

# أهمية المراسم والالتكيت لأقسام العلاقات العامة في الجامعات العراقية (دراسة تطبيقية على جامعتي تكريت والجامعة العراقية)

د. سعد سلمان عبدالله  
كلية الآداب - جامعة تكريت  
العراق

د. محمد جواد زين الدين  
كلية الإعلام - الجامعة العراقية  
العراق

## ملخص البحث

تعد أقسام العلاقات العامة في الجامعات العراقية حلقة الوصل التي تربط بين المؤسسة وبين الجمهور وهي المسؤولة عن إيجاد التفاهم وتهيئة المناخ المناسب والعلاقات الطيبة المستمرة وتحسين الصورة الذهنية بصفة دائمة في أذهان الجمهور، وهو اتجاه يحمل في طياته خيراً منبعا للعلاقات الإنسانية الصادقة فإذا تغير هذا الاتجاه فقدت العبارة مدلولها. فضلاً عن أهميتها في إظهار الاحترام والكرم والمجاملة للجمهور الداخلي والخارجي من قبل العاملين في أقسام العلاقات العامة للجامعة سعياً إلى تجنب إلحاق الأذى وسوء التصرف أو إساءة الفهم التي قد تسببها إجراءات لا تقدم على قواعد مقررّة ومتعارف عليها، فضلاً عن التعبير والمحافظة على قيم وتقاليد الجامعة وإبراز الوجه التربوي والعلمي والحضاري والإنساني للدولة.

ويعالج الباحثان في هذا البحث مشكلة وعي العاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في الجامعات العراقية بأهمية معرفة الإجراءات الواجب اتخاذها في المناسبات الرسمية وفهم طبيعة الدور الذي يجب أن تقوم به هذه الأقسام فيما يتعلق بأداب السلوك الراقي توطئة لبناء صورة ايجابية عن تطور الجامعة في ذهنية جمهورها الداخلي والخارجي، فضلاً عن معالجة مشكلة تقييم مستوى فهم وأداء العاملين في أقسام العلاقات العامة للبروتوكول والالتكيت وأهميته في تقديم الصورة الذهنية الايجابية عن تطور الجامعة وكادرها والعاملين فيها .

وقد اتبع الباحثان المنهج المسحي لتحقيق هدف البحث من خلال توزيع استمارة استقصاء على العاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعة تكريت والجامعة العراقية كعينة ممثلة للمجتمع الأصلي، وقد بلغ عدد الاستمارات الموزعة (100) استمارة بواقع (12) مبحوثاً في رئاسة جامعة تكريت و(40) مبحوثاً من العاملين في شعب العلاقات العامة والإعلام في الكليات التابعة للجامعة يقابلهم (25) مبحوثاً في رئاسة الجامعة العراقية و(23) مبحوثاً من العاملين في العلاقات العامة والإعلام في الكليات التابعة للجامعة.

# The Importance of Ceremonies and Tactics for the Public Relations Departments in Iraqi Universities

(Applied study on the universities of Tikrit and the Iraqi University)

## ABSTRACT

The public relations department of the Iraqi universities are the link between the in situation and the public which is responsible for finding understanding ,creating the right atmosphere and continuing good relations and improving the mental image permanently in the minds of the public, it is attend that carries the best of sincere human relations , if this trend is changed , as well as its importance in showing respect , generosity and courtesy to the local and foreign public by the employees of the public relations departments of the university in an effort to avoid harming , misconduct or misunderstanding that may be caused by procedures that do not provide the rules in this research the two researches address the problem of awareness of employees in the public relations and media departments in Iraqi universities about the importance of knowing the procedure and the need to take them on official occasions and to understand the nature of the role that must be played by those departments these sections are related to the high level of behavior, which aims at building a positive image of the development of the university in the mine of its internal and external audiences , as well as addressing the problem of assessing the level of understanding and performance of the employees in the public relations departments of the protocol and its importance the researcher presented a survey questionnaire to the employees in the public relations and information departments at the university of Tikrit and the Iraqi university as a sample representative of the original community, the number of distributed for us was 100, with 12 respondents in the presidency of the university of Tikrit, and 40 respondents of the staff of public relations. And information in the colleges of the university interviewed by 25 respondents in the presidency of the Iraqi university and 23 respondents of the public relations employees in the faculties of the university.

### المقدمة:

تبرز أهمية المراسم والالتكيت في أقسام العلاقات العامة في الجامعات العراقية انطلاقاً من أهمية هذا الموضوع في تطوير رؤية مستقبلية لبناء جامعة متطورة، وتمثل المعرفة بالمراسم والالتكيت في الجامعات العراقية استجابة واجبة لتطورات اقتصادية واجتماعية وثقافية هائلة، وبالغة التسارع على صعيد العالم والمنطقة. وتستدعي مساهمة هذه التطورات نقلة جوهرية في نسق التعليم تقوم على التوسع والتجديد باستمرار، حتى أصبح تطوير التعليم مجالاً للتنافس الدولي الحاد، باعتباره أحد أهم مكونات القدرة التنافسية الكلية لأي مجتمع في عصر مجتمعات المعرفة.

إن آداب وقواعد السلوك المعروفة باسم (الالتكيت والبروتوكول) أو (المراسم) هي نمط من أنماط العلاقات العامة الغاية منها خدمة هدف مركزي تنقذ به الدولة أو أية هيئة أو منظمة غير حكومية على نحو منظم ودقيق سياستها على الصعيدين الداخلي والخارجي. والالتكيت والبروتوكول نمط خاص من أنماط الاتصال على الصعيدين الرسمي والشعبي<sup>(1)</sup>.

وتبذل أقسام العلاقات العامة والإعلام في الجامعات العراقية الكثير من الجهود المتواصلة لبناء صورة ايجابية عن الجامعة، لذا فهي في حراك مستمر لتنفيذ أنشطة اتصالية متنوعة تتيح لها تقديم صورة المؤسسة للجمهور بالشكل الذي تخطط له وترمي إليه. ويمكن اعتبار العلاقات العامة حلقة الوصل الحيوية التي تصل بين المنظمة والمجتمع، فالعلاقات العامة في جوهرها نشاط اتصالي، يهدف إلى كسب ثقة الجمهور وتأييده لأهداف وسياسات المنظمة وإبراز صورة ايجابية للمنظمة أمام جمهورها والمجتمع المحيط بها. ويعتقد كثير من الباحثين أن نجاح الشركات والمؤسسات والمنظمات في العصر الحاضر مرتبط بقدرتها على الاتصال بالجمهور، وتشكيل صورة ذهنية ايجابية لنفسها، وتحسين سمعتها، والتأثير على الرأي العام. وتتفق الآراء على أن تقديم صورة ايجابية عن الجامعة عبر وسائل الاتصال والأساليب الترويجية والدعائية أمر لا فائدة منه أو منفعة من غير وجود حقيقي لما يروج له ومن ثم فإن هناك أخلاقيات يجب الالتزام بها وعدم تناسيها في خضم العمل للترويج لصورة الجامعة تتعلق بالمعرفة بالمراسم والالتكيت كسلوك اجتماعي راق.

وفي خضم التطور الكبير والمتسارع الذي تشهده المؤسسات التعليمية وتنامي دورها في خدمة المجتمع على الأصعدة كافة، ولأهمية أقسام العلاقات العامة في الجامعات في تقديم صورة ذهنية ايجابية عن تقدم الجامعة وكادرها القيادي والتدريسي والإداري والفني، ونظراً للدور الفاعل الذي تقوم به في تقديم الجامعات للجمهور، فقد تنامت وظيفة العلاقات العامة وإدارات أقسام العلاقات العامة والإعلام؛ إذ استحدثت كافة الجامعات العراقية إدارات وأقسام وأجهزة يفترض أنها تقوم بهذه الوظيفة – وظيفة المراسم والالتكيت والبروتوكولات وفن التعامل مع كبار الشخصيات في ظل الإدارة العليا والتطور التنظيمي.

