

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:

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

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

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

بتالي فإن الدراسة، تبحث في الإجابة عن تساؤلات: ماهي طبيعة فن الاتيكيت التي تمارس من قبل الموظفين في المؤسسات الخدمية ولاسيما موظفو المطارات؟ ودورها في تحسين سلوك الاجتماعى 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 الراقى (الإتيكيت) تجاه المسافرين، وهذا دليل واضح على أن الموظفين في المطار سوف يساهمون في مساعدات و تقديم السلوك الراقى للمسافرين من خلال التعامل معهم اثناء تواجدهم في المطار وتدبير احتياجاتهم اللازمة. وكشفت الدراسة ايضاً أن أكثرية الإجابات تدل على ان التعامل بين موظفي المطار والمسافرين له أهمية كبيرة بالنسبة للمسافرين اثناء رحلاتهم في المطار. كما أوضحت الدراسة أن الاكثرية يرون أن تقييم التعامل الراقى (الإتيكيت) لموظفي قسم (الترانزيت، تفتيش وتأشير جواز السفر)، له مستوى عال وهذا المؤشر له أثر فعال على حركة سير المسافرين وزيادة سمعة مطار السليمانية على المستوى الدولى.

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

یوخته:

ئەتەكەيت، پېناسەدەمگريت بەۋەي؛ برېتېيە لە كۆمەلەي رەفتار و ھەلسوكەوت و گەفتوگۆکردن، كە بەشدار دەبن لە دروستكردنى بارىكى سىستىمى پەسەندكراو بۆ كۆمەلەي لە رەفتارە مەروپپەكان، لەناويناىدا رەفتارە كۆمەلەپەيتىيەكان، ھەروەك ئەتەكەيت كۆمەلەپەيتىيەكان، كە شەۋازى ھەلسوكەوتكردن لەگەل خەلكدا دىسپلېن دەكات و، وئەپەيكەي ئەرئېيى و چاك بۆ تاك لەلەلەي ئەرئانېتر دروستەدەكات.

نامانجی ئەم توێژینەویە دەرخستنی رۆلی ئەتەکیته له باشتەکردنی رەفتاری کۆمەڵایەتی فەرمانبەری دامەزرێوەکان. هەروەها زانیانی بنەماکانی ئەتەکیته له دامەزرێوە خزمەتگۆزارییەکاندا، بە تایبەت فڕۆکەخانەکان. هەروەها دەستنیشانکردنی سەروشتی ئەو کێشه و ئاستەنگانەیە که له روی ئەتەکیته و هونەری مامەڵەکردن له فڕۆکەخانەکان له لایەن فەرمانبەرێوە روبەرێوی گەشتیاران دەبنێوە.

لهمیانەى روانیى واقیعی پێدەکردنى ئەتەکتەمۆه، توێژەر گەشتە ئەر دەرەنجامەى؛ کە ئەتەکتە کێشەى هەڵمەتێگەشتنى هەیه، هەروەها هەڵمەکار هینانى لەپێدەکردن و رۆل لە پەيوەندیبەکاندا، ئەمەش وایکردووه، ئەتەکتە نەیتە هونەریكى پەيوەندیکردنى داھێنەرانه، بەھۆى تێروانینی رووکەشیانەى فەرمانبەرانه لە دامەزراوەکاندا، کە سەبارەت بە هونەرى ئەتەکتە و رۆلى لە باشتەکردنى رەفتارى کۆمەڵایەتییان هەیانە.

دواتریش توێژینەمۆکە دەگەریت بە شوێن وەلامدانەمۆى ئەم پرسیارانەدا: نایا سروشتى هونەرى ئەتەکتە چیه، کە لەلایەن فەرمانبەرانهوه لە دامەزراوە خزمەتگوزاریبەکاندا، بە تاییەت فەرمانبەرانی فرۆکەخانەکاندا پێدەدەمۆ؟ هەروەها رۆلیان لە باشتەکردنى رەفتارى کۆمەڵایەتیی فەرمانبەرانه.

