



دور الإتيكيت في تحسين السلوك الاجتماعي للموظف

(دراسة استطلاعية لمسافري مطار السليمانية الدولي في إقليم كردستان العراق)

عباس جمعة محمود

قسم تقنيات الإعلام، المعهد التقني السليمانية، جامعة السليمانية التقنية، السليمانية، العراق

Email: abbas.jumma@spu.edu.iq

الملخص:

يُعرَّف الإتيكيت مجموعة من السلوكيات والتصرف واللباقة، التي تشارك في صنع حالة من النظام المقبول للعديد من السلوكيات الإنسانية، بما فيها السلوكيات الاجتماعية، ويمتلك الإتيكيت العديد من القواعد التي تتحكم في تصرفات مع الناس وتكون صورة إيجابية وحسنة للأفراد لدى الآخرين.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الإتيكيت، التي تؤديه في تحسين السلوك الاجتماعي للموظفين في المؤسسات. والتعرف إلى مبادئ الإتيكيت في المؤسسات الخدمية وخاصة المطارات وتحديد طبيعة المشكلات والمعوقات التي تواجه المسافرين من ناحية الإتيكيت وفن التعامل في المطارات من قبل الموظفين.

وجد الباحث من خلال الاطلاع على واقع ممارسة الإتيكيت، أن فن الإتيكيت تعاني من الفهم الخاطئ مع سوء الاستخدام لدورها الاتصالي، وهذا ما حدا بها إلى ان تكون احد الفنون الاتصالية غير المبدعة بسبب النظرة السطحية للموظفين في المؤسسات لفن الإتيكيت ودورها في تحسين السلوك الاجتماعي.

بتالي فإن الدراسة، تبحث في الإجابة عن تساؤلات: ماهي طبيعة فن الإتيكيت التي تمارس من قبل الموظفين في المؤسسات الخدمية ولاسيما موظفو المطارات؟ ودورها في تحسين سلوك الاجتماعي للموظف.

ومن خلال هذه التساؤلات وغيرها توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من نتائج أهمها: ان أكثرية اجابات المبحوثين تدل على أن الموظفين في المطار يلتزمون بفن التعامل الرأقي (الإتيكيت) تجاه المسافرين، وهذا دليل واضح على أن الموظفين في المطار سوف يساهمون في مساعدات وتقديم السلوك الرأقي للمسافرين من خلال التعامل معهم أثناء تواجدهم في المطار وتدبير احتياجاتهم الازمة. وكشفت الدراسة ايضاً أن أكثرية الإجابات تدل على ان التعامل بين موظفي المطار والمسافرين له أهمية كبيرة بالنسبة للمسافرين أثناء رحلاتهم في المطار. كما أوضحت الدراسة أن الاكثريية يرون أن تقييم التعامل الرأقي (الإتيكيت) لموظفي قسم (الترانزيت، تفتيش وتأشير جواز السفر)، له مستوى عال وهذا المؤشر له اثر فعال على حركة سير المسافرين وزيادة سمعة مطار السليمانية على المستوى الدولي.

الكلمات المفتاحية: الدور، الإتيكيت، العلاقات العامة، التحسين، السلوك الاجتماعي، الموظف

پوخته:

ئەتمەكتىت، پىناسەدەكرىت بەھۆى؛ بىرىتىيە لە كۆمەللىٰ رەفتار و ھەلسۈكھوت و گەتوگۇركىدىن، كە بەشدار دەبن لە دروستكىردىنى بارىتكى سىستىمى پەسەندىكراو بۇ كۆمەللىٰ لە رەفتارە مەرۋىيەكەن، لەناوياندا رەفتارە كۆمەلایەتىيەكەن، ھەروەك ئەتمەكتىت كۆمەللىٰ رىيىسالخۇدەگىزىت، كە شىوازى ھەلسۈكھوتىكىن لەكەل خەلکىدا دېلىن دەكەت و، وىزىيەكى ئەرىئىنى و چاڭ بۇ تاك لەلاي ئەھۋانىتىر دروستدەكتە.

ئامانچى ئەم توپىزىنەوەيە دەر خىستى رۆلى ئەتمەكتىتە لە باشتىر كىرىنى رەفتارى كۆمەلایەتىي فەرمانىمەرى دامەزراو مەكان. ھەروەھا زانىنى بنەماكانى ئەتمەكتىتە لە دامەزراوە خزمەتگۈزارىيەكەندا، بە تايىيەت فىرۇكەخانەكەن. ھەروەھا دەستتىشانكىرىنى سروشى ئەم كىشە ئاستەنگانەمە كە لە روى ئەتمەكتىت و ھونەرى مامەلەكىرىن لە فىرۇكەخانەكەن لەلايەن فەرمانىمەر انەمە روبەرروى گەشتىرما دەبنەوە.



لهمیانه روانینی واقعیی پیاده کردنی ئەتمەكتەمە، تویزەر گەپشته ئەو دەرنجامە؛ كە ئەتمەكتە كىشەی ھەملەتىگەشتى ھەيمە، ھەروەھا ھەملەبەكار ھەنیانى لەپیادەكردن و رۆل لە پەيوەندىيەكەناند، ئەممەش وايىرىدووه، ئەتمەكتە نەبىتە ھونەرىكى پەيوەندىكىردنى داھىنەرانە، بەھۆى تېرىو روانینى رووکەشىيانە فەرمانىبەرمان لە داممىزراوەكەناند، كە سەبارەت بە ھونەرى ئەتمەكتە و رۆل لە باشىر كەدنى رەفتارى كۆمەلایەتىيان ھەيانە:

دو اتریش تویزینه موکه دمگریت به شوین و لامدانه موی ئەم پرسیاراندا؛ ئایا سروشتی ھونھرى ئەتمەكتىت چىيە، كە لهلاين فەرمانبىر انھو له دامھزر اوھ خزمەتكۈزۈرىيەكىندا، بە تايىيەت فەرمانبىر انى فرۇڭەخانەكىندا پىيادەمکرى؟ ھەروەھا رۆليان لە باشتىر كەرنىي رەفتارى كۆمەلابىتى، فەرمانبىر اندا.

له میانه‌ی ئەم پرسیاراندا ئەم تویزینه‌ویه به کۆملەتی دەرەنjam گەیشت، گرنگترینیان: زوربەی وەلامەکان ئامازە بۇ ئەم دەکمن، كە فەرمانیبەرانى فرۆكەخانە پاپەندن بە ھونەرى مامەلەتى بالا (ئەتمەكتىت) لەكەنل گەشتىاراندا، ئەمەش بەلگەي روونە كە فەرمانیبەرانى فرۆكەخانە ھاوېشنى لە ھارکارى و پېشکەشكەرنى رەفتارى بالا لەكەنل گەشتىاراندا لە میانه‌ی مامەلەكىدىن لەكەنلىاندا لەكاتى سەردانىكەردنى فرۆكەخانە و دەستخستى پىداۋىستىيەكائىيان، ھەروەھا ئەم تویزینه‌ویه ئەمەسى سەلماندۇرۇ، كە زوربەی وەلامەکان ئامازە بۇ ئەم دەکمن، كە مامەلەتى نىوان فەرمانبەرانى فرۆكەخانە و گەشتىاران گرنگى زورى ھېيە لاي گەشتىاران لەكاتى گەشتىركەندا. ھەروەھا ئەمەش رونكەردنەوە زوربەيانە كە دەلىن: ھەلسەنگاندى رەفتارى بالا (ئەتمەكتىت)سى فەرمانبەرانى بەشەكائى (ترانزيت، پېشكنىن و پاسپورت) لە ئاستىيىكى بەرزىدابە، ئەم ئامازىيە كارىگەمرىي چالاکى دەبىت لەسەر جولەي گەشتىاران و زىياڭىرىنى ناوابانگى فرۆكەخانە سەليمانى لەسەر ئاستى نىۋەدۇلەتى.

