

## الفصل الرابع

### آداب الإصغاء والحديث

#### الإصغاء أنواع عدة:

- معظم الناس يصغون للطرف الآخر أثناء المناقشة لموضوع ما دون أن يكون هدفهم الحقيقي هو الفهم، ولهذا يقسم المؤلف «ستيفن كوفى» فى كتابه «أعمدة النجاح السبعة» طريقة أو أسلوب الإصغاء إلى الطرف الآخر إلى:
- ١ - التجاهل التام لما يقوله الطرف الآخر.
  - ٢ - التظاهر فقط بالإصغاء له.
  - ٣ - الإصغاء الاختيارى، أى نسمع بعض أجزاء الحديث التى تروقنا، ولا نسمع ما لا يروقنا أو يخدم أغراضنا.
  - ٤ - الإصغاء الحرفى، أى الاستماع للكلمات دون محاولة فهم الموضوع ككل.
  - ٥ - الإصغاء المهتم، وهو الإصغاء المخلص بهدف الفهم الحقيقى للمشكلة من وجهة نظر الطرف الآخر، وليس بهدف الرد على ما يقال أو إثبات أننا على حق.
  - ٦ - الإصغاء المتعاطف، وهو مثل الإصغاء المهتم، ولكن يزداد عليه التعاطف مع الشخص الآخر حتى قبل أن نسمع وجهة نظره وذلك لضعفه أو لقربه منا ومحبتنا له.
- وينصح المؤلف بإتباع الطريقة الخامسة وهى الإصغاء المهتم والمتفهم معا، خصوصا فى علاقات العمل والزمالة العادية. أما مع الأصدقاء فالإصغاء المتعاطف يكون مطلوبا معظم الوقت. ولا يعنى الإصغاء المتفهم (المهتم) أو المتعاطف مجرد تتبع الكلمات التى يقولها الطرف الآخر، فإن الخبراء يقدرّون أن الكلمات لا تشكل إلا أقل من ١٠٪ من وسائل الاتصال أو التفاهم بين الناس بينما تمثل نبرة الصوت حوالى ٣٨٪ من قيمة وسائل الاتصال، ويقوم بالنسبة الباقية حركات الوجه واليدين والجسم.
- إن أهم قاعدة فى تبادل الحديث مع الآخرين وفى إيتكيت الإصغاء والتحدث مع الآخرين هو التفهم لما يقوله الآخرون.. والقاعدة العامة هنا هى: «حاول أن تفهم الآخرين قبل أن تطلب منهم أن يفهموك».

## أهمية الاستماع فى حياة الإنسان:

التعامل مع الآخرين والعلاقة معهم تحتاج إلى اتصال، ومثلما هو الحال فى التعامل المادى معهم، حيث يتطلب الأمر «خد وهات» أى تبادل الأمر بين الأخذ والرد، كذلك هو الحال فى الاتصال الأسرى معهم، يحتاج إلى التكلم والاستماع. إن الاتصال يحدث عندما يتلقى المتعاملون معانى رسالة من الطرف الآخر للاتصال، فأنت لا يمكنك التعامل مع الآخرين وأنت بمفردك، ولكن لابد من وجود الآخرين أنفسهم ثم وجود طرفى العلاقة الحوارية بينهم: التحدث والاستماع. ولو أن شخصا قفز من فوق أحد الأبراج العالية وهو يطلق صيحة زعر، لكن أحدا لم يسمعه ولم يره فهو لم يتصل ولم يتعامل مع أحد. فالتعامل لا يتم إلا عن طريق تلقى رسالة وفهمها بين الإنسان وعدد من الناس، أو بين شخصين على الأقل.

والتعامل يمكن أن يتم بينك وبين الآخرين سواء تكلمت أم كنت صامتا، فتعابيرات وجهك وإيماءاتك، وحركاتك، والمسافة بينك وبين من تقف أو تجلس معهم، كلها من وسائل الاتصال، لكن المهم أن يكون هناك من تتعامل معه وتستمع إليه مثلما تتحدث معه. والاستماع هو أهم وسيلة فى تعامل الإنسان مع الإنسان، وثبت أن الإنسان يستمع بمعدل ٢٩,٧٪ من وقت استيقاظه كل يوم، وهو يستغرق من الوقت ثلاثة أمثال ما يعطيه الإنسان المتحضر للقراءة وأربعة أمثال ما يعطيه للكتابة.

وقد بلغ حد اهتمام علماء الاجتماع بالاتصال والاستماع بين الإنسان والإنسان إلى حد أنهم يعتقدون أنه لا يمكن التعامل السليم بين البشر مالم يستمع الإنسان للآخر جيدا، حتى بين من حرموا من عمل حاسة السمع، فالبديل لهم هو التلقى الكافى لإشاراتهم. وتخلو مناهج التدريس فى أغلب دول العالم من «التعليم والتدريب على الإنصات والاستماع الجيد» وأغلب الناس لا ينجحون جيدا فى معظم الأوقات، على حين يجيدون الكلام فى أغلب الأوقات، وكأنه حوار من طرف واحد، وهكذا أصبح الكل يتكلم ولا أحد يسمع. والإنصات والاستماع الصحيح يتم فى خمس مراحل:

- \* الاهتمام بما نسمع وبمن يتكلم.
- \* تلقى الرسالة من المتكلم.
- \* المعنى الذى يقصده المتكلم.
- \* تفسير مدلول رسالة المتكلم.
- \* تذكر ما احتوت عليه رسالة المتكلم.

إن على الإنسان أن يهتم بما يسمع بمثل ما يهتم بما يتحدث به ، فليس المهم أن تتكلم ، ولكن الأهم هو «هل يستمع إليك من تتحدث إليه؟.. هل يهتم بما نقول ويتلقى جيدا رسالتك ومعناها ، ويحرص على تفسيرها بإمعان ويتذكر ما احتوى عليه كلامك ، ويظهر ذلك في رده عليك أثناء الحوار».. إن الاستماع الجيد هو أحد أهم مبادئ إتيكيت وأصول وآداب الحديث والحوار.

### حالتك النفسية من صوتك:

إذا كان الاستماع هو أهم وسيلة في تعامل الإنسان مع الإنسان فإن التحدث هو الجانب الآخر لعملية الاستماع ، والإنسان الذى يستمع لمدة تصل إلى نحو ثلث الوقت الذى يقضيه مستيقظا فإنه يتكلم لمدة تزيد على ثلث مدة استيقاظه. والنساء غالبا هن أكثر فئات البشر ولعا بالكلام.