لەمیانەى ئەم پرسیارانەدا ئەم توێژینەمۆیه بە کۆمەڵى دەرەنجام گەشت، گرنگترینیان: زۆریەى وەلامەکان ئاماژە بۆ ئەوه دەکەن، کە فەرمانبەرانی فرۆکەخانە پابەبەندن بە هونەرى مامەڵەى بالا (ئەتەکتە) لەگەڵ گەشتیاراندا، ئەمەش بەلگەى روونە کە فەرمانبەرانی فرۆکەخانە هاوبەش لە هاوکارى و پێشکەشکردنى رەفتارى بالا لەگەڵ گەشتیاراندا لە میانەى مامەڵەکردن لەگەڵیاندا لەکاتى سەردانیکردنى فرۆکەخانە و دەستخستنى پێداویستییەکانیان، هەروەها ئەم توێژینەمۆیه ئەوهى سەلماندووه، کە زۆریەى وەلامەکان ئاماژە بۆ ئەوه دەکەن، کە مامەڵەى نێوان فەرمانبەرانی فرۆکەخانە و گەشتیاران گرنگى زۆرى هەیه لای گەشتیاران لەکاتى گەشتکردندا. هەروەها ئەموش رۆنکردنەوهى زۆریەیانە کە دەلێن: هەلسەنگاندنى رەفتارى بالا (ئەتەکتە) ی فەرمانبەرانی بەشەکانى (ترانزیت، پشکین و پاسپۆرت) لە ئاستیکى بەرزدايه، ئەم ئاماژەى کاریگەری چالاکی دەیت لەسەر جۆلەى گەشتیاران و زیادکردنى ناوبانگی فرۆکەخانەى سلیمانى لەسەر ئاستى نێودەمۆلەتیی.

کلیله و شەکان: رۆل، ئەتەکتە، پەيوەندیبە گەشتیبەکان، باشتەکردن، رەفتارى کۆمەڵایەتیی، فەرمانبەر

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 مفتوحة على بعض، فإن الإنسان بحاجة إلى التعامل بشكل أكثر رقياً واحتراماً لذاته وللآخرين بذكاء اجتماعي وحسن التصرف لعبور ثقافات متنوعة والتعبير عن هويته، وبزيادة الاهتمام بالسلوك المتحضر، لذا أصبح فن الإتيكيت ضرورية اجتماعية.

إذن الإتيكيت هي فن ممارسة الحياة أو السلوك المقبول اجتماعياً أو فن كبقية الفنون الأخرى ويشمل معظم جوانب الحياة الانسانية كحسن التعامل والتصرف واللباقة والأخلاق واحترام الذات والآخرين والصفات الحسنة بين الناس في المجتمعات كافة، 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 بأداب السلوك والمعايشة 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، والعلاقات الاجتماعية. ويمكن القول إن التزام الموظفين من كلا الجنسين (الذكور والإناث) في جميع المؤسسات الرسمية ومنها المطارات بقواعد السلوك الراقى (الإتيكيت) يسهم بشكل واسع في تحقيق الرضا ويخلق الصورة الذهنية الإيجابية لدى المسافرين. وبالتالي فإن الدراسة، تبحث في الإجابة عن تساؤلات: ما هي طبيعة وواقع فن الإتيكيت التي 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 الراقى (الإتيكيت) مع المسافرين هي عدم الدراية بفن الإتيكيت؟
- لا يلتزم كلا الجنسين من موظفي مطار السليمانية الدولي بالسلوك الراقى (الإتيكيت) و أيضاً لا يولي اهتماماً بالمسافرين.

وتأتي أهمية الدراسة في أنها تساعد عملية بناء العلاقات ذات الاسس الاتصالية المتينة، لتؤدي وظائفها وأنشطتها وتقيم جسور التواصل بين المطار والمسافرين. وتتناول هذه الدراسة والتي تعد من الدراسات الاستطلاعية، مشكلة الدراسة من جميع جوانبها وقد جاءت في اربعة مباحث، وقد اشتمل المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة، مشكلة الدراسة، وأهميتها، وأهدافها وفرضياتها ونوع الدراسة، وأدواتها، ومجتمع 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 اليه الباحث في الخاتمة، وقد تمت الإشارة الى 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 أذهان كل الموظفين في المؤسسات، ويعود ذلك في المحصلة إلى عدم تقدير إقامة علاقات جيدة مع الموظفين وما تتركه من آثار هذه العلاقات على المؤسسة.

