1

الفصل الأول

الإتيكيت

ماهيته.. مفهومه ومعناه:

يتنوع تفسير كلمة "الإتيكيت" في القواميس الأجنبية والتي عربت الكلمة منها، كما تتنوع أيضاً في مفهومها العام لدى الناس، وفي كلتا الحالتين ترد الكلمة بمعان كثيرة تكاد تتقارب من بعضها البعض منها:

الذوق العام، الذوق الاجتماعي، قواعد السلوك وآدابه، الأصول واللباقة، فن المجاملة، الخصال الحميدة، الكياسة والمرعيات، فن التصرف في المواقف الحرجة.

وكلمة اتيكيت استخدمت كرمز لقواعد السلوك الاجتماعي ولكن الكلمة في حد ذاتها تتحدد لكلمة التكيت أي بمعنى تذكره وقد استخدم هذا اللفظ اتكيت منذ سنين طويلة عندما ضيف تذكرة تحمل رقماً وفقاً للأسبقية حضوره إلى القصر مثلما هو متبع الآن في أغلب الاستقبالات أن يمنح الضيف رقماً من ماكينة تعمل تلقائياً لتساعد على ترتيب أسبقية حضور الضيوف وتطور هذا المرادف من جيل إلى أخر ليستخدم كلمة الاتيكيت للدلالة على قواعد السلوك الاجتماعي.

وفيما يلي نلقى نظره سريعة على بعض المعاني التي وردت بها كلمة "الإتيكيت".

1- الذوق العام والذوق الاجتماعي:

التأدب في معاملة الناس هو الذوق الرفيع، فمن يحسن معاملته للناس فهو صاحب ذوق رفيع تبعاً لحديث الرسول ( ) "يا أبا ذر أتق الله حيثما كنت واتبع السيئة الحسن تمحها وخالق الناس بخلق حسن" وقوله ( ) "عاملوا الناس بما تحبوا أن يعاملوكم به".

والذوق العام يفسر بأنه: مجموعة من الطرق والعادات الشخصية التي تنظم السلوك الملائم في المجتمع، وهي سمة تنتشر كأحد وسائل الضبط الاجتماعي بحيث تنظم العلاقات الخارجية للأفراد مع الجماعات.

2- قواعد السلوك وآدابه:

يعرف السلوك بأنه "كل تصرف أو نشاط يقوم به الفرد، وكل تصرف يقع منه نتيجة لتفاعله ولتعامله مع البيئة التي يوجد فيها".

ويعتبر السلوك الاجتماعي ميزان الرقي في الأمم، غير أنه من العسير الإجماع على سلوك اجتماعي خاص يتخذ ميزاناً لذلك الرقي، ففي وسع كل جماعة أن تدعي أن سلوكها الاجتماعي هو النموذج الأعلى والمثل الكامل عملاً بقول الله تعالى ﴿كُلُّ حِزْبٍ بِمَا لَدَيْهِمْ فَرِحُونَ﴾ (سورة المؤمنون الآية 53).

ولعل هذا ما يفسر اختلاف قواعد السلوك الاجتماعي باختلاف الجماعات والأمم واختلاف العصور وقول الله تعالى ﴿لَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً واحِدَةً﴾ (سورة النحل الآية 93) إلا أن هناك فضائل عامة تقع موقع الإجماع في الجماعات يمكن أن تتخذ مقياساً للسلوك الاجتماعي الرفيع.

إن تحسين سلوك الإنسان والرقي به نحو السلوك الحسن هو أحد أهم معاني وأهداف الإتيكيت.

3- الأصول واللباقة:

كثيراً ما يشار إلى الإتيكيت على أنه من التعرف الشخصي على الأصول في كافة المناسبات وذلك من طريقة المقابلة وتقديم الأكل وطرق الحديث وأصل الشيء هو الأساس الذي تبني عليه الأشياء.

قد وضع الإتيكيت أسساً عدة هدفها تنظيم علاقة الإنسان بالإنسان والأشياء المحيطة به، وقد حرص الإتيكيت على أن تكون هذه الأصول مقبولة اجتماعياً ولائقة لديهم.

4- فن المجاملة والخصال الحميدة

الإتيكيت هو مجموعة من القواعد والمبادئ التي تنظم المجاملات في مختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية. ويمكن تعريف المجاملة بأنها فن الإرضاء وهي الصفة التي تجد طريقها إلى كل قلب وتعطي فكرة حسنة عن صاحبها، وهي تقوم على أساس أن يراعي المرء ويضع في اعتباره شعور وأماني الآخرين.

والمجاملات والإخلاص والبساطة واللباقة من الصفات البارزة التي تدل على الأصل الطيب ولقد جامل ربنا رسوله حين قال الله تعالى ﴿وَمَا كَانَ اللَّهُ لِيُعَذِّبَهُمْ وأَنتَ فِيهِمْ﴾ (الانفعال الآية 33).

5- الكياسة والمرعيات:

الإتيكيت هو فن الكياسة والتصرف المقبول اجتماعياً، وفن مراعاة الخلق والمهارة في

التعامل مع الآخرين بحيث يشجع الإنسان على حسن المعاملة وفي الوقت نفسه عبر مجموعة من المرعيات القائمة على حسن المعاملة والمقابلة والحديث مع الغير وكلها قيم تنبع من شخصية سوية تعبر عن ذاتها دون تكلف وتدل على مدى إيمانها واحترامها لعاداتها وتقاليدها ومدى تمسكها بمكارم الأخلاق وبالتصرفات المقبولة اجتماعياً.