کلیله و شہکان: رول، نئھنگیت، پھیوڈنیبیه گشتبیه کان، باشتہ کردن، رفتاری کومہ لایہتی، فهرمان بیر

Abstract:

The title of this study is 'The Role of Etiquette in Improving the Employee's Social Behavior a Survey study for Travelers at Sulaimani International Airport in the Kurdistan Region of Iraq. Etiquette is defined as a group of behaviors, behavior and tact, which creates a state of acceptable order for many human behaviors, including social behaviors. Etiquette has many rules which control behavior with people and the formation of a positive and good image of individuals in others. This study aims at a set of objectives, including highlighting the role of etiquette that it plays in improving the social behavior of employees in institutions. Furthermore, learning about the principles of etiquette in service institutions, especially airports, and determining the nature of the problems and obstacles facing travelers in terms of etiquette and the art of dealing in airports by employees is another goal of the study. By examining the reality of practicing etiquette, the researcher found that the art of etiquette faces a misconception with misuse of its communicative role, and this is what led it to be one of the non-creative communication arts due to the superficial view of employees in institutions of the art of etiquette and its role in improving social behavior. Consequently, the study seeks to answer these questions: What is the nature of the art of etiquette practiced by employees in service institutions, especially airport employees? And its role in improving the employee's social behavior, through these inquiries and others, this study reached a set of results, the most important of which is that the majority of the respondents' answers indicate that the airport employees adhere to the art of high-end dealing (etiquette) towards travelers, and this is a clear evidence that the employees at the airport will contribute to assisting and providing high-class behavior for travelers By dealing with them while they are at the airport and managing their necessary needs. The study also revealed that most of the answers indicate that the interaction between airport employees and travelers is of great importance for travelers during their trips at an airport. The study also indicated that the majority believe that the evaluation of the high-end interaction (etiquette) of the employees of the (transit,

inspection and passport marking) section has a high level and this indicator has an effective impact on passenger traffic and increasing the reputation of Sulaimani airport at the international level.

Keywords: Role, etiquette, Public Relations, improvement, social behavior, employee

المقدمة:

في ظل التغيرات التي تمر بها المجتمعات كافة، وبعد أن أصبح العالم مجرد قرية كونية منفتحاً بعضه على بعض، فإن الإنسان بحاجة إلى التعامل بشكل أكثر رقياً واحتراماً لذاته ولآخرين بذكاء اجتماعي وحسن التصرف لعبور ثقافات متنوعة والتعبير عن هويته، وبزيادة الاهتمام بالسلوك المتحضر، لذا أصبح من الإتيكيت ضرورةً اجتماعية.

إذن الإتيكيت هي فن ممارسة الحياة أو السلوك المقبول اجتماعياً أو فن كبقة الفنون الأخرى ويشمل معظم جوانب الحياة الإنسانية كحسن التعامل والتصرف واللباقة والأدب والأخلاق واحترام الذات واحترام الآخرين والصفات الحسنة بين الناس في المجتمعات كافةً، ودليل يحكم السلوك الاجتماعي طبقاً للمعيار المعاصر في المجتمعات لدى شرائح والطبقات الاجتماعية المعاصرة.

وإن قواعد الإتيكيت ليست متعلقة بالملابس والطعام فقط، إنما تتعلق قواعدها بآداب السلوك والمعاصرة وفن الحياة الراقية وأكثرها جمالاً وتهذيباً، وكيفية الالتزام بها في مختلف المناسبات. وتشمل قواعد آداب السلوك في عدة جوانب من آداب الحديث، والسفر، واستقبال الضيوف، والجلوس، والاجتماعات، والمقابلات، وفن المفاوضات، وفن العلاقات الاجتماعية. ويمكن القول إن التزام الموظفين من كلا الجنسين (الذكور والإناث) في جميع المؤسسات الرسمية ومنها المطارات بقواعد السلوك الرافي (الإتيكيت) يسهم بشكل واسع في تحقيق الرضا وخلق الصورة الذهنية الإيجابية لدى المسافرين. وبالتالي فإن الدراسة، تبحث في الإجابة عن تساؤلات: ما هي طبيعة وواقع فن الإتيكيت الذي تمارس في المؤسسات الخدمية ولاسيما موظفو المطارات؟ وما هو دوره في تحسين السلوك الاجتماعي للموظف.

كما أن هذه الدراسة لها عدة فرضيات أهمها:

- إن أهم أسباب عدم التزام موظفي المطارات بفن التعامل الرافي (الإتيكيت) مع المسافرين هي عدم الدرائية بفن الإتيكيت؟
- لا يلتزم كلا الجنسين من موظفي مطار السليمانية الدولي بالسلوك الرافي (الإتيكيت) وأيضاً لا يليان اهتماماً بالمسافرين.

وتأتي أهمية الدراسة في أنها تساعد عملية بناء العلاقات ذات الأساس الاتصالية المتينة، لتوسيع وظائفها وأنشطتها وتقييم جسور التواصل بين المطار والمسافرين. وتناول هذه الدراسة والتي تعد من الدراسات الاستطلاعية، مشكلة الدراسة من جميع جوانبها وقد جاءت في أربعة مباحث، وقد اشتمل المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة، مشكلة الدراسة، وأهميتها، وأهدافها وفرضياتها ونوع الدراسة، وأدواتها، ومجموع الدراسة. وتطرق المبحث الثاني إلى مفهوم الإتيكيت وتعريفه وأهميته. والمبحث الثالث مخصص لتعريف السلوك الاجتماعي و أنواعه وعلاقة الإتيكيت بالسلوك الاجتماعي. أخيراً يتناول المبحث الرابع الجانب الميداني للدراسة، حيث شمل كلاً من تحليل البيانات والاستنتاجات والتوصيات، ومن ثم ما توصل إليه الباحث في الخاتمة، وقد تمت الإشارة إلى المصادر المستخدمة في هذه الدراسة.

1-1: الإطار المنهجي للدراسة

2-1: مشكلة الدراسة

ان ممارسة فن الاتيكيت، دليل واضح على تقدير واحترام البشرية في المجتمعات كافة، وأن تطبيق فنون الاتيكيت في مؤسسات الدول النامية لم يرق بعد إلى ما وصلت إليه مؤسسات الدول المتقدمة، حيث لم يصل صداها بشكل جيد بعد إلى أذان كل الموظفين في المؤسسات، ويعود ذلك في المحصلة إلى عدم تقدير إقامة علاقات جيدة مع الموظفين وما تركه من آثار هذه العلاقات على المؤسسة.

ووجد الباحث من خلال الاطلاع على واقع ممارسة الاتيكيت في إقليم كردستان، ان فن الاتيكيت يعني من الفهم الخاطئ، وهذا ما حدا به إلى ان تكون احد فنون الاتصالية غير المبدعة بسبب النظرة السطحية للموظفين إليها في المؤسسات.

بالتالي فإن الدراسة، تبحث في الإجابة عن تساؤلات: ماهي طبيعة وواقع فن الاتيكيت التي تمارس في المؤسسات الخدمية ولاسيما موظفو المطارات؟ ودورها في تحسين السلوك الاجتماعي للموظف.

3-1: أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة مما يأتي:

- إن هذه الدراسة تساعده عملية بناء العلاقات ذات الاسس الاتصالية المتينة، لتوسيع وظائفها وأنشطتها وتقديم جسور التواصل بين المطار والمسافرين.
- تحسين السلوك الاجتماعي في المؤسسات الخدمية.
- إرشاد الموظفين في المطار من أجل تطوير أدائهم المهني عن طريق فتح دورات خاصة عن الاتيكيت وفن التعامل الرأقي.
- تساهم في ترسیخ قواعد مبادئ الاتيكيت في مطار السليمانية الدولي.
- تساعد أصحاب القرار في مطار السليمانية الدولي للتعرف على أهمية الاتيكيت ودوره في تحسين الصورة النمطية للمطار.

4-1: فرضيات الدراسة

- إن اهم اسباب عدم التزام موظفي المطارات بفن التعامل الرأقي (الاتيكيت) مع المسافرين هي عدم الدراية بفن الاتيكيت..
- لا يلتزم كلا الجنسين من موظفي مطار السليمانية الدولي بالسلوك الرأقي (الاتيكيت) ولا يليان أي اهتمام بالمسافرين.
- تقييم المسافرين لفن التعامل الرأقي (الاتيكيت) الذي يمارس من قبل موظفي المطار، هو متاز.
- ان عدم التزام موظفي المطار السليمانية الدولي بفن التعامل الرأقي له اثر سلبي على الصورة الحضارية للمطار.

5-1: تحديد المصطلحات والمفاهيم

- الدور:

وهو الوظيفة، التي تربط موافق وتصرفات متنظرّة من فردٍ بسبب وضعه أو موقعه في الميدان الاجتماعي، (برو: 2014، ص 576). فقد عرفه بعض الباحثين على انه "يشير إلى معايير السلوك أو القواعد التي تحكم وصفاً معيناً في البناء الاجتماعي أو الوظيفة". (شلبي: 1994، ص 15).