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

بتالي 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:

1. إن هذه الدراسة تساعد عملية بناء العلاقات ذات الاسس الاتصالية المتينة، لتؤدي وظائفها وأنشطتها وتقيم جسور التواصل بين المطار والمسافرين.
2. تحسين السلوك الاجتماعي في المؤسسات الخدمية.
3. إرشاد الموظفين في المطار من اجل تطوير أدائهم المهني عن طريق فتح دورات خاصة عن الاتيكيت وفن التعامل الراقي.
4. تساهم في ترسيخ قواعد مبادئ الاتيكيت في مطار السلیمانية الدولي.
5. تساعد أصحاب القرار في مطار السلیمانية الدولي للتعرف على أهمية الاتيكيت ودوره في تحسين الصورة النمطية للمطار.

4-1: فرضيات الدراسة

1. إن اهم اسباب عدم التزام موظفي المطارات بفن التعامل الراقي (الإتيكيت) مع المسافرين هي عدم الدراية بفن الاتيكيت..
2. لا يلتزم كلا الجنسين من موظفي مطار السلیمانية الدولي بالسلوك الراقي (الإتيكيت) ولا يلبان أي اهتمام بالمسافرين.
3. تقييم المسافرين لفن التعامل الراقي (الإتيكيت) الذي يمارس من قبل موظفي المطار، هو ممتاز.
4. ان عدم التزام موظفي المطار السلیمانية الدولي بفن التعامل الراقي له أثر سيئ على الصورة الحضارية للمطار.

5-1: تحديد المصطلحات والمفاهيم

- الدور:

وهو الوظيفة، التي تربط مواقف وتصرفات منتظرة من فردٍ بسبب وضعه أو موقعه في الميدان الاجتماعي، (برو: 2014، ص576). فقد عرفه بعض الباحثين على انه " يشير إلى معايير السلوك أو القواعد التي تحكم وصفاً معيناً في البناء الاجتماعي أو الوظيفة". (شليبي: 1994، ص15).

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، ص577).

- 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 الايجابية عبر هذه العملية الاتصالية، تلك التي تتناول اسلوب تعامل لطيف يتسم بالحيوية

والألفة والاتيكية والمجاملة اللطيفة وتبادل الشعور الإنساني لكسب عاطفة الاطراف الاخرى وتحقيق مستوى انسجام تام. وتوصف العلاقات العامة بحكم وظيفتها ب(هندسة العلاقات الإنسانية) لدورها في خلق علاقات عصرية حضارية، حيث لها تأثير هام فيما بين المؤسسات (البدراني: 2015، ص31).

– التحسين:

التحسين- الجمع: (تَحْسِينَاتٌ). ساهم في تحسين الوضع الاجتماعي: "أي في ترفيقته، تزيينه، وإصلاحه. "من أعظم الذنوب تحسين العيوب أو هو. "تعديل ظاهره 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 والوساوس وغيرها، والسلوك هو النشاط الذي يعبر عنه الفرد من خلال علاقته بمن حوله". (عبد العظيم: 2014، ص21). أو هو "مجموعة من الإرشادات تساعدنا على التعامل مع من حولنا، وذلك بتحديد الأفعال والمظاهر والكلمات المناسبة التي تمكننا من بناء العلاقات الناجحة". (بوست وآخرون: 2017، ص11). أو "سلوك لشخص أو مجموعة أشخاص يحدث استجابة لسلوك أشخاص آخرين دون أن يكون لهم وجود فيزيقي أو "استجابة الفرد أو رد الفعل الصادر منه الذي يتضمن الاستجابات الجسمية واللفظية والخبرات الذاتية". (الصالح: 2009، ص62-64).

– الموظف الحكومي (الموظف العام)

شخص يقوم بعمل بصورة دائمة في مرفق عام تابع للدولة أو أحد أشخاص القانون العام، (الصالح: 1999، ص371). أو من يشتغل في إدارة من إدارات الحكومة "موظفو الدولة".

6-1: منهجية الدراسة

تعد هذه الدراسة من الدراسات الاستطلاعية وقد استخدم الباحث استمارة استبانة كأداة للدراسة الاستطلاعية والهدف الأساسي من الدراسات الاستطلاعية هو اكتشاف ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر والقاء المزيد من الضوء عليها أما بهدف تكوين أو تحديد مشكلة معينة بدقة قبل البدء في دراستها، أو وضع مجموعة معينة من الفروض حول مشكلة محددة بغرض اختبارها. (حسين: 2009، ص125). وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج المسحي، ويعد من أبرز المناهج المستخدمة في البحوث والدراسات، والغاية من اتباع هذا المنهج هي الحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة وصياغتها وتحليلها وتفسيرها بالطريقة الوصفية. (حسين: 2009، ص162-163).