وقد لاحظ علماء النفس أن الطريقة التى ينطق بها الإنسان ويتحدث بها مع الآخرين عبر محادثة تستغرق وقتا معيناً من نهاره ، تعكس حالته النفسية. كما أنها مفتاح للتأثير على مستمعيه ، وتبين إلى أى مدى يكون تقبله.

وفى كتابها المهم «الكلام بين السطور» تسوق لنا المؤلفة «بربارا فاوست» بعض الأمثلة على مدى تأثير حالة الإنسان النفسية فى نبرات صوته وطريقة تحدثه مع الآخرين :

\* إذا كنت تتحدثين بسرعة ، فبداخلك رغبة شدة انتباه من يسمعك ، ولكن د. «بربارا» تحذرك من هذه الطريقة إذ إن مستمع هذه الشخصية سوف يمل الحديث معها. وبعد وقت قصير لن تكون مركز انتباهه ، وهى تنصح أن تأخذى راحة بين فقرات الحديث حتى تستطيعى التعبير عن آرائك وأفكارك بطريقة أفضل.

\* الصوت العالى يدل على الرغبة فى جذب الانتباه علاوة على أنه يعتبر أيضا أسلوبا للسيطرة على الآخرين. مما يضع المستمع فى موقف المدافع وتقلب الجلسة إلى برىء ومتهم.

\* الغضب والخوف والفرحة تظهر آثارها على الصوت ، فيعلو ، كما تتوتر الأحبال الصوتية ، أما الاكتئاب ، فيظهر رد فعله على الصوت فيخفت. علما بأن كل هذه الانفعالات التى تدور بداخلك يشعر بها من تحدثينه فى كلتا الحالتين ، لأن صوتك ينم عن حالتك النفسية بلا ريب.

\* الصوت الهادئ يدل على الثقة بالنفس ، ولكن البطء أكثر من اللازم يدل على العكس ، فهو يدل على عدم الثقة بالنفس ، بل والبلاهة.

\* ترديد بعض العبارات مثل «أظن» و«ما رأيك؟» و«ربما كان كذلك» دليل على عدم الثقة في النفس وفي الموضوع المطروح.

إن الحديث الهادئ والموضوعات الجيدة، والكلام المتزن والألفاظ الجزلة هي ثنائي أهم مبادئ إتيكيت وأدب الحوار بين الإنسان وأخيه الإنسان وبدونها يصبح الحوار «حوار الصم».

### الإيماءات فن:

الإيماءة حركة تؤدي دور الكلمة أو الحرف المفرد، وقد تعبر عن مضمون كامل بعض الأحيان، فضلا عن استخدامها كشكل من أشكال الرمز أو الشفرة، وقد استحوذت فكرة استخدام وسيلة لا صوتية للتفاهم على اهتمام بعض العلماء حيث توفر القدرة على فهم لغة الإيماءة عند شعب ما الفرصة الأفضل لفهم شخصية هذا الشعب وتقاليدته الثقافية وأساطيره وفنونه الشعبية.

وقد لاحظ هؤلاء العلماء أن الحركة الواحدة والإيماءة الواحدة عند الشعوب المختلفة تمثل معاني مختلفة وربما أشكالا عكسية. فالسائح الأجنبي في بلغاريا مثلا قد يواجه سوء فهم حقيقي، لأن إيماءات الموافقة والرفض هناك عكس ما يعرف في أي مكان آخر، حيث يعبر عن نعم بحركة الرأس من جانب إلى آخر، و«كلا» بحركة الرأس إلى الأعلى والأسفل، ويعبر اليابانيون عن الرفض بهز اليد، أما المليون فيخفزون عيونهم إلى الأسفل. وفي الوقت الذي يقطب فيه الروسي جبينه عند الإشارة إلى شيء أو شخص ما، نجد أن الأسباني أو الأمريكي اللاتيني يستخدم يده ورأسه وتعابير وجهه للتعبير عن الحالة ذاتها. ولا يستطيع العلماء إيجاد تفسير للسبب الذي يكمن وراء اختلاف إيماءة شعب إلى آخر وخصوصا مشاعر الفرح والإعجاب، فمن المعروف مثلا أن اليابانيين والروس لا تفصلهم مسافة طويلة، ولكن حينما يمد الروسي يده بالقرب من حنجرته فهذا يعني أنه متضايق. وفي التبت قد يخرج الشخص لسانه للمارة ليدل على أنه لا يضر لهم شرا، بينما تخلق الحركة نفسها مشاكل في مناطق أخرى من العالم. وعند التحذير أو جذب الانتباه يسحب الإيطالي أو الأسباني أو الأمريكي اللاتيني بجفنه الأسفل إلى الأسفل بإبهامه، بينما تعبر الإشارة نفسها في النمسا عن الاحتقار وعن الازدراء. وفي اليابان يعبر اليابانيون عن استحسانهم بطريقة مغايرة للأوروبيين وذلك بمد أيديهم إلى الأمام بحيث تتلامس أصابعهم. وفي بريطانيا يكون التصفيق الخفيف في المسرح أو الحفل دليل عدم استحسان ودعوة للمؤدى إلى مغادرة المسرح وعلى العكس تماما مما يحدث في الشرق الأوسط.

وأكثر الإيماءات عمقا فى التعبير هى إيماءات التحية التى تختلف بدورها من بلد إلى آخر، ففى الصين يهز الصينيون كلتا أيديهم عندما يقابل بعضهم بعضا، ويحيى الإسكيمو معارفهم بضربهم على رؤوسهم وأكتافهم بقبضة اليد. أما اللابيون فيفركون أنوفهم مع بعضهم البعض. ويستخدم بعض المصريين ما يشبه التحية العسكرية حيث يضع راحة يده على جنبه عند المصافحة، وتجرى التحية فى السودان بتبادل وضع الأيدي على الأكتاف، وعند بعض الشعوب الإفريقية بملامسة الخدود لبعضها.

إن معرفة الإنسان الجيدة لمعنى ومغزى ولغة الإيماءات هى الطريق الأول لفهم لغة التخاطب خاصة مع الوفود الأجنبية ليكون معلوما لديك أن الإيماءة هى المدخل إلى القلوب ومفتاحه، فإيماءة جميلة أو ابتسامة تكفى أحيانا لتشكيل علاقة رائعة مع الآخرين.