ويعرف الدور إجرائياً: بأنه سلوك فردي أو جماعي يقدم لتشكيل معايير أو قيم أو آلية لعمل ما كسلوك يتوقعه المجتمع من القائمين به. (برو: 2014، ص 577).

- العلاقات العامة:

تعني الآلية التي من خلالها يتم الوصول إلى الجهات الرسمية والهيئات والفعاليات وأفراد المجتمع والتفاعل معها وتحقيق الانسجام اللازم، وأفضل السبل للوصول إلى النتائج الإيجابية عبر هذه العملية الاتصالية، تلك التي تتناول اسلوب تعامل لطيف يتسم بالحيوية



والألفة والاتيكيت والمجاملة اللطيفة وتبادل الشعور الإنساني لكسب عاطفة الأطراف الأخرى وتحقيق مستوى انسجام تام. وتوصف العلاقات العامة بحكم وظيفتها بـ(هندسة العلاقات الإنسانية) لدورها في خلق علاقات عصرية حضارية، حيث لها تأثير هام فيما بين المؤسسات (البراندي: 2015، ص 31).

- التحسين:

التحسين- الجمع: (تحسينات). ساهم في تحسين الوضع الاجتماعي: أي في ترقيته، تزيينه، وإصلاحه. "من أعظم الذنوب تحسين العيوب أو هو." تعديل ظاهري مع الإبقاء على جوهر الشيء. إذ إن التحسين هو نوع من أنواع التغيير التلقائي الذي تقوم به إدارة المنظمة والعاملين بصفة دورية وتلقائية، أو هو تغيير العملية لتقليل مستوى التشتت والعيوب. (شرف الدين: 2011-2012).

- السلوك:

يعرف السلوك "أي نشاط يصدر من الإنسان سواء كان أفعالاً يمكن ملاحظتها وقياسها، كالنشاطات الفسيولوجية والحركية، أو نشاطات تتم على نحو غير ملحوظ كالتفكير والتذكر والواسوس وغيرها، والسلوك هو النشاط الذي يعبر عنه الفرد من خلال علاقته بمن حوله". (عبد العظيم: 2014، ص 21). أو هو "مجموعة من الإرشادات تساعدننا على التعامل مع من حولنا، وذلك بتحديد الأفعال والمظاهر والكلمات المناسبة التي تمكنا من بناء العلاقات الناجحة". (بوست وأخرون: 2017، ص 11). أو "سلوك لشخص أو مجموعة أشخاص يحدث استجابة لسلوك آخرين دون أن يكون لهم وجود فيزيقي أو استجابة الفرد أو رد الفعل الصادر منه الذي يتضمن الاستجابات الجسمية واللفظية والخبرات الذاتية". (الصالح: 2009، ص 62-64).

- الموظف الحكومي (الموظف العام)

شخص يقوم بعمل بصورة دائمة في مرفق عام تابع للدولة أو أحد أشخاص القانون العام، (الصالح: 1999، ص 371). أو من يشتغل في إداره من إدارات الحكومة "موظفو الدولة".

6-1: منهجية الدراسة

تعد هذه الدراسة من الدراسات الاستطلاعية وقد استخدم الباحث استبيان كأداة للدراسة الاستطلاعية والهدف الأساسي من الدراسات الاستطلاعية هو اكتشاف ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهرات والفاء المزيد من الضوء عليها أما بهدف تكوين أو تحديد مشكلة معينة بدقة قبل البدء في دراستها، أو وضع مجموعة معينة من الفرضيات حول مشكلة محددة بغرض اختبارها. (حسين: 2009، ص 125). وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج المسحي، ويعد من ابرز المناهج المستخدمة في البحوث والدراسات، والغاية من اتباع هذا المنهج هي الحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة وصياغتها وتحليلها وتفسيرها بالطريقة الوصفية. (حسين: 2009، ص 162-163).

7-1: جمع البيانات

قام الباحث بتوزيع الاستبيان على المسافرين في مطار السليمانية الدولي، بطريقة أداة (المسح بالعينة). وطبق هذه الدراسة على المسافرين في مطار السليمانية الدولي. ويمثل مجتمع الدراسة المسافرين في مطار السليمانية الدولي، لدراسة واقع أنشطة دور لفن الاتيكيت فيما وتحسين السلوك الاجتماعي للموظف، واعتمد الباحث على اداة (مسح بالعينة) إذ يشتمل مجتمع الدراسة مسافرين من كل الرحلات التي خضعت للتحليل.

1- مفهوم этиكيت وتعريفها 2- مفهوم الإتيكيت

كلمة (الإتيكيت) ترجع إلى كلمة فرنسية قديمة معناها "البطاقة، أو التذكرة الصغيرة"، أي البطاقة التي تُصدق على أي شيء (طرد، زجاجة) للتعرف على المحتويات الموجودة، ثم استُخدمت للدلالة على بطاقة التذاكر الصغيرة التي كانت تُمنَح للمشاركين في احتفال عام في القصور الملكية الفرنسية. (الحفني: 2015، ص25). وتعني كلمة الإتيكيت بالعربية معاني كثيرة مثل (الذوق العام، او الذوق الاجتماعي، او آداب السلوك، او اللياقة، او فن التصرف في المواقف الحرجية). (درادكة وآخرون: 2014، ص13).

ويعرف الإتيكيت إجرائياً: احترام النفس، واحترام الآخرين، وحسن التعامل معهم، وهو مصطلح فرنسي يقصد به الأدب العامة في التعامل مع الأشياء ومرجعيتها هي الثقافة الإنسانية الشاملة. (عبد: 2011، ص9).

3- تعريف الإتيكيت

هي "آداب التعامل أو السلوك الاجتماعي في مختلف المناسبات، والتصرف السليم الرافي والضوابط التي توضح طريقة التصرف إزاء المواقف المختلفة التي تتعرض لها في حياتنا اليومية وحياتنا الخاصة أيضاً". (الحفني: 2015، ص25).

تعرف الإتيكيت بأنها "فن الحصول على السلوك بالغ التهذيب وتنبع قواعد الإتيكيت بآداب السلوك والأخلاق والصفات الحسنة، كما يعني حسن التصرف واللطف للحصول على احترام الذات وتقدير الآخرين، أو أن الإتيكيت كلمة تعنى التهذيب واللياقة وتحمّل الفرد على تحسين علاقته بالآخرين". (البدرياني: 2015، ص20)، فالإتيكيت هي "الدقة والذوق وتقدير الآخرين واحترامهم وبساطة التصرف وهو الخط الفاصل بين الخطأ والصواب وهو الذي يوضح طريقة المعاملة بين الأفراد حتى لا يقع أحدهم في خطأ". (شحرور: 2013، ص69).

أو إنه "فن الحصول على السلوك الاجتماعي وهو قواعد السلوك والعادات الحميدة المتعارف عليها وتوجيهها إلى القواعد المرئية في السلوك الاجتماعي والدبلوماسي، لأنهما موضوعان مترافقان ويكملا بعضهما البعض، وهو تنظم علاقة الإنسان بالإنسان". (الجلاد: 2009، ص14).

4- أهمية الإتيكيت في الحياة الاجتماعية

ترجع أهمية الإتيكيت إلى أنها فن التعامل وتشارك في معاونة الأفراد والجماعات للخبرات المعرفية وإدراك أساليب حياة وكذلك تنمية التذوق لكي يتكتسبوا الوعي وأن الإتيكيت هي فن التعامل وهي نمط من انماط العلاقات العامة. (البدرياني: 2015، ص17). وان جوهر العلاقات العامة هو التفاهم الإنساني وتكون العلاقات بين أي مؤسسة وجمهورها، لأن كل المؤسسات لها نشاط وأهداف سواء كانت اجتماعية أو سياسية أو تجارية... الخ. وتعمل العلاقات العامة إلى كشف الآثار الاجتماعية لتلك الأنشطة، لأن العلاقات العامة هي تلك الجوانب من سلوك المؤسسة التي تكون لها آثار إجتماعية، وذلك بهدف استمرارية العلاقات الإنسانية الحسنة في المجتمعات، ولها دور نشيط في خلق الصورة الطيبة للمؤسسة (جرادات- الشامي: 2009، ص13-14). وإن العلاقات العامة أفضل طريقة للوصول إلى النتائج الإيجابية عبر العملية الاتصالية المتبادلة والتي تتناول هذه العملية الإتيكيت التي هي فن التعامل الحسن والسلوك اللطيف والتصرف الرافي وكذلك تبادل الشعور الإنساني لكسب عاطفة الطرف الآخر. (البدرياني: 2015، ص31).

