إقليم كوردستان.

وتدخل الدراسة في إطار البحوث الوصفية وفي إطارها استخدم المنهج الوصفي التحليلي وقد هدفت الدراسة إلى تأصيل مفهوم العلاقات العامة بوصفه من المفاهيم العلمية الحديثة وهي محاولة الهدف منها توجيه الاهتمام نحو محاولات أخرى تفتح الطريق إلى عملية التأصيل وإسلام المعرفة في كافة مجالات العلوم الإنسانية. ولقد اعتمدت الدراسة على الاسلوب النظري ، في كتابة البحث وجمع المعلومات من خلال المصادر المتخصصة في فن الاتيكييت وأصول التعامل بشكل عام، لكي يستطيع الباحثان الأستناد عليها في نتائج البحث. وكذلك أستخدم الباحثان التحليل الكيفي في تحليل البيانات والإحصائيات (Qualitative Analyses) ذات الصلة بالموضوع في تحقيق أهداف البحث.

كذلك استخدم الباحثان منهج المسح الميداني في فنادق عينة البحث وذلك للتوصل إلى نتائج ملاحظات يمكن الأستناد عليها في تنمية وتطوير سلوكيات التعامل في الفنادقمن خلال الأهتمام بتطوير مهارات التعامل.

وتكونت عينة الدراسة من مائة وخمسون مبحوث ومبحوثة وواقع ( 50 ) استمارة لكل فندق. وقد هدفت الدراسة للدعوة إلى التعريف بأهمية الإتيكيت وأصول التعامل مع الآخرين بشكل عام وفي المنشآت السياحية بشكل خاص كون الإتيكيت سلوك متعارف عليه عالميا وهو فن من فنون الحياة التي تعتمد الذوق والكياسة وحسن التصرف في كل مواقف الحياة المختلفة.

كذلك هدفت الى حث ادارة الفنادق على الاهتمام ومتابعه تطوير مهارات العاملين في اصول التعامل وفن الاتيكيت واثره في جذب الزبون على اختيار الفندق .

#### ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

١. الإتيكيت هو آداب السلوك وأصول التعامل مع الآخرين ويعتبر فن من أهم فنون الحياة وهو سلوك متعارف عليه عالمياً الذي يضفي على الإنسان ذوقاً رفيعاً بكل أموره وتصرفاته اليومية.

٢. الإتيكيت يتعلق بكل تفاصيل حياتنا اليومية مثل إتيكيت لياقة المظهر والحديث والطعام والهدايا والتعامل بالفنادق وإتيكيت الاجتماعات والحفلات والتعامل مع الرؤساء في العمل والزيارات وغيرها من الانواع الذي تهدف إلى خلق مجتمع ا رقي خالي من المشاكل التي قد تنشأ بسبب الجهل بها.

٣. يشكل التفاهم وتعزيز القيم الاخلاقية المتعارف بين البشر إضافة إلى التسامح واحترام تنوع العقائد الدينية والفلسفية والأخلاقية أساساً للسياحة ونتيجة لها، وعلى جميع أصحاب المصلحة في تنمية السياحة مراعاة هذه المبادئ من أجل تحقيق التفاهم الدولي والسلام والرفاهية والاحترام العالمي لحقوق الانسان دون تمييز.

٤. تعتمد خصوصية العمل في الفنادق وكافة منشآت الايواء والمؤسسات السياحة الأخرى على فن الاتيكيت واصول التعامل مع ( الضيوف والسياح ) والذي يؤثر على اختياره للفندق والعودة اليه ثانيه و كسب رضاهم وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم المتنوعة والذي يعتبر الهدف رقم واحد بالنسبة للإدارة السياحية ومقياس لنجاحها.

٥. إن اهتمام إدارات الفنادق عند حدوث التقصير في أداء الخدمات ليست بالمستوى المطلوب وهذا ما ظهر من إجابات المبحوثين وهذا التقصير من قبل بعض الموظفين سوف يؤثر على سمعة المرفق السياحي وهذا يؤكد مدى الحاجة الى تطوير مهارات العاملين وكفاءتهم في تقديم الخدمات ولكافة المستويات الإدارية والتشغيلية و بالشكل الذي يحقق رضا الضيوف.

### التوصيات:

١. نشر الوعي بأهمية الإتيكيت وآداب السلوك في كل تفاصيل حياتنا اليومية في مجتمعنا بشكل عام من خلال وسائل الاعلام المختلفة والمؤسسات التعليمية بكل مستوياتها، والدعوة إلى أن الذوق في التعامل والتعايش واحترام الآخرين يرفع شأن المجتمع ويؤمن علاقات حسنة بينهم.

٢- على المنظمات المهنية ذات العلاقة بصناعة السياحة اقامة دورات متخصصة في تعليم افراد المجتمع فن الاتيكيت والتعريف باهميته كونه سلوك متعارف عليه عالمياً وهو فن من فنون الحياة الذي يعتمد الذوق وحسن التصرف في كل مواقف الحياة المختلفة.

٣- نوصي كافة إدارات الفنادق ومنشآت الايواء وشركات السياحة والطيران في العراق عموماً وفي إقليم كردستان خصوصاً الأهتمام بنشر فن الاتيكيت وآداب التعامل مع الضيوف والسياح كافة العاملين في القطاع السياحي ومستوياتهم المختلفة من خلال إقامة دورات مكثفة ومنظمة يشرف عليها خبراء سياحين وبمتابعة ودعم من قبل وزارة السياحة والمؤسسات التابعة لها في العراق.

