إتيكيت التحيّة والمُصافحة



يمرّ الإنسان بمواقف يومية تقتضي منه تقديم المجاملات، سواء كان ذلك في المناسبات أو المواقف العادية، وتتلخّص تلك المواقف بإلقاء التحيّة، أو التعارف، أو تقديم الآخرين:

إتيكيت التحيّة: تعدّ التحيّة بدايةً لعملية التواصل والاتصال مع الآخرين، وتتمّ عندما يُبادر أحد الطرفين بها سواء كان ذلك عند اللقاء، أو التعارف، أو المراسلة أو عبر الهاتف، وهي تعبير عن الحرارة والحميمية عند الالتقاء، ويتعزّز ذلك باللين وبشاشة الوجه، وقد شرع الإسلام ردّ التحيّة، وإفشاءها، والإكثار منها، وللتحيّة عدّة آداب وقواعد، ومنها ما يلي:

- إلقاء التحيّة من قبل القادم على المُقيم، والمارّ على الجالس.
- الرّد على التحيّة بتهذيب.
- إلقاء التحيّة قبل بدء الحديث، وعند الانتهاء منه.
- إلقاء الصغير التحيّة على الكبير، والقليل على الكثير، والشخص الواحد على الجماعة.
- الابتسام عند إلقاء التحيّة.
- الاقتراب عند إلقاء التحيّة.

إتيكيت المُصافحة: تعتبر المصافحة مكمّلة للتحيّة، حيث تساعد المُصافحة على إشعار الإنسان

بالترحاب، وتترك انطباعاً إيجابياً عن الشخص، ولا توجد طريقةٌ مُعيّنة للمصافحة، ولكنّها يجب أن تكون براحة اليد كاملة، وليس باستخدام أطراف الأصابع فقط، وهناك بعض القواعد للمُصافحة هي:

- بدء المُصافحة من الشخص القادم، بالإضافة إلى البدء بالشخصيات الكبيرة قبل باقي الأشخاص. عدم المُصافحة فوق أيدي الآخرين.

- إزالة القفاز عند المُصافحة.

- عدم إطالة وقت المُصافحة، وعدم الاحتفاظ براحة يد الشخص الذي تتم مصافحته لفترة طويلة.

- المُصافحة بشكل رقيقٍ مع عدم الضغط على راحة يد الشخص الآخر.

- المحافظة على مسافة مدّ اليد عند المُصافحة.

إتيكيت التقديم والتعارف تختلف المواقف التي يتم بها التعارف على الأشخاص الآخرين، حيث تبدأ عملية التعارف عن طريق التقاء شخص ما بشخص آخر لأوّل مرّة، ويتولى أحد الأشخاص تقديمهما لبعضهما البعض، وهناك عدد من القواعد والأصول للتعارف، وهي كما يلي:

- تقديم الضيوف لبعضهم البعض عن طريق الشخص الداعي لهم، ويكون ذلك من خلال التعريف بالأسماء الشخصية واسم العائلة أو التعريف بالمكانة والمركز.

- تقديم الرجل للسيّدة.

- تقديم السيّدة للرجل الكبير في السن.

- تقديم الشخص الصغير بالسن للكبير، إلّا إذا كان الشخص الصغير ذا مكانة مرموقة. نهوض السيّدة للسيّدة عند التعارف، إن كانت في حالة الجلوس.

- نهوض الرجل إذا كان جالساً.

- استخدام الجُمل المُنمقة عند التعريف بالأشخاص مثل: أود، أو أحبّ، أو يُسعدني. عند التعريف يتم ذكر أسماء الأشخاص مرّة واحدة دون تكرار.

إتيكيت الحديث والاستماع يُعدّ الحديث والاستماع من المهارات المهمّة في عملية الاتصال، مع الالتزام باللياقة، والسلوكيات الاجتماعية، والذوق السليم، والاحترام، لذا تجب معرفة عدّة أُمور عن إتيكيت الحديث والاستماع، وهي كما يلي:

إتيكيت الحديث: يُعتبر الحديث من الوسائل الأساسية للتواصل، وهو أسلوب لكسب الآخرين في حال استخدامه بالطريقة الصحيحة، وفي حال استخدامه بطريقة خاطئة، فسوف يؤثّر سلباً في العلاقات بين الناس، لذا يجب اتّباع أُصول اللياقة، ومراعاة مكانة الآخرين والمفردات المُستخدمة عند الحديث، وهناك عدّة قواعد للحديث بلباقة، وهي كما يلي:

- بدء الحديث بالتحيّة والترحيب بالأشخاص المُستمعين.

- عدم التحدّث بسرعة، بل اعتماد سرعة معتدلة.

- ترك مسافة جيّدة بين المُتحدث والمُستمع.

- الابتعاد عن مُقاطعة الأحاديث إلّا في الحالات الطارئة.

- عدم التحدّث عن الذات بشكل كبير. الابتعاد عن التصنُّع في الحديث.

- اختيار العبارات المُناسبة لكلّ مُناسبة.

- التغاضي عن هفوات الشخص المُتحدث في حال حدوثها.

- الإقرار بالأخطاء في حال حدوثها. عدم استخدام العبارات الجارحة، بل يجب التمعّن بالتفكير قبل التكلّم. استخدام الكلمات التي تدُل على الأدب، واللُّطف، والذوق.

- عدم التحدّث في حال وجود طعام في الفم. عدم التحدّث بلُغة أجنبية في حال لم يكن يستخدمها المستمعون للحديث.

- الابتعاد عن احتكار الحديث.

- النظر إلى الشخص الذي يتم التحدّث معه، أو توزيع النظرات في حال التحدّث مع أكثر من شخص.

- التحدّث بوضوح وهدوء.

- عدم رفع الكُلفة مع الآخرين.

- السيطرة على الحركات عند التحدّث.

- الابتعاد عن الكذب.

إتيكيت الاستماع: تقترن مهارة الحديث بمهارة الاستماع، بحيث تتبادل الأدوار ما بين الشخص المتحدّث والشخص المُستمع عند تبادل الحديث، وتتطلب مهارة الاستماع التركيز على حديث الشخص المُرسل ليتسنى للشخص المُستمع الإجابة والمشاركة بالحديث بشكل إيجابي، وهناك عدّة آداب وأُصول يجب اتباعها عند الاستماع للآخرين، وهي:

- الاستماع للشخص المُتحدّث جيّداً، بحيث يُعتبر المُستمع الجيّد مُتحدّثاً جيّداً.

- عدم تصحيح أخطاء الشخص المُتحدّث أمام الآخرين.

- عدم الإكثار من الأسئلة. عدم تقديم النصيحة، إلّا إذا طُلِبت. مشاركة الشخص المستمع بالحديث، ولو بِقدرٍ بسيط.

- طرح الأسئلة عن الموضوع، ممّا يدل على اهتمام السامع وانتباهه لما يقوله الشخص المُتحدّث.