

إتيكيت الكلام وأصوله



لكل مقام مقال. جملة اعتدنا سماعها كثيراً، ولكن هل نطبقها حقاً؟ فلكي تكون سيد لبق وناجح في محادثتك مع الآخرين عليك تعلّم فن الاستماع للناس أو لا قبل محاورتهم. لكي تعطي نفسك الفرصة لفهم مشاعر ورسائل من تتحدث معه وتتمكن من توصيل الرسالة التي تقصدها في الوقت نفسه من دون تطويل أو عدم فهم عليك اتقان فن إدارة المحادثات بشكل جيد في كل موقف ومع أي شخص كان. فيما يلي مجموعة من إتيكيت الحديث والقواعد الخاصة والأخطاء التي يجب أن تتجذبها لكي تتعرّف عليها وتكون محاورة جيدة يستمتع الناس بالتحدث معها دائماً.

1- إذا كنت مدعو إلى مناسبة ما في منزل أحد معارفك، عليك دائماً إلقاء التحية على أصحاب المكان حتى لو لم تكونوا أصدقاء مقربين، فإذا كنت لا تعرفهم جيداً هذا يعني أنّهم لا يعرفونك جيداً أيضاً. لذا اكسر حاجز التعارف وكن اجتماعي بشكل لبق بالحديث عن جمال ديكورات المنزل أو عن رقة أطفالهم ووداعتهم كبداية.

2- الهاتف المحمولة نعمة، عليك التخلّص منها قدر المستطاع. فإذا لم تكن الحالة هامة وطارئة اترك هاتفك كلّياً. فإذا كنت تعتقد أنك تستطيع التركيز في الناحيتين، نقول لك إنّ هذا الاعتقاد غير صحيح. فليس من آداب الحديث والجلوس مع الناس أن تبعث برسائل إلى أشخاص آخرين بذلك يعني أنك غير مهم بالمرة بمن يجلس معك أو بالحديث القائم معهم. لذا اترك الهاتف واستمع لهم بحرص لكي يكون الحوار ناجحاً ولبيقاً.

3- خطأ شائع ونوع فيه في كثير من الأحيان، وهو تصحيح الأخطاء في كلام المتحدث. سواءً في قواعد النحو أو طريقة نطقه لكلمة ما. فهذا خطأ فادح لأنّ الطُّرُق والقواعد متعددة وتخالف دائمًا باختلاف الحديث، ويمكنك أن تكون غير صحيح في حكمك أنت الآخر، فلن تستفيد شيء غير جلب الإحراج لك وللشخص الذي يحاورك. فكأنّما تقول له أنت لا يعرف كيفية التحدث بشكل لائق.

4- كبار السن كبار في المقام، ولذلك عليك دائمًا إظهار الاحترام لهم عن طريق تركهم يتحدّثون أوّلاً، ثمّ تقوم بالرد بعد ذلك. واحرص دائمًا على انتقاء المواضيع التي تتحدّث فيها معهم، فطبعية المواضيع التي تتحدّث فيها مع أصدقائك من نفس عمرك قد لا تناسبهم أيضًا بالضرورة.

5- احذر كلّ الحذر مقاطعة الآخرين أثناء محاورتهم لك. فتسرعك في المقاطعة والردّ يمكنه أن يتسبّب في عدم فهمك الكامل لما يُقال وبالتالي عدم الردّ بالطريقة المناسبة أو بخصوص الموضوع الصحيح. لذا ننصحك بالاستماع الجيد والانتظار حتى ينهي الشخص الآخر حديثه ثمّ ابدأ في الردّ عليه.

6- تجنب التبرير المبالغ فيه عن أخطائك فكلمة الاعتذار تكفي. أمّا التبرير الزائد عن الحدّ لا يحتاجه الأصدقاء المقربون لـما يربطكم ببعض من علاقة قوية، وأمّا الأشخاص الذين لا تعرفهم جيدًا قد يظهرك هذا بمظهر الضعيف الذي تتأسف كثيراً أكثر من اللازم، لذا ليس هناك أي داعي من الشح المبالغ لأنّه إذا دلّ على شيء سيدلّ على ضعف موقفك ومحاولتك المستحبة لتبرير ما حدث.

7- الصوت العالي لا يندرج بأي حال من الأحوال تحت قواعد الإتيكيت. سواء كان حديثاً أم صحفاً.

8- لا تتحدّث بأكثر من لغة خاصّةً مع الأشخاص الذين لا تربطك بهم علاقة قوية، عن طريق التحدث بكلمة أو اثنتين من لغة أخرى فمن الممكن أن يكون غير قادر على استيعاب هذه اللغة التي تحدّث بها وتضعه في موقف محرج، بل يجب انتقاء لغة واحدة أيّاً كانت والتأكد أنّ المتلقى يفهمها جيداً لتتحدّث معه بها.

9- لا تُكذب الآخر. مهما كانت درجة اعتراضك على وجهة النظر المطروحة تجنب تكذيبها. فالاختلاف في وجهات النظر لا يفسد للود قضية. فقط قم بالردّ بأذكى تعتقد في العكس دون إظهار أنّه على خطأ خاصّة إذا كان الحديث أمام الكثير من الأشخاص.

10- لا تذكر أحداً بسوء. وإذا قام مَن تحدّث معه بذكر شخص ما بسوء فقط قل أنّه لم يسيء إليك في شيء ولا تجاريه فيما يقول.