## المبحث الأول الإطار المنهجي

**أولاً: مشكلة البحث وأهميته:** تركز جميع البحوث على أهمية صياغة مشكلة البحث ويقوم الباحث بتشخيص المشكلة تشخيصاً دقيقاً، وتوضيح الأهمية التي تمثلها، بما في ذلك تحديد الآثار التي تنتج عن بقاء المشكلة دون حل<sup>(2)</sup>. وتعاني إدارة المكاتب العليا وأقسام العلاقات العامة والإعلام في الجامعات العراقية من سوء فهم لطبيعة دورها من حيث وظيفة العلاقات العامة والذي أدى إلى تهميشها وإفراغها من أهميتها ودورها الاستراتيجي في الجامعة، فأنحصرت في دائرة ضيقة من الأدوار الهامشية التي تتمثل في ترتيب وتنظيم وإدارة المكاتب العليا إدارياً وتنظيم وترتيب بعض المراسلات وبعض النشاطات الثانوية الأخرى. وتعاني صورة الجامعات في ذهنية الجمهور الخارجي من الصورة السلبية لقياداتها الجامعية وتدرسيها وكوادرها الإدارية والفنية بسبب عدم تنمية مهارات المشتغلين بالعلاقات العامة أو الإعلام أو الاتصال بالجمهور على فنون علم الاتكيت والبروتوكول (المراسم). ولهذا نجد أن هناك ضرورة علمية مهمة وتطبيقية لإجراء هذه الدراسة في محاولة لدعم وترسيخ وتنمية الوعي بأهمية معرفة القواعد والإجراءات العامة للبروتوكول وآداب السلوك الراقي في نفوس العاملين في أقسام العلاقات العامة في الجامعات العراقية في إطار التعرف على أهمية البروتوكول والاتكيت في عمل الممارسين لأنشطة العلاقات العامة سعياً لتحقيق صورة ذهنية إيجابية في ذهنية الجمهور الداخلي والخارجي للجامعات العراقية تنعكس بشكل إيجابي على سمعة الجامعة ومن ثم خدمة المجتمع.

**ثانياً: أهداف البحث:** يسعى هذا البحث إلى تحقيق مجموعة الأهداف الآتية:

1. تحديد أهمية المراسم والاتكيت في أقسام العلاقات العامة والإعلام في الجامعات العراقية للوقوف على أهم المعوقات والمشكلات التي تواجه العاملين في هذه الأقسام والتي تحول دون تقديم صورة ذهنية إيجابية عن القيادة الجامعية للجامعات العراقية وكادرها التدريسي والإداري والفني في الإجراءات البروتوكولية والآداب العامة والسلوك الاجتماعي الراقي التي تسهم في تقديم الصورة الإيجابية للجامعة على الصعيد المحلي والعربي والدولي.
2. تقييم مستوى فهم وأداء العاملين في أقسام العلاقات العامة للبروتوكول والاتكيت وأهميته في تقديم الصورة الذهنية الإيجابية عن تطور الجامعة وكادرها والعاملين فيها.

**ثالثاً: نوع البحث ومنهجه:** ينتمي هذا البحث إلى الدراسات الوصفية التي تعتمد على منهج المسح Survey Method بالتطبيق على عينة من العاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في الجامعات العراقية في جامعتي تكريت والجامعة العراقية، للتعرف على آرائهم بشأن أهمية البروتوكول والاتكيت في عمل موظفي أقسام وشعب العلاقات العامة والإعلام في الجامعتين المذكورتين، ورؤاهم لكيفية النهوض بمستوى أدائهم مستقبلاً.

**رابعاً: مجتمع البحث وعينته:** طبق هذا البحث على عينة ممثلة للمجتمع الأصلي من العاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في الجامعة العراقية وجامعة تكريت نظراً لكون مجتمع البحث كبير يتمثل في العاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في الجامعات العراقية. وقد تمكن الباحثان من اختيار عينة أقل حجماً، وذلك لزيادة درجة التجانس بين مفردات المجتمع في الخصائص أو السمات، وكفاية المعلومات التي يوفرها إطار العينة لاختيار المفردات وتلبية حاجة البحث<sup>(3)</sup>. وقد شمل الباحثان كافة العاملين في هذه الأقسام نظراً لمحدودية عددهم من ناحية، حيث يوجد (12) مبحوثاً في رئاسة جامعة تكريت و(40) مبحوثاً من العاملين في شعب العلاقات العامة والإعلام في الكليات التابعة للجامعة يقابلهم (25) مبحوثاً في رئاسة الجامعة العراقية و(23) مبحوثاً من العاملين في العلاقات العامة والإعلام في الكليات التابعة للجامعة ووجود فرصة جيدة لتعاونهم مع الباحثين، إضافة إلى الرغبة في الوصول إلى نتائج علمية يمكن التعامل معها إحصائياً، وبلغ إجمالي العينة (100) مفردة.

### خامساً: حدود البحث:

1. **الحدود المكانية:** اتخذ البحث من العاصمة بغداد ومحافظة صلاح الدين (تكريت) المركز مجالاً مكانياً، لأنهما تضمان جامعتي تكريت والعراقية بوصفهما مؤسستي تعليم عالٍ تؤديان دورهما العلمي والمجتمعي الاتصالي للنهوض بمستوى التعليم.
2. **الحدود الزمانية:** ويتحدد المجال الزمني للبحث بالمدة التي استغرقتها مدة توزيع وجمع الاستثمارات للمدة من 2016/4/1 ولغاية 2016/4/30 م .
3. **الحدود البشرية:** تتحدد الحدود البشرية للعاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والعراقية عينة البحث.

**سادساً: أداة جمع البيانات:** اعتمد الباحثان على الاستقصاء كونه (أسلوب جمع البيانات الذي يستهدف استثارة الأفراد بطريقة منهجية، ومقننة، لتقديم حقائق أو آراء، أو أفكار معينة، في إطار البيانات المرتبطة بموضوع البحث أو الدراسة وأهدافها، دون تدخل من الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين في هذه البيانات)<sup>(4)</sup>، وقد صمما صحيفة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات؛ إذ تم إعدادها لتترجم أهداف البحث إلى تساؤلات يتم الإجابة عنها من جانب أفراد العينة. وخضعت الصحيفة لتحكيم الخبراء<sup>(5)</sup> للتأكد من قدرتها على تحقيق أهداف الدراسة، كما خضعت الاستثمار للاختبار القبلي بالتطبيق على عينة من العاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعة تكريت والجامعة العراقية قبل أن تأخذ شكلها النهائي؛ إذ تم التأكد من سلامة الصياغة، واستقامة الفهم لكافة الأسئلة الواردة بها. وبلغت نسبة الثبات (0.83) بالاعتماد على معادلة بيرلسون<sup>(6)\*\*</sup>، وهي نسبة عالية تدل على ثبات القياس وصلاحيته.

### المبحث الثاني

#### مفهوم المراسم والالتكيت وأهميتها

#### أولاً: المراسم والالتكيت:

يجمع الباحثون في الالتكيت والبروتوكول أن قواعد السلوك والآداب قديمة قدم الإنسان، إذ أن المجتمعات البدائية احتاجتها في حياتها السلمية للتفاهم والتعاون وشد الروابط، وفي حياتها الحربية لفض النزاع وتجنب الاقتتال، فعلى الرغم من أن الحروب بين المجتمعات القديمة كانت من الأمور الطبيعية، فإنها كانت تحتاج إلى فترات هدنة أو التوقف عن القتال للمساومة وتبادل الأسرى والبحث في أسباب الخصومة، وممارسة ما يمكن أن بوصف بالدبلوماسية<sup>(7)</sup>. ومن هنا فإن القبائل في المجتمعات البدائية اهتمت بإقامة علاقات بينها وبين القبائل الأخرى من الحروب وان تقوم باتصالات ودية لإقامة الصلح، وكان شيوخ القبائل ورجال الدين يقومون في بادئ الأمر في دور الحكم بين القبائل، وكان رئيس القبيلة يتولى الإعلام بين أعضاء قبيلته ويدعو إلى الخروج للصيد والزواج والحروب وكافة المناسبات الاجتماعية المختلفة<sup>(8)</sup>.

كذلك يجمع الباحثون في مجال الالتكيت والبروتوكول أن قواعد البروتوكول وآداب الالتكيت هي من قواعد وفنون ومهارات عديدة لكي تساعد الإنسان في علاقاته اليومية وفي المناسبات والمواقف المختلفة على المستوى المحلي أو الدولي في التعامل مع الآخر وكيفية إتقان تلك المهارات الشخصية حتى يحوز على احترام وحب الآخرين وكيفية التصرف 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<sup>(9)</sup>، وفي مجال العمل الدبلوماسي والعلاقات الدولية اليوم، هناك أهمية كبيرة لقواعد البروتوكول والالتكيت انطلاقاً من كون البروتوكول هو الحدود التي يتحرك فيها الدبلوماسي طبقاً للقواعد الموضوعية والمتعارف عليها في معاملته الرسمية، والالتكيت هو آداب السلوك في كل ما يصدر عن الدبلوماسي من تصرف مع الغير<sup>(10)</sup>.