### الناس حركات وإشارات:

يتعرض الإنسان للعديد من المواقف المتنوعة فى اليوم الواحد، قد يستقبل بعضها بالحيرة أو الخوف أو الخجل، وقد يستقبل بعضها الآخر بالترحاب أو الضحك أو التأمل.. ولكل هذه الانفعالات أو غيرها صور مختلفة تظهر فيها على شكل حركات أو إيماءات معينة، وهذه الحركات والإيماءات ما هى إلا ترجمة لداخل الشخصية، كما تعتبر هذه الإشارات لغة خاصة حتى ولو كانت صامتة، فالحديث بالإشارة والتعبير بالحركة، ليست فقط لغة الأخرس الذى حرم من القدرة على النطق، فهناك من يتمتعون بهذه القدرة ولكنهم يستعينون أيضا بالإشارة.. وقد يحدث ذلك بطريقة لاشعورية أثناء حديثهم غير مدركين أن هذه الإشارات لها معنى ولها مدلول.

إن السيقان المعقودة والأصابع المشرعة أو المتشابكة والأكف المفتوحة أو المنقبضة وغيرها من الحركات إنما تعبر عن نفسية أى شخص. وقد أشارت الأبحاث الأمريكية إلى أنه فى الأحاديث أو الخطب أو الكلام تقدر أهمية الكلمات بـ ٧٪، وأهمية النبرة بـ ٣٨٪ بينما يصل نصيب الحركات أو الإشارات إلى ٥٥٪، ويرجع ذلك إلى أن الحركة أو الإثارة أو اللفتة قد تفد خطابا رائعا.. أو توصل معناه بطريقة أفضل إلى الآخرين. لذا وجب على شخص مهتم باتباع قواعد وأصول وإتيكيت الحديث أن يتعرف على مضمون الحركات والإشارات ومعناها حتى يتفهمها، فيتعد عن الضار منها، ويستطيع من خلال متابعة مظاهرها على الآخرين الوصول بسهولة إلى مضمون رسالة الآخر. ومن هذه التعبيرات:

- \* وضع أصابع اليد على الفم: هي إشارة إلى الإحساس بالضغط وعدم الأمان أو الخوف من الكلام، ووضع الأصابع هذا يعطى إحساساً بأن الكلام لم يصل إلى سامعه.
- \* وضع أصابع اليدين على الفم وطرف الأنف: هي حركة مزدوجة تمثل «سدا» يمكن تفسيره كنوع من الحماية حتى لا يتعرض صاحبها لأن يقول أشياء قد تورطه كثيراً.
- \* تحريك الإبهامين باستمرار: إصبع الإبهام هو منطقة الذات فى كل شخص ومقياس لقوه شخصيته، وكثرة تحريكهما يظهر رغبة فى السيطرة على المستمع ويجب توخى الحكمة والذكاء فى التعامل مع هذه الشخصية.
- \* إسناد الرأس على الأصابع السبابة: هي حركة اتصال ذاتية تترجم فى أغلب الأحيان بمعنى السخرية أو التعالى.
- \* الإشارة بإصبع السبابة إلى الأمام: الإصبع السبابة المشرع يستخدم كسند يرتكز عليه الحديث.. إنه أكثر الحركات تعبيراً عن العدوانية فهو عبارة عن «مصغر» حربة أو عصا صغيرة.
- \* تمرير الإصبع داخل الياقة - مسح ذرة تراب من فوق الثياب - شد أطراف السترة (إلخ): جميع حركات ترتيب الهيئة والهندام يطلق عليها حركات «حاجز» فهى تفصح عن الشعور بعدم الراحة إلى حد ما وعن الخشية من أن يكون صاحبها غير مرحب به، أو يمكن أن يتعرض للهجوم العدوانى.
- \* ضم السبابة إلى الإبهام والإشارة بهما بعد سؤال ذاتى «هل أنا واضحة بما يكفى» أو مصاحبة لشرح معاد بأسانيد أخرى: حركة تأكيد للهجة، تضىف قوة على حرارة الكلمات.
- \* حك الذقن بأصابع اليد: حركة لمس ذاتية تصدر بعفوية لتزويد النفس بالأمان فى مواجهة الحديث.
- \* حك أسفل الرأس بالإصبع وهى إشارة تحمل ثلاثة معان: فهى إما عدم قول الحقيقة، أو الغضب، أو الإحساس بالظلم، وفى الحالة الأولى يكون النظر إلى الأرض فى أثناء الحركة، وفى حالة الغضب أو الإحساس بالظلم، فعادة ما ينظر الشخص لأعلى مع حك الرقبة من الخلف.
- \* الكفان مفتوحان إلى أعلى فى مستوى الصدر: حركة مسالمة تستجدى الموافقة، وهى حركة تطلب الإحسان بالفهم من المتحدث إليه أو من الجمهور، ومع انحناء أعلى القامة قليلاً للأمام، يصير التعبير عن مشاركة شخصية فى الخطاب.



\* يبدان متشابكتان عند الحوض مع استقامة أعلى القامة: هيئة محصنة ضد الصدمات تعنى أن صاحبها معروض للفرجة، وهو يستعد لتقبل الهجوم.  
\* يد ممتدة إلى جانب الجسم واليد الأخرى مطوية وتمسك بها: يطلق على هذا الوضع عدة أسماء مثل: الدفاع عن النفس دفع الخطر، أو الإحساس بالغبرة، وتلاحظ هذه الحركة فى اللقاءات العامة أو الحفلات حينما يكون الشخص شاعرا بالغبرة وسط مجموعة من الناس ولا يعرف الكثيرين منهم.  
\* الساقان معقودتان: أى وضع ساق على الأخرى مع

الكلام بالحركة مطلوب، لكن كثرتها تذهب بهيبة الشخص وتجعل منه مهرجا لا يلقى الاحترام ويفقد ثقة من حوله.

لف القدم إلى الوراء مثل البريمة، وهى حركة تدل على الخجل أو التحفظ فى التعامل والانعزال عن الآخرين، وتقل هذه الحركة تدريجيا كلما أحس الشخص بالألفة وعدم الخجل.

