فن الكلام

فن الكلام

أسامة عبد الرحمن

الدار الذهبية

مقدمـة

الكلام هو القول والخِطاب الذي يحتوي على معنى معين، ويظهر على شكلِ مجموعةٍ من الأصوات المتتالية، كما يشمل الكلام عدّة ألفاظٍ يستخدمها الإنسان للتعبير عن نفسه، لذلك للكلام أهميةً كبيرةً في الحياة، كما أن له دورًا مهمًا في نجاح المجتمع، ويجب على الإنسان الاهتمام بفنّ الكلام؛ عن طريق التحلي بحُسنِ الاستماع والاهتمام بالمُتحدث أكثر من الموضوع، وتجنّب مُقاطعة المُتكلم، والتعامل مع النّاس كما يُحبّ أن يعاملوه، والحرص على المُناقشة بدلًا من المُجادلة، وأن يكون الهدف الوصول إلى الحقيقة وليس الانتصار والتميّز على الطرف الآخر في الحديث.

ويعتمد اتقان الشخص لقواعد وفن الكلام والتواصل مع الآخرين على مُراعاة أمور معينة، فقبل الحديث عليه أن يتذكرَ أن خير الكلام ما قلّ ودلّ، وإدراك أن طريقةَ كلامه تُعبّر عن مدى ثقافته كما تعبّر عن شخصيته، وإذا أراد أن يكونَ شخصًا مهمًا فعليه أن يكون مهتمًا أيضًا، وعندما يريد حضور ندوة أو دعوة معينة فعليه أن يُجهز نفسه جيّدًا، وأن يلمَّ بالموضوع والأمور اللازمة للدعوة قبل الحضور، أمّا أثناء الكلام فهناك بعض من الأمور التي يجب على الشخص أن يراعيها، وهي: الحرص على الاستماع أكثر من الكلام اختيار موضوع ملائم للمستمع تجنّب رفع الكلفة بين المتحدث والمستمع الحديث بصوت معتدل ومفهوم السيطرة على الحركات النظر إلى المستمع في حال كان

5

شخصًا واحدًا.

ودائمًا ما كنا نقول لتلامذتنا إن الله خلق أذنين وفمًا واحدًا لكى نسمع أكثر مما نتكلم والملاحظ فى كل القواعد المتعلقة بالسلوك القويم والتصرف القويم أنها لا تخرج عن الآداب الإسلامية وصدق الله العظيم فقد قال ﴿مَّا فَرَّطْنَا فِي ٱلْكِتَٰبِ مِن شَيْءٍ ﴾[الأنعام: ٣٨] وقال عن نبيه المصطفى ﴿ وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ ﴾[القلم: ٤] وهذا منطقى ومقبول فكل صانع أدرى بصنعته.

أسامة عبد الرحمن

إتيكيت الكلام

يعتمد اتقان الشخص لإتيكيت الكلام والتواصل مع الآخرين على مُراعاة أمور معينة، فقبل الحديث عليه أن يتذكرَ أن خير الكلام ما قلّ ودلّ، وعليه إدراك أن طريقةَ كلامه تُعبر عن مدى ثقافته كما تعبّر عن شخصيته، وإذا أراد أن يكونَ شخصًا مهمًا فعليه أن يكون مهتمًا أيضًا، وعندما يريد حضور ندوة أو دعوة معينة فعليه أن يُجهز نفسه جيّدًا، وأن يلمَّ بالموضوع والأمور اللازمة للدعوة قبل الحضور، أمّا أثناء الكلام فهناك بعض من الأمور التي يجب على الشخص أن يراعيها، وهي:

الحرص على الاستماع أكثر من الكلام.

اختيار موضوع ملائم للمستمع.

تجنّب رفع الكلفة بين المتحدث والمستمع.

الحديث بصوت معتدل ومفهوم.

السيطرة على الحركات.

النظر إلى المستمع في حال كان شخصًا واحدًا، وتوزيع النظر بين الجالسين إن كانوا مجموعة.

تجنّب تكذيب المتحدث حتّى إن كان كاذبًا فعلًا.

7

عدم التحدث أثناء حديث الشخص الآخر؛ لأنّ هذا يُظهر قلة احترامٍ للشخص المقابل، فعند التحدث في الوقت الذي يتحدث فيه الآخرون، فذلك يوحي لهم بعدم الاهتمام بما يقولونه، وأنّ رأيهم لا أهمية له.

عدم إنهاء جمل الآخرين؛ قد يظن الشخص أنّه يساعد المتكلم الذي يقابله عندما ينهي جملته، ولكنّ هذه الطريقة غير صحيحة، حيث أظهرت الأبحاث أنّ القيام بهذا يعني سحب سلطة الحديث من الشخص الآخر، لذا يجب محاولة إمساك النفس عن مقاطعة الآخرين.

إعادة الصياغة؛ يُظهر إعادة صياغة كلّ ما قيل مدى فهم الشخص للآخرين، وهي طريقة سهلة لإظهار ذلك، حيث كلّ ما يمكن عمله هو إعادة قول ما قاله الآخرون بشكلٍ مختلف.

الاستماع بتفاعل؛ يجب اتباع أسلوب الاستماع المتفاعل والنشط، بدلًا من الاستماع السلبي، حيث إنّ الفرق بينهما هو أنّ الاستماع النشط يعني أن يتفاعل الشخص مع الشخص المقابل ويستجيب له بناءً على ما قاله، أمّا الاستماع السلبي فيعني الاستماع دون إعطاء أيّ رد فعلٍ أو استجابة.

الحفاظ على الهدوء؛ تُستخدم هذه الطريقة عند التعرض للضغط خلال الحوار حول موضوعٍ ما، حيث يمكن استخدام تقنيات المماطلة لكسب المزيد من الوقت للتفكير فيما يجب قوله، وتتمّ المماطلة من خلال طرح سؤالٍ ليتمّ تكرار المعلومة أو للتوضيح أكثر، وذلك قبل أن يستجيب الشخص للمعلومة، ويمكن أيضًا التوقف للحظاتٍ ومحاولة جمع الأفكار، فذلك يعطي الشخص فرصةً للسيطرة على حديثه وعدم التسرع في الإجابة، ولا يؤخذ عليه أن يصمت

8

للحظاتٍ بسيطة.