ولاشك أن قواعد السلوك والآداب العامة الراقية تظهر وتتطور مع وجود حضارة ومدنية واستقرار، ولما كانت الأرض التي عاش فيها العرب قد شهدت أقدم الحضارات في التاريخ، ولاسيما في العراق ومصر والشام واليمن<sup>(11)</sup>، فإنه من المتوقع أن تشهد مظاهر من العمل الدبلوماسي والمراسم لمعالجة مقتضيات حياتها السياسية والتجارية والاجتماعية، بل بات من الثابت إن هذه الحضارات، ولا سيما حضارات وادي الرافدين شهدت مظاهر من الفكر السياسي الذي أثر في الفكر الإغريقي الذي شاء بعض المختصين أن يرقى به إلى مستوى المعجزة التي تحجب كل فكر سابق عليه، بل أثر في مجمل الفكر السياسي في العالم<sup>(12)</sup>. من هنا فإن فن المعاملة يستمد عناصره من آداب وتراث الشعوب، وتمتد جذوره إلى تقاليد وقيم أصيلة وعميقة في كيان المجتمعات المختلفة يرجع أفضلها إلى أصول دينية، وتسير في مجملها على خط موازي لمكارم الأخلاق وحמיד الصفات، وتهدف كلها إلى تقوية العلاقات العامة، وسيادة المودة والانسجام بين الناس<sup>(13)</sup>، وعلى الرغم أن كلمة الاتكيت كلمة غربية وتعني آداب التعايش مع المجتمع إلا أن بعض الباحثين يرى أنها منتج إسلامي أخذه عنا الغرب وطوره بأساليب حديثة، بما يتوافق وعادات مجتمعاتهم<sup>(14)</sup>.

ولبيان أهمية الأعراف والتقاليد وقواعد السلوك الاجتماعي نجد أن رئيس القبيلة قبل ظهور الإسلام كان زعيمها وقائدها بالمعنى المتداول في الأدب السياسي اليوم<sup>(15)</sup>، ولم يكن حاكمها، إذ كانت سلطته مقيدة بالتزامات وأعباء تشكل المقومات التي توهمه لرئاستها. ويستمد هذا الالتزام قوته وتأثيره من رعاية تقاليد القبيلة وقيمها. وهذه السمات تجعل واجباته تتركز في القيادة والتوجيه الحربي للغارات في الغزوات، والفصل في النزاعات والخصومات والخلافات بين أفراد القبيلة على وفق العرف السائد، حفاظاً على السلم وعلاقات الود في محيطه، بتطبيق شروط الصلح وأساليب التفاهم الدبلوماسي<sup>(16)</sup>.

وفي العصر الحديث أخذت قواعد البروتوكول والاتكيت طابع البساطة وعدم التكلف والتقدير المطلق بأنماطها السابقة مع ثبات قواعدها الأساسية التي تهدف إلى الارتقاء بمستوى التعامل الدبلوماسي والاجتماعي كما أن هذه القواعد لم تعد حكراً على الدبلوماسيين إنما امتدت إلى الأشخاص العاديين. وإذا كان البروتوكول يخص مستوى معين من المجتمع؛ فإن الاتكيت ميزة كل إنسان على الأرض؛ ففي الاتكيت اللياقة والتهديب تتطور أو تتبدل أو يجري تجاوزها جزئياً؛ في حين أن قواعد البروتوكول حازمة لا يُمكن تجاوزها، فقواعد البروتوكول ذات طبيعة قانونية تلتزم بها جميع الدول فنجد أن الدبلوماسيين وممثلي الدول ملزمون بمراعاة واحترام قواعد البروتوكول؛ وكذلك الاتكيت<sup>(17)</sup>.

والرسم في اللغة الأثر، أي ما بقي ببناء من اثر ما، وترسم الشيء، تأمله ويقال ترسم المكان، بمعنى تفرسه لتحديد موضع فيه، ورسمت له كذا فارتسمه إذا امتلته، ورسم على كذا وكذا أي كتب<sup>(18)</sup>، وفي الاصطلاح، يعني الرسم والرسم، مجموعة الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقة التي تسود المعاملات الدولية وتقوم تنفيذاً للقواعد الدولية والعامة وبناءً على العرف الدولي<sup>(19)</sup>. وهو يعني البروتوكول باليونانية: الصفحة الأولى المصوقة من سجل، وبالمجاز يعني السجل نفسه، وبالتعميم ما يحتويه السجل وفي القرون الوسطى كانوا يعرفون مبادئ المهمة على النحو الآتي: بروتوكول كاتب العدل، البروتوكول الدولي. أما الأستاذ ليتتر Littre (1801-1881) فيعرف البروتوكول بأنه كتاب صيغ يدل على طرق الكتابة لمختلف الأشخاص حسب أنواعهم. والبروتوكول بهذا المعنى هو مجموعة القواعد التي يجب إتباعها في العلاقات المتبادلة شخصية أو كتابية، من قبل الأشخاص الذين يحتلون في المجتمع مركزاً مرموقاً بفعل انتمائهم منذ الولادة - كالمملوك وأسرهم - أو مراكزهم. وهو أيضاً مجموعة القواعد التي تسيّر علاقات الدول وممثليها<sup>(20)</sup>. وقد تحدث بعض الباحثين عن معاني (الرسم) وما يقابله لدى الأمم الأخرى؛ إذ وصف الباحث ميخائيل عواد، في مقدمته على تحقيق كتاب، رسوم دار الخلافة، أن كلمة الرسم في اللغة تعني القاعدة أو الدستور أو الطريقة أو القانون<sup>(21)</sup>.

مع تقدم الزمن وتعدد وتطور المجتمعات بدأ معنى (الرسم) يخوض في ترتيبات المراسم واستقبال الضيوف والإشراف على إقامتهم وهي من المهمات التي تسند إلى العلاقات العامة. وهذا يتطلب استكمال المعلومات عن شخصيات الزوار وبرامج الزيارة ومواعيد السفر وتوفير وسائل النقل وإعداد النشرات التعريفية لتقديم المعلومات الكافية للزائر. وهذا يتطلب التنسيق مع الجهات ذات العلاقة وبخاصة مع الضيوف الرسميين ومراعاة البروتوكول

وفق الأعراف الدبلوماسية. ولهذا فان موضوع العلاقات العامة يحظى باهتمام الإدارات الحكومية؛ إذ تسعى إلى تطوير هذا المرفق والارتقاء بأداء العاملين فيها لتحقيق الأهداف والغايات التي تسعى لها هذه الإدارات في المدى القريب والبعيد<sup>(22)</sup>. وفي هذا المعنى يمكننا القول أن إدارات العلاقات العامة في الجامعات ليست لجعل الجامعة تبدو في صور مخالفة لصورتها الحقيقية وإنما هي الجهود المستمرة من جانب الإدارة لكسب ثقة الجمهور، عن طريق الأعمال التي تحظى باحترامه. وينظر بعض الباحثين إلى العلاقات على أنها: (فن معاملة الناس، والفوز بثقتهم، ومحبتهم وتأييدهم، ومعنى العلاقات العامة ببساطة هو: كسب رضا الناس بحسن المعاملة الصادرة عن صدق وإيمان بقيمة الإنسان في المجتمع)<sup>(23)</sup>. وهذا يتطابق مع تعريف معهد العلاقات العامة الدولي للعلاقات العامة؛ إذ يعرفها بأنها: (الجهود المدروس والمخطط الهادف إلى إنشاء وتدعيم حسن النية والتفاهم المتبادل بين مؤسسة وزبائنها)<sup>(24)</sup>، ولذا تعني المراسم بأنها: مجموعة من الإجراءات والتنظيمات والأساليب وقواعد الأسبقية والأنظمة والأعراف والتقاليد الواجب مراعاتها والتقيد بها في العلاقات الدولية والدبلوماسية وفي المناسبات الرسمية المحلية كالاستقبالات والاجتماعات والمؤتمرات والزيارات والمآدب الرسمية. والمراسم هي مظهر من مظاهر السلطة شكلاً وموضوعاً، وهي إن دلت على شيء إنما تدل على الخلق السليم والدقة والبساطة. تعتمد المراسم في نهجها لتحقيق ذلك على عدم إغفال أية قاعدة من قواعدها أو عرف من أعرافها الدولية.

وأشار بعض الباحثين إلى أن كلمة الرسم والمراسم تستعمل للدلالة على معان ثلاث<sup>(25)</sup>:

- الأول: مجموع العادات المتبعة في مقابلة الناس ومعاملتهم وطريقة تصرفهم في الحياة .
- الثاني: مجموعة الآداب والسلوك المتبعة للاحتفاء بالعظمة في أمور السياسية في مقابلة ذوي السلطان .
- الثالث: ما يصدر من الخفاء من الأوامر المكتوبة في تعيين الأمراء والقضاء وغيرهم من عمال الدولة .