إن كل هذه الأوضاع وغيرها تعبر عن نفسية الشخص المتحدث أو المستمع أيضا، ومعرفتنا لهذه التعبيرات تقربنا من هذا الشخص وتسهل علينا فهمه والتعامل معه وامتصاص خجله أو خوفه وكلها أشياء مهمة فى إتيكيت وأدب الحوار مع الآخرين مع ملاحظة أن يحاول الإنسان أن يتجنب قدر الإمكان أن تصحب أحاديثه إشارات كثيرة من يده، أو حركات عنيفة من رأسه أو وجهه، فكثرة الإشارات دليل على العجز عن التعبير الواضح، فلا ينبغي له أن يلجأ إلى الإشارات إلا إذا كانت ضرورية لتأكيد المعنى المراد توضيحه.

### إتيكيت الإصغاء إلى الآخرين:

\* انس كل ما يمكن أن تفكر فيه، وركز ذهنك فيما تسمع.  
\* لا تنشغل بهمومك الشخصية عن محدثك وتسرح بذهنك بعيدا عن الموضوع الذى يتحدث فيه، ولا تجعل مشاعرك الشخصية تقف عائقا فى طريق الاستماع الكامل لمحدثك.

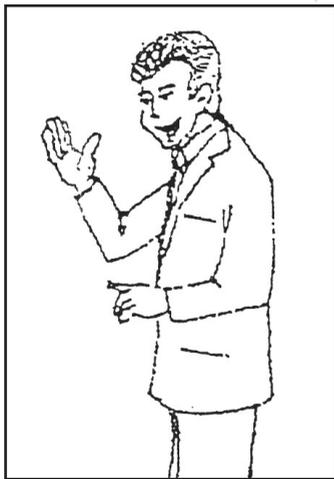
\* تحاش هز الرجلين أو النقر أو الطرقة بالأصابع أو ضبط ملايسك أو شعرك وأنت تصغى إلى شخص آخر، فذلك غير مقبول ويسىء إلى كبرياء محدثك.

\* انس كل ما يلهيك عن محدثك، مثل ظروف الغرفة التى تجلس فيها معه، أو ديكورها، أو موعدهك، أو التليفون الذى يرن، وأظهر إصغاءك الكامل بنظرة مباشرة إلى محدثك، أو بإيماء مشجعة من رأسك، أو بإشارة من يدك، أو بكلمة تحثه على متابعة الحديث.

\* يمكنك أن تساعد المتحدث إليك على الانطلاق فى الكلام بإبدائك ملاحظات قصيرة، أو بأن تطرح بعض الأسئلة التى تؤكد أنك مصغ إلى ما يقول، ومن هذه الملاحظات كلمات مثل: «فعلا؟» «حقا؟» «مدهش»...

\* لا تنس أن طريقة جلوسك، تحدد ما إذا كنت منتبها ومهتما، وتدل على مدى اهتمامك بما تسمع وبمن تستمع إليه.

\* عندما تكون وسط مجموعة ولك حق الدور فى الحديث، لا تصر على التمسك بدورك، بل أفسح المجال بعض الأحيان لغيرك بحسب ظروف الحوار.



\* عندما يعود شقيقك المراهق إلى المنزل متأخرا ويريد أن يشرح سبب تأخره، لا تمنعه فى ثورة كلامية تبدأ بـ «لا نريد أن نستمتع إلى سبب التأخر...» فهذا الموقف لا يدمر العلاقات فقط، بل يضعف ثقة المراهق بنفسه، والأجدى بك وببقية الأسرة أن تظهروا تأثير تأخره عليكم ومدى قلقكم عليه، ثم تمنحوه الفرصة كاملة ليخبركم بوجهة نظره، فاستمعوا له.

\* احرص على أن تنظر إلى عيني محدثك وهو يتحدث وحاول أن لا تحكم على محدثك، أو تدين رأيه أو اتجاه قلبه.

فى الحديث لا بد من إعطاء كل طرف للآخر الفرصة للتعبير عن رأيه أما محاولة قضاء الوقت فى الحديث، فهذا يجعل الطرف الآخر يشعر بالملل.

\* لا تقاطع محدثك ولا تتسرع بإبداء الرأى أو النصيحة الفورية قبلما ينتهى من حديثه، وأشعر محدثك بالحب والأمان والاحترام.

\* تذكر دائما أنك لا تصغى لكلمات محدثك فقط وإنما تنصت كذلك لأفكاره ومشاعره ،  
فاسمع حديثه بعينك وقلبك فضلا عن أذنيك .

### إيتيكيت وأداب الحديث:

\* إن كل ما تنطق به يعبر عن شخصيتك ومعتقداتك ، فاحرص على أن يكون كلامك خاليا  
من العبارات الجارحة أو الغرور والعجرفة ، أو التباهي بما عندك .

\* وجه كلامك للآخر بعد أن تناديه باسمه ، ثم عبر عن رغبتك صراحة في التصرف السليم .  
\* لا تبق صامتا بدون كلام في لقاءك مع الناس ، وإنما شاركهم الحديث .

\* استغل فترات سكوتك عن الحديث لتحسن الإنصات للآخرين ، تمنع وتأمل فيما يقال  
ويدور حولك . اكتسب صفة التروى حتى يسعد الآخر بعرض رأيه .

\* للسكوت وقت وللتكلم وقت ، فإذا ما تكلمت حدد الهدف من الحوار ، وفكر قبل  
التحدث ، وافعل كما تفعل مع الطعام عندما تمضغه جيدا قبل أن ترسله إلى المعدة .

\* كلما كان صوتك هادئا رقيقا ، كنت قريبا من القلوب ، وكان حديثك خفيفا على الأسماع ،  
ومهما احتدت المناقشة ، فعليك ألا ترفع من صوتك لأن الصوت العالي لا يفرض رأيا  
ولا يقنع أحدا ، اجعل صوتك معتدلا في درجته .. لا هو مرتفع .. ولا هو هامس .

\* النرفزة وضيق الصدر شر يذهب بالانطباع الجيد عن الشخص ، فاحتفظ دائما بهدوتك فإن  
الثورة وضرب الأرض بالقدمين والتلويح بالذراعين كل ذلك يقلل من هيبتك واتزانك ،  
حاول في نقاشك أن تكسب المعركة بالنطق السليم المتزن ، واللفظ العفيف المختار ،  
ولا تنس قول السياسي الحكيم الذى قال «إن من يفقد أعصابه يفقد حياته» .

\* إذا ما قابلت استفزازا من أى شخص فاجتهد فى عدم إثارة المشاكل .. وحاول الانسحاب  
بدبلوماسية .