3- تعريف السلوك الاجتماعي

"هو كل تصرف يعبر به الإنسان (فرداً أو جماعة) ذاتياً أو بالتعامل مع الآخرين عن إدراكه للبيئة وميوله نحوها، بقصد البقاء فيها أو التقدم أو التفوق في حياتها. فكل تصرف يجمع معاشرة أو بصيغة غير معاشرة الفرد مع بيئته، أو الفرد مع فرد آخر أو أكثر، أو جماعة مع جماعة بهدف البقاء معًا أو التفوق أو التقدم أو التفوق في طموح أو عمل أو حاجة حياتية. حضارية يُعد سلوكاً اجتماعياً". (حمدان: 2015 ، ص34) أو "هو كل تصرف لوعي أو (نفس- حركي) فعال في الاحوال العادية لاجتماعات المدنية المتقدمة للناس، ومحكوم في محتواه وصحة تعبيره بكفاية نمو شخصية الفرد في مجالات الحس والإدراك والعاطفة أو الميول والحركة واللغة وال التربية والثقافية". (حمدان: 2015 ، ص321).

3-2: أهمية السلوك الاجتماعي

يهم هذا النوع من السلوك أي السلوك الاجتماعي ببحث التفاعل المتبادل بين الأفراد والمجتمع ، فهو يدرس سلوك الفرد من حيث تأثيره بسلوك الأفراد ومن حيث تأثيره فيهم، أي التأثير المتبادل، وكذلك يعمل على دراسة علاقات الفرد بجماعة، وعلاقات الجماعات بعضها البعض.(شفيق: دون تاريخ النشر، ص7).

فالإنسان يحب تكوين العلاقات وبناء الصداقات، ومن حاجات الإنسان الضرورية حاجة للالتماء، فمن الفطرة أن يكون الإنسان اجتماعياً، والفطرة السليمة ترفض الانعزal والانقطاع عن الآخرين. الفرد مهما كان انطوائياً فإنه يسعى لتكوين علاقات مع الآخرين وإن كانت محدودة.(الحفني: 2016، ص157). وان كيفية التعامل الاجتماعي بين أفراد في المجتمعات تقاس برقي أي مجتمع ومستوى إنسانيته وحضارته، فإذا كانت قواعد السلوك وأدابه تحكم العلاقات فيما بينهم، يصنف المجتمع في مدرج راقٍ، كما أن افراده الذين يراعون قواعد السلوك الاجتماعي الحسنة ويتذكرون الوعي الحضاري والقدرة على التواصل بفعالية وشفافية مع المجتمعات الراقية في كثير من دول العالم، فالإنسان الذي يتمتع باللباقة يعيش بسلام اجتماعي مع الآخرين، وهنا يلعب الإتيكيت دوراً مهماً في صقل سلوك الإنسان حتى يتفاعل بشكل إيجابي مع البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها. (ضاهر: 2013، ص100-101).

3-3: أنواع السلوك الاجتماعي

إن السلوك الاجتماعي يعتمد على عدة أسباب؛ منها: العادات والتقاليد الاجتماعية، والانفعال، والعاطفة، والعقل، والمنطق، والبصيرة، والإدراك، والوعي؛ لذا يمكن تقسيمه على ثلاثة أنواع رئيسية وفق السبب: (الحسن: 2015، ص274-275).

1. السلوك الاجتماعي الانفعالي أو الغريزي: وهو السلوك الانفعالي والعاطفي من ناحية الوسيلة والغاية، وهو يصدر عن الغريزة أو العاطفة التي قد تكون ضد العقل والحكمة والبصيرة وما تقره الحياة الواقعية التي يعيش فيها الأفراد، والدافع الغريزية، وتريد الانطلاق وإشباع نزواتها وحاجاتها الحيوانية.

إن السلوك الاجتماعي الغريزي يتمثل في النزاع والصراع بين الأصدقاء، وفي الغيرة، والحسد، والنميمة، والنفاق وولوج الإنسان في عالم الخلاعة، والمجون، والمذميات وانطواه إلى الخمول والكسل واللامبالاة.

2. السلوك الاجتماعي التقليدي: يُنتج هذا السلوك عن مجموعة من الضوابط الاجتماعية التقليدية؛ منها: العادات والتقاليد والقيم والأخلاق السائدة في المجتمع، حيث تحدد هذه الضوابط سلوك الإنسان، وتنظم علاقته بالآخرين، وترسم أهدافه وطموحاته ومصالحه التي غالباً ما تنطبق على تلك التي يعتمدها المجتمع ويؤمن بها؛ ويكتسب الفرد هذا النمط من السلوك من خلال المؤسسات التي يحتك بها الفرد في المجتمع ويتفاعل معها، كالأسرة والمدرسة والجامع. كما يتجسد هذا النوع من السلوك في طقوس السلام والتحيات التي يمارسها الأفراد في حياتهم التقليدية، والتي يقوم بها في مراسيم الأعياد والمناسبات الوطنية والدينية وحفلات الزواج وغيرها. حيث كلما ارتفع الفرد وتقدمت وسائل الحضارة لديه احتياج لتنشئة اجتماعية أكثر، ومن الجدير بالذكر أن التنشئة الاجتماعية هي عملية أساسية ومستمرة إلى غاية الشيخوخة، ويعرفها البعض أن التنشئة الاجتماعية العملية التي يتعلم عن طريقها الفرد كيف يتكيف مع الجماعة عند اكتسابه للسلوك الاجتماعي الذي توافق عليه، وإن الإتيكيت دليل يحكم السلوك الاجتماعي، وفقاً للمعيار السائد المعاصر في المجتمع، غالباً ما يكون انعكاساً لسلوك وتقاليد المجتمع. (عبد: 2011، ص10).

3. السلوك الاجتماعي العقلي: وهو السلوك الذي يتميز بالتعقل والحكمة والمنطق والبصيرة والإدراك الثاقب للأمور والقضايا والمشكلات، ويصدر هذا السلوك عن منطقة الذات التي تعبّر عن ماهية وحقيقة العالم الخارجي والحياة الاجتماعية التي يعيشها الأفراد والجماعات.

عند الاقتداء بهذا النمط من السلوك يعتمد الفاعل الاجتماعي في احتكاكه مع الآخرين وتفاعلاته مع المجتمع على اللغة الرفيعة والكلام المذهب والحجج والمسوغات الموضوعية للأفعال التي يمارسها، كما يتظاهر بالرقة والوداعة والوفة والطهارة عند مقابلته الآخرين لكي يكسب ثقتهم وبنال استحسانهم ، وهذا يستطيع الفرد بذلكه وقابليته وحسن سلوكه تحقيق مأربه وطموحاته التي قد تكون مشروعة أو غير مشروعة.

4-3: الإتيكيت وعلاقتها بالسلوك الاجتماعي

تطورت أشكال الحياة بمرور الزمن، وقد وجد فن الإتيكيت ماهو ركيزة رئيسية في المجتمعات كافة، ويعتبر الإتيكيت من سلوك الإنسان المتحضر وله قواعد وأسس وأشكال متعددة كما يعتبر من مظاهر الحياة الاجتماعية؛ لأن الحياة تجبر الإنسان أن يتعامل بعضها مع البعض، إذ إن الإنسان يعيش في المجتمع وينخرط مع الناس ويتافق مع معتقداته، ولابد له من أن يمارس أصول التصرف بلباقة مع الآخرين، كما أن الاهتمام بالآخرين ومراعاة شعورهم يحققان للإنسان تميزاً في علاقاته الاجتماعية ويحاول الفرد بإعطاء الصورة الجيدة عن نفسه ويحب التواصل مع الآخرين، وأيضاً له أهمية كبيرة في تكوين العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في المجتمعات. (فريدي: 2012، ص 7-6). ويقصد بالإتيكيت الآداب العامة في التعامل والسلوك الاجتماعي؛ وهي تختلف من بلد إلى بلد آخر. (المشهداني: 2013، ص 19).

وإن القيم والعادات والتقاليد والبيئة الاجتماعية في المجتمعات لها تأثير في السلوك الإنساني، وهي التي تحكم على السلوك على أنه مناسب أو غير مناسب، فالسلوكيات قد تكون مقبولة أو مرفوضة من مجتمع إلى آخر. (الجبوري: 2016، ص 136).

