

رابعاً: محددت السلوك الإنساني:

- ١- الوراثة والبيئة: يشكل هذه المحدد درجة فاعلة في مجال السلوك الإنساني لذا يقال (الإنسان ابن بيئته) اما بالنسبة الى العوامل الوراثية فهي تؤشر انتقال الصفات من الإباء الى الأبناء عن طريق الزيجات.
- ٢- الجماعة التي ينتمي اليها الفرد: علما ان هذه الجماعة تتخذ تصنيفات متنوعة وهناك مثلاً جماعة القرية وهناك جماعة المصلحة وهناك جماعة المرجعية.
- ٣- المهنة والوظيفة.
- ٤- الطبقة الاجتماعية.
- ٥- الآداب والتقاليد.
- ٦- الثقافة التي يحملها الفرد.
- ٧- العائلة.

خامساً: خصائص السلوك الإنساني:

- ١- الخصائص السلبية أي ان السلوك سبب (لكل سلوك سبب معين) ويحتاج وفي هذه الصدد أشار الى ان التسبب يحتاج الى ثلاثة أنواع من المعلومات.
أ- معلومات تتعلق بمدى تشابه هذا السلوك مع سلوك الآخرين.
ب- مدى ثبات السلوك أي الى مدى يتصرف الفرد بنفس الطريقة في مختلف الأوقات
ج التمييز الى أي مدى يتصرف الفرد وب نفس الطريقة مع اختلاف المواقف الواردة
- ٢- الخاصية الدافعية: أي ان لكل سلوك دافع معين فلا يمكن ان ينبثق سلوك بدون دافع علماً ان الدوافع متعددة مما يؤشر لنا تنوع السلوكيات وتكاد تكون هذه حقيقة قائمة.
- ٣- الخاصية الهدفية: أي ان السلوك هادف ولكل سلوك هدف معين سواء كان ذلك على المدى القصير او المدى البعيد وعلى هذا

- الأساس نجد ان المنظمات الحديثة تنشد الى السلوك ذات (المنحة الاستراتيجية) الذي يؤشر عمق النظر واتساع الأفق.
- ٤- **الخاصية الاستمرارية:** وهذا يفسر لنا ان السلوك يقسم بالديناميكية (الحركة) بفعل التغيرات البيئية وبما يدعم هذا الراي انها تمثل وحدة واحده متكاملة
- ٥- **الخاصية الاجتماعية:** ويفسر لنا ان الانسان بطبيعته كائن حي اجتماعي ينتهج سلوكيات مع البيئي المحيطة وبالذات مع أبناء جنسيته.

ما هي أهمية التزام القائم بالعلاقات العامة بقواعد السلوك في إدارة المراسم؟
أهمية التزام القائم بالعلاقات العامة بقواعد السلوك في إدارة المراسم:

يُعتبر لقواعد السلوك الاجتماعي أهمية ودور في إدارة المراسم، وذلك من خلال الأعراف والتقاليد بين الجماهير في المجتمع، لأنها تعد ضرورية لاكتساب الصفة الاجتماعية، حيث أن هذه الصفة هي التي تميز الجماهير عن بعضهم البعض، حيث يُعد معرفة القواعد والإجراءات ليس اختصاص لشخص دون الآخر، فإن معرفتها وتطبيقها تُعد واجب لكل شخص لديه إلمام بها من حيث الاختصاص، ولكن ممارستها وتنفيذها يتم من خلال الاتصال والتواصل بين الأفراد.

وبالإضافة إلى ذلك تحتاج معرفة الفرد بالصفات السلوكية وتنفيذها إلى وقت محدد من أجل أن يعتاد عليها. لأنها أصبحت الصفة المرابطة للمجتمع المتقدم، على الشخص **الدبلوماسي** الذي يقوم بتمثيل بلده أن يكون على معرفة بكافة المراسم والالتزامات وكيف يمكنه التصرف المناسب، وأسس التي تقوم عليها الأسبقيات، وكافة الأمور التي ترتبط بالإتيكيت **والبروتوكولات**، حيث أنّ هذه الأمور جميعها ليس عليها أن تتوافر في الدبلوماسي فقد وإنما في كافة العاملون في إدارة المراسم.

حيث تُعتبر قواعد السلوك ليست شكليات أو عادات برجوازية، ولكنها عبارة عن عادات وقواعد ظهرت وتطورت مع الحضارات وتوصلت إليها البشرية، لأنها تقوم على أسس منطقية واجتماعية، وبناء على ذلك يتم إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين تبعاً لما تقتضيه قواعد السلوك الاجتماعي، ولذلك تُعتبر مظاهر السلوك الاجتماعي من وسائل الضبط الاجتماعي، وأن العاملون في إدارة المراسم لا يمكنهم تجاوز هذه السلوكيات.

وبالإضافة إلى ذلك إمكانية **القائم بالعلاقات العامة** مقدرته في اتخاذ القرارات، حيث أن جميع أعمال إدارة المراسم تتطلب إلى مقدره في اختيار أفضل البدائل المتواجدة من أجل تطبيق البرامج المختلفة، وذلك من خلال الحصول على المعلومات والبيانات ومعرفة ما يُحيط بها من ظواهر متعددة من أجل التوصل إلى

القرار المناسب، وكما يتم تحديد الأفعال السلوكية بالمتغيرات البينية بين ما هو مرفوض أو مقبول لدى الجماهير المتعامل معهم ضمن نشاطات إدارة المراسم.

وهنا يكون من المهم على موظفي العلاقات العامة القائمين بأعمال إدارة المراسم المقدرة على التمييز بمستويات عالية من الأفعال السلوكية الإيجابية، لأن إدارة المراسم أصبحت عمل يتساعد فيه كافة الأفراد في المؤسسة، من خلال بناء علاقات مرنة في سلوكهم ومعاملاتهم وحتى اتصالاتهم مع الآخرين سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

مهارات المراسم والسلوك الدبلوماسي لمدراء المكاتب العليا:

- ١- الحفاظ على أسرار العمل في المؤسسة سواء كانت هذه الأسرار خاصة بالعمل أو الموظفين في المؤسسة.
- ٢- الإشراف على جميع الأعمال الإدارية.
- ٣- تسهيل تدفق المعاملات، وإنجاز العمل في الوقت المطلوب

وتعد السكرتارية هي المسؤول الأول عن تنفيذ العمل والتنسيق بين الإدارات المختلفة، والبريد الوارد والصادر والأرشفيف وتحديد مواعيد المقابلات والاجتماعات، كل ذلك دون تضييع للوقت المستغرق والجهد المبذول في إتمام العمل.