التحدث بوضوح؛ تكون طريقة التحدث بنفس مستوى أهمية موضوع الحديث، لذلك يجب التحدث بشكلٍ واضح، وكلماتٍ مفهومة، وبنبرةٍ ثابتة، ومن المهم المحافظة على التواصل البصري، مع الانتباه للغة الجسد فباستخدام لغة الجسد يمكن خلال الحديث استعمال حركاتٍ جسديةٍ تتطابق مع الكلمات وتؤكدها، مع الانتباه إلى عدم استعمال إشاراتٍ جسديةٍ تناقض الحديث، فذلك سيربك المستمع ويجعله يشك في صدق الحديث.

تقبل واحترام رأي الآخرين؛ يجب تجنب إلقاء الأحكام أو انتقاد الحديث الذي يتمّ مناقشته، فليس من المفترض أن يتفق الشخص كليًا مع أفكار وآراء الآخرين، بل يجب احترام آرائهم، حيث إنّ هذا يُسهل من عملية التواصل وصدق الحديث فيجب أن يكون المتحدث صادقًا ومباشرًا في حديثه، حيث يدخل في صلب الموضوع دون عمل مقدماتٍ طويلةٍ ومحرجةٍ، ويمكن بدء الحديث ببعض الثناء على الشخص المقابل.

9

الفرق بين الحوار والنقاش والجدال

الحوار:

يغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصومة والتعصب، وهو ضربٌ من الأدب الرفيع وأسلوب من أساليبه

الجدال:

القوة والشدة ويقصد بالجدل شدة الخصومة

الجدال الرد في الخصومة ولو بمعنى العناد والتمسك بالرأي والتعصب له

ورد لفظ الجدل في القرآن الكريم تسع وعشرين مرة كلها في سياق الذم، إلا في ثلاثة مواضع وهي قوله تعالى : ﴿ ٱدۡعُ إِلَىٰ سَبِيلِ رَبِّكَ بِٱلۡحِكۡمَةِ وَٱلۡمَوۡعِظَةِ ٱلۡحَسَنَةِۖ وَجَٰدِلۡهُم بِٱلَّتِي هِيَ أَحۡسَنُۚ ﴾[النحل: ١٢٥] ، وقوله تعالى: ﴿وَلَا تُجَٰدِلُوٓاْ أَهۡلَ ٱلۡكِتَٰبِ إِلَّا بِٱلَّتِي هِيَ أَحۡسَنُ ﴾[العنكبوت: ٤٦] ﴿قَدۡ سَمِعَ ٱللَّهُ قَوۡلَ ٱلَّتِي تُجَٰدِلُكَ فِي زَوۡجِهَا وَتَشۡتَكِيٓ إِلَى ٱللَّهِ وَٱللَّهُ يَسۡمَعُ تَحَاوُرَكُمَآۚ إِنَّ ٱللَّهَ سَمِيعُۢ بَصِيرٌ ﴾[المجادلة: ١] أما بقية المواضع في القرآن الكريم فإما أن تكون في سياق عدم الرضا عن الجدال وإما عدم جدواه، أو لأنه يفتقد شروطًا أساسية كطلب الحق أو الجدال بغير علم أو يطلقه الكفار على العلاقة مع الرسل قال تعالى: ﴿ قَالُواْ يَٰنُوحُ قَدۡ جَٰدَلۡتَنَا فَأَكۡثَرۡتَ جِدَٰلَنَا ﴾[هود: ٣٢] .

فالجدل لم يؤمر به ولم يمدح في القرآن الكريم على الإطلاق، وإنما قيد المباح منه بأن يكون بالحسنى والرفق واللين والمعروف فلفظة الجدل مذمومة إلا إذا

10

قيدت بالحسنى

والنقاش في اللغة معناه : النقش أى رسم الكلام ويأتي النقاش أيضًا بمعنى المحاسبة والاستقصاء.

فالمناقشة هي نوع من التحاور بين شخصين أو طرفين ولكنها تقوم على أساس استقصاء الحساب، وتعرية الأخطاء، وإحصائها، ويكون هذا الاستقصاء في العادة لمصلحة أحد الطرفين فقط، الذي يستقصي محصيًا ومستوعبًا كل ما له على الطرف الآخر.

من أصول الحوار

التكافؤ بين المتحاورين اى أن يكونا متقاربين في العلم والثقافة، وفي العقل والفهم، وإلا فإن الغلبة الظاهرية ستكون للجاهل وستخرج المناظرة عن مسارها وتتحول إلى ما يشبه التهريج وقد يتم التراشق بالألفاظ من قبل الجاهل فى حين يمتنع العاقل عن الرد احترامًا لمبادئه وأخلاقه وسيطمس الحق في هذه المناظرة، ولا يظهر للمتحاورين ولا للحاضرين، ولذلك يقول الشافعي رحمه الله : ما ناظرت عالمًا إلا غلبته، وما ناظرني جاهل إلا غلبني.

أدب النقاش

تجنب الأحكام الجاهزة المسبقة فأنت فى الحوار لست بحاكم ولا قاضٍ تفرض أحكامك بالقوة والعنف.

حاول أن تستبدل صيغة الأمر بصيغة الاقتراح أو الرجاء.

عود نفسك حسن الاستماع والإنصات للآخرين حتى يُكْملوا الإفصاح

عن فكرتهم.

لا تحاور أو تناقش لمجرد الزهو بالغلَبة والانتصار والفوز والظفر فإن ذلك محبط للعمل.

أما المناظرة: فهي تردد الكلام بين شخصين، يقصد كل واحد منهما تصحيح قوله، وإبطال قول صاحبه، مع رغبة كلٍّ منهما في ظهور الحق.

آثار الجدال والمراء

١ ــ الجدال والمراء غير المحمود من فضول الكلام الذي يعاب عليه صاحبه.