٤- توجيه العاملين بضرورة التعامل مع جميع السياح بمستوى واحد كونهم مصدر رأس مال

تلك المنشآت ولضمان استمرار العمل.

### الدراسات الاجنبية:

١- دراسة (Marry Michel, 2004) أثر استخدام الانشطة اللامنهجية في تعزيز سلوك الاتيكيت للطفل. والتي هدفت إلى التعرف على مدى مساهمة الانشطة اللامنهجية في تعزيز سلوكيات الاتيكيت عند الاطفال في المرحلة الابتدائية، وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية وتكونت عينة الدراسة من ١٥٠٠ طالب من طلاب المرحلة الابتدائية .

النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

- كشفت الدراسة عن هجران الاطفال لأساليب التعامل باحترام مع الاخرين خاصة فئة الاطفال "المتتمرين".
- إن ممارسة الاطفال لسلوكيات الاتيكيت تمنحهم قدرة على مواجهة المواقف الاجتماعية الصعبة بنجاح واتزان وثقة.
- أوضحت الدراسة ان التنقيف من خلال الفن بصفة عامة والموسيقى بصفة خاصة يساهم في تنقيف الطفل بالعديد من سلوكيات الاتيكيت ومن بينها سلوك التحية عند المقابلة والاستماع الجيد للآخرين.
- بينت الدراسة ان تعلم الطفل من خلال الانشطة اللامنهجية يمنحه التعزيز الايجابي لممارسة فنون التعامل مع الاخرين والتخلص من العلاقات الاجتماعية الخبيثة والسلوكيات التي تتعارض مع مبادئ المجتمع ليرتفع مستواهم الخلقي ويصبحوا افراد متحضرون فينعكس ايجابا عليهم وعلى الاخرين.

#### وقد أوصت الباحثة بعدة توصيات من أهمها:

- على المؤسسات التربوية المختلفة الاهتمام بشكل كبير في الانشطة اللامنهجية لما لها تأثير كبير على توجيه سلوك الاطفال.
- ضرورة قيام المؤسسات التربوية بتعزيز تنقيف الاطفال بسلوكيات الاتيكيت في وقت مبكر.
- ضرورة العمل على توفير البرامج والوسائل والاساليب التربوية المحببة لوجدان الطفل.
- ضرورة التدريب على الانشطة اللامنهجية المحببة للأطفال وخاصة الموسيقى بكافة انواعها حيث يمنحهم ذلك متعة وتربية في آن واحد.
- ضرورة تنقيف الطفل بسلوكيات الاتيكيت في المرحلة السابقة للمدرسة وهي رياض الاطفال لما لها من دور كبير في تكوين الشخصية.
- ٢-دراسة ( Jeff Candies, 2010 )مدى تأثير المناهج المدرسية على تدعيم ثقافة الاتيكيت عند الطلاب.

والتي هدفت إلى التعرف على مدى مساهمة المناهج الدراسية في تعزيز سلوكيات الاتيكييت من خلال الكشف عن اشكال العنف داخل المدارس وهي دراسة كورية، وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية أما أداة الدراسة فكانت الاستبانة طبقت على ١٤٠٠٠ طالب.

### النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

- كشفت الدراسة ان اساليب التعامل الجيد او باحترام مع الاخرين ومراعاة شعوره اصبحت مهجورة الى حد كبير في المدارس.
- وجود نقص وقصور واضح بين الطلاب في اظهار الاحترام المتبادل وكذلك سوء العلاقة مع المعلمين.
- اوضحت الدراسة الى ان وجود افتقار بين الطلاب لأساليب التعامل باحترام سواء مع من يكبرهم سنا او مع من هم اصغر منهم سنا.
- توصلت الدراسة الى ان الطلاب المفتقدين لسلوكيات الاتيكييت يشعرون بالنقص والدينونة فيحاولون اثبات شخصيتهم من خلال ممارسة الاعتداءات والاساءات اللفظية ليتخلصوا من هذا الاحساس.
- كشفت الدراسة عن خلو المجال التربوي من المناهج التربوية المقصودة والمستقلة والمستندة على خبرات وانشطة يمكن الاعتماد عليها كمرجع يوثق به في تعلم آداب وسلوكيات التعامل الجيد وان وجدت تكون بشكل ارتجالي غير مقصود.

### ومن أهم التوصيات التي وصى بها الباحث ما يلي:

- ضرورة تثقيف الطلاب بسلوكيات الاتيكييت في المناهج المدرسية لينعم الطالب بالاحترام والقبول الاجتماعي.
- الاهتمام بالمنهاج الدينية المستمدة من الاديان السماوية، لزرعها في نفوس الطلاب منذ الصغر.
- ضرورة تطبيق سلوكيات الاتيكييت بشكل هادف ومقصود داخل المدارس بعيدا عن الارتجال والفردية من خلال منهج تربوي مستقل .

- التركيز والاهتمام بالأنشطة التفاعلية النشطة التي تجعل الطفل عنصر ايجابي بدلا من التلقين الذي له تأثير اقل على سلوك الطلاب للأفضل.

٣-دراسة (Teresa Kathryn, 2008) مدى وعي طلاب المدارس الحكومية بثقافة الاتيكيت وسلوكياته

والتي هدفت إلى التعرف على مدى وعي الطلاب في المدارس الحكومية بسلوكيات الاتيكيت مع التركيز على بعض السلوكيات كالتحية والاستماع الجيد والتعامل داخل حجرة الفصل مع الزملاء والمعلمون، وطبقت على ٥٢ طالب.

#### النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

- كشفت الدراسة عن عدم وجود مناهج محددة للمعلمين ليقوموا من خلالها بتوجيه سلوك الطلاب لممارسة سلوكيات الاتيكيت.
- تبين وجود معرفة ثقافية ببعض سلوكيات الاتيكيت ولكنها ناقصة وغير مكتملة يشوبها الكثير من الاخطاء.
- توصلت الدراسة الى عدم وجود أنشطة تربوية يتم تصميمها بما يتناسب مع نمو الطلاب وحاجاتهم ومتطلباتهم .
- كشفت الدراسة ان الموسيقى بمختلف انشطتها تساهم بشكل كبير كأداة تربوية في تعزيز سلوكيات الاتيكيت.

#### ومن أهم التوصيات التي أوصت بها الباحثة ما يلي:

- ضرورة وجود أنشطة تربوية مخططة للإتيكيت تهدف لمساعدة الاطفال على تنمية سلوكهم.
- ضرورة وجود منهج تنقيفي للمعلمين لإكسابهم سلوكيات الاتيكيت ليتمكنهم من التدخل في ممارسة الطلاب لسلوكيات الاتيكيت.
- توفير أنشطة تربوية بمختلف مجالاتها الحركية والفنية والقصصية لإكساب وتحسين ثقافة الاتيكيت وسلوكياته.
- ضرورة تصميم برامج للطلاب تراعي خصائص نمو الاطفال وحاجاتهم ومتطلباتهم.

## التعقيب على الدراسات السابقة:

- ١- معظم الدراسات تعتبر من الدراسات الوصفية التي استخدمت المنهج التحليلي.
- ٢- تنوع الدراسات من حيث مجالات تطبيق الاتيكيت والبروتوكول.
- ٣- تنوع الجمهور المستهدف من الدراسات "روضة - مدرسة - جامعة - مؤسسات حكومية".

## وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها:

- ١- تتناول موضوع جديد وعلى حد علم الباحث لانه من الموضوعات النادرة التي تم البحث والتحليل والتحقيق فيه ألا وهو الاتيكيت والبروتوكول في المجتمعات الحديثة والمجتمع الاسلامي والمقارنة بينهما.
- ٢- اعتمد على المنهج المقارن وهذا لم يظهر في الدراسات السابقة وذلك بتعمق اكثر في جوانب الظاهرة موضوع الدراسة.
- ٣- اشتملت الدراسة على جميع الفئات العمرية.

## الاستفادة من الدراسات السابقة:

- ١- تم الاستفادة من الدراسات السابقة في اختيار عنوان الدراسة وصياغة مشكلتها لتكون مميزة عن الدراسات السابقة في موضوعها.
- ٢- من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة تم صياغة أهداف الدراسة وتساؤلاتها.
- ٣- تم الاستعانة بالدراسات السابقة في تحديد نوع الدراسة ومنهجها.
- ٤- عند تصميم أداة الدراسة سوف يتم الاستعانة ببعض الأدوات من الدراسات السابقة.
- ٥- زادت المعرفة لدى الطالب من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة في تقسيم الدراسة وترتيبها إلى فصول ومباحث.



## مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في الكشف عن أهم نقاط الخلاف والتلاقي بين الثقافة الإسلامية والغربية في مجال البروتوكول والاتيكييت حيث ينسب الغرب الفضل لهم بهذا العلم بعد ان فقد المسلمون كثيرا من خصائصهم الأصيلة، التي كانت أساس قوتهم ومصدر عظمتهم وسر تفوقهم، وتقدمت الأمم الأوروبية وطورت قيما وآدابا للسلوك اعتبرت دلالة على التفرد والتميز الأوروبي، ومن تعرف عليها من المسلمين اعتبر نفسه متميزا عن سواه. ولكن وبالرجوع للمصادر الإسلامية في المنابع الاصلية في بداية ظهور الاسلام يكشف لنا ان ما نسميه بروتوكولا حديثا ليس إلا آداب السلوك التي تحدث عنها الاسلام منذ قرون فإن مشكلة الدراسة تتمثل في السؤال الرئيس التالي: ما الفرق بين آداب البروتوكول والاتيكييت في المجتمع الحديث والشريعة الإسلامية؟

وينبثق عنه الاسئلة الفرعية الآتية:

- ٧- ما قواعد البروتوكول المعمول بها بأقسام التشريفات والمراسم في المجتمعات الحديثة؟
- ٨- ما قواعد البروتوكول التي نظمها المسلمون وفق الشريعة الإسلامية؟
- ٩- ما آداب الاتيكييت المتبعة في المناسبات الرسمية والشخصية في المجتمعات الحديثة؟
- ١٠- ما آداب الاتيكييت المتبعة في المناسبات الرسمية والشخصية للمسلمين وفق الشريعة الإسلامية؟
- ١١- ما اوجه الشبه والاختلاف بين المجتمع الحديث والشريعة الإسلامية في تطبيق قواعد البروتوكول؟
- ١٢- ما اوجه الشبه والاختلاف بين المجتمع الحديث والشريعة الإسلامية في تطبيق آداب الاتيكييت؟

## أهداف الدراسة:

وتهدف هذه الدراسة إلى تحقيق العديد من الأهداف وهي على النحو التالي:

١. التعرف على قواعد البروتوكول المعمول بها بأقسام التشريفات والمراسم في المجتمعات الحديثة.
٢. بيان قواعد البروتوكول التي نظمها المسلمون وفقا لشريعة الإسلام.