أما الاتكيت **Etiquette** فهو مصطلح أوروبي يقصد به الآداب العامة في التعامل والسلوك الاجتماعي ومرجعيتها هي الثقافة الإنسانية الشاملة ولما تختلف من بلد إلى بلد، وما سنستعرضه هنا هو الاتكيت الدولي أي المتعارف عليه في جميع أنحاء العالم. وتعني كلمة إتكيت بالعربية معاني كثيرة مثل: الذوق العام، أو الذوق الاجتماعي، أو آداب السلوك، أو اللياقة، أو فن التصرف في المواقف الحرجة. ويُعدُّ الاتكيت من السلوكيات الإنسانية التي يجب على المرء أن يضعها في اعتباره أينما ذهب وحيثما جلس أو تحدث مع جلسائه في موضوع من الموضوعات أصبح للإتكيت أسس وقواعد معروفة يعمل بها في المجتمعات المتحضرة<sup>(26)</sup>. ويعني البروتوكول في المصطلح الدارج، التقليد أو القاعدة، كما تعني كلمة (إتكيت) الذوق ومراعاة شعور الآخر. وقد نشأ المصطلح بشكل عام، في إطار عملية وضع قواعد السلوك الضروري عند المجتمعات المتحضرة، أو عند الطبقة الراقية في هذه المجتمعات. ثم تطور استخدام المصطلح ليشير إلى مجموعة القواعد، التي تضبط سلوك مجموعات من العاملين الذين يكون للمجاملة والذوق المتبادل دور مهم في عملهم. وهكذا ووفق هذا المعنى أصبحت قواعد البروتوكول مألوفة ومتطورة في العلاقات بين الملوك والرؤساء، وبين مبعوثيهم الدبلوماسيين والخاصين وفي المنظمات والمؤتمرات الدولية. وكلما اتسع نطاق المعاملات الدولية، أصبحت قواعد السلوك القائمة على المجاملة والذوق أكثر اتساعاً واستخداماً، مثل التحية البحرية، والتحية العسكرية للقوات المسلحة للدول المختلفة، ورموز تحية الموتى والقتلى، ثم الأعراف والمراسم والاتكيت في مجال الزيارات، والممارسات الدبلوماسية المختلفة. وخلال الرحلة الطويلة التي استغرقتها مصطلح البروتوكول والاتكيت عبر القرون، وعن طريق ممارسات الجماعات البشرية المختلفة، استقرت مجموعة من القواعد التي تنتقلها وتندارسها الأجيال. وقد بدأت مراعاة هذه القواعد من الأمور المستحبة، بوصفها مبادرات لمراعاة الآخر وإنكار الذات وكلها من أخلاق الفروسية في العصور الوسطى، ومن قواعد المدنية الحديثة في الحضارة الأوروبية. انتقلت مراعاة هذه القواعد إلى مرتبة الإلزام؛ إذ يترتب على إغفالها أحياناً أزمات حادة في علاقات الدول، وكثيراً ما أدى إغفالها إلى حروب حقيقية بين الدول الأوروبية، خلال القرن التاسع عشر. ولذلك بدأت مرحلة العناية المكثفة بها. وعلى الرغم من ذلك فهي ليست موقفة أو منشورة بشكل تفصيلي، كما تقل الكتابات فيها إلى حد الندرة، حتى إن

العارفين بها يقتصر وجودهم على مقار أعمالهم، بوصفها ممارسات يومية تحرص إدارات المراسم في الوزارات المعنية، كرئاسة الدولة ورئاسة الوزراء، وبشكل أخص وزارة الخارجية، على توارثها وتنقلها بل وطبع دليل موجز بأهمها<sup>(27)</sup>.

### ثانياً: المراسم والالتكيت في التراث العربي الإسلامي

يمكن ملاحظة التنظيم العالي الذي كانت عليه رسوم الدولة العربية الإسلامية من خلال تطوير نظام الحجابة المشابه لإدارة المراسم في الوقت الحاضر، إذ كانت مهمة الحجاب أشبه ما تكون بمهمة مسؤول المراسم الحالي ومهمته الرئيسية تنظيم مقابلات الخليفة وإبلاغه أخبار الرعية وعرض حاجات الناس عليه بحسب قواعد وأصول أهمها معرفة منزلة من يريد المقابلة ومركزه ونسبه، وتؤكد المصادر التاريخية أن الرسول الكريم محمد صلى الله عليه وآله وسلم وخلفائه الراشدين قد اتخذوا حجاباً لهم<sup>(28)</sup> غير أن مصادر فقهية تنفي ذلك<sup>(29)</sup>. واقتضى نظام الحجابة الذي ظهر في عهد الدولة الأموية، إتباع نظام الأسبقية Precedence؛ إذ لا بد من ترتيب الإذن بالدخول إلى مجلس الخليفة ومقابلته، وبالجلوس والحديث على وفق اعتبارات وتقاليد وقواعد معينة وفي أوقات محددة. وقد كان معاوية الخليفة الأموي الأول الذي أمر بإنشاء نظام الحجابة أن تكون هناك اعتبارات وتقاليد يتبعها الحجاب في تنظيم دخول الناس عليه لشئى الأغراض؛ إذ قال: (أئذنوا للناس على قدر منازلهم ولا يشغلني أحد عن رد السلام)<sup>(30)</sup>. من هنا فان توجيهات الخلفاء كانت الأساس في تكوّن قواعد الأسبقية وأصولها وتطورها.

ويمكن تلخيص الأسس التي تقوم عليها قواعد الأسبقية في الدولة الأموية والعباسية في التاريخ العربي الإسلامي، عن طريق ما يأتي<sup>(31)</sup>.

- 1- **القرباة:** أعطى الأمويون ثم العباسيون مكانة متقدمة لذوي قرباهم، فكان يؤذن لهم قبل غيرهم، ويتصدر ولي العهد المرتبة الأولى في الإذن، ثم يأتي بعد هؤلاء أبناء الدعوة عند العباسيين.
- 2- **النسب والشرف:** وإذ يكون القرشيون وبخاصة بنو هاشم، وهم خيار العرب من ذوي القربى للأمويين والعباسيين، فقد كان لمن لم يعاد السلطة منهم حظوة وأسبقية، وهؤلاء كانوا من خاصة الخاصة فكان الخليفة يأذن لهم فيحدثهم ويحدثونه، وللصحابة وأبنائهم في صدر الدولة الأموية أسبقية، ويراعى كذلك اتصال النسب بالرسول محمد صلى الله عليه وآله وسلم، إذ قدم على عبد الملك بن مروان كل من الحجاج ومحمد بن الحنفية، فأذن عبد الملك لمحمد بن الحنفية قبل الحجاج، ثم أذن بعد ذلك للحجاج. وكان مكان جلوس الأمراء ووجوه البيت الحاكم على يمين الخليفة.
- 3- **أصحاب الشأن** ووجوه القبائل العربية الكبيرة وكبار موظفي الخلافة، كالوزراء والكتاب ورؤساء الدواوين، وكان مكان جلوس هؤلاء على يسار الخليفة.
- 4- **كبار السن؛** إذ أن للسن أهمية في نظام الأسبقية مراعاة للتقاليد العربية الإسلامية، ولما يجده الخليفة في مجالستهم من متعة وأخبار طريفة وتجربة ورأي حصيف يحتاجه للمشورة.
- 5- **القضاة والفقهاء والشعراء** أسبقية لمكانتهم وتأثيرهم ومنزلتهم الاجتماعية.
- 6- **كانت هناك أسبقية مطلقة للمؤذن وطارق الليل لحاجته،** وصاحب البريد متى جاء، ومن يحمل معلومات لا تحتل التأخير.
- 7- **وفي حالة تساوي طالبي الإذن في الاعتبار المذكورة فيعطى الاعتبار الأول للنسب،** فإذا تساوا فيه فللسن، فإذا تساوا فيه فضل أهل الأدب والعلم فيهم.
- 8- **ثم يأتي بعد هؤلاء العامة من الناس؛** إذ يتقدم للخليفة الضعيف والأعرابي والصبي والمرأة، ومن لا أحد له وكل صاحب حاجة.
- 9- **كان للحاجب نوع من التقدير لمكانته،** جعل له امتيازاً في منح أسبقية لمعارفه بعلم الخليفة وموافقته.



وأدى توسع سلطات الخليفة في الدولة العباسية ومهامه إلى ازدياد أهمية الحجابة وواجباتها فصارت من الوظائف الأساسية الرفيعة وعظم قدر الحاجب وموظفيه والحرس التابعين له. وكان من أهم ما يلتزم به الحاجب من (رسوم) ألا يدخل (الحاجب) شخصاً على الخليفة إلا بعد أن يستأذنه في أمره، وان يختار الأوقات المناسبة وأن يميز بين خاصة الخليفة وعامته وان يراعى الاعتبارات السياسية وألا يتشدد الحاجب مع الناس فيضيع حق طالب الإذن، وألا يتساهل بالإذن فيضيع وقت الخليفة بإدخال من لا يحتاج الخليفة إلى لقائه<sup>(32)</sup>، وعليه أن يتقدم لإجلاس الناس بعد حصول الإذن على مراتبهم وبالتدرج<sup>(33)</sup> مع مراعاة إنزال الناس منازلهم (لكل مقام مقال).

