إتيكيت الكلام وأُصوله

لكلّ مقام مقال. جملة اعتدنا سماعها كثيراً، ولكن هل نطبّقها حقّاً؟ فلكي تكون سيّد لبق وناجح في محادثاتك مع الآخرين عليك تعلّم فن الاستماع للناس أوّلاً قبل محاورتهم. لكي تعطي نفسك الفرصة لفهم مشاعر ورسائل مَن تتحدّث معه وتتمكّن من توصيل الرسالة التي تقصدها في الوقت نفسه من دون تطويل أو عدم فهم عليك اتقان فن إدارة المحادثات بشكل جيّد في كلّ موقف ومع أي شخص كان. فيما يلي مجموعة من إتيكيت الحديث والقواعد الخاصّة والأخطاء التي يجب أن تتجنّبها لكي تتعرّف عليها وتكون محاورة جيّدة يستمتع الناس بالتحدّث معها دائماً.

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

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

3- خطأ شائع ونقع فيه في كثير من الأحيان، وهو تصحيح الأخطاء في كلام المتحدّث. سواءً في قواعد النحو أو طريقة نطقه لكلمة ما. فهذا خطأ فادح لأنّ الطّرُق والقواعد متعدّدة وتختلف دائماً باختلاف الحديث، ويمكنك أن تكون غير صحيح في حكمك أنت الأخر، فلن تستفيد شيء غير جلب الإحراج لك وللشخص الذي يحاورك. فكأنّما تقول له أنّه لا يعرف كيفية التحدّث بشكل لبق.

4- كبار السن كبار في المقام، ولذلك عليك دائماً إظهار الاحترام لهم عن طريق تركهم يتحدّثون أوّلاً، ثمّ تقوم بالرد بعد ذلك. واحرص دائماً على انتقاء المواضيع التي تتحدّث فيها معهم، فطبيعة المواضيع التي تتحدّث فيها مع أصدقائك من نفس عمرك قد لا تناسبهم أيضاً 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 الجيّد والانتظار حتى ينهي الشخص الآخر حديثه ثمّ ابدأ في الردّ عليه.

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

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

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

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

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