7-1: جمع البيانات

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

2-1: مفهوم الاتيكيت وتعريفها

2-2: مفهوم الإتيكيت

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

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

2-3: تعريف الإتيكيت

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

تعرف الأتيكيت بأنها "فن الخصال الحميدة أو السلوك بالغ التهذيب وتتعلق قواعد الأتيكيت بآداب السلوك والأخلاق والصفات الحسنة، كما يعني حسن التصرف واللفظ للحصول على احترام الذات وتقدير الآخرين، أو أن الإتيكيت كلمة تعني التهذيب واللياقة وتجمل الفرد على تحسين علاقته بالآخرين". (البدراني: 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 الخصال الحميدة أو آداب السلوك الاجتماعي وهو قواعد السلوك والعادات الحميدة المتعارف عليها وتوجيهها إلى القواعد المرئية في السلوك الاجتماعي والدبلوماسي، لأنهما موضوعان متعانقان ويكمل بعضهما البعض، وهو تنظم علاقة الإنسان بالإنسان". (الجلاد: 2009، ص14).

2-4: أهمية الأتيكيت في الحياة الاجتماعية

ترجع أهمية الإتيكيت إلى أنها فن التعامل وتشارك في معاونة الأفراد والجماعات للخبرات المعرفية وإدراك أساليب جيدة للحياة وكذلك تنمية الذوق لكي يكتسبوا الوعي وأن الأتيكيت هي فن التعامل وهي نمط من أنماط العلاقات العامة. (البدراني: 2015، ص17). وأن جوهر العلاقات العامة هو التفاهم الانساني وتكوين 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 اجتماعية، 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 الاتيكيت التي هي فن التعامل الحسن والسلوك اللطيف والتصرف الراقي وكذلك تبادل الشعور الإنساني لكسب عاطفة الاطراف الاخرى. (البدراني: 2015، ص31).

3-1: 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 مباشرة أو بصيغة غير مباشرة الفرد مع بيئته، أو الفرد مع فرد آخر أو أكثر، أو جماعة مع جماعة بهدف البقاء معاً أو التقدم أو التفوق في طموح أو عمل أو حاجة حياتية-حضرارية يعدّ سلوكاً اجتماعياً". (حمدان: 2015، ص34) أو "هو كل تصرف لغوي أو (نفس- حركي) فعال في الاحوال العادية للاجتماعات المدنية المتنوعة للناس، ومحكوم في محتواه وصحة تعبيره بكفاية نمو شخصية الفرد في مجالات الحس والإدراك والعاطفة أو الميول والحركة واللغة والتربية الثقافية". (حمدان: 2015، ص321).

2-3: أهمية السلوك الاجتماعي

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

فالإنسان يحب تكوين العلاقات وبناء الصداقات، ومن حاجات الانسان الضرورية حاجته للانتماء، فمن الفطرة أن يكون الإنسان اجتماعياً، والفطرة السليمة ترفض الانعزال 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 ويمتلكون الوعي الحضاري والقدرة على التواصل بفاعلية 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، والادراك، والوعي؛ لذا يمكن تقسيمه على ثلاثة أنواع رئيسة 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، والدوافع 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، والملذات وانطوائه 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، كالأُسرة 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 ارتقى الفرد وتقدمت وسائل الحضارة لديه احتاج 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، وغالباً ما يكون انعكاساً لسلوك وتقاليد المجتمع. (عبود: 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 تعبر عن ماهية وحقيقة العالم الخارجي والحياة الاجتماعية التي يعيشها الأفراد والجماعات.

عند الاقتداء بهذا النمط من السلوك يعتمد الفاعل الاجتماعي في احتكاكه مع الآخرين وتفاعله مع المجتمع على اللغة الرفيعة والكلام المهذب والحجج والمسوغات الموضوعية للأفعال التي يمارسها، كما يتظاهر بالرفقة والوداعة والعفة والطهارة عند مقابلته الآخرين لكي يكسب ثقتهم وينال استحسانهم ، وهنا يستطيع الفرد بذكائه وقابليته وحسن سلوكه تحقيق مآربه وطموحاته التي قد تكون مشروعة أو غير مشروعة.