\* تجنب أن تصحب أحاديثك بإشارات من يدك أو حركات عنيفة من رأسك أو وجهك  
فكثرة الإشارات دليل على العجز عن التعبير الواضح ، فلا تلجأ إلى الإشارات إلا إذا  
كانت ضرورية لتأكيد المعنى المراد توضيحه .

\* حركات الوجه وتعبيراته تنم عن أخلاقك وطباعك فلا تترك وجهك تحت رحمة  
المؤثرات النفسية ليصبح تارة عابسا وتارة مقطبا وتارة مفتوح العينين من الدهشة

وأخرى ممدود الشفتين فهذه الحركات تشوه جمال الإنسان وتذهب بثقله وتظهره بمظهر الخفة فاحرص على التحكم فى حركاتك المعبرة حتى لا تبدو فى صورة المهرج بحركاتك المضحكة.

\* لا تستخدم يديك أو قدميك فى مصاحبة وصف حدث أو شىء ما إلا إذا كان هذا الشىء من الغموض بحيث يستدعى الأمر وصفها باليدين أو الإشارة نحوها بالقدمين.

\* ضمير المتكلم «أنا» و«ياء المتكلم» من أهم الكلمات فى الشؤون الإنسانية، لكن الأفضل منهما استخدام «نحن» و«أنتم».

\* راع آداب الحديث وأبدأ من حيث ينتهى الآخرون، حيث توجد الفرصة كعرض آرائهم وآرائك.

\* راع أن يكون عرض آرائك منطقياً ومشوقاً للآخرين.. ويجب اختيار موضوعات الحديث الملائمة للحاضرين.

\* انتق الموضوع الذى يلائم ويناسب عقليات كل الحاضرين، وإذا لاحظت أن نبرة الحوار قد ارتفعت درجة حول موضوع ما، فاحرص على تغيير موضوع الحديث نحو وجهة أخرى مما يصرف تفكير المتحدثين عن التوتر ويدخل بهم فى حديث بعيد عن الأول. إذا كنت على المائدة أثناء تناول الطعام فاحرص على عدم فتح موضوعات تثير اشمئزاز الآخرين.

\* عندما تكون فى مجموعة كبيرة من الأهل والأصدقاء فلا تجعلهم يلتفوا حولك لتكون أنت المتحدث الوحيد بينهم، لكن اتركهم على حريتهم ستجدهم كل يسعى لمن يألف ويأنس إليه فتجدهم فى النهاية على هيئة مجموعات كل منهم له موضوع خاص يشغله.

\* إذا كنت فى حضرة ضيوف عندك، فعليك أن توزع اهتمامك وكلامك لهم بالتساوى حتى لا يشعر أحدهم بإهمالك أو تجنّبك له.

\* لا تستأثر بأقاربك أو أصدقاتك وتحدث لهم بحديث خافت يكون ملفتاً للأنظار ويحرج شعور باقى الضيوف.

\* قل ما تريده مباشرة دون لف أو دوران حول الموضوع حرصاً على وقتك ووقت غيرك.

\* احترم وقت الآخرين ولا تصل بالسامع إلى حد الملل.

\* اختر الموضوع المناسب لعقليات الحاضرين مع مراعاة المراكز والأعمار.

\* من آداب الحديث ومن دلائل النضح أيضا أن تجيد الإصغاء والانتباه لكلام الآخرين  
 مهما تراءى لك سطحية وتفاهة كلامهم.  
 \* لا تتكلم عن نفسك طوال الوقت.. ما يضايقك وما يبهجك.  
 \* «من فضلك»، «بعد إذنك»، «لو سمحت»، «إذا أمكن» وما إلى ذلك كلمات استئذانية  
 يجب أن تبدأ بها حديثك إذا أردت الحصول على أى شىء أو أردت مقاطعة شخص  
 ما لأمر مهم.  
 \* قل حقيقة ما فى داخلك ولكن بشكل مهذب يسهل على مستمعك تقبله، ولا تغال فى  
 قول الكلام الحلو المصطنع.  
 \* احرص على قول الكلمة الحلوة الصادرة من القلب مشفوعة بالانفعال المناسب الذى تستخدم  
 فيه تلك الكلمات الخاصة بتعبير العينين والإيماءات وحركات اليدين المصاحبة للكلمات.  
 \* اختيارك للكلمات المعبرة للمديح مهم جدا، فكن محددًا فيما يختص بالإنجاز ونقاط القوة  
 فى محدثك، والفضائل وليس بالشخصية بصفة عامة.  
 \* حاول عرض رأيك فى المناقشات والأحاديث.. ولا تخجل ولكن فى الوقت نفسه  
 لا يجب أن لا يحوى رأيك صورة الهجوم على الآخرين مهما كانت هذه الآراء خاطئة  
 من وجهة نظرك.  
 \* لا تقاطع الآخرين قبل استئذانهم بلطف وهدوء، وراع أن يكون عرض آرائك منطقيًا ومشوقًا.  
 \* أظهر مشاعر الاحترام والحب واعرض رأيك فى لفظ مناسب، لين، وتعبير أنيق جميل.  
 \* لا تقل «لا» «لا» إلا عند الضرورة وفى المواقف الحاسمة لا لمجرد الرغبة فى المعارضة  
 ولا تطبيقًا لنظرية خالف تعرف.  
 \* فهناك من يردد «لالالا» فى أثناء حوارهِ فأصبحت لازمة له فى الحديث، إنها تغلق  
 أذن المستمع إليه دون أن يدري.  
 \* لا لا لا... لازمة غير محببة لدى بعض الناس عند اعتراضهم على رأى يختلف  
 ما رأيهم. لا واحدة تكفى عند الاضطرار لاستخدامها.  
 \* لا تقل لا فى بداية الإعراب عن معارضتك لرأى ما، بل ابدأ بالإيجاب فى القضية ثم  
 اذكر رأيك المخالف.  
 \* لا تعارض أو تبدى استياء من رأى أحدهم مهما كان ذلك يختلف مع رأيك، فالاختلاف  
 لا يفسد للرد قضية ولا ينبغى.