وكان اختيار السفير في زمن الرسول الكريم محمد صلى الله عليه وسلم والخلفاء الراشدين يستند إلى صحة الأيمان والشجاعة والصبر والقدرة على الحوار. وكان الرسول الكريم يتوخى في السفير أن يكون وسيماً من قوله صلى الله عليه وسلم (إذا أبردتم إليّ بريداً فليكن حسن الوجه حسن الاسم)<sup>(34)</sup>. أما اختيار السفراء في زمن الدولة الأموية حتى عصر المماليك فقد كان من الفئات المقدمة علماً وفضلاً في المجتمع، وفي مقدمة هؤلاء يأتي القضاة والفقهاء والعلماء والرؤساء والوجهاء والأمراء ورؤساء المراسم والوزراء، وقد يتم الاختيار من الشعراء والأطباء والتجار، فالسفراء يختارون من بين أعظم رجال الدولة لأنهم رموز لمكانة دولتهم في المجتمع الدولي<sup>(35)</sup>. أما أسبقية السفراء الموفدين من دول إسلامية إلى الخليفة فلمه أسبقية تقوم على أساس (شأن) الخليفة أو السلطان الذي أوفدهم أي (مقامه)، ثم شأن السفير نفسه وما يتمتع به من صفات. وعلى وفق هذا فقد كان سفراء الخلفاء يتمتعون بأسبقية على من سواهم.

وقد كان السفراء في العصر العباسي يعدّون من رجال الدولة الكبار فكانوا لهذا يتخذون كالخلفاء والوزراء والقضاة زياً رسمياً للظهور بالمظهر اللائق وللتأثير فيمن يبعثون إليه بمهمة دبلوماسية، ويقع تأثير الأزياء في الجماهير في موضوع الاتصال بالجماهير بدون لغة، فيلبسون الملابس والعمامة السود ذلك أن اللون السائد في عهد الرسول الكريم محمد صلى الله عليه وآله وسلم؛ إذ كانت بردته كساء أسود. وكان اللون الأسود شعار العباسيين الرسمي، والزي الأسود من جملة الرسوم المرعية في الدبلوماسية العباسية<sup>(36)</sup>.

ولم تكن المراسلات والوثائق الرسمية زمن الدولة العربية الإسلامية بمعزل عن مجموعة القواعد والإجراءات التنظيمية والأساليب وتسلسل الأسبقية والأعراف والتقاليد الواجب مراعاتها (البروتوكول والالتكيت). فقد استعمل الرسول الكريم محمد صلى الله عليه وآله وسلم خاتم شخصي مكتوباً عليه عبارة (محمد رسول الله)، وقد استعمله من بعده الخلفاء الراشدون. ولكن أختام الخلفاء الأمويين والعباسيين جميعاً كانت مختلفة، إذ اتخذ كل خليفة خاتماً يحمل موعظة خاصة أو شعاراً خاصاً ينقش على خاتمه، فنقش خاتم معاوية كان (لا قوة إلا بالله)، أما نقش خاتم مروان فهو (الله تفتي ورجائي) وخاتم عبد الملك بن مروان (أمنت به مخلصاً)<sup>(37)</sup>. أما الخلفاء العباسيون فلم يختلفوا في هذا الجانب مع من سبقهم فقد اتخذ الخلفاء العباسيون كلهم خاتماً أو اثنين أو ثلاثة خواتم منقوشاً عليها مكان الفص مواعظ وشعارات، فالخليفة أبو العباس كان نقش خاتمه (الله ثقة عبد الله وبه يؤمن)، وكان خاتم المنصور يحمل نقش خاتم أبي العباس نفسه، ونقش خاتم المهدي كان (الله ثقة محمد وبه يؤمن)، ونقش خاتم هارون الرشيد (بأنه يتق هرون) ونقش الثاني (لا اله إلا الله) ونقش ثالث (كن من الله على حذر). وكان الحاجب عنصراً أساسياً في خط سير مراسلات الدولة بصفته واسطة الاتصال الأولى بين الخليفة الذي تصدر الرسالة باسمه، وكل من الكاتب (رئيس ديوان الرسائل) الذي ينشئ الرسالة، و(رئيس ديوان الخاتم) المسؤول عن توثيق الرسالة والاحتفاظ بنسخة منها بعد تغليف النسخة الأصلية وختم الغلاف. وكانت الرسالة تحمل ختم الخليفة في حين كانت مهمة رئيس ديوان الخاتم هي ختم طرف الرسالة وليس ختم الرسالة نفسها وكانت وظيفة ديوان الخاتم نسخ أوامر الخليفة ورسائله وإيداع نسخة منها في الديوان بعد أن تُحزم النسخة الأصلية بخيط وتُختم بالشمع وتُختم بختم صاحب الديوان<sup>(38)</sup>. ومعنى ذلك أن رئيس ديوان الخاتم لا يضع ختم الخليفة الخاص على نص الرسالة وإنما على غلافها فهذا ليس من مهام ديوان الخاتم فإلختم لإحكام سرية الرسالة والحفاظ على محتواها من إطلاع حاملها عليه أو احتمال تغييره.

ولا بد لنا في هذا المجال أن نذكر أن كثرة السفراء والرسائل من دول مختلفة اللغة وتوسع العلاقات الدبلوماسية وتعدد أغراضها ومهامها أوجبت الاعتماد على الترجمة، وقد بدأ نشاط الترجمة في الدولة العربية الإسلامية منذ تعريب الدواوين في عهد الخلفاء الراشدين. وقد تطور الاعتماد على الترجمة في أخريات العصر العباسي، حتى

كان هناك ترجمة مختصون بالعمل الدبلوماسي، إذ فرغوا للعمل في أيام الأيوبيين والمماليك في ديوان السلطان في التشریفات (المراسم)، وكان بعضهم يحسن عدة لغات. ولضمان دقة الترجمة كان يتعاون على مهمة الترجمة للسفير الوافد مترجمان، يترجم أحدهما كلام السفير، ويقف الثاني أميناً عليه، وكان يشترط فيهما أن يكونا مسلمين<sup>(39)</sup>.

وتشير المصادر إلى أن هناك خصائص أسلوبية للرسائل الدبلوماسية زمن الدولة العربية الإسلامية يمكن إيجازها فيما يأتي<sup>(40)</sup>.

1- كانت الرسائل النبوية ورسائل الخلفاء الراشدين وخلفاء الدولة الأموية وصدر الدولة العباسية تميل إلى الإيجاز والوضوح والبساطة في التعبير مع توافر بلاغة التعبير وجماله والدخول إلى الغرض الأساسي من الرسالة أو موضوعها من غير تمهيد، لذا كانت أفكارها مفهومة ومعروضة بشكل دقيق.

2- كان الخلفاء حتى عهد عبد الملك وهم فصحاء بلغاء يملون على الكتابة رسائلهم، فتظهر إمكاناتهم البلاغية واضحة فيها. وبمرور الزمن اختفت ظاهرة الإملاء على كتاب الديوان فتمتعوا بالاستقلالية.

3- في العصر العباسي الثاني أخذ الكتاب يكثر من الاستشهاد بآيات القرآن الكريم فقد تفتح الرسالة بما يناسب موضوعها من الآيات، وقد تأتي الآيات في المتن، وقد تُختتم الرسالة بآية أحياناً. وقد يتخلل الرسالة شيء من الشعر مما يناسب السياق. وكان ذلك على قلة مع ضرورة أن يكون من شعر كاتب الرسالة نفسه؛ إذ كان مما يعاب ويستهجى أن يستشهد بشعر محفوظ للشعراء الآخرين<sup>(41)</sup>.

4- نتيجة تنافس الكتاب لإظهار براعتهم في الإنشاء، أخذت تتحسر قليلاً صفة الإيجاز في الرسائل، إذ مال العديد منهم إلى نوع من التعقيد والإطناب، ويمكن أن يلمس ذلك في رسائل العديد من الكتاب المعروفين في العصر العباسي الثاني.

5- كانت الرسالة تختم بما له علاقة بمضمونها، فإذا ما تعلق مضمونها بحدث مستقبلي أو توقع ختمت بعبارة (إن شاء الله). وقد تُختم الرسالة بالحمدلة والحسبلة<sup>(42)</sup>.