3-4: الإتيكيت وعلاقتها بالسلوك الاجتماعي

تطورت أشكال الحياة بمرور الزمن، وقد وجد فن الإتيكيت ماهو ركيزة رئيسة 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 ويتأقلم مع متطلباته، ولا بد له من أن يمارس أصول التصرف بلباقة مع الآخرين، كما أن الاهتمام بالآخرين ومراعاة شعورهم يحققان للإنسان تمييزاً 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. (فريد: 2012، ص 6-7). ويقصد بالإتيكيت الأداب 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. (البدراني: 2015، ص 23). ومن خلال ممارسة فن الإتيكيت ينمو في نفوس الأفراد سلوك اجتماعي يثبت نجاحه في الظهور أمام الآخرين بشكل لائق ويكسب له كثيراً من العلاقات والصدقات في المجتمع. (ضاهر: 2013، ص 16).

4-1: تحليل البيانات

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

1. جنس المبحوثين

جدول (1)

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

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)

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
	100.0	128	المجموع الكلي

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 الأكثرية، 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، ويتضح من الجدول أعلاه، أن الأكثرية هم من الفئة (31-40 سنة) وهي بنسبة (31.3%)، وهذا دليل على أن نسبة المسافرين هم من فئة عمرية اعتيادية.

3. التحصيل الدراسي للمبحوثين جدول (3)

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

يتبين من الجدول رقم (3) الذي يمثل مستوى التحصيل الدراسي للمبحوثين والمبحوثات، أن عدد الذين يحملون شهادات دراسات عليا (19) مبحوثاً ومبحوثة بنسبة (14.8%)، وبلغ عدد الذين يحملون شهادات جامعية (52) مبحوثاً ومبحوثة بنسبة (40.6%)، أما الذين يحملون شهادات ما قبل الجامعية فهم (57) مبحوثاً ومبحوثة بنسبة (44.5%)، ويتبين من الجدول أعلاه أن عدد الذين يحملون شهادات ما قبل الجامعية هم الأكثرية بنسبة (44.5%).

4. مهنة المبحوثين جدول (4)

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	كسبة
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

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

5. مكان السكن للمبحوثين جدول (5)

مكان السكن للمبحوثين

المرتبة	النسبة	التكرار	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 ومبحوثة وبنسبة (27.3%)، أما عدد الساكنين داخل العراق فهم (93) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة (72.7%). وهذا المؤشر يدل على أن المسافرين الذين يسكنون داخل العراق هم الأكثرية.

6. الموظفون في المطار يلتزمون بفن التعامل الراقى (الإتيكيت) جدول (6)

الموظفون في المطار يلتزمون بفن التعامل الراقى (الإتيكيت)

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

تبين في الجدول رقم (6)، والذي يمثل مدى إلتزام الموظفين في المطار بفن التعامل الراقى (الإتيكيت)، فقد بلغ عدد الذين أجابوا بـ(نعم) (95) مبحوث ومبحوثة وبنسبة (74.2%)، وهذه النسبة العالية تدل على أن الموظفين يلتزمون بشكل جيد بفن التعامل الراقى (الإتيكيت) تجاه المسافرين، وبلغ عدد الذين أجابوا بـ(لا) إلى (5) مبحوثين ومبحوثات وبنسبة (3.9%)، وبلغ عدد الذين أجابوا بـ(إلى حد ما) إلى (26) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة (20.3%) بأن الموظفين في المطار يلتزمون بفن التعامل الراقى (الإتيكيت)، أما عدد الذين أجابوا بـ(لا اعتقد) فقد بلغ (2) مبحوث ومبحوثة وبنسبة (1.6%). والذين أجابوا بـ(لا اعتقد) حازوا على المرتبة الأخيرة بنسبة (1.6%). وأن استجابات المبحوثين تدل على أن الذين أجابوا بـ(نعم) هم الأكثرية وحازوا على المرتبة الأولى، وهذا مؤشر له أثر 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 السلیمانیة الدولي يراعيان السلوك الراقي (الإتيكيت) ويهتمان بالمسافرين
جدول (7)

كلا الجنسين من موظفي مطار السلیمانیة الدولي يراعيان السلوك الراقي (الإتيكيت) ويهتمان بالمسافرين

المرتبة	النسبة	التكرار
2	16.4	21
3	10.9	14
1	68.8	88
	96.1	123
	3.9	5
	100.0	128

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 ونسبة (16.4%)، أما عدد الذين أجابوا بأن الموظفين يراعون السلوك الراقي (الإتيكيت) يهتمون بالمسافرين أكثر فقد بلغ عددهم (14) مبحوثاً ومبحوثة ونسبة (10.9%)، وأخيراً بلغ عدد الذين أجابوا بأن كلا من الموظفين الذكور والإناث يراعيان السلوك الراقي (الإتيكيت) يهتمان أكثر بالمسافرين (88) مبحوثاً ومبحوثة ونسبة (68.8%)، فقد احتل هذا المؤشر المرتبة الأولى وهذا دليل واضح بأن كلا الجنسين من الموظفين في المطار يراعون بشكل جيد السلوك الراقي (الإتيكيت) وأكثر اهتماماً بالمسافرين.