٣. تسليط الضوء على آداب الاتيكيت المتبعة في المناسبات الرسمية والشخصية في المجتمعات الحديثة.
٤. التعرف على آداب البروتوكول والاتيكيت المتبعة في المناسبات الرسمية والشخصية للمسلمين وفق الشريعة الاسلامية.
٥. بيان أوجه الشبه والاختلاف بين المجتمع الحديث والشريعة الاسلامية في تطبيق قواعد البروتوكول.
٦. التعرف على أوجه الشبه والاختلاف بين المجتمع الحديث والشريعة الاسلامية في تطبيق آداب الاتيكيت.

### أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع نفسه من خلال الآتي:

١. كون هذه الدراسة من الدراسات النادرة في هذا المجال والتي يسعى الباحث من خلالها الى الوقوف على أهم قواعد البروتوكول والاتيكيت المتبعة في المجتمعات الحديثة ومقارنتها بالمجتمع الاسلامي.
٢. إثراء البحث العلمي والمكتبة العربية بقواعد السلوك الاجتماعي تجنباً لحدوث المشكلات الاجتماعية بين الافراد والجماعات والمجتمعات الدولية من حروب ومنازعات على أقل الأسباب.
٣. إفادة الحراك السياسي الذي يعيشه العالم الآن وما يتبعه من حوار فعال بين جماعات ومنظمات المجتمع المدني والمؤسسات الدولية، الذي يساعد في الاستثمار الأمثل للعقل، ومعرفة فن التفاوض والخطاب، واحترام رأي الآخرين وغيره من قواعد البروتوكول والاتيكيت.
٤. دعم وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في المجتمع الفلسطيني من خلال ارشادهم عن قواعد السلوك الاجتماعي "البروتوكول والاتيكيت" في المجتمع الحديث والمجتمع الإسلامي، حيث تمارس هذه الأساليب في حياتنا اليومية بشكل دائم.
٥. تقديم المعلومات للعاملين في قسم البروتوكول والتشريفات في المؤسسات الخاصة والعامة والدولية من أجل تطوير أدائهم المهني، والمدرّبين والمشرفين القائمين على اعطاء دورات

تدريبية في البروتوكول والاتيكييت، والطلاب الدارسين لتخصص الإعلام والعلاقات العامة على وجه الخصوص.

٦. المشاركة في استكمل الجهود الخبراء السياسيين والعلماء السابقين في بيان الدور الرائد للمسلمين في مجال العلاقات الدولية وخاصة البروتوكول الاتيكييت.

٧. الرغبة في دراسة هذا الموضوع دراسة تخصصية مستقلة ومحكمة علمياً؛ حيث تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الموضوعية للون من ألوان التفسير الموضوعي، وهذا العلم جديرٌ بالبحث والدراسة.

### مصطلحات الدراسة:

-الآداب: وقد عرفت من منظور ديني: "بأنها تهذيب الظاهر والباطن، فإذا تهذب ظاهر العبد وباطنه صار صوفياً أدبياً، وإنما سميت المأدبة مأدبة لاجتماعها على أشياء. ولا يتكامل الأدب في العبد إلا بتكامل مكارم الأخلاق، ومكارم الأخلاق مجموعها من تحسين الخلق". كما عرف بأنه "إجماع خصال الخير في العبد ومنه المأدبة، وهي الطعام الذي يجتمع عليه الناس" (الدحدوح، ١٩٩٠: ١٢).

أما من منظور اجتماعي فقد عرف الأدب بأنه: "بأنها وسيلة من وسائل الضبط الاجتماعي ترسم للفرد من خارجه أقواها ما كان مرتكزاً على فكرة الإلزام الخلقي، كالقيم، والتقاليد، والأعراف، والمعتقدات خاصة ما هو مستتبط من الدين وتعاليمه (مدكور، ١٩٧٥: ٣٥٧). كما عرفه (جلال) "بأنها هي آداب السلوك الاجتماعي، وهي من المعايير الاجتماعية والخروج عليها يؤدي تهديد تنظيم المجتمع، إلا أن الخطورة في ذلك أقل من الخروج عن الأعراف والمحرمات؛ لذلك فإن الخروج عليها لا يستلزم عقاباً إلا إذا كان يحمل معنى رمزياً؛ لاستهزاء المتعمد بالآخرين (جلال، ١٩٨٤: ١٠٣).

والتعريف الإجرائي للأدب: " بأنه مجموعة من السلوكيات الاجتماعية الفطرية والمكتسبة المستمدة من الدين والتقاليد الاجتماعية، والتي ترتقي بأصحابها ومن خلالها تتعمق العلاقات بين الناس ولا تحمل صفة الإلزام.

-قواعد المراسم (البروتوكول): وقد عرفت " بأنها مجموعة القواعد والأعراف المرعية في العلاقات الدولية والاتصالات الدبلوماسية، التي تنظم الإجراءات والتقاليد التي تتبع في المناسبات الرسمية والمؤتمرات والاستقبالات". ويضيف هذا الرأي أن لكلمة بروتوكول مدلولاً آخر غير المراسم، هو الاتفاق المستقل، أو الملحق المكمل لمعاهدة أساسية أو محاضر اجتماعات المؤتمرات الدولية مثل: بروتوكولات التوقيع أو التصديق أو التحكم (بركات، ١٩٨٥ : ٢٤١). وعرفها العطار "بأنها مجموعة التدابير والتقاليد والأصول، ومظاهر الحفاوة الواجبة الإتباع في الشؤون الرسمية، وفي مختلف المناسبات، التي نصت عليها كلا من اتفاقية فينا لسنة ١٨١٥، واتفاقية فينا للعلاقات الدولية عام ١٩٦١" (عطار، ١٩٨٦ : ٦).