تشير المعلومات التاريخية أن العباسيين قد ابتنوا حواضر عدة خلال هذا العصر متخذين منها مراكز لحكمهم في حقبات تاريخية متباينة، فبعد زوال الحكم الأموي وانتقال العاصمة من الشام إلى العراق، شرع الخلفاء العباسيون في اتخاذ عواصم جديدة، ابتداء بهاشمية الكوفة ثم هاشمية الأنبار في عهد أبي العباس<sup>(43)</sup>. وقد شعر الخليفة المنصور منذ مستهل عهده بضرورة البحث عن مكان ملائم لتشييد عاصمة تتجلى فيها عظمة الدولة العباسية فاختر مدينة بغداد وكان موفقاً في اختيار موقعها من نواح عدة، طبيعية وتجارية، وسياسية وعسكرية<sup>(44)</sup>. وسرعان ما ازداد العمران حولها وشيدت القصور الجميلة، ثم امتد البناء إلى الجانب الشرقي؛ إذ كان يعسكر المهدي ابن المنصور وولي عهده وفي سنة 155 هـ أمر المنصور بإنشاء مدينة الرافقة. وكان بناؤها على هيئة بناء مدينة السلام. ويبدو أن الرشيد أولى هذه المدينة عناية خاصة؛ إذ أشار اليعقوبي إلى أن الرشيد أقام بالرافقة حتى بناها وكان مقامه بها سنة 186 هـ، وربما قصد اليعقوبي بذلك ما أضافه الرشيد من بناء جديد فيها، لأن قصر السلام كان من أبنية الرشيد هناك. وفي سنة 221 هـ انشأ المعتصم مدينة سامراء وقد أكمل المتوكل ما بدأه المعتصم، ثم ختم المتوكل عمران هذا العصر، باتخاذ نموذجاً جديداً في البناء وهو ما يعرف بالحيري والكمين، ويروى أن هذا البناء كان على طراز ما بناه ملوك الحيرة، وذلك بترتيب القصور على هيئة الحرب، ففي الرواق مجلس الملك وهو الصدر والكمين ميمنة وميسرة، وقد اشتملا على سكن خاصة الخليفة وخزائنه<sup>(45)</sup>.

### المبحث الثالث الجانب الميداني

#### أهمية المراسم والالتكيت لأقسام العلاقات العامة في الجامعات العراقية

تم تصميم استمارة الاستبانة وتوزيعها على عينة من المبحوثين بعد عرضها على لجنة من المحكمين لاختبار مدى صلاحيتها وموائمتها لتحقيق أهداف البحث. وقد شملت الاستمارة عينة من العاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام وشعبها في جامعة تكريت والجامعة العراقية تكونت من (100) مفردة وبواقع (52) مبحوثاً في جامعة تكريت و(48) مبحوثاً في الجامعة العراقية من العاملين في تلك الأقسام ووحداتها. وقد أجرى الباحثان اختباراً قبلياً لاستمارات الدراسة على عشر عينات قوامها 10% من حجم العينة يماثلون إلى حد كبير مفردات العينة الأصلية التي ستجرى عليها الدراسة الميدانية للتعرف على مدى وضوح الأسئلة بصفة عامة وقياسها للشيء المطلوب قياسه، والتعرف على الأسئلة التي قد تسبب حرجاً للمبحوث أو يحاول عدم الإجابة عليها لإعادة صياغتها بطريقة أخرى تبعد هذا الحرج عن المبحوثين.

وتعد مقاييس الصدق والثبات من أهم المقاييس التي حرص الباحثان على مراعاتها عند القيام بالبحث ضماناً لعامل الموضوعية حتى يمكن التحكم في الجوانب الذاتية. ويقصد بالصدق أو الصحة صلاحية الأسلوب أو الأداة لقياس ما هو مراد قياسه، أو بمعنى آخر صلاحية أداة البحث في تحقيق أهداف الدراسة، وبالتالي ارتفاع مستوى الثقة فيما توصل إليه الباحثان من نتائج بحيث يمكن الانتقال منها إلى التعميم. أما اختبار الثبات فهو إمكانية تكرار تطبيق الاستمارة والحصول على نتائج ثابتة كل مرة. والثبات بأبسط معانيه هو المأمونية Reliability أو (مدى الاعتماد على) وهو القدرة على التكرار أو الإعادة مع تحقيق نتائج متنسقة، ولا توجد صعوبة كبيرة في تحقيق الثبات فهو يعني أن الباحثان يحصلان عند القياس على النتائج نفسها إذا استخدمتا ذات الأساليب على المادة المبحوثة<sup>(46)</sup>. وقد كانت نتائج الدراسة الميدانية في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والجامعة العراقية كما يأتي:

#### 1. النوع الاجتماعي:

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن الخصائص الشخصية لعينة البحث المكونة من (100) شخصاً من العاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والجامعة العراقية أن الأغلبية كانت من الذكور حيث كان عددهم (80) بنسبة مئوية بلغت (80%) قياساً إلى عدد الإناث اللواتي كان عددهن (20) بنسبة مئوية بلغت (20%) . وهذا يعني عدم تكافؤ الفرص لكلا الجنسين، وكما مبين في الجدول رقم(1).

جدول ( 1 ) يبين توزيع المبحوثين من العاملين في أقسام العلاقات العامة في جامعتي تكريت والجامعة العراقية حسب النوع الاجتماعي

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
80 %	80	ذكور
20 %	20	إناث
100 %	100	المجموع

2. العمر: أما على صعيد الفئات العمرية فقد توزعت أعمار المبحوثين على ثلاث فئات وجاءت في المرتبة الأولى الفئة العمرية اقل من 30 سنة بواقع (46) شخصاً وبنسبة مئوية بلغت 46 % من إجمالي العينة . وفي المرتبة الثانية جاءت الفئة العمرية من 30 - 39 سنة بواقع (36) شخصاً وبنسبة مئوية بلغت 36% . وفي المرتبة الثالثة جاءت الفئة العمرية 40 سنة فأكثر وبواقع (18) شخصاً وبنسبة مئوية بلغت 18% . وهذا يدل على ان الفئات

التي تعمل في أقسام العلاقات العامة في جامعتي تكريت والجامعة العراقية معظمهم من الفئات الشابة وبذلك فإن قدرتهم على العطاء تكون كبيرة ، وكما هو مبين في الجدول رقم(2).

### جدول(2)

يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الفئات العمرية للعاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والجامعة العراقية

النسبة المئوية	التكرار	الفئات العمرية للمبحوثين
46 %	46	أقل من 30 سنة
36 %	36	من 30 - 39 سنة
18 %	18	40 سنة فأكثر
100 %	100	المجموع

### 3. المؤهل العلمي:

أما بالنسبة للمؤهل العلمي للعاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والجامعة العراقية فقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية وجود (62) من العاملين من حملة شهادة البكالوريوس يمثلون نسبة 62% من إجمالي عدد العاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والجامعة العراقية، والى (34) منهم يحملون شهادة إعدادية يمثلون نسبة 34% ، أما الأقلية منهم فهم يحملون شهادتي الماجستير والدكتوراه بنسبة 2% من مجموع العاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والجامعة العراقية. ويمكننا الاستنتاج من هذه المعلومات أن المؤهل العلمي للعاملين متواضع ولا تعتمد أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والجامعة العراقية كأساس في اختيارها للكادر الوظيفي، وكما مبين في الجدول رقم(3).

### جدول (3)

يوضح توزيع المبحوثين من العاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والجامعة العراقية حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
34 %	34	شهادة الإعدادية
62 %	62	شهادة البكالوريوس
2 %	2	شهادة الماجستير
2 %	2	شهادة الدكتوراه
100 %	100	المجموع

### 4. عدد سنوات الخبرة

وفيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة الوظيفية للعاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والجامعة العراقية فقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية وجود (67) من العاملين من الذين نقل خبرتهم على خمس سنوات وبنسبة مئوية بلغت 67% . فيما كانت سنوات الخبرة للمرتبة الثانية من العاملين ما بين 5 إلى 9 سنوات إذ بلغ عددهم (15) وبنسبة مئوية بلغت 15% . وفي المرتبة الثالثة جاءت فئة سنوات الخبرة الوظيفية من 10 سنوات

فأكثر إذ بلغ عددهم (18) شخصاً وبنسبة مئوية بلغت 18% . وتدل هذه النسب على تواضع خبرات العاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والجامعة العراقية، وان اغلب الموظفين هم من حديثي التعيين . وهذا يعني إن معظم أنشطة العلاقات العامة في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والجامعة العراقية تمارس بشكل عفوي وارتجالي لا تبنى على أسس علمية رصينة وكما مبين في الجدول رقم(4).

#### جدول (4)

يبين توزيع المبحوثين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والجامعة العراقية حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	سنوات العمل في مجال العلاقات العامة
67%	67	أقل من خمس سنوات
15%	15	5 - 9 سنوات
18%	18	10 سنوات فأكثر
100%	100	المجموع

#### 5. أهمية معرفة العاملين في شعب وأقسام العلاقات بالجامعة بالمراسم والالتكيت

كان الهدف من أهمية معرفة العاملين في شعب وأقسام العلاقات العامة بجامعة تكريت والجامعة العراقية في إجابات العينة هو لمعرفة آداب المصافحة والتحية والتقديم والحديث في المقابلات إذ حصل على نسبة موافقة 56% ونسبة 17% من الموافقة بشدة في حين أجاب 5% فقط بأنهم لا يوافقون على أهمية معرفة العاملين بالمراسم والالتكيت ونسبة 1% من الذين لا يوافقون بشدة على أهمية معرفة العاملين بالمراسم والالتكيت. ويمكن ملاحظة ذلك من خلال الجدول رقم(5).