٢- قد يؤدي الجدال الباطل إلى تكفير الآخرين أو تفسيقهم.

٣- يدعو إلى التشفي من الآخرين.

٤- يذكي العداوة، ويورث الشقاق بين أفراد المجتمع.

٥- يقود صاحبه إلى الكذب.

٦- يؤدي إلى التطاول والتراشق بالألسنة.

٧- يؤدي بالمجادل إلى إنكار الحق ورده.

وللكلام والمحادثة آداب لا بد أن تُراعى، فمنها:

المخاطبة على قدر الفهم: ينبغي أن يكون الكلام متناسبًا مع ثقافة السامعين؛ لقول عِلِيٍّ - رضي الله عنه: (حَدِّثُوا النَّاسَ بِمَا يَعْرِفُونَ، أَتُحِبُّونَ أَنْ يُكَذَّبَ اللهُ وَرَسُولُهُ) رواه البخاري. وقول ابن مسعود - رضي الله عنه -: (مَا أَنْتَ بِمُحَدِّثٍ

12

قَوْمًا حَدِيثًا لاَ تَبْلُغُهُ عُقُولُهُمْ؛ إِلاَّ كَانَ لِبَعْضِهِمْ فِتْنَةً) رواه مسلم.

قل خيرًا أو اصمت: قبل إطلاق الكلام لا بد من التريُّث والتمهُّل، فإنْ كان خيرًا؛ فليقله، وإنْ كان شرًا؛ فلينته عنه، قال النبي صلى الله عليه وسلم: مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللهِ وَالْيَوْمِ الآخِرِ؛ فَلْيَقُلْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ رواه البخاري ومسلم.

قال ابن حجر – رحمه الله: (هذا من جوامع الكلِم؛ لأنَّ القول كلَّه إمَّا خير وإمَّا شر، وإمَّا آيلٌ إلى أحدهما، فدخل في الخير كلُّ مطلوبٍ من الأقوال فَرْضُها ونَدْبُها، فأذن فيه على اختلاف أنواعه، ودخل فيه ما يؤول إليه، وما عدا ذلك مِمَّا هو شر أو يؤول إلى الشر؛ فأمَرَ عند إرادة الخوض فيه بالصمت).

الكلمة الطيبة صدقة: كما أخبر بذلك النبي الكريم صلى الله عليه وسلم، ورُبَّ كلمةٍ طيبةٍ أبعدت قائلها من النار، مصداق ذلك قوله صلى الله عليه وسلم: اتَّقُوا النَّارَ وَلَوْ بِشِقِّ تَمْرَةٍ، فَمَنْ لَمْ يَجِدْ شِقَّةَ تَمْرَةٍ فَبِكَلِمَةٍ طَيِّبَةٍ رواه البخاري ومسلم.

فضل قِلَّة الكلام، وكراهية كثرته: جاء الترغيب في الإقلال من الكلام؛ لأنَّ كثرته ربما تكون سببًا في الوقوع في الإثم، فلا يأمن المُكثِر منه من فلتات لسانه وزلاَّته، وأوصى النبي صلى الله عليه وسلم بذلك بقوله: إِنَّ اللهَ كَرِهَ لَكُمْ ثَلاَثًا: قِيلَ وَقَالَ، وَإِضَاعَةَ الْمَالِ، وَكَثْرَةَ السُّؤَالِ رواه البخاري ومسلم وكثرة الكلام أيضًا مذمومة؛ لقوله صلى الله عليه وسلم: إِنَّ أَبْغَضَكُمْ إِلَيَّ وَأَبْعَدَكُمْ مِنِّي مَجْلِسًا يَوْمَ الْقِيَامَةِ: الثَّرْثَارُونَ وَالْمُتَشَدِّقُونَ وَالْمُتَفَيْهِقُونَ قَالُوا: يَا رَسُولَ اللهِ! قَدْ عَلِمْنَا الثَّرْثَارُونَ وَالْمُتَشَدِّقُونَ، فَمَا الْمُتَفَيْهِقُونَ؟ قَالَ: الْمُتَكَبِّرُونَ صحيح – رواه الترمذي قال عمر – رضي الله عنه: (مَنْ كَثُرَ كلامه؛ كَثُرَ سقطه).

13

البدء بالسلام قبل الكلام: فهذا أدب منصوص عليه في قوله صلى الله عليه وسلم: مَنْ بَدَأَ بِالكَلامِ قَبْلَ السَّلامِ فَلا تُجِيبوه حسن - رواه الطبراني في الأوسط، وأبو نعيم في الحلية تأديبًا له وتعليمًا.

حفظ سر المُتكلِّم: حثَّ النبي صلى الله عليه وسلم على رعاية جانب السر في قوله: إِذَا حَدَّثَ الرَّجُلُ بِالْحَدِيثِ ثُمَّ الْتَفَتَ؛ فَهِيَ أَمَانَةٌ صحيح - رواه أبو داود. فإفشاء السر خيانة، وهو حرام إذا كان فيه إضرار.

اتْرك الجِدال وإنْ كُنتَ مُحِقًّا: لقول النبي صلى الله عليه وسلم: أَنا زَعِيمٌ بِبَيْتٍ فِي رَبَضِ الْجَنَّةِ لِمَنْ تَرَكَ الْمِرَاءَ وَإِنْ كَانَ مُحِقًّا حسن - رواه أبو داود والترمذي. والمعنى: أنا كفيل وضامِنٌ لِمَنْ فَعَل هذا الفِعل أن يكون له بيت في الجنة؛ لأنَّ الجَدال يؤدِّي إلى الخصومة والشِّقاق والوحشة.

التأني في الكلام وعدم الإسراع فيه: خشيةَ عدم فهمه على وجهه الصحيح؛ لذا كان كلام النبي صلى الله عليه وسلم لا عجلة فيه، عَنْ عَائِشَةَ - رضي الله عنها: أَنَّ النَّبِيَّ صلى الله عليه وسلم كَانَ يُحَدِّثُ حَدِيثًا لَوْ عَدَّهُ الْعَادُّ لأَحْصَاهُ رواه البخاري.