إن الالتزام بالإتيكيت يحمي صاحبها من أي خطأ ويمنعه من إعطاء أية صورة سلبية عن نفسه، وهذا يعني الظهور في أجمل صورة، لأن الإنسان يتمتع بصفات متميزة ويحاول دائماً أن يترك انطباعاً حسناً عن نفسه. وإن الإتيكيت تنظم سلوك الأفراد في جميع المواقف والأحوال وإن تطبيقها يقدم الدليل الواضح على إحترام الإنسان لنفسها وتقديرها. (البدرياني: 2015، ص 23). ومن خلال ممارسة فن الإتيكيت ينمو في نفوس الأفراد سلوك إجتماعي يثبت نجاحه في الظهور أمام الآخرين بشكل لائق ويكسب له كثيراً من العلاقات والصداقات في المجتمع. (ضاهر: 2013، ص 16).

4-1: تحليل البيانات

وزع الباحث (150) استماراة على أفراد العينة في مطار السليمانية الدولي، وكانت استمارات المسترددة عددها (140) استماراة، والاستمارات غير الصالحة عددها (12) استماراة، وكانت الاستمارات الصالحة عددها (128) استماراة، وبهذا الشكل أصبحت الاستمارات الصالحة (128) إستماراة.

1. جنس المبحوثين

جدول (1)

جنس المبحوثين				المرتبة
النكرار	النسبة	جنس المبحوثين		
الذكور	97	75.8	1	
الإناث	31	24.2	2	
المجموع الكلي		128	100.0	

يتضح من الجدول رقم (1) الذي يمثل الجنس، وقد تبين أن عدد الذكور (97) مبحوثاً وبنسبة (75.8%)، أما عدد الإناث فقد بلغ عددهن (31) وبنسبة (24.2%) مبحوثة، من الاجمال الكلي.

2. العمر المبحوثين جدول (2)

العمر المبحوثين			
المرتبة	النسبة	التكرار	العمر المبحوثين
2	26.6	34	21-30
1	31.3	40	31-40
2	26.6	34	41-50
3	11.7	15	51-60
4	3.9	5	فوق 61
المجموع الكلي		128	100.0

يبين الجدول رقم (2) الذي يمثل الفئات العمرية، أن عدد الفئة (21-30 سنة) تتألف من (34) مبحوثاً ومبحوثة، بنسبة (26.6%)، والفئة (31-40 سنة) من (40) مبحوثاً ومبحوثة بنسبة (31.3%) ويشكلون الأكثريّة، والفئة (41-50 سنة) من (34) مبحوثاً ومبحوثة بنسبة (26.6%)، والفئة (51-60 سنة) من (15) مبحوثاً ومبحوثة بنسبة (11.7%)، بينما الفئة (61 فما فوق) من (5) مبحوثين ومبحوثات، بنسبة (3.9%) تأتي في المرتبة الأخيرة، ويتبّع من الجدول أعلاه، أن الأكثريّة هم من الفئة (31-40 سنة) وهي بنسبة (31.3%)، وهذا دليل على أن نسبة المسافرين هم من فئة عمرية اعتياديّة.

3. التحصيل الدراسي للمبحوثين جدول (3)

التحصيل الدراسي للمبحوثين

التحصيل الدراسي للمبحوثين			
المرتبة	النسبة	النكرار	التحصيل الدراسي
1	44.5	57	قبل الجامعي
2	40.6	52	الجامعي
3	14.8	19	الدراسات العليا
المجموع الكلي		128	100.0

يتبيّن من الجدول رقم (3) الذي يمثل مستوى التحصيل الدراسي للمبحوثين والمحوّثات، أن عدد الذين يحملون شهادات دراسات عليا (19) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة (14.8%)، وبلغ عدد الذين يحملون شهادات جامعية (52) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة (40.6%)، أما الذين يحملون شهادات ما قبل الجامعية فهو (57) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة (44.5%)، ويتبّع من الجدول أعلاه أن عدد الذين يحملون شهادات ما قبل الجامعية هو الأكثريّة بنسبة (44.5%).



4. مهنة المبحوثين
 جدول (4)

مهنة المبحوثين

المرتبة	النسبة	التكرار	المهنة
7	3.9	5	اطباء
8	3.1	4	استاذة جامعيين
5	6.3	8	معلمون ومعلمات
4	8.6	11	مهندس ومهندسة
1	33.6	43	كبسة
2	14.1	18	موظف حكومي
3	11.7	15	رجال اعمال
10	1.6	2	مدراء
6	4.7	6	مدرسون ومدرسات
10	1.6	2	ضباط
7	3.9	5	ربات البيت
9	2.3	3	متقاعدون والمتقاعدات
7	3.9	5	طلاب
11	.8	1	محامون
100.0	128		المجموع الكلي

يتبيّن من الجدول أعلاه، الذي يمثل نوع مهنة المبحوثين والمبحوثات، أنه بلغ عدد الأطباء (5) مبحوثين ومبحوثات وبنسبة (%) 3.9. أما عدد الذين يعملون كأساتذة جامعيين فهم (4) مبحوثين ومبحوثات وبنسبة (%) 3.1، وأما عدد المعلمين والمعلمات فهم (8) وبنسبة (%) 6.3، وبلغ عدد المهندسين والمهندسات (11) شخصاً وبنسبة (%) 8.6. وكان عدد الكبسة من المبحوثين والمبحوثات (43) وبنسبة (%) 33.6، أما عدد الموظفين فهم (18) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة (%) 14.1، وبلغ عدد رجال الأعمال (15) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة (%) 11.7؛ أما الذين يعملون كمدراء فعددهم (2) من المبحوثين والمبحوثات وبنسبة (%) 1.6، أما عدد المدرسين والمدرسات فهم (6) مبحوثين ومبحوثات وبنسبة (%) 4.7، وعدد الضباط (2) من المبحوثين وبنسبة (%) 1.6. أما ربات البيوت فهن (5) مبحوثات وبنسبة (%) 3.9، أما عدد المتقاعدين فهم (3) مبحوثين ومبحوثات وبنسبة (%) 2.3، وبلغ عدد الطلاب (5) مبحوثين ومبحوثات وبنسبة (%) 0.8، وأخيراً عدد المحامين هو واحد (1) وبنسبة (%) 0.8. وهذا المؤشر يدل على أن نسبة فئة (كبسة) هم الأكثرية الذين يسافرون في مطار السليمانية الدولي وفئة (المحامين) هم فئة الأقلية المسافرة في مطار السليمانية الدولي.

5. مكان السكن للمبحوثين جدول (5)

مكان السكن للمبحوثين

المرتبة	النسبة	النكرار	مكان السكن
1	72.7	93	داخل العراق
2	27.3	35	خارج العراق
	100.0	128	المجموع الكلي

تبين من الجدول رقم(5)، الذي يمثل مكان السكن للمبحوثين والمبحوثات، وقد ظهر أن نسبة الذين يسكنون خارج العراق عددهم (35) مبحوثاً ومحبوبة وبنسبة (%27.3)، أما عدد الساكنين داخل العراق فهو (93) مبحوثاً ومحبوبة وبنسبة (%72.7). وهذا المؤشر يدل على أن المسافرين الذين يسكنون داخل العراق هم الاكثريه.

6. الموظفون في المطار يتزمون بفن التعامل الراقي (الإتيكيت) جدول (6)

الموظفون في المطار يتزمون بفن التعامل الراقي (الإتيكيت)

المرتبة	النسبة	النكرار	
1	74.2	95	نعم
3	3.9	5	كلا
2	20.3	26	إلى حد ما
4	1.6	2	لا اعتقاد
	100.0	128	المجموع الكلي

تبين في الجدول رقم(6)، الذي يمثل مدى إلتزام الموظفين في المطار بفن التعامل الراقي (الإتيكيت)، فقد بلغ عدد الذين أجابوا (نعم) (95) مبحوث ومحبوبة وبنسبة (74.2%)، وهذه النسبة العالية تدل على أن الموظفين يتزمون بشكل جيد بفن التعامل الراقي (الإتيكيت) تجاه المسافرين، ويبلغ عدد الذين أجابوا بـ(لا) إلى (5) مبحوثين ومحبوبات وبنسبة (%3.9)، ويبلغ عدد الذين أجابوا بـ(إلى حد ما) إلى (26) مبحوثاً ومحبوبة وبنسبة (20.3%) بأن الموظفين في المطار يتزمون بفن التعامل الراقي (الإتيكيت)، أما عدد الذين أجابوا بـ(لا اعتقاد) فقد بلغ (2) مبحوث ومحبوبة وبنسبة (1.6%). والذين أجابوا بـ(لا اعتقاد) حازوا على المرتبة الأخيرة بنسبة (1.6%). وأن استجابات المبحوثين تدل على أن الذين أجابوا بـ(نعم) هم الاكثريه وحازوا على المرتبة الاولى، وهذا مؤشر له اثر فعال على سمعة المطار وزيادة حركة المسافرين. وهذه هي نقطة مهمة بالنسبة لموظفي مطار السليمانية الدولي وهذا ما ظهر من خلال إجابات المبحوثين.