- \* أبعد عن ذهنك أن المحيطين بك لا يحسنون التصرف حتى لا تضطر إلى إبداء الآراء الهجومية عليهم.
- \* ركز اعتراضك على نقطة الخطأ أو على مركز الخلاف ، وليس على الشخص ذاته ، واحذر التعليقات الجارحة.
- \* لا تظهر الضجر والتأفف إذا سمعت رأياً يخالف رأيك ، بل أفسح صدرك لآراء الآخرين حتى يعاملوك بالمثل.
- \* ابتعد عن تبادل الاتهامات ، فهو تصرف هستيرى يسجل فيه كل واحد للآخر سقطاته ، وأخطائه الماضية ويضرب تحت الحزام.
- \* احترم الرأي الآخر وركز على النقاط التي تجمع بينكما ، أما الأخطاء فالمسها بطريق غير مباشر.. وبرفق.. مع ابتسامة ودودة وصوت هادئ.
- \* اجعل العتاب هادئاً رقيقاً بعيداً عن الانفعال والغضب مختصراً مقنعاً بأن يكون الكلام فيه قليلاً وبه الدليل.
- \* لا تقدم النصيحة لأحد إلا إذا طلب منك ذلك ولا تتحمس لأي شيء من نفسك.
- \* هناك فرق بين النصح والانتقاد ، فالانتقاد هو التعريف بالعيوب ، أما النصيحة فهي المعالجة وإيجاد الحلول للوصول بمن يتلقى النصح للأفضل ، فيجب ألا تكون النصيحة في صورة كلام جارح أو هجوم بل تأتي بالتدرج ، مثل ذكر الصفات الطيبة أولاً ثم العيوب وبعدها يأتي دور النصيحة.
- \* من الأفضل ألا تأخذ النصيحة بطريقة حساسة أو عاطفية بل بموضوعية ، وأن تنظر في داخلك جيداً وتبحث عن هذا الخطأ أو التقصير فمن من الناس بلا عيوب ، وإذا فشلت في تقبل النصح فلا تغضب من الذي أسدى لك النصح واشكره لأنه يريد أن يساعدك ويريد لك الأفضل.
- \* لا تتحدثي وفي فمك قطعة لبان (علكة) فهذا تصرف غير لائق ، وبالمثل من تتحدث أو يتحدث وفي فمه سيجارة.
- \* لا تكذب على أحد فتضع نفسك في موقف حرج عند افتضاح أمر الكذبة.
- \* لا تكذب متحدثاً حتى لو كنت واثقاً بكذبه ، ولكن يمكن أن تقول رأيك دون أن تجرح مشاعره ، مثل «لقد سمعت رأياً آخر».
- \* إذا كان محدثك يروى نكتة ومعدة وباردة ، بادر إلى مقاطعته بلطف : «هل هذه هي النكتة المضحكة التي رويتها لنا من قبل؟».

- \* إذا استمر أحد المستظرفين في ظرفه ، فما عليك إلا أن تصمت وتستمع بلباقه !
- \* الانتقاد (النقد الجارح) وليس النقد، مميت لنفس الإنسان، فهو يجرح كبرياءه ويؤذى إحساسه بأهميته. فإذا وضعت نفسك موضع من تنتقده لكي تفهم تصرفاته، فسوف تحتمله وتتولد المحبة.
- \* الاستهزاء نوع من السخرية لا يصدر إلا عن قلب أو عاطفة جامدة، فاحذر من هذه العادة التي تفقد الإنسان أصدقاءه وتذهب احترامه لأنها تجرح من يصيبهم الاستهزاء والسخرية.
- \* المبالغة في المدح أو الذم تشكك الناس في سلامة حكمك، فاجتهد في أن تعبر تعبيراً صادقاً يشعر المستمع إليه بأنه قول صادق.
- \* ابتعد تماماً عن النفاق.. أو ما يظهر على أنه نفاق.
- \* إذا اضطر الأمر لتبادل الضحكات والنكات.. فاختر منها الطريف المؤدب أو اكتف بالابتسام والضحك المعتدل بدون ابتذال أو صراخ.
- \* إذا امتدحك شخص أو وجه لك التهنئة فمن الواجب عليك أن توجه له كلمة شكر «كشكرا» أو «شكرا جزيلاً» أو «هذا لطف منك» أو «هذا من ذوقك».
- \* إذا وجه لك التحية بخصوص ملابسك المناسبة أو الجميلة فلا داعي لأن تبخس نفسك قدرها فتؤكد أنها «قديمة» أو «رخيصة» أو «لا تستحق الثناء» أو أى صفة تقلل من شأن ملابسك.
- \* إذا أسديت معروفاً لأحد فلا تجعله محور حديثك طوال الوقت أمام الآخرين ممن يعرفونه أو لا يعرفونه. وليكن كرمك صامتا ولا تتحدث كثيراً عنه ولا عن نفسك بلفظة «أنا» ولتذكر دائماً أن الله هو «واهب العطايا».
- \* إذا ائتمنت على سر فكن أهلاً لحمل الأمانة ولا تفشه أبداً فى أى ظرف من الظروف. وإذا أتيح الوقوف على بعض أسرار الأصدقاء والجيران فاحتفظ بها لنفسك، اعتبرها أمانة بين يديك، ولا تدعها لأقرب المقربين إليك، فكل سر جاوز اثنين فشا وانتشر.
- \* إذا انفعلت فسيطر على انفعالك ولا تبد رداً جافاً، بل ثبت نظرك على شىء معين فى المكان الموجود به، وحاول ألا تحرك عينيك عن هذا الشىء ثم «صر» على أسنانك واصمت لفترة حتى تهدأ.

\* إذا تحدثت إلى شخص فوجه نظرك إليه لأن توجيه الكلام مع عدم توجيه النظر إلى الإنسان نفسه دليل على الاستهانة به أو أنك تخشى مواجهة من تحدثه، أو دليل على عدم محبتك له.

\* لا تحاول أن تحصل على الأخبار بطريقة الاستدراج واكتف بما يصل إليك منها عفوًا. فإذا بلغك خبر فلا تحاول الوصول إلى تفاصيله، فقد تكون هناك رغبة إخفاء بعض التفاصيل خاصة إذا كان الخبر متصلاً بمريض، فلا تسأل عن نوع مرضه وما يتناوله من علاج.

\* لا تدع حب الاستطلاع يستبد بك إلى حد استراق السمع أو اختلاس النظر نحو الناس في بيوتهم أو في خلوتهم أو شرفات مساكنهم.

\* لا تبذل وعدًا فيما لا تستطيع أن تفي به. كن صادقًا مع نفسك ومع غيرك تحفظ مركز الجيد بين الآخرين.

\* تجنب الأسئلة الحرجة لمعارفك وأصدقائك، ولا تحاول الاطلاع على تفاصيل أسرارهم. من العادات التي يجب التخلص منها والإقلاع عنها، عادة الحديث عن الناس، لأن حديثك عن الجانب السيء من حياتهم نميمة وإظهار لعيوبهم وكشف سترهم وهو ما يغضب أصحابها ويسئ إليهم.