خفض الصوت عند الكلام: وفي ذلك يقول الله تعالى: ﴿وَٱغۡضُضۡ مِن صَوۡتِكَۚ إِنَّ أَنكَرَ ٱلۡأَصۡوَٰتِ لَصَوۡتُ ٱلۡحَمِيرِ﴾[لقمان: ١٩] أي: أفظعها وأبشعها ﴿لَصَوۡتُ ٱلۡحَمِيرِ﴾ فلو كان رفع الصوت خيرًا؛ ما جعله الله سبحانه للحمير الذين عُلِمَتْ خِسَّتُهم وبلادتُهم. فمن الأدب مع الناس خفض الصوت، ورفع الصوت على الغير سوءٌ في الأدب.

14

إعادة الكلام المهم وتَكراره: ولا سيما الذي يصعب على المستمعين فهمه من أول وهلة، وهذا معنى قول أنسٍ - رضي الله عنه - وهو يصف كلام النبي صلى الله عليه وسلم: كَانَ إِذَا تَكَلَّمَ بِكَلِمَةٍ أَعَادَهَا ثَلاَثًا رواه البخاري. وذلك لغرض التفهيم، فإذا فُهِمَتْ لا يحتاج إلى إعادة، والإعادةُ أقصاها ثلاث مرات.

الإنصات للمتكلم: وعدم مقاطعة كلامه؛ لذا كان الصحابة - رضي الله عنهم - أشد أدبًا في إنصاتهم لكلام النبي صلى الله عليه وسلم.

ومن الأمور والأحوال التي يكون فيها الكلام منهيًّا عنه ومكروهًا:

كراهة التَّشدُّق في الكلام: قَالَ رَسُولُ اللهَّ صلى الله عليه وسلم: إِنَّ اللهَّ عَزَّ وَجَلَّ يُبْغِضُ الْبَلِيغَ مِنَ الرِّجَالِ الَّذِي يَتَخَلَّلُ بِلِسَانِهِ تَخَلُّلَ الْبَقَرَةِ بِلِسَانِهَا صحيح - رواه أبو داود. أي: يتشدَّق بلسانه، ويتقعَّر في الكلام، ويتكلَّف الفصاحة، فَيَلف الكلامَ لَفًّا كما تَلُفُّ البقرةُ الكلأَ بلسانها لفًّا فشبَّه مَنْ يتفاصح ويتكلَّف البلاغة والفصاحة بالبقرة التي تُحَرِّك لسانها وتمده وتُميله يمينًا وشمالًا وفي الحديث: إثبات صفة البُغْضِ لله عز وجل كما يليق بجلاله، وفيه: تحريم هذا العمل وذمُّه، وأن صاحبه مِمَّنْ هو مُبْغَضٌ عند الله سبحانه وتعالى.

الحذر من الغيبة والنميمة: استفاض النقل من الكتاب والسنة في التحذير منهما، ورُتِّب على ذلك وعيد شديد، والنهي عنهما معلوم لدى عامة المسلمين، ومع ذلك تجد كثيرًا من الناس لا يتورَّع عن إطلاق لسانه في أعراض الناس ولحومهم المسمومة المُحرَّمة، وهذا من تزيين الشيطان لهم؛ لِيُفرِّق جمعَهم، ويُوغر صدور بعضهم على بعض، فكم حصلت قطيعة بين الأهل والأقارب وعموم الناس بسبب الغيبة والنميمة.

15

٣- حذَّر النبي صلى الله عليه وسلم من الغيبة بقوله: يَا مَعْشَرَ مَنْ آمَنَ بِلِسَانِهِ وَلَمْ يَدْخُلِ الإِيمَانُ قَلْبَهُ لاَ تَغْتَابُوا الْمُسْلِمِينَ، وَلاَ تَتَّبِعُوا عَوْرَاتِهِمْ، فَإِنَّهُ مَنِ اتَّبَعَ عَوْرَاتِهِمْ يَتَّبِعِ اللهُ عَوْرَتَهُ، وَمَنْ يَتَّبِعِ اللهُ عَوْرَتَهُ يَفْضَحْهُ فِي بَيْتِهِ حسن صحيح - رواه أبو داود وجاء التحذير الشديد من النميمة في قول النبي صلى الله عليه وسلم: لاَ يَدْخُلُ الْجَنَّةَ نَمَّامٌ رواه مسلم وفي رواية: قَتَّاتٌ ذكر الخطابي - رحمه الله:(أنَّ النمام: الذي يكون مع القوم يتحدَّثون فيَنُمُّ حديثَهم، والقتَّات: الذي يتسمَّع للقوم - وهم لا يعلمون - ثم يَنُمُّ حديثَهم).

٤- النهي عن التحديث بكلِّ ما سُمِع: لأن الحديث المسموع من الناس فيه الكذب والصدق، فإذا حدَّث بكلِّ ما سمع، فإنه سيحدث بالكذب جزمًا، لذا كان المُحدِّثُ بكلِّ ما سمع كذَّابًا، يقول النبي صلى الله عليه وسلم: كَفَى بِالْمَرْءِ كَذِبًا أَنْ يُحَدِّثَ بِكُلِّ مَا سَمِعَ رواه مسلم.

٥- الحذر من الكذب: والكذب هو الإخبار بغير الواقع، قال الله تعالى: ﴿يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ٱتَّقُواْ ٱللَّهَ وَكُونُواْ مَعَ ٱلصَّٰدِقِينَ﴾[التوبة: ١١٩] ومفهوم المخالفة للآية: أي: لا تكونوا مع الكاذبين وآيَةُ الْمُنَافِقِ ثَلاَثٌ: إِذَا حَدَّثَ كَذَبَ، وَإِذَا وَعَدَ أَخْلَفَ، وَإِذَا اؤْتُمِنَ خَانَ رواه البخاري ومسلم.

