الفصل الثانى

آداب المصافحة وتقديم الآخرين

«إن قبضة قوية وبارعة قد تكسبك النجاح والصداقة.. وربما الحب».. فهل يمكن أن تكون للمصافحة مثل هذه التأثيرات وتلك الأهمية؟!

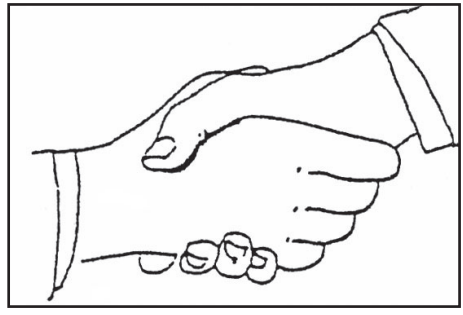
نعم.. الأمر كذلك. لكن المشكلة أننا نادرا ما نتعلم فى بلادنا شيئا عن فن المصافحة، ويقتصر الأمر كله على أن يقوم صغار الصبية بتقليد والدهم فتكون قبضتهم قوية كالرجال.

ويتفق غالبية الناس على القول بأن أفشل أنواع المصافحات هى تلك التى تصدر عن يد رخوة ورطبة، وأن أكثرها حيوية هى تلك الصادرة عن قبضة جامدة، لكن هذا لا يعنى أنه يجب تحطيم عظام من يصافحك، وإنما يتعين عليك أن تتعود على المصافحة الجامدة بكل يدك ولمدة ثانيتين أو ثلاث، وأن تقرر المبادرة دائما سواء فى بدء المصافحة أو فى الرد عليها.

إن طريقة التحية المتعارف عليها عالميا فى أوساط العمل هى المصافحة بين أفراد الجنس الواحد. وينصحك خبراء الإتيكيت أن تكون يدك اليمنى جاهزة دوما لأية مصافحة مفاجئة، ويعتقد الكثيرون بأن طباع الناس تنعكس فى طريقة المصافحة، حيث يمكن عبر المصافحة معرفة شخصية المصافح: انطوائية أو منفتحة، منغلقة أو اجتماعية، سواء كانت هذه الشخصية ذكر أو أنثى لأن العالم الحديث لم يعد يأبه بمن يمد يده للمصافحة أولا.

ومن المعروف أن القبضة الضعيفة والمترددة تشكل حاجزا فعالا أمام استلام أية وظيفة جديدة؛ إذ إنها تعنى بالنسبة لمعظم أرباب العمل أن طالب الوظيفة عديم القوة والإرادة.

وتتوافق المصافحة بالضرورة مع اتصال العينين، وهذا النوع من الاتصال ضرورى جدا كذلك عليك أن تنظر إلى عينى مصافحك مباشرة طوال فترة المصافحة وأن تبتسم، لا تنصرف بنظرك نحو اليدين المتصافحتين، دع المصافحة تقوم بعملها الخاص بها.



القبضة القوية هى أساس لقاء ناجح، فاحرص عليها.

إن المصافحة فن قد يولد صداقة بين أناس غرباء، وقد يساعد على النجاح فى العمل لذا ينصحك خبراء الإتيكيت بالنصيحة الآتية:

«ابذل جهدك لإتقان فن المصافحة».

إتيكيت تقديم وتعارف الأشخاص:

أحد أهم وسائل التعارف بين الأشخاص هو تقديم الإنسان لنفسه، أو تقديم شخص آخر له إلى ثالث مع العودة إلى تقديم الثالث له. إن تقديم وتعريف شخصين مجهولين لبعضهما البعض هو عمل اجتماعى نبيل ينبغى الحرص عليه خاصة فى الحفلات والمناسبات السارة، ذلك أن عدم تعارف المدعوين ببعضهم البعض قد يجعل من الحفل مناسبة غير سارة خاصة بالنسبة للأشخاص الخجولين أو الغرباء الذين يجب ألا يتركوا بمفردهم وفيما يلى أهم آداب وقواعد تقديم وتعريف الآخرين بعضهم البعض:

* من الضرورى فى الحفلات والمناسبات أن يتم تعريف المدعوين إلى بعضهم على أن يتولى ذلك المضيف. وفى حالة التقاء شخصين بثالث مجهول الشخصية لأحدهما، يتولى من يعرفه تقديمه إلى من لا يعرفه.