**والتعريف الإجرائي قواعد المراسم (البروتوكول)** "بأنها أحد قواعد السلوك الدبلوماسي العملي، والتي تمثل مجموعة القواعد والاجراءات المكتوبة والغير مكتوبة التي يتم اتباعها في المناسبات الرسمية والشخصية، كالحفلات والمؤتمرات والاستقبالات، سواءً لأشخاص السلك الدبلوماسي أو الطبقات الراقية في مجال العمل العام وتحمل صفة الإلزامية عند ارتباطها بالجانب الرسمي.

-آداب اللياقة (الاتيكييت): عرفت "بأنها مجموعة القواعد التي قد تكون اقرب إلى الحس، فيتصرف الشخص بشكل معين في ظروف معينة، وهي التي يكتسبها الشخص بالممارسة، ويوجهها بحاسته السادسة، ليكون تصرفه بشأنها مقبولاً، وهي التي تطلق عليه بالفرنسية *Etiquette*، التي ذاع تطبيقها في العمل الدبلوماسي (حلمي، ١٩٧٥ : ٦). وعرفه آخر "بأنه فن التعايش والتصرف مع الآخرين بدوق سليم مقرون باللباقة والأناقة، والتهديب مع البساطة، وهي الحاسة السادسة عند البشر" (عبوشي، ١٩٩٠ : ٢٠٤).

**والتعريف الإجرائي لآداب اللياقة (الاتيكييت)** "أنه هو أحد قواعد السلوك الدبلوماسي العملي وهي مجموعة من التصرفات المحمودة يتم اتباعها في المناسبات الرسمية والشخصية كالحفلات والمؤتمرات والاستقبالات والتي تعبر عن سلوك راقى تجاه الآخرين والتي من شأنها تسهل الوصول لقلوب الآخرين وتكون مستمدة من الدين والعادات الاجتماعية الحميدة ولا تحمل صفة الإلزامية عدا المناسبات الرسمية.

-**الشرعية الإسلامية:** وقد عرفها (حامد، ٢٠٠٢: ٩) "أن الشرعية في الإسلام هي انتظام شؤون الحياة وتصريف مصالح الناس وإقامة العدل بينهم.. وهذا يأتي في سياق قيم الإسلام ومبادئه التي تدعو إلى عمارة الأرض وإقامة الحياة الحرة الكريمة الآمنة... فالشرعية الإسلامية باختصار شديد هي إقامة الحياة وتحقيق مصالح العباد، وهذا هو أساس شرعة الله.. وعلماء الإسلام وفقهاء الشرعية، وضعوا قاعدة ذهبية تقول: "حيثما تكون المصلحة فثم شرع الله". فالشرعية ملازمة لمصالح الناس وأحكامها تدور مع مصلحة الإنسان. فمصلحة الإنسان في أمنه العقلي، وفي أمنه الديني، وفي أمنه الحياتي، وفي أمنه الصحي، وفي أمنه الأخلاقي، وفي أمنه الاجتماعي، كل ذلك من مهام الشرعية ومن كليات مقاصدها الجليلة".

**التعريف الإجرائي للشرعية الإسلامية:** إدارة شؤون العباد بما يتواءم مع مصادر الدين الإسلامي (القرآن الكريم والسنة النبوية) والعمل بمبادئ الإسلام منهاجاً وروحاً من خلال تطبيقها في جميع مناحي الحياة قولاً وسلوكاً.

-**المجتمع الحديث:** "المجتمع مجموعة من الناس التي تشكل النظام نصف المغلق والتي تشكل شبكة العلاقات بين الناس، المعنى العادي للمجتمع يشير إلى مجموعة من الناس تعيش سوية في شكل منظم وضمن جماعة منظمة. والمجتمعات أساس ترتكز عليه دراسة علوم الاجتماعيات. وهو مجموعة من الأفراد تعيش في موقع معين تتربط فيما بينها بعلاقات ثقافية واجتماعية، يسعى كل واحد منهم لتحقيق المصالح والاحتياجات. وإلى حد ما هو متعاون، فمن الممكن أن يُتيح المجتمع لأعضائه الاستفادة بطرق قد لا تكون ممكنة على مستوى الأفراد، و كلا الفوائد سواء منها الاجتماعية و الفردية قد تكون مميزة وفي بعض الحالات قد تمتد لتغطي جزءاً كبيراً من المجتمع. (مجلة كلية الآداب جامعة القاهرة)

**التعريف الإجرائي للمجتمع الحديث:** مجموعة من الناس تعيش وفق مناخ ثقافي معين تسود به عدد من السلوكيات المكتسبة على شكل قواعد عرفية اكتسبت صفة الإلزامية مع استمرارها دون ان تشتت انسجام هذه السلوكيات مع الأديان السماوية.

**حدود الدراسة:**

- **الحد الموضوعي:** الدراسة اقتصر على التعرف على آداب البروتوكول والاتيكييت في كل من المجتمع الإسلامية من خلال الشريعة الإسلامية والمجتمع الحديث.
- **الحد المكاني:** سنتقصر هذه الدراسة على المؤسسات الدولية والوزارات الحكومية التي لها اقسام تشريفات وبروتوكول بقطاع غزة نظرا لصعوبة الوصول الى الضفة الغربية بسبب الاحتلال الاسرائيلي.
- **الحد البشري:** سيطبق على الافراد العاملين بقسم التشريفات والبروتوكول بالمؤسسات الدولية والوزارات الحكومية.
- **الحد الزمني:** ستجرى هذه الدراسة من تاريخ ٢٠١٤-٠٥-٠١ وحتى ٢٠١٤-٠٠-٠٠.