٦- النهي عن الفحش والتفحش: والفحش هو السب والشتم، والتعدي في القول والفعل، كان النبي صلى الله عليه وسلم أكمل الناس خُلُقًا، وأبعدهم عن بذيء القول وساقطه، وكان ينهى عن الفحش في القول، واللعن، وقول الخنا، وغير ذلك من الأقوال الباطلة؛ كما في قوله: لَيْسَ الْمُؤْمِنُ بِالطَّعَّانِ، وَلاَ اللَّعَّانِ، وَلاَ الْفَاحِشِ، وَلاَ الْبَذِيءِ صحيح رواه الترمذي.

16

٧- النهي عن إضحاك القوم كذبًا: يلجأ بعض الناس إلى اختلاق كلامٍ له أو لغيره كذبًا؛ لإضحاك الناس، ولم يعلم أنه قد وقع في أمر عظيم، والويلُ له إنْ لم يتب، قال النبي صلى الله عليه وسلم: وَيْلٌ لِلَّذِي يُحَدِّثُ فَيَكْذِبُ لِيُضْحِكَ بِهِ الْقَوْمَ، وَيْلٌ لَهُ، وَيْلٌ لَهُ حسن - رواه أبو داود.

٨- تُكرَه مقاطعة الحديث: فمن الأدب عدم قطع حديث الناس وكلامهم، فإن ذلك يشقُّ عليهم ويوغر صدورهم. عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ: بَيْنَمَا النَّبِيُّ صلى الله عليه وسلم فِي مَجْلِسٍ يُحَدِّثُ الْقَوْمَ، جَاءَهُ أَعْرَابِيٌّ فَقَالَ: مَتَى السَّاعَةُ؟ فَمَضَى رَسُولُ اللهِّ صلى الله عليه وسلم يُحَدِّثُ [أي: لم يقطع حديثه] فَقَالَ بَعْضُ الْقَوْمِ: سَمِعَ مَا قَالَ، فَكَرِهَ مَا قَالَ الحديث. رواه البخاري.

٩- ألاَّ يتناجى اثنان دون الثالث: لقول النبي صلى الله عليه وسلم: «إِذَا كُنْتُمْ ثَلاَثَةً فَلاَ يَتَنَاجَى اثْنَانِ دُونَ الآخَرِ، حَتَّى تَخْتَلِطُوا بِالنَّاسِ؛ مِنْ أَجْلِ أَنْ يُحْزِنَهُ رواه مسلم وفي حديثٍ آخر: إِذَا كُنْتُمْ ثَلاَثَةً فَلاَ يَتَنَاجَى اثْنَانِ دُونَ صَاحِبِهِمَا؛ فَإِنَّ ذَلِكَ يُحْزِنُهُ رواه مسلم فقد يَظنُّ أنه دون مستوى الكلام، أو أنهما يتآمران عليه، ويُدبِّران شيئًا ضِدَّه.

حرص الإسلام على توضيح الآداب التي تساعد المسلم على النجاح في حياته، ومن أبرزها آداب الحديث التي تفتقدها الكثير من المجالس هذه الآونة، وسوف نتعرف خلال السطور التالية على آداب الحديث وأهميتها .

اعتنت الشريعة الإسلامية بآداب الكلام والمحادثة، فأمرت بحفظ اللسان ولزوم الصمت ولين الكلام، وبيَّنت خطورة الكلمة؛ كما في قوله تعالى(وَإِنَّ عَلَيْكُمْ لَحَافِظِينَ * كِرَامًا كَاتِبِينَ) وقول النبي صلى الله عليه وسلم: إِنَّ الْعَبْدَ

لَيَتَكَلَّمُ بِالْكَلِمَةِ مِنْ رِضْوَانِ اللهِ لاَ يُلْقِي لَهَا بَالًا، يَرْفَعُ اللهُ بِهَا دَرَجَاتٍ، وَإِنَّ الْعَبْدَ لَيَتَكَلَّمُ بِالْكَلِمَةِ مِنْ سَخَطِ اللهِ لاَ يُلْقِي لَهَا بَالًا يَهْوِي بِهَا فِي جَهَنَّمَ وقد يتكلَّم بكلمة تُوبق دنياه وآخرته؛ لقوله صلى الله عليه وسلم: إِنَّ الْعَبْدَ لَيَتَكَلَّمُ بِالْكَلِمَةِ مَا يَتَبَيَّنُ مَا فِيهَا؛ يَهْوِي بِهَا فِي النَّارِ أَبْعَدَ مَا بَيْنَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ ولَمَّا سأل معاذ – رضي الله عنه: وَإِنَّا لَمُؤَاخَذُونَ بِمَا نَتَكَلَّمُ بِهِ؟ أجابه: ثَكِلَتْكَ أُمُّكَ يَا مُعَاذُ وَهَلْ يَكُبُّ النَّاسَ فِي النَّارِ عَلَى وُجُوهِهِمْ أَوْ عَلَى مَنَاخِرِهِمْ إِلاَّ حَصَائِدُ أَلْسِنَتِهِمْ وقد ضمن الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم الجنةَ لَمن صان لسانه وفرجه، فقال: مَنْ يَضْمَنْ لِي مَا بَيْنَ لَحْيَيْهِ وَمَا بَيْنَ رِجْلَيْهِ؛ أَضْمَنْ لَهُ الْجَنَّةَ رواه البخاري.

آداب الحديث في الإسلام

أراد الإسلام أن يجعل المسلم مميزًا في كل شيء، وفي سبيل ذلك أرسى الإسلام الكثير من القواعد والمبادئ والآداب، وكان من أبرزها آداب الحديث وقبل أن نذكر آداب الحديث لابد أن نتذكر أولًا هذه الأحاديث النبوية الشريفة

عن بلال بن الحارث المزني أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال إن الرجل ليتكلم بالكلمة من رضوان الله، ما كان يظن أن تبلغ ما بلغت، يكتب الله له بها رضوانه إلى يوم يلقاه، وإن الرجل ليتكلم بالكلمة من سخط الله ما كان يظن أن تبلغ ما بلغت يكتب الله له بها سخطه إلى يوم يلقاه صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم

وعن أبى هريرة رضي الله عنه أن رسول صلى الله عليه وسلم قال إن الرجل ليتكلم بالكلمة ما يلقي لها بالًا يهوى بها في جهنم، وإن الرجل ليتكلم بالكلمة ما يلقي لها بالًا يرفعه الله بها في الجنة صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم .

18

قال صلى الله عليه وسلم من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فلا يؤذ جاره، ومن كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليكرم ضيفه، ومن كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيرًا أو ليصمت صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم .

ومن الأحاديث النبوية الشريفة سالفة الذكر يمكن حصر مجموعة كبيرة من آداب الحديث أهمها الآتي:

* احرص على أن يكون حديثك دائمًا في الأمور النافعة أي لجلب الخير أو لدفع الضرر.

* اعرف جيدًا ماذا تقول ..؟ ولماذا ..؟ فمن الضروري أن يكون حديثك ذا أهمية .

* أن يفسح الفرد المجال لغيره في الحديث، وأن يؤمن أن لكل فرد الحق في الحديث، فمثلًا إذا تكلم أمامك شخص عليك أن تستمع إليه حتى يقوم بإنهاء حديثه، وبعد ذلك يمكنك أن تبدأ أنت في حديثك .

* التزام الصدق في الحديث فمن الواجب أن تتحرى الصدق في القول والفعل.

* يجب ألا تقوم بنقل أحاديث عن الآخرين بل تحدث دائمًا فيما يعنيك

* لا تحرج غيرك عندما يتحدث فمثلًا لا تحاول التركيز على أخطاء، وهفوات شخص ما على الملأ أمام الناس جميعًا، ولكن من الممكن أن توضح له الأمر بينك وبينه .

* احرص دائمًا على أن تبدأ حديثك بالبسملة بسم الله الرحمن الرحيم،

19

والصلاة على رسول الله صلى الله عليه وسلم، فهذا ما يبارك لك في حديثك.

* لابد ألا تتحدث وأنت عابس الوجه بل حاول دائمًا أن تحافظ على ابتسامتك أمام الآخرين مهما كانت حالتك النفسية .

* ابتعد عن التحدث في الأمور والموضوعات التي لا تعرف عنها شيئًا حتى لا تنقل لغيرك معلومات خاطئة .

* لا تتحدث كثيرًا عن نفسك عليك، ولا تتباهى بإنجازاتك، التزم التواضع حتى تكسب تقدير من حولك .

* استمع إلى حديث غيرك باهتمام فالاستماع لأحاديث الغير قد يفيد، فمن الممكن أن يخبرك المتحدث بمعلومة لم تكن تعرفها من قبل .

* احرص على ألا تقوم برفع صوتك عند الحديث فصاحب الصوت العالي يؤذي من حوله، ويجعلهم يفرون من التعامل معه، ولذلك لابد أن تكون نبرة صوتك دائمًا معتدلة يسمعها الجميع دون أن تزعج من حولك، ولقد أمرنا الله سبحانه وتعالى بخفض الصوت، فيقول في كتابه العزيز بسم الله الرحمن الرحيم وَاغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ صدق الله العظيم .

* يجب عليك أن تتحدث برفق حتى يفهم من تتحدث إليهم ما الذي تقوله، فالعصبية في الحديث تفقدك القدرة على توصيل المعلومة، وتفقد من تتحدث إليهم القدرة على التركيز في حديثك .

* لا تقم بتوزيع النصائح لشخصٍ ما أمام الجميع، ولكن إذا أردت تقديم النصح لأحدهم يمكن أن تتحدث بينك وبينه .

20

* التحدث بتأنٍ دون سرعة حتى تمكن من تتحدث إليه من فهم المقصود من كلامك .

من كلام آل البيت عن آداب الحديث

لا تحدّث النأَّس بكلَّ ما تسمع ، فكفى بذلك خرقًا .

لا تسيء اللفظ وإن ضاق عليك الجواب .

لا خير في الصمت عن الحكم، كما أنه لا خير في القول بالجهل .

تكلموا تعرفوا، فإن المرء مخبوء تحت لسانه .

لا تقل ما لا تعلم، بل لا تقل كلَّ ما تعلم .

إذا تمَّ العقل نقص الكلام .

اللسان سبع، إن خلي عنه عقر .

قلب الأحمق في فيه، ولسان العاقل في قلبه .

لسان العاقل وراء قلبه، وقلب الأحمق وراء لسانه .

الخرس خير من الكذب .

للكلام آفات، كثرة الهذر تملّ الجليس وتهين الرئيس .

الخرس خير من العي .

الهذر عار .

ينبئ عن عقل كل امرئٍ لسانه .

21

يستدل على عقل الرجل بحسن مقاله .

لا يقوّم السفيه إلاَّ مرّ الكلام .

الصمت آية الحلم .

اللسان ترجمان العقل .

يستدل على عقل كل امرئ بما يجري على لسانه .

نعم قرين الحلم الصمت .

لا خازن أفضل من الصمت .

العاقل من عقل لسانه .

لا تزدرينَّ أحدًا حتَّى تستنطقه .

من عقل الرجل أن لا يتكلم بكلّ ما أحاط به علمه .

لا حافظ أحفظ من الصَّمت .

من أمسك لسانه أمن ندمه .

من أطلق لسانه أبان عن سخفه .

لا عبادة كالصمت .

من ساء كلامه كثر ملامه .

لا تحدّث بما تخاف تكذيبه .

من صدقت لهجته قويت حجَّته .

22

لا تصحبنّ من لا عقل له .

من حَسُن كلامه كان النجاح أمامه .

من ساء لفظه ساء حظه .

من كثر كلامه كثر غلطه .

من أسرع الجواب لم يدرك الصواب .

من كَثُر مقالُه سُئِمَ .

من عَذُب لسانه كَثُر إخوانه .

لكلّ مقام مقال .

من كَثُر كلامه زلَّ .

من لانت كلمته وجبت محبَّته .

لسان الصدق خير للمرء من المال .