\* إذا رأيت أحداً يخوض في أسرار الناس فتجنب ذلك بأدب وحاول بلباقة إدارة دفة الحديث نحو موضوع آخر، واعلم أن التطفل عادة غير مستحبة بل ممقوتة.

\* لكل إنسان خصوصياته التي يحرص على عدم إذاعتها، فاحرص أنت عليها، يحرص هو على خصوصياتك ويصونها عن أسمع وألسنة الآخرين.

\* من المفروض ألا نتحدث عن خصوصياتك خاصة العائلية منها، واعلم أن الله ستر فلا تكشف أنت أسرار لا يعلمها إلا هو، فإذا كشفتها فليكن ذلك في أضيق الحدود.

\* لا تتدخل في الخلافات العائلية لا لصالح الزوج ولا لصالح الزوجة فقد يؤثر هذا عليك عداوة أحدهما في وقت ستثول فيه الخلافات بينهما إلى زوال ولا يبقى إلا العداوة ضدك.. إذا تدخلت تدخل في الصلح.

\* لا يستطيع أحد أن يهون عليك شيئاً من همومك ومتاعبك كلها، بل نفسك هي الأساس والمحور، لذا عليك أن تحتفظ بهومك لنفسك لأنه قد لا يعيرك أحد اهتماماً لشكواك فيؤذى نفسك ذلك، أو تصبح موضع شفقة منهم. واعلم أن لكل امرئ همومه وشواغله فلا تزد أعباءه وأحزانه بإضافة همك إليها - هذا إذا اهتم فعلاً.

\* عندما تكون في حضرة آخرين يتجاذبون أطراف الحديث فلا تسرح عنهم في همومك ،  
 إنما ركز انتباهك معهم تنل رضاهم وثقتهم.

\* احذر العبث بمفاتيحك (واحذرى العبث بحليك أو حقيبته يدك) فى أثناء الكلام ، لأنه  
 يصرف انتباه الآخرين السامعين لك ويفقدك شيئاً من الاحترام.

\* لا تتدخل فى أسلوب تربية أصدقائك ومعارفك لأطفالهم ، إلا إذا طلب رأيك .

\* احذر من ترديد عبارات جارحة لزوجتك فى حضور الآخرين أو غيابهم.

\* لا تفتخر بما تحمل من شهادات ، فليست الشهادة دائماً دليلاً على الثقافة الواسعة بل  
 الدليل عليها هو حديثك وسلوكك وأداؤك ، كما أن تفاخرك يحمل معنى التكبر ، وقد  
 يحط من شأن الآخرين الذين لم يوفقوا فى الحصول على قدر ما حصلت عليه من تعليم.

\* لا تفتخر بما لديك من ثقافة ، فالمثقف لا ينتابه الغرور ، دلل على ثقافتك من أسلوب  
 وطريقة حديثك.

\* من العادات المستهجنة التى ينصح بالابتعاد عنها ، التحدث عن الثروة ومركز ومكانة  
 الوالد ، فالإنسان بنفسه لا بأبيه ولا بأمه .

\* لا تفخر بالملابس الجميلة التى ترتديها حتى وإن كانت جميلة فعلاً .

\* المتواضع هو الذى يتحدث عنه الناس بالخير والمديح ، والمغرور هو الذى يتحدث عن  
 نفسه كثيراً فاحرص على إظهار التواضع فى كل أحاديثك وكلامك عن نفسك .

\* إذا كنت ممن أتاحت لهم فرصة السفر بالخارج فاحرص دائماً على عدم إطالة الحديث عن  
 أسفارك ورحلاتك إلى كل من تتقابل معهم . ولا تقارن طوال الوقت ما تراه فى بلدك بما  
 قد رأيت فى بلاد أخرى فلكل بلد ما يميزه عن غيره من البلدان إلا إذا طلب منك ذلك .

\* إذا كنت فى ضيافة أشخاص لا يتحدثون بلغات أجنبية ، فمن غير اللائق أن تكثر من  
 استخدام ألفاظ أجنبية ، أو تندمج فى حديث جانبى بلغة أجنبية مع شخص آخر  
 يتقنها ، فإن ذلك من الوقاحة الشديدة .

\* إذا أخطأ أحد الأشخاص فى حضرتك فى نطق كلمة ما ثم أعاد تكرار هذا الخطأ ، فمن  
 الأحسن ألا تذكر له شيئاً عن خطئه وتدعه يكمل كلامه لئلا تجرحه ، أما إذا كان  
 صديقاً حميماً ولا ينزعج من انتقادك ، فبإمكانك أن تسأله بطريقة عادية ، «هل تنطق  
 هذه الكلمة هكذا؟ لقد سمعتها تلفظ كذا» .

\* إذا لاحظت أن أحد الناس ينزعج من مناداته باسم «تدليل» ما فمن غير اللائق أن تعيد تكرار مناداته بهذا الاسم لأن في ذلك نوعاً من الإهانة له أو نوعاً من السخرية منه.  
\* إذا شعرت فجأة بألم أثناء المحادثة فتكتم إظهاره واعلم أن ستره أو التخلص منه دون شعور أحد بذلك أفضل من أن تشتكى ألامك وتبث متاعبك للآخرين لأن لكل همومه ومشاغله وآلامه.

\* إذا كان الحديث عن الحمل ومراحله وكان ذلك أمام شابات لم يسبق لهن الحمل أو أنهن في حملهن الأول، فعليك ألا تسردى أخطار تعرض لها بعض الحوامل، فتؤثرى بذلك في نفسيتهن. وليكن حديثك عن الأمومة وما فيها من سعادة.  
\* كلمة «عفوا» كلمة جميلة تغسل القلوب وتزيل ما بها من حقد أو ضغينة، فرددها في مناسبتها ولا تنس أن العفو الفعلي عمن أساء إليك، خلق نبيل يغرس حبك في قلوب الجميع، فالعفو من شيم الكرام.

\* تقديم الاعتذار في الوقت المناسب دواء يشفى جرحاً سببته بدون قصد.  
\* كل إنسان يخطئ ولكن علينا ألا نعتد على هذه القاعدة فنسرف في الخطأ أو نستهيئ به، حتى لا تكثر أخطاؤنا، عليك أن تحاول أن لا تخطئ، فإذا أخطأت فلتأخذ من الخطأ درساً يقيك الخطأ الجديد، وعليك أن تحاول محو آثار الخطأ مباشرة حتى لا يفقد قيمته وحتى يمحو الأثر السئ الذي تركه.