7. كلا الجنسين من موظفي مطار السليمانية الدولي يراعي السلوك الراقي (الإتيكيت) ويهتم بالمسافرين
 جدول (7)

كلا الجنسين من موظفي مطار السليمانية الدولي يراعي السلوك الراقي (الإتيكيت) ويهتم بالمسافرين

	التكرار	النسبة	المرتبة
موظفو الذكور	21	16.4	2
موظفو الإناث	14	10.9	3
كلاهما	88	68.8	1
Total	123	96.1	
Missing System	5	3.9	
المجموع الكلي	128	100.0	

تبين في الجدول رقم(7)، والذي يمثل الموظفون ذكوراً وإناثاً، فقد بلغ عدد الذين أجابوا بأن الموظفين الذكور يراعون السلوك الراقي (الإتيكيت) ويهتمون أكثر بالمسافرين (21) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة (16.4%)، أما عدد الذين أجابوا بأن الموظفات يراعين السلوك الراقي (الإتيكيت) يهتمن بالمسافرين أكثر فقد بلغ عددهم (14) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة (10.9%)، وأخيراً بلغ عدد الذين أجابوا بأن كلا من الموظفين الذكور والإناث يراعي السلوك الراقي (الإتيكيت) يهتمان أكثر بالمسافرين (88) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة (68.8%)، فقد احتل هذا المؤشر المرتبة الأولى وهذا دليل واضح بأن كلا الجنسين من الموظفين في المطار يراعيان بشكل جيد السلوك الراقي (الإتيكيت) وأكثر اهتماماً بالمسافرين.



8. تقييم التعامل الراقي (الإيجابي) لموظفي قسم (الترانزيت- تفتيش وتأشير جواز السفر)

تقييم التعامل الراقي (الإتيكيت) لموظفي قسم (الترانزيت- تفتيش وتأشير جواز السفر)

المرتبة	النسبة	النكرار	
3	23.4	30	ممتاز
1	38.3	49	جيد جداً
2	25.8	33	جيد
4	8.6	11	متوسط
	96.1	123	المجموع الكلي
	3.9	5	Missing System
	100.0	128	المجموع الكلي

تبين في الجدول رقم(8)، والذي يمثل تقييم التعامل الراقي (الإتيكيت) لموظفي قسم (الترانزيت، تفتيش وتأشير جواز السفر)، بأن عدد الذين أجابوا بـ(ممتاز) هم(30) مبحوثاً ومبحوثة بنسبة(23.4%)، أما عدد الذين أجابوا بـ(جيد جداً) فهم (49) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة (38.3%)، وقد بلغ عدد الذين أجابوا بـ(جيد) إلى (33) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة (25.8%)، وأخيراً بلغ عدد الذين أجابوا بـ(متوسط) إلى (11) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة(8.6%). وهذا المؤشر واضح على ان عدد الذين أجابوا بـ (جيد جداً) هم الاكثريه وحازوا على المرتبة الاولى وبلغ الذين أجابوا بـ (متوسط) هم اقلية و حازوا على المرتبة الاخيره. وأن تعامل الموظفين بمطار السليمانية الدولي في القسم (الترانزيت، تفتيش وتأشير جواز السفر)، لا يأس بهم لأن تعاملهم مع المسافرين كان ممتاز وهذا يؤثر في جذب المسافرين وتكرارهم للزيارة مرة ثانية وإنقاص غيرهم من الاصدقاء بالمجيء إلى مطار السليمانية الدولي للسفر، وهذا المؤشر له أثر فعال على حركة سير المسافرين وزيادة سمعة المطار على المستوى الدولي، لأن تلك الأقسام في المطار تعتبر من أهم الأقسام من ناحية التعامل والتواصل مع المسافرين.

التزام موظفي المطار بفن التعامل الراقي (الإتيكيت) مع المسافرين

المرتبة	النسبة	التكرار	الكل
1	34.4	44	عدم الدرأة بفن التعامل الراقي (الإتيكيت)
3	24.2	31	غياب الوعي بأهمية فن التعامل الراقي (الإتيكيت)
2	32.0	41	كلاهما
4	8.6	11	أسباب أخرى اذكرها
	99.2	127	المجموع الكلي
	.8	1	Missing System
	100.0	128	المجموع الكلي



يبّرر الجدول رقم(9) أسباب عدم إلتزام موظفي المطار بفن التعامل الراقي (الإتيكيت) مع المسافرين، فقد تبيّن أن الذين أجابوا بـ(عدم الدراسة بفن التعامل الراقي (الإتيكيت) عددهم 44) مبحوثاً ومحوّثة بنسبة 34.4%， أما الذين صوتوا بـ(غياب الوعي بأهمية فن التعامل الراقي (الإتيكيت) فعدهم 31) مبحوثاً ومحوّثة بنسبة 24.2% وقد بلغ عدد الذين أجابوا بـ(كلاهما) أي(عدم الدراسة بفن التعامل الراقي (الإتيكيت) و(غياب الوعي بأهمية فن التعامل الراقي (الإتيكيت) فعدهم 41) مبحوثاً ومحوّثة بنسبة 32.0%)، وأخيراً فقد بلغ عدد الذين صوتوا بأن هناك أسباباً أخرى لعدم إلتزام موظفي المطار بفن التعامل الراقي (الإتيكيت) مع المسافرين وحاز على المرتبة الأخيرة فكان عددهم 11) مبحوثاً ومحوّثة بنسبة 8.6%)، وأسباب هم: ليس هناك سبب مقنع لموظفي المطار بعدم التعامل الراقي (الإتيكيت)، أو يجب ارتفاع المستوى النقاقي للموظفين، إضافة إلى مراعاة الجانب النفسي والشخصي للموظفين من قبل إدارة المطار وكذلك هناك الغرور و كذلك عدم توفر التقنيات الحديثة لموظفي المطار لقيام بواجباتهم بأحسن الأشكال. وحسب هذه المؤشر أن أكثرية المبحوثين والمحوّثات أجابوا بـ(عدم الدراسة بفن التعامل الراقي (الإتيكيت) وحاز على المرتبة الأولى.

10. أفضل طريقة لتدريب الموظفين فـن التعامل الراقي (الإتيكيت) مع المسافرين

جدول (10)

أفضل طريقة لتدريب الموظفين فـن التعامل الراقي (الإتيكيت) مع المسافرين

	النسبة	المرتبة	التكرار
الدورات التاهيلية المتخصصة	41.4	1	53
ورش العمل	7.8	4	10
عقد المؤتمرات والندوات والمحاضرات	12.5	3	16
إيفاد العاملين للتدريب خارج العراق	35.2	2	45
آخر اذكرها.....	3.1	5	4
المجموع الكلي	100.0		128

ظهر في الجدول رقم(10) والذي يمثل أفضل طريقة لتدريب الموظفين فـن التعامل الراقي (الإتيكيت) مع المسافرين، فقد بلغ عدد الذين صوتوا بـ(الدورات التاهيلية المتخصصة) (53) مبحوثاً ومحوّثة بنسبة 41.4%， أما عدد الذين صوتوا بـ(ورش العمل) فقد بلغ عددهم إلى (10) مبحوثين ومحوّثات بنسبة 7.8%). وقد بلغ عدد الذين صوتوا بـ(عقد المؤتمرات والندوات والمحاضرات) إلى (16) مبحوثاً ومحوّثة بنسبة 12.5%)، فقد بلغ الذين صوتوا بـ(إيفاد العاملين للتدريب خارج العراق) إلى (45) مبحوثاً ومحوّثة بنسبة 35.2%)، وأخيراً فقد بلغ عدد الذين صوتوا بأن هناك طرقاً أخرى لتدريب الموظفين على فـن التعامل الراقي (الإتيكيت) مع المسافرين (4) مبحوثين ومحوّثات بنسبة 3.1%) وهو عدم الكفاءة الذاتية في هذا المجال وتعلم التقنيات الحديثة والاحتفاظ بالحرية الفردية للموظفين والاستفادة من خبرات الدول المتقدمة وحاز على المرتبة الأخيرة. وان أكثرية المبحوثين والمحوّثات أجابوا بأن أفضل طريقة لتدريب الموظفين هي (الدورات التاهيلية المتخصصة) وحاز على المرتبة الأولى، لذا ما ظهر من الإجابات كانت متفاوتة وعلى إدارة المطار أن يعمل على فتح دورات تأهيلية بشكل مختلف للموظفين في المطار حول مواضيع مختلفة تخص الموظفين وكيفية تعاملهم مع المسافرين أثناء تواجدهم في المطار، كونهم يعكسون رقي المطار.