8. تقييم التعامل الراقي (الإتيكيت) لموظفي قسم (الترانزيت- تفتيش و تأشير جواز السفر) جدول (8)

المرتبة	النسبة	التكرار	تقييم التعامل الراقي (الإتيكيت) لموظفي قسم (الترانزيت- تفتيش و تأشير جواز السفر)
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) وبحوثاً وبحوثاً بنسبة (23.4%)، أما عدد الذين أجابوا بـ(جيد جداً) فهم (49) وبحوثاً وبحوثاً بنسبة (38.3%)، وقد بلغ عدد الذين أجابوا بـ(جيد) إلى (33) وبحوثاً وبحوثاً بنسبة (25.8%)، وأخيراً بلغ عدد الذين أجابوا بـ(متوسط) إلى (11) وبحوثاً وبحوثاً بنسبة (8.6%). وهذا المؤشر واضح على أن عدد الذين أجابوا بـ(جيد جداً) هم الأكثرية وحازوا على المرتبة الأولى وبلغ الذين أجابوا بـ(متوسط) هم أقلية وحازوا على المرتبة الأخيرة. وأن تعامل الموظفين مطار السليمانية الدولي في القسم (الترانزيت، تفتيش وتأشير جواز السفر)، لا بأس بهم لأن تعاملهم مع المسافرين كان ممتاز وهذا يؤثر في جذب المسافرين وتكرارهم للزيارة مرة ثانية وإقناع 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 و التواصل مع المسافرين.

9. التزام موظفي المطار بفن التعامل الراقي (الإتيكيت) مع المسافرين جدول (9)

المرتبة	النسبة	التكرار	التزام موظفي المطار بفن التعامل الراقي (الإتيكيت) مع المسافرين
1	34.4	44	عدم الدراية بفن التعامل الراقي (الإتيكيت)
3	24.2	31	غياب الوعي بأهمية فن التعامل الراقي (الإتيكيت)
2	32.0	41	كلاهما
4	8.6	11	اسباب اخرى اذكرها
	99.2	127	المجموع الكلي
	.8	1	Missing System
	100.0	128	المجموع الكلي

يبرز الجدول رقم (9) أسباب عدم التزام موظفي المطار بفن التعامل الراقى (الإتيكيت) مع المسافرين، فقد تبين أن الذين أجابوا بـ (عدم الدراية بفن التعامل الراقى (الإتيكيت) عددهم (44) مبحثاً ومبحثة بنسبة (34.4%)، أما الذين صوتوا بـ (غياب الوعي بأهمية فن التعامل الراقى (الإتيكيت) عددهم (31) مبحثاً ومبحثة بنسبة (24.2%) وفقد بلغ عدد الذين أجابوا بـ (كلاهما) أي (عدم الدراية بفن التعامل الراقى (الإتيكيت) و (غياب الوعي بأهمية فن التعامل الراقى (الإتيكيت) عددهم (41) مبحثاً ومبحثة بنسبة (32.0%)، وأخيراً فقد بلغ عدد الذين صوتوا بأن هناك أسباباً أخرى لعدم التزام موظفي المطار بفن التعامل الراقى (الإتيكيت) مع المسافرين وحاز على المرتبة الأخيرة فكان عددهم (11) مبحثاً ومبحثة بنسبة (8.6%)، وأسباب هم: ليس هناك سبب مقنع لموظفي المطار بعدم التعامل الراقى (الإتيكيت)، أو يجب ارتفاع المستوى الثقافي للموظفين، إضافة إلى مراعاة الجانب النفسي والشخصي للموظفين من قبل إدارة المطار وكذلك هنالك الغرور وعدم الوعي للموظفين وعدم توفير التقنيات الحديثة لموظفي المطار لقيام بواجباتهم بأحسن الأشكال. وحسب هذه المؤشر أن أكثرية المبحوثين والمبحوثات أجابوا بـ (عدم الدراية بفن التعامل الراقى (الإتيكيت) وحاز على المرتبة الأولى.