#### جدول رقم (5)

يوضح درجة موافقة العاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والجامعة العراقية بأهمية معرفتهم بالمراسم والالتكيت

المجموع	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	أهمية معرفة العاملين في شعب وأقسام العلاقات بالجامعة بالمراسم والالتكيت
100	1	5	21	56	17	لمعرفة آداب المصافحة والتحية والتقديم والحديث في المقابلات الرسمية
100%	1%	5%	21%	56%	17%	

#### 6. مهارات التعامل مع كبار الشخصيات:

يشير الجدول رقم (6) إلى أن أهمية معرفة مهارات التعامل مع كبار الشخصيات لعينة الدراسة تمثل مصدراً مهماً في التعرف على فن مرافقة ومحادثة الضيوف بما نسبته أكثر من ثلثي العينة؛ إذ كانت إجاباتهم أوافق وأوافق بشدة بما مجموعه 72% فالذين أجابوا موافق بلغت نسبتهم 45% والذين أجابوا موافق بشدة كانت نسبتهم 17%، في حين أن العنصر المحايد في العينة مثل ما نسبته 17% من مجموع العينة تقريباً، وكانت إجابات لا أوافق ولا أوافق بشدة قليلة جداً. وكما يوضحه الجدول رقم(6).

جدول (6)

يوضح درجة موافقة العاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والجامعة العراقية بأهمية معرفتهم بمهارات التعامل مع كبار الشخصيات

المجموع	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	مهارات التعامل مع كبار الشخصيات
100	3	8	17	45	27	للتعرف على فن مرافقة ومحادثة الضيوف
% 100	% 3	% 8	% 17	% 45	% 27	

7. أهمية تطبيق وممارسة العاملين في أقسام العلاقات بالجامعة للمراسم والالتكيت

أجاب أغلب أفراد العينة أن أهمية تطبيق وممارسة العاملين في أقسام العلاقات العامة في جامعتي تكريت والجامعة العراقية تقيد في التعبير عن الكرم والاحترام والمجاملة للطرف الآخر كانت تصل إلى أكثر من ثلثي العينة حيث إن الذين أجابوا بـ أوافق وأوافق بشدة كانت 48% و 21% على التوالي وهو ما مجموعه 69%، في حين شكل الذين كانت آراؤهم محايدة نسبة تصل إلى 5/1 العينة تقريباً، وكان من أبدى بـ لا أوافق ولا أوافق بشدة بنسبة 10%، وكما موضح في الجدول رقم(7).

جدول (7)

يوضح درجة موافقة العاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والجامعة العراقية بأهمية تطبيق وممارسة المراسم والالتكيت

المجموع	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	أهمية تطبيق وممارسة العاملين في أقسام العلاقات بالجامعة للمراسم والالتكيت
100	2	8	21	48	21	تطبيق المراسم والالتكيت يفيد في التعبير عن الاحترام والكرم والمجاملة للطرف الآخر
% 100	% 2	% 8	% 21	% 48	% 21	

8. أهمية تدريب العاملين في أقسام العلاقات العامة على المراسم والالتكيت

أجاب المبحوثين بشأن أهمية تدريب العاملين في أقسام العلاقات العامة في جامعتي تكريت والجامعة العراقية يساعد على رفع كفاءة الأداء في مجال عمل أقسام العلاقات العامة في الجامعة إذ أجاب 45% من أفراد العينة بالموافقة بينما أجاب 26% بـ (أوافق بشدة) كانت تصل إلى أكثر من ثلثي العينة حيث إن الذين أجابوا بـ أوافق وأوافق بشدة كانت 45% و 26% على التوالي وهو ما مجموعه 71%، في حين شكل الذين كانت آراؤهم محايدة نسبة 21% من إجمالي العينة، وكان من أبدى بـ لا أوافق ولا أوافق بشدة 12%. أنظر جدول رقم(8).

جدول رقم (8)

يوضح درجة موافقة العاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والجامعة العراقية بأهمية تدريبهم على ممارسة المراسم والالتكيت

المجموع	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	أهمية تدريب العاملين في أقسام العلاقات العامة على المراسم والالتكيت
100	3	9	17	45	26	يساعد التدريب على المراسم والالتكيت على رفع كفاءة الأداء في مجال عمل أقسام العلاقات العامة في الجامعة
% 100	% 3	% 9	% 17	% 45	% 26	

## 9. المراسم والالتكيت مهمة في أقسام العلاقات العامة لكونها ضرورية في بعض الأنشطة العلمية

أوضحت نتائج الدراسة الميدانية ان أهمية معرفة العاملين في أقسام العلاقات العامة في جامعتي تكريت والجامعة العراقية للمراسم والالتكيت ضرورية في عملهم أثناء ممارستهم لبعض الأنشطة العلمية كعقد المؤتمرات والندوات والاجتماعات العلمية، إذ أجاب 44% من أفراد العينة بالموافقة و13% منهم بالموافقة بشدة . أما المحابدون من أفراد العينة فكانت نسبتهم 28% من إجمالي عدد أفراد العينة، في حين أن أفراد العينة التي أجابت لا أوافق ولا أوافق بشدة كانت نسبتها 12% و 3% على التوالي . أنظر جدول رقم(9).

### جدول (9)

يوضح درجة موافقة العاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والجامعة العراقية بأهمية تدريبهم على ممارسة المراسم والالتكيت

المجموع	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	المراسم والالتكيت مهمة في أقسام العلاقات العامة لكونها ضرورية في بعض الأنشطة العلمية
100	3	12	28	44	13	المؤتمرات، الندوات، الاجتماعات
% 100	% 3	% 12	% 28	% 44	% 13	

## 10. المراسم والالتكيت يفيد القيادات الجامعية في تحقيق العديد من أهدافها

تبين النتائج أن الفائدة التي تقدمها معرفة المراسم والالتكيت للقيادات الجامعية في تحقيق العديد من أهدافها ومن أهمها التعرف على المجاملة وفنونها باعتبارها دستور الالتكيت والبروتوكول الاجتماعي ولدورها الفاعل في بناء صورة ذهنية إيجابية عن الجامعة . إذ أجاب 46% من أفراد العينة بالموافقة و39% منهم بالموافقة بشدة في حين كان بعض أفراد العينة محايداً بنسبة 13% وهناك نسبة قليلة جداً منهم مثلت 2% لا يوافقون على ذلك. أنظر جدول رقم(10).

### جدول (10)

يوضح درجة موافقة العاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام بفائدة المراسم والالتكيت للقيادات الجامعية في تحقيق العديد من أهدافها

المجموع	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	المراسم والالتكيت يفيد القيادات الجامعية في تحقيق العديد من أهدافها مثل
100	—	2	13	46	39	التعرف على المجاملة وفنونها باعتبارها دستور الالتكيت والبروتوكول الاجتماعي ودورها الفاعل في بناء صورة ايجابية للجامعة
% 100	—	% 2	% 13	% 46	% 39	

### خاتمة واستنتاجات

توصل الباحثان في نهاية هذا البحث إلى الاستنتاجات الآتية:

1. أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن اغلب العاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والجامعة العراقية من الذكور وبنسبة 80% وهذا يعني عدم تكافؤ الفرص لكلا الجنسين .
2. أوضحت نتائج البحث إن معظم الفئات العمرية التي تعمل في أقسام العلاقات العامة في جامعتي تكريت والجامعة العراقية هم من الشباب وبذلك فإن قدرتهم على العطاء تكون كبيرة .
3. أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن المؤهل العلمي للعاملين متواضع ولا تعتمد أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والجامعة العراقية كأساس في اختيارها للكادر الوظيفي .
4. بينت نتائج الدراسة الميدانية تواضع خبرات العاملين في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والجامعة العراقية، إذ أن أغلب الموظفين هم من حديثي التعيين . وهذا يعني إن معظم أنشطة العلاقات العامة في أقسام العلاقات العامة والإعلام في جامعتي تكريت والجامعة العراقية تمارس بشكل عفوي وارتجالي لا تبنى على أسس علمية رصينة .
5. جاءت إجابات المبحوثين حول أهمية المراسم والالتكيت لأقسام العلاقات العامة والإعلام في الجامعات العراقية هي لمعرفة آداب المصافحة والتحية والتقديم والحديث في المقابلات الرسمية .
6. أكدت نتائج البحث على أهمية معرفة مهارات التعامل مع كبار الشخصيات لعينة الدراسة لكونها تمثل مصدراً مهماً في التعرف على فن مرافقة ومحادثة الضيوف .
7. بينت نتائج الدراسة الميدانية أهمية تطبيق وممارسة العاملين في أقسام العلاقات العامة في جامعتي تكريت والجامعة العراقية للمراسم والالتكيت لأنها تفيد في التعبير عن الكرم والاحترام والمجاملة للطرف الآخر .
8. أوضحت نتائج البحث أهمية تدريب العاملين في أقسام العلاقات العامة في جامعتي تكريت والجامعة العراقية لان التدريب يساعد على رفع كفاءة الأداء في مجال عمل أقسام العلاقات العامة في الجامعة .
9. أهمية معرفة العاملين في أقسام العلاقات العامة في جامعتي تكريت والجامعة العراقية للمراسم والالتكيت ضرورية في عملهم أثناء ممارستهم لبعض الأنشطة العلمية كعقد المؤتمرات والندوات والاجتماعات العلمية .
10. أظهرت نتائج الدراسة الميدانية الفائدة التي تقدمها معرفة المراسم والالتكيت للقيادات الجامعية في تحقيق العديد من أهدافها ومن أهمها التعرف على المجاملة وفنونها باعتبارها ودستور الالتكيت والبروتوكول الاجتماعي ودورها الفاعل في بناء صورة ذهنية إيجابية عن الجامعة .