\* تجنب تكرار الاعتذار لأنه يجدد ذكرى الخطأ.  
\* لا تقلد غيرك إلا إذا تحققت من أن تقليده ملائم لك كل الملائمة، فإذا اخترت خصلة اشتهر بها صديق ملائمة للدعابة وأردت أن تقلده فإن الأمر يحتاج إلى مهارة في التعبير والتصوير بحيث لا تؤذى الصديق ولا تنقص من قدره. وتذكر أن التقليد يفقدك شخصيتك ويجعلك صورة مشوهة لمن تقلده.

\* إذا أردت أن تكسب محبتك، فاحرص على التحدث عن أخطائك قبل انتقاد أخطائهم قل مثلاً: لقد ارتكبت أنا عدة أشياء سخيفة لذا أنا لا أميل إلى انتقاداتك أو انتقاد الآخرين ولكن ألا تعتقد أنه من الأفضل لو فعلت كذا؟...».

\* إذا كنت لا تعرف كيف تبدأ الحديث يمكنك أن تبدأ بمعلومة معروفة للجميع وردت بالصحف.

\* إذا طرح أمامك موضوع للحديث لا تعرف عنه شيئاً فلا تنسحب، بل استخدم ذكاءك في الحصول على معلومات عن الحديث بتوجيه سؤال أو أكثر لمن يطرح الموضوع، وفي هذه الحالة سيشارك الآخرون في الحديث، فتدخل في الحوار بذكاء وبساطة من جديد.

\* إذا كان الحديث من حولك لا يهملك فتحاش إبداء ضيقك منه، وشارك فيه دون الدخول في التفاصيل وإذا كان الموضوع في نظرية سياسية أو اقتصادية فعلق بما يشجع المتحدث على التفصيل مما يجعلك تتفهم الموضوع أكثر وأكثر.

\* إذا كنت غير راض عن الحديث لأسباب عقائدية أو سياسية أو أخلاقية، فحول موضوع الحديث بذكاء ولباقة وأدب إلى موضوع آخر قد يكون فرعاً من فروع موضوع الحوار.

\* لا تتصور أن الحديث البسيط أو اللطيف لا يهم أصحاب العقول والشخصيات الكبيرة، فهؤلاء تكون عقولهم مجهددة من الموضوعات الغارقة في الجدية، ولذلك فهم يرحبون بالحديث الطريف الذي يتناول أشياء بسيطة ويعتبرونه فرصة لترويح لعقولهم المتعبة.

\* إذا كان محدثك بديناً فلا تذكر أمامه حديثاً عن الرجيم والرشاقة ومتاعب السمنة، فهذا يسيء إلى نفسيته، ويعقد الأمور كما أنه قد لا يقبل الكلام في هذا الموضوع.



من الخطأ الحديث بصوت مرتفع جداً في المكتب أو الذهاب لزيارة الزميلات دون تقدير لوقتهن فهذا يؤخرهن عن موعد الانصراف لإتمام العمل المطلوب منهن.

من مرة، فأفضل حل لذلك هو النظر إليه والقول له بتهذيب «لحظة من فضلك، إذا سمحت أود أن أشرح وجهة نظري ثم اترك الكلام لك».

\* إذا كان محدثك غير مثير للاهتمام أو كان فظاً في حوارهِ، فإن أنسب وقت لتركه هي لحظة سكوته المؤقت، إذ يمكن خلاله أن تستأذن قائلاً ببساطة «إننى سررت بمعرفتك وبحديثك، ولكنى رأيت شخصاً آخر» أو «لدى أمر مهم يجب أن أتابعه» ثم حيّه وانصرف.

\* إذا سألك صديق عن رأيه في شيء مسبق وإن اشتراه فلا داعى لإفساد فرحته بالنقد الجارح لهذا الشيء، أما إذا جاء السؤال أثناء شرائه لهذا الشيء أو في

مرحلة يمكن معها إعادته أو استبداله فلا مانع من إظهار رأيك بصراحة أو الإشارة إلى العيب الذى به.

\* الحل الأمثل والأكثر ملاءمة لمشكلة تدخل الآخريين فى حياة الناس عن أمور شخصية لا تعرف كيف تجيب عنها، هو مواجهة الأسئلة المتطفلة، بأسئلة مضادة مثل: «لماذا تسأل».

بهذه الطريقة تجعل المتسائل يتوقف ويفكر فى الإجابة مما يقلب الأمر لصالحك تماما.

\* الكلمة الطيبة صدقة فاحرص على أن تجعل كلامك صدقات.

\* لا تدعى أنك خبير فى كل الأمور، بل اشرح وجهة نظرك باختصار وبدون تفاخر.

\* اجعل من كنت تناقشه يتذكر بعض آرائه الصائبة، فهذا يجعله يقدرك ويعجب بك.

\* كن لبقا فلا تظهر ارتياحك لعدم توفيق الطرف الآخر فى المناقشة، ولا تضع أى شخص فى مأزق بقولك «لقد قلت هذا».

\* لا تتفاخر بانتصارك فى مناقشة مع الآخريين.

\* لا تنفرد بزميل لك بين مجموعة من الزملاء لتبوح له بسر، لأن هذا يولد الشك فى

نفوسهم، فإذا كان لديك سر يمكنك تأجيل البوح به لحين الانفراد بزميلك، لأن

الهمس فى أذنه فى حضور الآخريين يضايقهم ويدفعهم إلى عدم الترحيب بالجلوس

معك مرة أخرى.

\* النسيمة غالبا ما تؤذى حياة الأفراد وتؤثر بالسلب فى نفوسهم، فإذا كنت قد وقعت أسير

هذه العادة البغيضة، فابدأ بتدريب نفسك على التقليل منها شيئا فشيئا، ولا تحاول

أبدا أن تنقل كلمات سمعتها عن شخص تعرفه، ردها عنه آخرون إليه بحجة أنك

صديقه المخلص الأمين.

\* الشائعات عن الشؤون الخاصة، مثل الزواج، الأمور المادية وخصوصيات العمل تضر

بصاحبها، كما أنها لا تعنى من يتناقلها فى شىء، لذلك وجب تحاشيها بكل شكل

من الأشكال، فهى تصرف غير أخلاقى.