10. افضل طريقة لتدريب الموظفين فن التعامل الراقى (الإتيكيت) مع المسافرين جدول (10)

افضل طريقة لتدريب الموظفين فن التعامل الراقى (الإتيكيت) مع المسافرين

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

ظهر في الجدول رقم (10) والذي يمثل أفضل طريقة لتدريب الموظفين فن التعامل الراقى (الإتيكيت) مع المسافرين، فقد بلغ عدد الذين صوتوا بـ (الدورات التأهيلية المتخصصة) (53) مبحثاً ومبحثة بنسبة (41.4%)، أما عدد الذين صوتوا بـ (ورش العمل) فقد بلغ عددهم إلى (10) مبحثين ومبحثات بنسبة (7.8%). وقد بلغ عدد الذين صوتوا بـ (عقد المؤتمرات والندوات والمحاضرات) إلى (16) مبحثاً ومبحثة بنسبة (12.5%)، فقد بلغ الذين صوتوا بـ (إيفاد العاملين للتدريب خارج العراق) إلى (45) مبحثاً ومبحثة بنسبة (35.2%)، وأخيراً فقد بلغ عدد الذين صوتوا بأن هناك طرقاً أخرى لتدريب الموظفين على فن التعامل الراقى (الإتيكيت) مع المسافرين (4) مبحثين ومبحثات 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. وإن أكثرية المبحوثين والمبحوثات أجابوا بأن أفضل طريقة لتدريب الموظفين هي (الدورات التأهيلية 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 السلیمانیة جدول (11)

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

المرتبة	النسبة	التكرار
2	28.1	36 ممتاز
3	25.8	33 جيد جداً
1	29.7	38 جيد
4	9.4	12 متوسط
5	7.0	9 لا يرتقى إلى مستوى المطلوب
	100.0	128 المجموع الكلي

تبين في الجدول رقم (11)، والذي يمثل تقييم دور السلوك الراقي من قبل الموظفين في تشجيع المسافرين على اختيار مطار السلیمانیة الدولي في رحلاتهم، ظهر أن عدد الذين أجابوا بـ (ممتاز) (36) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة (28.1%)، أما الذين أجابوا عن السؤال نفسه بـ (جيد جداً) فإن عددهم بلغ (33) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة (25.8%)، أما عدد الذين أجابوا بـ (جيد) فقد بلغ (38) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة (29.7%)، فأن هذه النسبة لهذا السؤال تقييم إيجابي ولها تأثير على المسافرين لاختيار مطار السلیمانیة الدولي للقيام بالرحلات، وهذا المؤشر يثبت فرضية الدراسة. أما الذين أجابوا بـ (متوسط) فقد بلغ عددهم إلى (12) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة (9.4%)، وأخيراً بلغ عدد الذين أجابوا بـ (لا يرتقى إلى المستوى المطلوب) (9) مبحوثين ومبحوثات ما يعادل نسبة (7.0%). وما ظهر من الإجابات بأن أكثرية المبحوثين أجابوا ان السلوك الراقي من قبل الموظفين له تشجيع على اختيار مطار السلیمانیة 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 السلیمانیة الدولي من قبل الموظفين تعكس صورة حضارية في ذهن المسافرين جدول (12)

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

المرتبة	النسبة	التكرار
1	84.4	108 نعم
3	3.9	5 كلا
2	10.9	14 إلى حد ما
4	.8	1 لا اعتقد
	100.0	128 المجموع الكلي

تبين في الجدول رقم (12)، والذي يمثل في أن ممارسة السلوك الراقى (الإتيكيت) في مطار السلیمانیة 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) فإن 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 السلیمانیة الدولي يمارسون السلوك الراقى (الإتيكيت) تجاه المسافرين وهذا يعكس صورة حضارية في ذهن أكثرية 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	التكرار
1	62.5	80 إلى أعلى حد
2	27.3	إلى أقصى حد
3	10.2	نوعاً ما
	100.0	المجموع الكلي

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) فإن 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 الراقى (الإتيكيت) يعد من المهارات المهمة التي يجب أن يمارسها كل موظف لأن تقديم أفضل الخدمات بدون تعامل الراقى لا تساوي شيئاً لدى المسافرين.