### الإطار المنهجي للدراسة

#### نوع الدراسة ومنهجها:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية والذي تصف وتقيم قواعد وآداب البروتوكول والاتيكييت بين الشريعة الإسلامية والمجتمع الحديث، وتحديد نقاط الاختلاف والتلاقي بينهم. من خلال استخدام منهج أسلوب التحليل "وهو الذي يصف ويفسر الماضي او الماضي القريب من خلال مصادر مختارة ومن ثم يقوم الباحث بالتحليل المفاهيمي الاستقرائي للبيانات التي قام بجمعها (قنديلجي، وآخرون، ٢٠٠٠: ٢١١).

كما سيستخدم في الدراسة المنهج المقارن "وهو المقارنة والقياس بين ظاهرتين عادة واحيانا بين اكثر من ظاهرتين بغرض التعرف على اوجه الشبه والاختلاف بينها" (قنديلجي، عامر وآخرون، ٢٠٠٠: ص ٢٠٥).

بالإضافة الى ذلك سيستخدم المنهج التاريخي "وهو يُستخدم في دراسة ظواهر حدثت في الماضي، حيث يتم وصف وقائع الماضي وتسجيلها، وتحليل الوثائق والأحداث المختلفة لإيجاد التفسيرات الملائمة والمنطقية لها على أسس علمية دقيقة، بما يساعد في فهم ذلك الماضي والاستناد على ذلك الفهم في بناء حقائق للحاضر وكذلك الوصول إلى القواعد للتنبؤ بالمستقبل.(السر، ٢٠١٤: ٢٣). والتي نتمكن من خلالها الاطلاع على القواعد المقارنة على ما هو متبع في هذا السياق في الاتفاقات الدولية والمصادر الإسلامية. إيماناً بأن العبرة ليست فيما تتضمنه التشريعات والقوانين وإنما العبرة بمسلك الاداء عند التطبيق ومدى التزامها واحترامها بما جاء في النصوص. وصولاً في النهاية إلى مدى التوافق أو الاختلاف بين النظرية والتطبيق في كلا

الاتجاهين وصولاً إلى الحلول المثلى التي يمكن الأخذ بها في مؤسساتنا العربية والإسلامية المختصة.

**مجتمع الدراسة وعينته:**

**أولاً: مجتمع الدراسة:**

يتكون مجتمع الدراسة من المؤسسات الحكومية والدولية التي تمارس فعلاً على أرض الواقع أعمال البروتوكول والاتيكييت في قطاع غزة ، والتي تشمل المؤسسات التالية:

- ١-وزارة الداخلية والامن الوطني.
- ٢-وزارة الخارجية.
- ٣-وزارة الاقتصاد الوطني.
- ٤-وزارة المالية.
- ٥- وزارة الزراعة.
- ٦-وزارة الاسرى والمحربين.
- ٧-وزارة الشؤون الاجتماعية.
- ٨-وزارة الشباب والرياضة.
- ٩-وزارة السياحة والاثار.
- ١٠-وزارة الاوقاف والشؤون الدينية.
- ١١-وزارة الاعلام.
- ١٢-وزارة الحكم المحلي.
- ١٣-مجلس الوزراء.
- ١٤-المجلس التشريعي .
- ١٥-مكتب تمثيل دولة تركيا.
- ١٦-مكتب تمثيل دولة قطر.
- ١٧-مكتب تمثيل جمهورية مصر العربية.
- ١٨-مكاتب وكالة غوث وتشغيل اللاجئين "أونروا".
- ١٨-الهيئة الدولية للصليب الاحمر.
- ١٩-جمعية الهلال الاحمر الفلسطيني.
- ٢٠-مقر "سي اتش اف".

**ثانياً: عينة الدراسة:**

سيتم اعتماد اسلوب الحصر الشامل لجميع مجتمع الدراسة؛ وذلك نظرا لصغر المجتمع حيث بلغ حجم العينة ( ) مبحوث ومبحوثة من الذين يمارسون فعلاً أعمال البروتوكول والاتيكييت في المؤسسات المذكورة أعلاه، وتم اعتماد هذه العينة نظرا لكون هؤلاء المبحوثين قادرين على اعطاء المعلومات الكاملة عن عمل الاتيكييت والبروتوكول في مؤسساتهم.

#### أدوات الدراسة:

**المقابلة:** سيستخدم الباحث المقابلة كوسيلة لجمع المعلومات من خلال لقاء العناصر المعنية "وهي عبارة عن حوار فعال بين شخصين أو أكثر للحصول على المعلومات من مصادرها والتي سوف تكون على شكل مجموعة من الاسئلة التي تحقق أهداف الدراسة".

وتشمل أسئلة المقابلة على أربعة محاور رئيسية وكل محور يشتمل على مجموعة من الاسئلة التي سوف تحقق أهداف الدراسة كالتالي:

المحور الأول: البيانات الشخصية.

المحور الثاني: قواعد البروتوكول في المجتمع الحديث والمجتمع الاسلامي.

المحور الثالث: آداب اللياقة الاتيكييت في المجتمع الحديث والمجتمع الاسلامي.

المحور الرابع: قواعد المراسم "البروتوكول" بين المجتمع الحديث والمجتمع الاسلامي.

**صدق الأداة:** سيتم عرض أداة الدراسة على عدد من الأساتذة والخبراء في مجال العلاقات الدولية والبروتوكول والاتيكييت ومناهج البحث العلمي والسياسة والإدارة للإبداء الرأي في مدى صلاحيتها في قياس وتحقيق الهدف الذي صممت من أجله.