القواعد العامة للأسبقية فى التقديم:

* تقديم الأصغر سنا للأكبر سنا.
* تقديم السيدة الأقل درجة للسيدة الأعلى منها اجتماعيا أو وظيفيا.
* تقديم السيدة غير المتزوجة للسيدة المتزوجة إلا إذا كانت الأولى أكبر سنا أو أعلى مكانة.

obeikan.com

* عنـد تقديم اثنـين لبعضهما ينحيان إنحناءة خفيفة، ومن الأفضل أن يتصافحا باليد إذا كان التعارف لأول مرة.
* إذا كان أحد الأشـخاص له اسـم شـهرة معـروف به ويفضله فمـن الواجب أن يقدم للضيوف به.
* ليس من المستحب أن يبدأ الإنسان فى التعرف على الآخرين مشيرا نحوهم «أنت فلان» وإنما الأليق أن يتقدم نحوهم فى أدب معرفا نفسه لهم بدون استخدامات إشارات اليد.
* مـن المستحسـن إضافة كلمة تعريف سـريعة عنـد تقديم الضيوف، لكسـر الرسميات مـن ناحيـة ولإبراز مكانة أو أهمية شـخص ما مـن ناحية أخرى، وذلـك على غرار «أستاذ فلان أود أن أعرفك بالدكتور فلان أشهر أخصائى أمراض القلب».
* من الضرورى تجنب التقديم بقولك «أسـتاذ فلان تعال صافح أو سـلم على فلان» أو أن تقول «أسـتاذ فلان تعال أقدمك لصديقى فلان» لأن هذا يحمل فى طياته أن الآخر غير صديق ومن ثم فإنه تعبير غير موفق.
* الصيغة الأكثر رسمية لتقديم الأشخاص هى: «أستاذ فلان هل أقدم لك الدكتور فلان؟».
* عندما تكون سيرة الإنسان عطرة وتسبقه فى كل مكان فمن اللائق أن تظهر هذا له عندما تتعرف به لأول مرة فتقول له «لقد سمعت عنك كثيرا جدا» أو «من كثرة ما سمعت عنك تمنيت لو رأيتك».
* عندما تقام حفلة رسمية على شـرف أحد المدعوين أو الضيوف فإن صاحب المنزل يقف مع ضيف الشرف حيث يقدم له المدعوين الذين يقفون فى صف استقبال إذا كان ضيف الشـرف غـير معروف لمعظم المدعوين، أما إذا كان معروفـا أو كانت الحفلة تضم عددا قليلا من المدعوين فليس ثمة ضرورة للوقوف فى صف اسـتقبال ويمكن لضيف الشـرف أن يجلس فى مكان بارز أو يقف فى مكان مناسب حتى يتسنى مصافحته.
* إذا تصـادف وحضر أحد الضيوف بعد انتهاء صف الاسـتقبال فعليه البحث عن ضيف الشرف وتحيته وإلا اعتبر تصرفه لا يتسم باللياقة والأدب.
* صاحب الدار ليس مجبرا على وصف علاقات الأشـخاص به أو بالآخرين عند تقديمهم للناس، فيكتفى بتقديم الاسـم فقط دون هذه العلاقات. فإذا كانت العلاقة علاقة قرب حميمة فيمكن الإشارة إليها «بابن عمى» مثلا.