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

جدول (14)

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

المرتبة	النسبة	التكرار
1	69.5	نعم
3	11.7	كلا
2	15.6	لا ابالي
4	3.1	اسباب اخرى اذكرها.....
	100.0	المجموع الكلي

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 ومبحوثة 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 ومبحوثة وبنسبة (11.7%)، أما عدد الذين أجابوا بـ (لا أبالي) فقد بلغ إلى (20) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة (15.6%)، وأخيراً بلغ عدد الذين أجابوا بـ (أسباب أخرى) إلى (4) مبحوثين ومبحوثات وبنسبة (3.1%)، في حالة مواجهة تعامل غير حضاري من قبل أحد موظفي أو موظفات مطار السليمانية الدولي إبلاغ إدارة المطار؛ وهي: تفاقم 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 الراقي لكي تساهم في تقديم خدمات أفضل من حيث التعامل مع المسافرين، كما يجب إرشاد المسافرين الإبلاغ عن أي تعامل غير حضاري من قبل الموظفين في إدارة مطار السليمانية الدولي.

2-4: الاستنتاجات

1. أكثرية اجابات المبحوثين تدل على أن الموظفين في المطار يلتزمون بفن التعامل الراقي (الإتيكيت) تجاه المسافرين، وهذا دليل واضح على أن الموظفين في المطار سوف يساهمون في مساعدات وتقديم السلوك الراقي للمسافرين من خلال التعامل معهم أثناء تواجدهم في المطار وتدبير احتياجاتهم اللازمة.
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 الراقي (الإتيكيت) لموظفي قسم (الترانزيت، تفتيش وتأشيرات 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 احد موظفي أو موظفات مطار السليمانية الدولي تجاههم أثناء الرحلات.
5. توصلت الدراسة أن أكثرية اجابات المبحوثين والمبحوثات تؤكد على أن دور السلوك الراقي 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 والاناث)، يراعيان السلوك الراقي (الإتيكيت) وانهم اكثر اهتماما بالمسافرين أثناء تواجدهم في مطار وهذا المؤشر ايجابي وله أثر فعال على المسافرين.
7. إن اكثرية من الإجابات تبين أن ممارسة السلوك الراقي (الإتيكيت) في مطار السليمانية الدولي من قبل الموظفين تعكس صورة حضارية في ذهن المسافرين.
8. أوضحت الدراسة أن اكثرية اجابات المبحوثين والمبحوثات تدل على ان السبب الرئيس لعدم التزام موظفي المطار بفن التعامل الراقي (الإتيكيت) مع المسافرين، هو عدم الدراية بفن التعامل الراقي (الإتيكيت).
9. كشفت الدراسة ان افضل طريقة لتدريب الموظفين بفن التعامل الراقي (الإتيكيت) مع المسافرين هو فتح الدورات التأهيلية المتخصصة للموظفين وايفاد العاملين للتدريب خارج العراق.

3-4: التوصيات

1. التأكيد على ضرورة ممارسة التعامل الراقى (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 ايفاد 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 الراقى (الإتيكيت) لموظفي المطار من أجل جذب أكبر عدد من المسافرين لاختيار مطار السليمانية الدولي لرحلاتهم.
5. حث الموظفين على ممارسة السلوك الراقى (الإتيكيت) بأفضل طرق مع المسافرين، لأنها تعكس صورة حضارية في اذهانهم.
6. العمل على التقرب والتعامل الراقى 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. البدراني، فاضل: فن الأتيكيت 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. الجلال، أحمد: دبلوماسية الأتيكيت والبروتوكول 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- التكيف 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، (انجليزي-عربي)، ط2، بيروت: دار الجبل، 1994.
15. الصالح، مصلح: الشامل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية، الرياض: دار عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، 2009.
16. ضاهر، نادين: الإتيكيت علم ولياقة، بيروت: أكاديمية إنترناشيونال، ط3، 2013.
17. عبد العظيم، حمدي عبدالله: برامج تعديل السلوك وطرق تصميمها، الجيزة: مكتبة أولاد الشيخ للتراث، 2014.
18. عبود رُبا: فن الإتيكيت، المنصورة، لبنان: كتابنا للنشر، 2011.
19. فريد، منى: علم الإتيكيت 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 والاطاريح الجامعية

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

ثالثاً: التقارير

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