**ثبات الأداة:** سيتم التحقق من الأداة ومدى ثبات نتائجها مع تكرار مرات الاستخدام باستخدام معادلة ألفا كرو نباخ.



## المصادر والمراجع:

## أولاً: الكتب والمصادر العربية:

- ١- سلامة، عبدالقادر (١٩٩٧م)، قواعد السلوك الدبلوماسي المعاصر البروتوكول الاتيكييت المجاملة، دار النهضة العربية، القاهرة.
- ٢- بركات، جمال (١٩٨٥م)، الدبلوماسية ماضيها وحاضرها ومستقبلها، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض.
- ٣- ابراهيم، أحمد حلمي (١٩٧٥م)، الدبلوماسية البروتوكول الاتيكييت المجاملة ، عالم الكتب للنشر، القاهرة.
- ٤- عبوشي، صلاح (١٩٩٠م)، كتاب المراسم، ط٢، شركة المطبوعات للتوزيع والنشر، بيروت.
- ٥- عطار، محمد نادر (١٩٩٠م)، آداب اللياقة في حياة الدبلوماسي، معهد الدراسات الدبلوماسية، الرياض.
- ٦- واكد، فؤاد (١٩٧٢م)، السلوك الاجتماعي والدبلوماسي، دار ممفيس للطباعة، القاهرة.
- ٧- المصرية، وزارة الخارجية (١٩٨٦م)، المدخل لقواعد المراسم ، القاهرة.
- ٨- المصرية، وزارة الخارجية (١٩٦٤م)، دليل المراسم ، القاهرة.
- ٩- علي، كمال محمد (٢٠٠٠م)، آداب السلوك في الإسلام الاتيكييت والبروتوكول، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة.
- ١٠- الضبع، رفعت عارف (٢٠٠٨)، الاتيكييت فن السلوك الانساني وفق الأديان السماوية، دار الفكر للنشر، عمان.
- ١١- الحوراني، إياد (٢٠١٢)، فن الاتيكييت والبروتوكول الدبلوماسي، ط٢، مؤسسة الصفا الفلسطينية، غزة.
- ١٢- جلال، محمد نعمان (٢٠٠٤)، الاستراتيجية والدبلوماسية والبروتوكول بين الاسلام والمجتمع الحديث، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت.
- ١٣- ثاقب، إيمان (٢٠٠٨)، الاتيكييت، دار الفاروق للاستثمارات الثقافية، الجيزة.
- ١٤- حمزة، جيلان (٢٠٠٩)، المراسم والبروتوكول وعلاقتها بالإعلام، دار الفكر العربي للدراسات والنشر، القاهرة.
- ١٥- سعيد، سامي (٢٠٠١)، الاتيكييت والبروتوكول، مكتبة الانجلو مصرية، القاهرة.
- ١٦- رضا، هاشم حمدي (٢٠١١)، ادارة العلاقات العامة والبروتوكولات، دار الراية للنشر، عمان.

١٧- أبو عامر، علاء (٢٠٠٢)، البروتوكول الدبلوماسي أصوله وقواعده ، مكتبة آفاق للنشر، غزة.

١٨- الرفاعي، حامد (٢٠٠٢)، شركاء لا أوصياء، مؤتمر العالم الإسلامي، طرابلس  
٢٠- سلامة، عبدالقادر (١٩٩٧)، قواعد السلوك الدبلوماسي في الاسلام، دار النهضة العربية، القاهرة.

٢١- أيوب، حسن (٢٠٠١) السلوك الاجتماعي في الاسلام، دار السلام للنشر، القاهرة.  
٢٢- العصر، أمينة (٢٠٠٧) الإتيكيت علم وفن، المركز العربي للنشر والتوزيع، الإسكندرية.  
٢٣- الدحروج، سلمان (١٩٩٠) الإسلام أدبه وآدابه ، دار الفكر العربي للدراسات والنشر، القاهرة.  
٢٤- مزاهرة، أيمن (٢٠٠٦) ضيافة وإتيكيت ،دار الشروق للنشر، عمان.  
٢٥- حسن، كامل (٢٠٠٨) إدارة المراسم، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.  
٢٦- سالم، أماني (٢٠٠٦) الاتكيت آداب وفن التصرف، مكتبة النافذة للنشر ،الجيزة.  
٢٧- سليمان، صبحي (٢٠٠٦) الأصل في الاتكيت أدب اسلامي رفيع، دار الفاروق للنشر، القاهرة

٢٨- أبو عباة، سعيد (٢٠٠٩) الدبلوماسية تاريخها مؤسساتها أنواعها قوانينها، دار الشيماء للنشر والتوزيع، عمان.

٢٩- مؤسسة، ابداع (٢٠١١) كتاب المراسم الآداب الاجتماعية الاتيكييت، مؤسسة ابداع للدراسات والبحث والتدريب، غزة.

٣٠- المعهد، التطويري (٢٠١١) الإتيكيت، المعهد التطويري لتنمية الموارد البشرية، النجف.  
٣١- برغوث، علي (٢٠٠٨) دبلوماسية العلاقات العامة ، مكتبة سلطان للطباعة والنشر، غزة.

٣٢- شحرور، عوني (٢٠١٣) العلاقات العامة في المؤتمرات، منتدى شارك الشبابي، غزة.

٣٣- العجرمي، محمود (٢٠١١) التطور التاريخي للنظرية والممارسة الدبلوماسية، مؤسسة ابداع للدراسات والبحث والتدريب، غزة.

٣٤- مؤسسة، ابداع (٢٠١١) البروتوكول الدبلوماسي قواعده واصوله وتطبيقاته، مؤسسة ابداع للدراسات والبحث والتدريب، غزة.