### هوامش ومصادر البحث

- (1) سعد سلمان المشهداني : آداب وقواعد السلوك الاجتماعي في التراث العربي الإسلامي ، بحث منشور في مجلة آداب الفراهيدي العدد (2) لسنة 2010 ، ص 648 .
- (2) عبدالرشيد بن عبدالعزيزحافظ : أساسيات البحث العلمي، جدة ، مركز النشر العلمي - جامعة الملك عبدالعزيز، 2012 ، ص13 .
- (3) محمد عبد الحميد: البحث العلمي في تكنولوجيا التعليم، ط3، القاهرة، عالم الكتب، 2013، ص278 - 279 .
- (4) محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط5، القاهرة، عالم الكتب، 2015، ص517 .
- (5) عرضت الاستمارة على لجنة خبراء ومتخصصين من السادة الذوات، وهم كلٌ من:
  1. أ.د علي جبار الشمري: جامعة بغداد، كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة.
  2. أ.م.د سحر خليفة سالم، الجامعة العراقية، كلية الإعلام، قسم الصحافة
  3. أ.م.د منعم خميس مخلف، جامعة بغداد، علوم سياسية
- (6) (\*\*)) معادلة بيرلسون:  $R = \text{مح} \cdot \text{ح} \cdot \text{س} \times \text{ح} \cdot \text{ص}$   
جذر مح ح س × مح ح ص 2 ص 2.



- (7) فاضل زكي محمد : الدبلوماسية في النظرية والتطبيق ، ط 3 ، بغداد ، مطابع الجمهورية ، 1968 ، ص 13
- (8) محمد جواد زين الدين المشهداني: عمان، دار أمجد للنشر والتوزيع، 2017، ص45.
- (9) محمد عبد الغني حسن هلال : المرجع في إدارة البروتوكول وفنون الاتكيت والمراسم ، القاهرة ، مركز تطوير الأداء والتنمية للنشر والتوزيع ، 2012 ، ص23.
- (10) احمد حلمي إبراهيم: الدبلوماسية - البروتوكول، الاتكيت، المجاملة ، القاهرة ، عالم الكتب ، 1986 ، ص6
- (11) صالح أحمد العلي : محاضرات في تاريخ العرب ، الموصل ، مؤسسة دار الكتب للطباعة والنشر ، 1989 ، ص9.
- (12) عبد الرضا الطعان: الفكر السياسي في العراق القديم، بغداد دار الرشيد، 1981، ص683- 684 .
- (13) جمال الكاشف: الاتكيت وفن التعامل مع الناس، القاهرة، مكتبة ابن سينا، 2000، ص8 .
- (14) صبحي سليمان: الأصل في الاتكيت أدب إسلامي رفيع، القاهرة، دار الفاروق للاستثمارات الثقافية، 2007، ص9 .
- (15) حسن إبراهيم حسن : تاريخ الإسلام السياسي والديني ، القاهرة ، دار النهضة المصرية ، 1959 ، ص 53
- (16) عز الدين فودة: ما الدبلوماسية؟، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للتأليف والترجمة، 1971، ص34 .
- (17) صبحي سليمان : فن الاتكيت والمراسم والبروتوكول ، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2015 ، ص60 .
- (18) أبو نصر إسماعيل بن حماد الجوهري: الصحاح - تاج اللغة وصحاح العربية، ج 5، تحقيق احمد عبد الغفور عطار، القاهرة، دار الكتاب العربي، 1956، ص1932-1933.
- (19) فاضل البدراني: فن الاتكيت في بناء العلاقات الاجتماعية والدبلوماسية، الإمارات العربية المتحدة والجمهورية اللبنانية، دار الكتاب الجامعي، 2014، ص47 .
- (20) سعد سلمان المشهداني: الاتكيت والبروتوكول في المناسبات الرسمية، ط2، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2013، ص23 - 24 .
- (21) أبو الحسن هلال بن المحسن الصابي: رسوم دار الخلافة، تحقيق ميخائيل عواد، بغداد، 1964، مطبعة العاني، ص46-47.
- (22) عبد الرزاق محمد الدليمي: الهندسة البشرية والعلاقات العامة، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2011، ص290 - 291
- (23) إبراهيم إمام: فن العلاقات العامة والإعلام، ط3، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، 1968، ص9 .
- (24) كلير أوستن: العلاقات العامة الناجحة، بيروت، دار العربية للعلوم، 1998، ص12 .
- (25) طلب صبار الجنابي: رسوم الخلافة في العصر العباسي الأول 132 - 247 هـ، دمشق، دار تموز للطباعة والنشر والتوزيع 2014 ، ص7 .
- (26) سعد سلمان المشهداني: الاتكيت والبروتوكول في المناسبات الرسمية ، مصدر سابق ، ص16 .
- (27) المصدر نفسه، ص18 - 19 .
- (28) علي بن الحسين المسعودي: التنبيه والإشراف، القاهرة، المكتبة التاريخية، 1938، ص286 - 289.
- (29) صبحي الصالح: النظم الإسلامية نشأتها وتطورها، بيروت، دار العلم للملايين، 1965، ص305.
- (30) علي بن الحسين المسعودي: مروج الذهب ومعادن الجوهر، ج 3، الجزائر، (د. ن)، 1989، ص39.
- (31) سعد سلمان المشهداني: آداب وقواعد السلوك الاجتماعي في التراث العربي الإسلامي، بحث منشور في مجلة آداب الفراهيدي العدد(2) لسنة 2010، ص660 - 661 .
- (32) أبو عمرو عثمان بن بحر الجاحظ: رسائل الجاحظ، ج2 ، تحقيق عبد السلام هارون، القاهرة، مطبعة الخفاجي، 1964، ص138.
- (33) محمد بن عبدوس الجهشياري: كتاب الوزراء والكتّاب، تحقيق مصطفى السقا (وآخرون) القاهرة، مطبعة مصطفى البابي الحلبي، 1938، ص125.

- (34) جلال الدين عبد الرحمن السيوطي: الجامع الصغير في أحاديث البشير النذير، بيروت، دار الفكر، 1981، ص 98.
- (35) حسن فتح الباب: مقومات السفراء في الإسلام، القاهرة، المجلس الأعلى للشؤون الإسلامية، 1970، ص 46.
- (36) سعد سلمان المشهداني: آداب وقواعد السلوك الاجتماعي في التراث العربي الإسلامي، مصدر سابق، ص 658.
- (37) علي بن الحسين المسعودي: التنبيه والإشراف، مصدر سابق، ص 277 - 281.
- (38) عبد العزيز الدوري: النظم الإسلامية، بغداد، جامعة بغداد - بيت الحكمة، 1988، ص 147.
- (39) صلاح الدين المنجد: النظم الدبلوماسية في الإسلام، مصدر سابق، ص 154 - 158.
- (40) غانم جواد رضا: الرسائل الفنية في العصر الإسلامي حتى العصر الأموي، بغداد، جامعة بغداد، 1970، ص 183-215.
- (41) إبراهيم بن محمد ابن المدبر: الرسالة العذراء، تحقيق د. زكي مبارك، القاهرة، دار الكتب لمصرية، 1931، ص 8.
- (42) د. سعد سلمان المشهداني: آداب وقواعد السلوك الاجتماعي في التراث العربي الإسلامي، مصدر سابق، ص 664.
- (43) أبو نصر إسماعيل بن حماد الجوهري: الصحاح - تاج اللغة وصحاح العربية، ج 5، تحقيق احمد عبد الغفور عطار، القاهرة، دار الكتاب العربي، 1956، ص 1932-1933.
- (44) طلب صبار الجنابي: رسوم الخلافة في العصر العباسي الأول 132 - 247 هـ، مصدر سابق، ص 8 - 9.
- (45) المصدر نفسه، ص 9.
- (46) محمد عبد الحميد: دراسة الجمهور في بحوث الإعلام، مكة المكرمة، المكتبة الفيصلية، 1987، ص 221 - 222.