6- فن التصرف في المواقف الحرجة

بخصوص التصرف في المواقف الحرجة فقد وجد علماء النفس أن أسلوب التصرف في حد ذاته هو مفتاح الشخصية الإنسان، فكل من يتعرض لمواقف حرجة له طريقته الخاصة في الانفعال بهذه المواقف وكيفية التعبير عنها على سبيل المثال: الشخص الذي يواجه مشكلاته بهدوء فهو شخص قوي الإرادة يصمد أمام الأزمات بدون أن يفقد اتزانه، الأنه يثق أن كل موقف صعب قد يصل إلى الزوال. أما الشخص الذي يغضب ويقيم الدنيا ويقعدها لأبسط الأسباب، هو شخص عاطفي، وهو لا يتردد في الإفصاح عما يدور بداخله للآخرين. والشخص الذي يلجأ إلى تدوين المشكلة وأبعادها هو في الواقع شخص منظم يجيد التخطيط كما أنه مثقف يراعي مشاعر الآخرين.

نشأة الإتيكيت

خلق الله الإنسان ليعمر الأرض فهو بطبيعته اجتماعي، لذلك فقد عاش منذ أقدم العصور في شكل عائلي أو قبلي، وأصبح تعامله مع أفراد عائلته أو قبيلته لا ينحصر في اللجوء إلى القوة والعنف والنهب، بل اتجه نحو التعاون والمشاركة والجنوح إلى السلم، ومن هنا بدأت تنشأ بين الأفراد بعض أشكال من التعامل والتفاهم، سرعان ما أصبحت جزءاً من العادات والتقاليد والقواعد المتعارف عليها كما نشأت علاقات مماثلة بين مختلف العائلات والقبائل والمجتمعات كلما ارتفعت هذه العادات والقواعد وأصبحت تؤدي إلى تحقيق الغرض منها عن طريق الود وفن إرضاء الغير ـ كلما أمكن اعتبارها قواعد مراسمية أي قواعد مجاملات ولياقة وكلما زادت مدارك الفرد وثقافته ومنزلته الاجتماعية أصبح أكثر دراية ووعياً بنواحي المجاملات والمراسم بأهميتها وفائدتها، لذلك ساهم الحكام والكهنة والعلماء بدور كبير في إرساء قواعد المراسم وتطورها ومن السهل أن نتعرف على تلك العادات إذا رجعنا بالذاكرة إلى تاريخ المصريين القدماء وأحوال معيشتهم فيما بينهم أو مع جيرانهم كما أن الإسلام في القرآن الكريم والسنة النبوية أورد كثيراً من هذه القواعد ونحن نمارسها اليوم.

والخلاصة... لا يمكن أن نتصور بأي حال من الأحوال وجود مجتمع متحضر ناجح إلا إذا سلك أبناءه السلوك المبني على المبادئ والقيم التي تنص عليها القيم والشرائع السماوية جميعها.

الاتيكيت في الشرب

للشرب آداب وسنن نوجزها فيمايلي:

1- **الشرب باليد اليمنى:** فعن ابن عمر أن النبي ( )، قال: لا يأكل أحدكم بشماله ولا يشرب بشماله فإن الشيطان يأكل بشماله ويشرب بشماله.

2- **الشرب قاعداً:** فإنه أيسر وأصبح للجسم وأقرب لراحته، كما أنه أفضل هيئة ومنظراً فعن أبي سعيد الخدري رضي الله عنه أن النبي ( ) أنهى عن الشرب، قائماً (رواه مسلم) وقوله ( ) لا يشربن أحد منكم قائماً فمن نسى فليستقئ.. وعن ابن عباس قال: شرب النبي ( ) قائماً من زمزم" حديث متفق عليه وعن ابن عمر قال "كنا نأكل على عهد رسول الله ( ) ونحن نمشى ونشرب ونحن قيام".

3- **التسمية في أوله والحمد في آخره:** قال رسول الله ( ) لا تشربوا نفساً واحداً كشرب البعير ولكن اشربوا مثني وثلاث وسموا الله إذا أنتم شربتم واحمدوا الله إذا انتم رفعتم".

4- **التنفس خارج الإناء: فعن قتاده قال:** قال رسول الله ( ) "إذا شرب أحدكم فلا يتنفس في الإناء" متفق عليه. وعن أبي سعيد أن النبي ( ) نهي عن النفخ في الشراب، فقال رجل: القذاة أراها في الإناء؟ فقال إهرقها".

إعطاء الأيمن وإن كان أصغر: وهذا حكم وأدب وإتيكيت قليل من يفعله، فإن من السنة إذا شرب إنسان لبنا أو ماء وغيرها ومعه جماعة وأراد إعطاؤهم ليشربوا بعده أن يبدأ بالأيمن وإن كان أصغر من غيره أو أقل شأناً، فعن سهل بن سعد: أن النبي ( ) أتي بشراب فشرب منه وعن يمينه غلام، وعن يساره الشيوخ (كبار السن) فقال للغلام: أتأذن في أن أعطى هؤلاء؟ فقال الغلام: والله يا رسول الله لا آثرت بنصيبي منك أحداً، فأعطاه رسول الله في يده" (أي وضعه فيها).

اتيكيت الطعام:

هناك آداب وسنن مطلوب العمل بها سواء أكان الإنسان يأكل منفرداً أم مع غيره وهناك