٣٥- هلال، محمد (٢٠١٢) المرجع في إدارة البروتوكول والمراسم وفنون الاتيكييت ، مركز تطوير الاداء والتنمية للنشر ،القاهرة.

٣٦- أبو عباة، سعيد (٢٠٠٩) الدبلوماسية تاريخها مؤسساتها أنواعها قوانينها ، دار الشيماء للنشر والتوزيع ،عمان.

٣٧- أبو عامر، علاء (٢٠٠١)، الوظيفة الدبلوماسية - نشأتها. مؤسساتها. قواعدها. قوانينها، دار الشروق، عمان.

٣٨- الألوسي، جمال (١٩٧٩) الدبلوماسية عند المسلمين العرب، وزارة الأوقاف العراقية، بغداد.

٣٩- الجنزوري، عبدالعظيم (١٩٩٢) مبادئ العلاقات الدولية الإسلامية والعلاقات الدولية المعاصرة ، مكتبة الآلات الحديثة للطبع والنشر، أسيوط.

٤٠- سلامة، عبدالقادر (١٩٩٧) التمثيل الدبلوماسي والفنصلي المعاصر والدبلوماسية في الاسلام، دار النهضة العربية، القاهرة.

٤١- الشامي، علي (٢٠١١) الدبلوماسية نشأتها وتطورها وقواعدها ونظام الامتيازات والحصانات الدبلوماسية ،دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.

### ثانيا: المجالات والدوريات العربية:

- ١- مجلة كلية الآداب جامعة القاهرة، مجلد ٦٨، ٢٠٠٨، الجزء الثاني، ص ١٤٨-١٨١.
- ٢- عاشور وآخرون ( ٢٠٠٧ ) "برامج التشريعات بدوائر العلاقات العامة في الوزارات الحكومية ذات الطابع الاقتصادي في السلطة الوطنية الفلسطينية"، بحث تخرج بكالوريوس غير منشور، الجامعة الإسلامية، غزة.
- ٣- الشوبكي، تمار (٢٠٠٥) "برامج البروتوكول بدوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية"، بحث تخرج بكالوريوس غير منشور، الجامعة الإسلامية، غزة.
- ٤- العشري وآخرون (٢٠١٠) "الاتيكيت عند طفل الروضة وعلاقته ببعض المتغيرات " ، بحث مقدم لمجلة كلية التربية، جامعة طنطا، طنطا.
- ٥- الذيب، ايمان (٢٠٠٩) "الآداب الاجتماعية لدى طلبة الجامعة مبحث اسلامي ودراسة نفسية" ،رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة العراقية، الطارمية.
- ٦- سكر، ماجد (٢٠١١) "التواصل الاجتماعي أنواعه- ضوابطه-آثاره- ومعوقاته دراسة قرآنية موضوعية" ،رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

٧- العطار، نبلي (٢٠١٠) "دور أنشطة الموسيقى في تثقيف طفل الروضة ببعض سلوكيات الاتيكيت"، دراسة منشورة، مجلة الطفولة والتربية، عمان.

٨- زين، منصور (٢٠٠٨) "المنظور الإسلامي للعلاقات العامة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، بيروت.

٩- عباس وآخرون (٢٠١٠) أصول التعامل وأثره على رضا السياح دراسة ميدانية لعينة من فنادق إقليم كردستان، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة المستنصرية، أربيل.

### ثالثاً: الكتب والمصادر الأجنبية:

- 1-Adam WATSON, Diplomacy the dialogue between states, New press, New York,1983
- 2-ADCOCK; " The Development of Ancient Greek Diplomacy" Paris1948
- 3-ATTINA, Fulvio; " Diplomazia e Politica Estera"; edi. Francoe AngeliMilano-1979
- 4-BARBEY, Frederic; " Le Temoignage d'un Diplomate" Bruxelles-1950
- 5- BARRETO, France; " Relacao da Embaixada ca"- Coimbra- 1918
- 6-BETTANINI, A.M.; " Lo Stile Diplomatico"; (2. ed.); Milanoi 1933
- 7-De Mente, Boyd (1994). *Chinese Etiquette & Ethics in Business*. Lincolnwood: NTC Business Books.
- 8- "Institute of Diplomacy and Business". Retrieved June 2, 2012.Jump up^
- 9-Jump up Richerson and Boyd, "The Evolution of Human Ultra Sociality", *In press: I. Eibl-Eibisfeldt and F. Salter, eds. Ideology, Warfare, and Indoctrinability, 1997*
- 10-Jump up ^ Norbert Elias, "The Civilizing Process", *Oxford Blackwell Publishers, 1994*
- 11-Jump up ^ Petersen A., Lupton D., "The Healthy Citizen", in *The New Public Health - Discourses, Knowledges, Strategies, London, SAGE, 1996*
- 12-Henry Hitchings (2013). *Sorry! The English and Their Manners*. Hachette UK. Retrieved 2013-02-07.
- 13- "Ho-Ching Wei". "Chinese-Style Conflict Resolution: A Case of Taiwanese Business Jump up ^ Immigrants in Australia". University of Western Sydney. Retrieved June 2, 2012

رابعاً: الدوريات والمجلات الأجنبية:

- 1- Marry Michel,( 2004)The effect of the use of extra-curricular programs in the guidance of the rules of etiquette child behavior,children journal, part two, Amman.
- 2- Jeff Candies,( 2010) The effect of the school curriculum to promote a culture of etiquette when students,children journal, part two, Amman.
- 3- Teresa Kathryn, ( 2008) Awareness of the extent of public school students the culture of etiquette and manners,physical search journal, NO.Thirteen, Cairo.