* إذا تصادف وجلس اثنان وجها لوجه على مائدة أو إلى جوار بعضهما وأرادا أن يعرفا أنفسهما بدون تدخل طرف ثالث فإن قواعد التعارف هى نفسها المذكورة سابقا حيث يقدم الشاب نفسه للأكبر سنا والأقل شأنا للأكبر شأنا على أن يقدم كل إنسان نفسه بدون ذكر كلمة «أنا» وإنما يقول «فلان الفلانى» فيرد الآخر بالمثل.
* إذا أراد المضيف تقديم شخص لجماعة فالأفضل أن يقدمه إلى أقرب مجموعة مجاورة له ثم يتركه يتحدث معها وتتولى هذه المجموعة تقديمه للآخرين. فهذه الطريقة أفضل من تقديمه للحاضرين واحدا وراء الآخر، حيث ستختلط عليه الأسماء ويصعب الانسجام معهم.
* إذا قدم صاحب المنزل نفسه لأحد الضيوف فلا ينبغى أن يقول إنه «السيد فلان» وإنما يذكر الاسم مجردا.
* عند زيارة الآخرين إذا فتح الباب طفل أو خادم فيمكن أن تذكر صفتك بقولك «أنا الأستاذ فلان» أو «الدكتور فلان، فهل يمكن أن تخبر والدك أو والدتك – أو أصحاب الدار».
* عندما يقدم لك شخص لأول مرة فالأفضل أن تخلع نظارتك الشمسية للترحيب به.
* عندما يحدث خطأ فى التقديم سواء بذكر الاسم أو الصفة يقوم صاحب الشأن بالتصحيح على الفور بأسلوب هادئ.
* عند القيام بتقديم أشخاص جدد لبعضهم، فيجب الآخذ فى الاعتبار أن يكون وقت التقديم مساويا لكل الأسماء.
* لا ينبغى فى الحفلات الكبيرة أو الرسمية أن يقدم أحد الضيوف لشخص مغادر الحفل ويقدم شخص لاثنين منهمكين فى حديث مما يعتبر إزعاجا لهما.
* إذا أهمل رب البيت تقديمك للمدعوين أو نسى ذلك، قدم نفسك فى عبارات متواضعة مع تعريف مختصر بشخصك كأن تقول «أنا فلان ابن عم رب البيت أو صديق رب البيت» إلخ.
* درب ذاكرتك على حفظ الأسماء فليس هناك ما يجرح أو يؤلم أكثر من أن تنسى اسم شخص تحاول أن تقدمه للآخرين.
* ابتسم وأنت تقدم إنسانا إلى آخر.
* عندما يتم تقديم الشخص يكون الرد: «أهلا وسهلا» أو «يسعدنى أنى التقيت بك» أو إنه لشرف كبير أن ألتقى بك – فى حالة الشخصية الكبيرة – أو تشرفنا.

* إذا وجدت تشابها بين اسم الشخص المقدم لك واسم عائلة معروفة فلا تسأله إذا كان من هذه العائلة فهذا السؤال فيه إحراج كبير. وتذكر أن للأسماء أثرا فى إقبال الناس على أصحابها أو فى نفورهم منهم وابتعادهم عنهم.
* لا تندفع إلى التعرف بالغرباء فى الطريق، إن الحكمة تقتضى بألا توثق علاقات بالناس بهذه الوسيلة.

من غير اللائق أن تستخدم إصبعك فى الإشارة نحو من يتم تقديمه لك

إتيكيت استخدام بطاقات التعارف والزيارة:

طور المجتمع الحديث أسلوب التعارف والزيارة وفقا لمقتضيات العصر، ومن أبرز معالم هذا التطور استخدام بطاقات التعارف والزيارة التى تهدف إلى إثبات حضور الشخص إلى دار شخص آخر أو مكتبه للقيام بواجب وظيفى أو اجتماعى كالتهنئة أو التعزية أو نحو ذلك، وإن كانت هذه العادة آخذة فى التلاشى إلا إنها فى الحقيقة تدل على حسن الخلق والكرم لمن يقوم بها. وقد وضع الإتيكيت معنى القواعد والآداب التى من شأنها حسن استخدام بطاقات التعارف أو الزيارة، ومنها:

* تطبع البطاقات بصورة عامة بحجم صغير يمكن معه وضعها فى محفظة النقود، وتكتب بأحرف صغيرة واضحة، على أن تكون بطاقات السيدات والآنسات أصغر حجما من بطاقات الرجال.

* يتقدم اسم الرجل لقبه العلمى أو رتبته العسكرية ثم مركزه الوظيفى أو الاجتماعى أو المهنة التى يزاولها، ويستحسن عدم الإكثار من تعدد الألقاب.
* تقدم البطاقة لمن يتم التعارف به لأول مرة على أن تسبق فى التقديم حركة اللسان التى تقدم الشخص للآخر.
* غالبا ما يدون على البطاقة رقم التليفون داخل المنزل وداخل العمل، أو يدون عليها عنوان المنزل حتى يمكن للشخص الذى قدمت إليه أو التعارف إليه أن يتصل بصاحب البطاقة.
* إذا ذهب صاحب البطاقة إلى شخصية مهمة للالتقاء بها ولم يجده يمكن له أن يترك بطاقة التعارف والزيارة لدى سكرتير هذه الشخصية على أن يدون بها من الخلف ما كان يبغيه من الزيارة أو التعارف ويمكن له أن يدون عليها من الخلف كلمة «حضرت ولم أجد سيادتكم.. سأعود للاتصال بكم الساعة كذا يوم كذا، مع خالص تحياتى».
* يجوز إرسال بطاقة التعارف والزيارة بالبريد على أن توضع فى ظرف صغير خاص بها وفى هذه الحالة يمكن استخدامها للتهنئة بالأعياد، وتدون عليها من الخلف عبارة «كل عام وأنت بخير» أو «كل سنة وأنت طيب».
* بالإضافة إلى التعريف بالنفس أو التعريف بالقدوم للزيارة وإلى ما سبق يمكن أن تستخدم بطاقات التعريف والزيارة فى أحوال أخرى كالاستئذان للسفر، أو الوداع وحالات الاطمئنان على الصحة وفى هذه الحالة يفضل أن ترسل البطاقة مع رسول خاص.