11. دور السلوك الراقي من قبل الموظفين في تشجيع المسافرين على اختيار مطار السليمانية
جدول (11)

دور السلوك الراقي من قبل الموظفين في تشجيع المسافرين على اختيار مطار السليمانية

المرتبة	النسبة	النكرار
2	28.1	ممتاز
3	25.8	جيد جداً
1	29.7	جيد
4	9.4	متوسط
5	7.0	لا يرقى إلى مستوى المطلوب
	100.0	المجموع الكلي

تبين في الجدول رقم(11)، والذي يمثل تقييم دور السلوك الراقي من قبل الموظفين في تشجيع المسافرين على اختيار مطار السليمانية الدولي في رحلاتهم، ظهر أن عدد الذين أجابوا بـ(ممتاز) (36) مبحوثاً ومبحثة وبنسبة (%28.1)، أما الذين أجابوا عن السؤال نفسه بـ(جيد جداً) فإن عددهم بلغ (33) مبحوثاً ومبحثة وبنسبة (%25.8)، أما عدد الذين أجابوا بـ(جيد) فقد بلغ (38) مبحوثاً ومبحثة وبنسبة (%29.7)، فأن هذه النسبة لهذا السؤال تقييم إيجابي ولها تأثير على المسافرين لاختيار مطار السليمانية الدولي للقيام بالرحلات، وهذا المؤشر يثبت فرضية الدراسة. أما الذين أجابوا بـ(متوسط) فقد بلغ عددهم إلى (12) مبحوثاً ومبحثة وبنسبة (%9.4)، وأخيراً بلغ عدد الذين أجابوا بـ(لا يرقى إلى المستوى المطلوب) (9) مبحوثين ومبحثات ما يعادل نسبة (%7.0). وما ظهر من الإجابات بأن أكثرية المبحوثين أجابوا ان السلوك الراقي من قبل الموظفين له تشجيع على اختيار مطار السليمانية الدولي لرحلاتهم. إن تلبية الطلبات المسافرين في مطار تحتاج إلى سرعة ودقة لكي تساهم في تحقيق رضاء المسافرين وخدمتهم بشكل جيد.

12. ان ممارسة السلوك الراقي (الإتيكيت) في مطار السليمانية الدولي من قبل الموظفين تعكس صورة حضارية في ذهن المسافرين
جدول (12)

ان ممارسة السلوك الراقي (الإتيكيت) في مطار السليمانية الدولي من قبل الموظفين تعكس صورة حضارية في ذهن المسافرين

المرتبة	النسبة	النكرار
1	84.4	نعم
3	3.9	كلا
2	10.9	إلى حد ما
4	.8	لا اعتقاد
	100.0	المجموع الكلي

تبين في الجدول رقم(12)، والذي يمثل في أن ممارسة السلوك الراقي (الإتيكيت) في مطار السليمانية الدولي من قبل الموظفين تعكس صورة حضارية في ذهن المسافرين، وظهر أن عدد الذين أجابوا بـ(نعم) بلغ إلى (108) مبحوثين ومبحوثات وبنسبة (%)84.4%， أما الذين أجابوا على السؤال نفسه بـ(كلا) فأن عددهم (5) مبحوثين ومبحوثات وبنسبة (%)3.9%， أما عدد الذين أجابوا بـ(إلى حد ما) فقد بلغ (14) مبحوثين ومبحوثات وبنسبة (%)10.9%， وأخيراً بلغ عدد الذين أجابوا بـ(لا اعتقد) (1) مبحوث ومبحوثة وبنسبة (%)0.8%， وهذه نسبة ضئيلة جداً. وهذه النسبة تدل على أن الموظفين في مطار السليمانية الدولي يمارسون السلوك الراقي (الإتيكيت) تجاه المسافرين وهذا يعكس صورة حضارية في ذهن أكثريه المسافرين، وهذا المؤشر يثبت فرضية الدراسة.

13. التعامل بين موظفي المطار والمسافرين ذات أهمية

جدول (13)

التعامل بين موظفي المطار والمسافرين ذات أهمية

	المرتبة	النسبة	النكرار
إلى أعلى حد	1	62.5	80
إلى أقصى حد	2	27.3	35
نوعاً ما	3	10.2	13
المجموع الكلي		100.0	128

تبين في الجدول رقم(13)، والذي يمثل مدى أهمية التعامل بين موظفي المطار والمسافرين، ظهر أن عدد الذين أجابوا بـ(إلى أعلى حد) (80) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة (62.5%)، وهذه النسبة تدل على أن التعامل بين موظفي المطار والمسافرين لها أهمية كبيرة بالنسبة للمسافرين أثناء رحلاتهم في المطار. أما الذين أجابوا عن هذا السؤال بـ(إلى أقصى حد) فأن عددهم (35) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة (27.3%)، وأخيراً بلغ عدد الذين أجابوا بـ(نوعاً ما) إلى (13) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة (10.2%)، وهذه نسبة ضئيلة جداً. إن التعامل الراقي (الإتيكيت) يعد من المهارات المهمة التي يجب أن يمارسها كل موظف لأن تقديم أفضل الخدمات بدون تعامل الراقي لا تساوي شيئاً لدى المسافرين.

14. مواجهة تعامل غير حضاري من قبل موظفي أو موظفات مطار السليمانية الدولي تجاه المسافرين

جدول (14)

مواجهة تعامل غير حضاري من قبل موظفي أو موظفات مطار السليمانية الدولي تجاه المسافرين

	المرتبة	النسبة	النكرار
نعم	1	69.5	89
كلا	3	11.7	15
لا ابالى	2	15.6	20
أسباب أخرى اذكرها.....	4	3.1	4
المجموع الكلي		100.0	128

تبين في الجدول رقم(14)، والذي يمثل مواجهة تعامل غير حضاري من قبل أحد موظفي أو موظفات مطار السليمانية الدولي تجاه المسافرين أثناء رحلاتهم وهل المسافرون مستعدون في هذه الحالة إبلاغ إدارة المطار؟ ظهر أن عدد الذين أجابوا بـ(نعم) هو (89) مبحوث ومبحثة وبنسبة (69.5%)، وهذه النسبة دلالة واضحة على أن المسافرين لهم استعداد تام في حالة مواجهة تعامل غير حضاري من قبل أحد موظفي أو موظفات مطار السليمانية الدولي إبلاغ إدارة المطار.

أما الذين أجابوا على هذا السؤال بـ(كلا) فقد بلغ عددهم إلى (15) مبحوثاً ومبحثة وبنسبة (11.7%)، أما عدد الذين أجابوا بـ(لا أبالي) فقد بلغ إلى (20) مبحوثاً ومبحثة وبنسبة (15.6%)، وأخيراً بلغ عدد الذين أجابوا بـ(أسباب أخرى) إلى (4) مبحوثين ومبحثات وبنسبة (3.1%)، في حالة مواجهة تعامل غير حضاري من قبل أحد موظفي أو موظفات مطار السليمانية الدولي إبلاغ إدارة المطار؛ وهي: تفاصيل المشكلة، حسب الموقف، أو عدم الاستطاعة للإبلاغ أو هناك تحيز من قبل إدارة لدعم الموظفين، لذا على إدارة المطار أن تهتم بإبلاغ موظفيها بأن في حالة حدوث أي شيء يجب أن يتعاملوا مع المسافرين بأحسن طرق التعامل الرأقي لكي تساهم في تقديم خدمات أفضل من حيث التعامل مع المسافرين، كما يجب إرشاد المسافرين بالإبلاغ عن أي تعامل غير حضاري من قبل الموظفين في إدارة مطار السليمانية الدولي.