من كثُر كلامه كثُر سقطه .

كلام الرجل ميزان عقله .

من أمسك لسانه أمن ندمه .

لا عبادة كالصمت .

من ساء كلامه كثر ملامه .

من صدقت لهجته قويت حجَّته .

لا تصحبنّ من لا عقل له .

من حَسُن كلامه كان النجاح أمامه .

من ساء لفظه ساء حظه .

من كثر كلامه كثر غلطه .

من أسرع الجواب لم يدرك الصواب .

من عَذُب لسانه كَثُر إخوانه .

لكلّ مقام مقال .

من لانت كلمته وجبت محبَّته .

لسان الصدق خير للمرء من المال .

كلام الرجل ميزان عقله

من أطلق لسانه أبان عن سخفه .

لا عبادة كالصمت .

من ساء كلامه كثر ملامه .

من صدقت لهجته قويت حجَّته .

لا تصحبنّ من لا عقل له .

من حَسُن كلامه كان النجاح أمامه .

من ساء لفظه ساء حظه .

24

من عَذُب لسانه كَثُر إخوانه .

من لانت كلمته وجبت محَبَّته .

الصمت آية الحلم .

اللسان ترجمان العقل .

يستدل على عقل كل امرئ بما يجري على لسانه .

نعم قرين الحلم الصمت .

لا خازن أفضل من الصمت .

العاقل من عقل لسانه .

من عقل الرجل أن لا يتكلم بكلّ ما أحاط به علمه .

25

نصائح لإتقان فنّ الكلام

توجد عدّة نصائح لإتقان فنّ الكلام والحديث مع الآخرين، وفيما يأتي مجموعة منها

فنّ الاستماع أو الصّمت:

هو أوّل فنّ من فنون الكلام، وهناك نوعان من الصّمت وهما الصّمت الإيجابيّ والصّمت السلبيّ، ويُعرَّف الصّمت الإيجابيّ بأنّه الذي يمنح صاحبه فرصة للإنصات إلى المتكلم، وهو النوع الذي يدعو المرء إلى التفكّر والحصول على الخبرات والتأمل، أمّا الصّمت السلبيّ فهو النوع الذي يدل على ضعف الثقة بالنّفس، فيكون المرء صامتًا حتّى يتجنّب سخرية الآخرين أوخوفًا من تعرضه لهجوم عند قوله رأيًا يُخالف الرأي الآخر، ويجب على المرء إتقان فنّ الاستماع والتدرّب عليه حتّى يكون مستمعًا جيدًا، لكي يفهم ما يقوله الآخرون.

عدم مقاطعة المتكلم:

المقاطعة من العادات غير المناسبة والبعيدة عن قواعد الكلام السليم؛ فإن مقاطعة المتكلمين تُعدّ مخالفة للأدب، ويجب على المرء أن يستأذنَ المُتكلّم في حال أراد أن يبدأ الحديث، لأنها تدل على عدم اهتمام المستمع بحديث المتكلم مع رغبته فى تغييره، أو مقاطعته لإخباره أنه مرّ بالتجربة نفسها، وقد تكون المقاطعة لمُعارضة المتكلم في وجهة نظره، أو موافقته عليها، أو أن تكون المقاطعة للفكاهة،

26

ويجب على المتحدث عندما يرى أن المستمع يقاطعه وغير مهتم بحديثه أن يدرك أن الحديثَ لا يُعجبه أو أنه غير مهتم به ويجب أن يُغيّرَ الحديث تدريجيًا، أو يُبدلَ أسلوب حديثه عندما يلاحظ أن المستمع قد بدأ يشعرُ بالملل، فمثلًا من الممكن أن يستخدم أسلوب السؤال بدلًا من السرد بهدف إشراك المستمع في الحديث.

التفريق بين الجدال والنّقاش:

يجب على الشخص أن يُفرقَ بينهما، فالنقاش عبارة عن حوار بين طرفين أو أكثر حول موضوع معين، وبصرف النظر عن التوافق أو الاختلاف في وجهات النظر يكون الهدف هو الوصول إلى الحقيقة، أمّا الجدال فهو صفة يغلب عليها الهجوم من طرف على الآخر كما أنه يتسم بالحدّة، وغالبًا يكون الهدف منه أن يظهرَ وينتصرَ شخص على الآخر وبصرف النظر عن الوصول إلى الحقيقة أمّ لا.

الذوق في الكلام مع الجميع :

ومن هم في دائرة العَشم: دائرة العشم هي الدائرة التي يضع المرء فيها الأشخاص المقربين الذين يتعامل معهم باستمرار فيرفع عنهم المجاملة، والتكلّف، والذوق، والتشجيع، وقد يصل الأمر إلى قلّة احترامهم في الكلام وغيره من باب العشرة والعشم، والجدير بالذكر أنه مع مرور الوقت يصبح الأمر مرتبطًا بقلّة الذوق أكثر منه بالعشم والعشرة، كما يجب على الشخص تذكّر أن ما يقوله أو يفعله في دائرة العَشم هو الذي يدل على شخصيته الحقيقيّة.

تقليل الكلام:

فيجب على المرء أن يراعي الوقت، ولا يُطل في كلامه ولا يستأثر بالكلام

27

وحده حتّى لا يمل المُستمع منه.

اختيار الظرف المناسب للكلام:

هو الحرص على اختيار الوقت والمكان المناسب للحديث، فيجب على الإنسان أن يختارَ الشخص المناسب للكلام معه، فالتكلّم مع الصديق يختلف عن التكلّم مع مدير العمل، والتكلّم في مكان عام يختلف عن التكلّم في منزل صديق.

مراعاة اختلاف الآراء:

فإنّ آراء النّاس تختلف تمامًا كما تختلف أشكالهم، وأطوالهم، وأمزجتهم، والجدير بالذكر أن اختلاف الآراء ينبغي ألّا يؤدي إلى تنافر القلوب، ويكون ذلك بعدم توقّع المُتكلم أن يحصل على موافقة النّاس الدائمة على آرائه، فقد يكون مُخطئًا وعليه ألّا يغضب أو ينفعل أو يخيب أمله بسبب ذلك.