إتيكيت تحية ومصافحة الأشخاص:

عندما يتقابل إنسان مع شخص آخر، سواء كان يعرفه أم لا، فى مكان عام أو خاص، فإن أول شىء يجب أن يتم بينهما هو تحيته، أما ثانى شىء فهو مصافحته والشد على يده بحرارة. وسواء تمت التحية فقط أم تلتها المصافحة فإن لذلك أصولا وقواعد نذكر منها:

* يجب أن تحتوى أى تحية على أحد ثلاث كلمات: السلام – الخير – السعادة.
* التحية واجبة على: الماشى بالنسبة للواقف، الراكب بالنسبة للجالس أو الواقف، الفرد بالنسبة للجماعة.
* عند تقديم اثنين لبعضهما لأول مرة فمن الأفضل أن يتصافحا باليد.
* من آداب اللياقة أن من يقدم له هو الذى يبدأ بالمصافحة.

* عندما يقدمك شخص إلى آخر أكبر منك سنا، فمن اللياقة أن تنتظر أن يبدأ هو بالمصافحة.
* عندما تُقدم إلى شخص مهم، كالرئيس مثلا، فالأفضل أن تنحنى انحناءة خفيفة له، فإذا مد يده تتم المصافحة، وإذا لم يمدها يكتفى بالانحناءة الخفيفة، فلا تمد يدك فى هذه الحالة.
* إذا أردت تحية شخص أو مصافحة فاجعل الابتسامة مدخلا إلى قلبه.
* لا تجوز المصافحة فوق يدى شخصين آخرين يتصافحان.
* لا يجب أن تكون المصافحة باليد سهلة ولطيفة، فلا تمسك اليد بشدة تشعر الطرف الآخر وكأن أصابعه ستنكسر، ولا تمسك بارتخاء ولين فإن ذلك لا يشعر الطرف الآخر بالراحة. بل يجب مسك اليد المقدمة لك مسكة عادية مع هزها والضغط عليها بلطف ثم تركها بسهولة.
* رد التحية أمر واجب فإذا وصلت حفلة دعيت إليها وقام صاحب الدار بتقديمك للمدعوين فعليك أن تستمر فى الوقوف بعض الوقت لكى ترد على من يحيونك.
* إذا حيت بتحية فاحرص على أن تردها بأحسن منها.
* لكى تكون للتحية قيمتها وللمصافحة فائدتها، احرص على أن تنظر دوما فى عينى محييك ومصافحك، ولا تنصرف بنظرك نحو اليدين المتصافحتين.
* إذا تقابلت سيدة مع أخرى تعرفها ولم ترها منذ فترة طويلة، فليس من المناسب أن تقوم بتقبيلها فى الشارع مهما كانت شدة الاشتياق. فإذا أرادت أن تقبلها فلتتأكد من أن الشارع خال من المارة وأن القبلة لن تطبع على الخد.
* إذا كنت فى حفلة فلا تحيى إلا الذين يقدمون إليك، أما الذين تعرفهم بوجوههم فقط لا بأسمائهم فلا ضرورة لتحيتهم إلا إذا كانوا من الجيران. وفى هذه الحالة تكون تحيتهم بإيماءة من رأسك.
* عندما يدخل أحد كبار السن عليك فيجب أن تنهض لاستقباله والحفاوة به وتحيته، مع ضرورة أن تجلسه فى أفضل مكان وأقربه للباب. فإذا كان ثقيل السمع فيجب أن تقابل هذه الحالة بصدر رحب خاصة إذا ما ألقيت عليه بالتحية أو السلام ولم يرد عليك. احرص عندئذ على تحيته عندما تنظر عيناه إلى عينيك.