4-2: الاستنتاجات

1. أكثرية اجابات المبحوثين تدل على أن الموظفين في المطار يتذمرون بفن التعامل الرأقي (الإتيكيت) تجاه المسافرين، وهذا دليل واضح على أن الموظفين في المطار سوف يساهمون في مساعدات وتقديم السلوك الرأقي للمسافرين من خلال التعامل معهم أثناء تواجدهم في المطار وتذليل احتياجاتهم الازمة.
2. كشفت الدراسة أن أكثرية الإجابات تدل على ان التعامل بين موظفي المطار والمسافرين لها أهمية كبيرة بنسبة للمسافرين أثناء رحلاتهم في مطار.
3. أوضحت الدراسة أن الاكثريه يرون أن تقييم التعامل الرأقي (الإتيكيت) لموظفي قسم (الترانزيت، تفتيش وتأشير جواز السفر)، له مستوى عال وهذا المؤشر له أثر فعال على حركة سير المسافرين وزيادة سمعة المطار الدولية، لأن تلك الأقسام تعتبر من الأقسام المهمة ولها ارتباط مباشر مع المسافرين.
4. تبين الإجابات أن أكثرية المبحوثين والمبحوثات لهم استعداد تام لإبلاغ إدارة المطار في حالة مواجهة تعامل غير حضاري من قبل أحد موظفي أو موظفات مطار السليمانية الدولي تجاههم أثناء الرحلات.
5. توصلت الدراسة أن أكثرية اجابات المبحوثين والمبحوثات تؤكد على أن دور السلوك الرأقي من قبل الموظفين كافة له أثر على تشجيع المسافرين على اختيار مطار السليمانية الدولي في رحلاتهم.
6. كشفت الدراسة أن أكثرية المبحوثين والمبحوثات ترى أن كلا الجنسين من الموظفين (الذكور والإناث)، يراعيان السلوك الرأقي (الإتيكيت) وانهم اكثر اهتماما بالمسافرين أثناء تواجدهم في مطار وهذا المؤشر ايجابي وله اثر فعال على المسافرين.
7. إن اكثريه من الإجابات تبين أن ممارسة السلوك الرأقي (الإتيكيت) في مطار السليمانية الدولي من قبل الموظفين تعكس صورة حضارية في ذهن المسافرين.
8. أوضحت الدراسة أن اكثريه اجابات المبحوثين والمبحوثات تدل على ان السبب الرئيس لعدم التزام موظفي المطار بفن التعامل الرأقي (الإتيكيت) مع المسافرين، هو عدم الدراءة بفن التعامل الرأقي (الإتيكيت).
9. كشفت الدراسة ان افضل طريقة لتدريب الموظفين بفن التعامل الرأقي (الإتيكيت) مع المسافرين هو فتح الدورات التاهيلية المتخصصة للموظفين وابعاد العاملين للتدريب خارج العراق.

3-4: التوصيات

1. التأكيد على ضرورة ممارسة التعامل الراقي (الإتيكيت) من قبل الموظفين في جميع اقسام المطار على أحسن شكل مع جميع المسافرين أثناء تواجدهم في المطار.
2. يجب على إدارة المطار وخاصة قسم العلاقات العامة متابعة جميع الموظفين بشكل مستمر أثناء تعاملهم مع المسافرين في المطار في حالة حدوث أي مشكلة تجب معالجتها بأسرع ما يمكن.
3. ينبغي لإدارة المطارات التنسيق المباشر مع الجامعات الحكومية لفتح الدورات التأهيلية التخصصية أو فتح ورشات العمل أو إيفاد العاملين إلى خارج العراق للمشاركة في دورات خاصة في مجالات الإتيكيت، البروتوكول، العلاقات العامة،...الخ.
4. توصي الدراسة إدارة المطار العمل على تقديم أحسن خدمة انسانية عن طريق التعامل الراقي (الإتيكيت) لموظفي المطار من أجل جذب أكبر عدد من المسافرين ل اختيار مطار السليمانية الدولي لرحلاتهم.
5. حث الموظفين على ممارسة السلوك الراقي (الإتيكيت) بأفضل طرق مع المسافرين، لأنها تعكس صورة حضارية في اذهانهم.
6. العمل على التقرب والتعامل الراقي بين موظفي المطار والمسافرين أثناء تواجدهم في المطار، حيث له أهمية كبيرة لسمعة مطار السليمانية الدولي وللمسافرين أيضاً.
7. توصي الدراسة إدارة المطار العمل على نشر الوعي الثقافي، من حالة وجود شكوى أو حدوث أي حالة غير حضارية من قبل الموظفين تجاه المسافرين من المفترض إبلاغ إدارة المطار من قبل المسافرين.
8. توصي الدراسة إدارة المطار العمل على كشف العوامل المؤثرة في ممارسة فن الإتيكيت من قبل موظفي مطارات إقليم كردستان.
9. العمل على التمييز بين الجنسين وأي منهما يمارس فن الإتيكيت أثناء العمل بأحسن طريق.
10. العمل على كشف اسباب تأثير الإتيكيت في زيادة نسبة المسافرين الذين يستخدمون مطارات إقليم كردستان.

المصادر:

أولاً: الكتب

1. البدرياني، فاضل: فن الإتيكيت في بناء العلاقات الاجتماعية والدبلوماسية، دولة الإمارات العربية المتحدة- الجمهورية اللبنانية: دار الكتاب الجامعي، 2015.
2. برو، فيليب: علم الاجتماع السياسي، ت: محمد عرب صاصيلا، ط3، بيروت: الشبكة العربية للأبحاث والنشر - المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 2014.
3. بوست، بيتر وآخرون: فوائد الإتيكيت في إدارة الأعمال، الرياض: مكتبة جرير، 2017.
4. الجبوري، علي محمود كاظم: تعديل السلوك، عمان، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، 2016.
5. جرادات، عبد الناصر أحمد- الشامي، لبنان هاتف: أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009.
6. الجlad، أحمد: دبلوماسية الإتيكيت والمراسم في العمل السياحي، القاهرة: عالم الكتب، 2009.
7. الحسن، احسان محمد: النظريات الاجتماعية المتقدمة- دراسة تحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة، عمان: دار وائل للنشر، ط3، 2015.
8. حسين، سمير محمد: دراسات في مناهج البحث العلمي بحوث الاعلام، ط2، القاهرة: عالم الكتب نشر. توزيع. طباعة، 2009.
9. الحفني: نادية محمود ، حبيب دعاء: الإتيكيت وفن التعامل مع الآخرين، القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، ط4، 2016.
10. الحفني: نادية محمود: إدارة البروتوكول الرسمي والدبلوماسي، القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 2015.
11. حمدان، محمد زياد: بناء تصنيف للسلوك الاجتماعي- التعايش والتكييف والتقدير والالتزام والتعاون والمشاركة والاندماج، دمشق: دار التربية الحديثة، 2015.



12. درادكة، حمزة عبدالحليم وآخرون: البروتوكول وخدمة الزبائن، عمان، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
13. شفيق، محمد: السلوك الانساني وفن القيادة والتعامل ومهارات الادارة، الرياض: معهد إعداد القادة، بدون تاريخ للنشر.
14. شلبي، كرم: معجم المصطلحات الإعلامية، (إنجليزي-عربي)، ط2، بيروت: دار الجيل، 1994.
15. الصالح، مصلح: الشامل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية، الرياض: دار عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، 2009.
16. ضاهر، نادين: الإتيكيت علم ولياقة، بيروت: أكاديميا إنترناشونال، ط3، 2013.
17. عبد العظيم، حمدي عبدالله: برامج تعديل السلوك وطرق تصميمها، الجيزه: مكتبة أولاد الشيخ للتراث، 2014.
18. عبود رُبا: فن الإتيكيت، المنصورية، لبنان: كتابنا للنشر، 2011.
19. فريد، منى: علم الاتيكيت الاجتماعي والدبلوماسي، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2012.
20. المشهداني، سعد سلمان: الاتيكيت والبروتوكول في المناسبات الرسمية، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ط2، 2013.

ثانياً: الرسائل والاطاريج الجامعية

21. شرف الدين مومن: دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة نقائس للمصبرات باتنة، رسالة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحتا عباس -سطيف، الجزائر، سنة الدراسية (2011-2012).

ثالثاً: التقارير

22. شحور، عوني: العلاقات العامة في المؤتمرات دبلوماسية- العلاقات العامة وقواعد البروتوكول، فنون المراسم - قواعد العلاقات العامة - تنظيم المؤتمرات، فلسطين: منتدى شارك الشبابي في فلسطين، 2013.