مراقبة النّفس:

وذلك بحرص الإنسان على مراقبة نفسه عندما يتحدث مع أشخاص آخرين ويحاورهم، فيجب عليه عدم رفع صوته، وألّا يقطب حاجبيه، بل من المهم أن يرسمَ تعابير الراحة والهدوء على وجهه أثناء الحوار والنّقاش.

الاستعانة بالأمثلة:

استخدام المُتكلّم للأمثلة أثناء الحديث، وإن مثالًا واحدًا يوضّح الفكرة المقصودة من الكلام قد يفي بالغرض أكثر من استخدام الكلام الضعيف الذي لا فائدة منه، كما أن الأمثلة من شأنها أن تبقى في الذهن وتقنع المستمع أكثر.

28

التكلّم على قدر عقول النّاس:

فالموضوع الذي يفهمه شخص ما قد لا يفهمه شخص آخر، والموضوع الذي يُعجب شخص قد لا يعجب شخصًا آخر، ويجب على المرء ألّا يتحدث بمستوى أعلى أو أدنى من مستوى المستمع لأنه بذلك لن يصغي إليه.

المناقشة عن علم:

هي عدم مشاركة الشخص في مناقشة موضوع لا يعرفه، كما يجب ألّا يُدافع عن فكرة ما لم يكن مقتنعًا أتم الاقتناع بها، وعليه أن يكون على ثقة من معلوماته عن موضوع الحديث؛ حتّى لا يُسيء إلى نفسه أو الفكرة التي يدافع عنها.

البحث عن النقاط المشتركة:

هو اهتمام المُتكلّم بالبحث عن الأمور المشتركة بينه وبين المستمع؛ حتّى يشعر المستمع أن الفكرة التي يتكلم عنها المُتكلّم هي فكرته أيضًا.

البلاغة:

هي التميّز بإتقان اللغة، وضبط الحديث، والتعبير السليم؛ من خلال استخدام أسلوب سلس ليسهل فهم الحديث.

تجنّب الخجل من عدم المعرفة:

هو عدم الخجل في حال عدم معرفة أمر ما.

الأمانة في عرض المعلومات:

هو ربط المُتكلّم بين المعلومات أو العبارات التي يقولها مع مصدرها

29

الأصليّ.

السيطرة على النّفس:

والحذر من فقدان السيطرة على النّفس، فهناك أشخاص لا يهتمّون بالبحث عن الحقيقة، وإنما يرغبون فى الجدال ويهدفون إلى إحراج الطّرف المقابل فقط.

الإنصاف والثناء:

هو حرص المستمع على التعبير عن إعجابه بالحديث الصادر عن المُتكلم، وإن أراد الجدال عليه أن يُجادلَ بالتي هي أحسن وأن يبتعد عن تحدي المُتكلم.

التمييز بين الفكرة وقائلها:

فيجب على المُستمع ألّا يسيء إلى صاحب الفكرة إن أراد أن يثبت بطلانها.

الالتزام بالهدف من الحديث:

والحرص على العودة إلى مسار الكلام بسرعة في حال ظهور أي انحراف عن مساره.

مراعاة أن لكل مقام مقالًا:

فمثلًا هناك أمور لا يمكن التحدث فيها أمام الرجال، كما أن هناك أمورًا لا يمكن التحدث بها أمام النساء، وهناك أحاديث للجلسات الخاصة وأحاديث للجلسات العامة وهكذا.

التوقف عن المناقشة:

بإيقاف النّقاش في حال وجد المرء أنه لا فائدة منه.

30

فن الرد

مع تعدد الثقافات واختلاطها في المجتمعات أصبحت المناقشات بين الأفراد ساحة للتبارز الفكري والتصادم في بعض الأحيان، كذلك فإن وسائل التواصل الاجتماعي والاتصالات الحديثة سهلت أمر النقاش بين فردين أو أكثر مهما بعدت المسافة كما أصبحت المناقشات تمتد إلى عدة أيام، ويحاول كل الأطراف الانتصار على الآخرين وإثبات وجهة نظرهم، والسلاح الأمثل لتحقيق ذلك هو الردود السريعة والذكية التي تخرج الشخص من الحوار منتصرًا لوجهة نظره، وفنون الرد والحوار أصيلة في التراث والثقافة العربية، كما يمكن اكتسابها بسهولة عبر التدريب والتركيز.

من فنون الرد وسرعة البديهة عند العرب :

الرد المفحم أوالجواب المسكت هو الرد الذى يجعل المستمع يصمت، ولا يجد ما يرد عليك به وربما لا نتقنه جميعًا، وهذه بعض الردود التى وردت فى التاريخ التى أفحمت المتحدث.

سُئل الملك فيصل كي يُحَرَج : نرى لحيتك سوداء وشعر رأسك أبيض ؟

فقال : شعر رأسي نبتَ قبل لحيتي بعشرين سنة !

❊ ❊ ❊

أقبل جحا على قرية فرد عليه أحد أفرادها قائلًا: لم أعرفك يا جحا إلا

بحمارك .

فقال جحا : الحمير تعرف بعضها !

❊ ❊ ❊

التقى الجاحظ بامرأة قبيحة في أحد حوانيت بغداد فقال : وإذا الوحوش حُشرت فنظرت إليه المرأة وقالت : وضرب لنا مثلًا ونسي خلقه.

❊ ❊ ❊

أكل أعرابي عند أمير وكان شرهًا .. فقال الأمير: ما لك تأكل الخروف كأن أمه نطحتك؟ فرد الأعرابي: وما لك تشفق عليه كأن أمه أرضعتك .

❊ ❊ ❊

- وسأل ثقيل بشار بن برد قائلًا : ماأعمى الله رجلًا إلا عوضه فبماذا عوضك ؟ فقال بشار بألا أرى أمثالك !

❊ ❊ ❊

ومن الردود العالمية المفحمة التى أسكتت المتحدث ما نقله لنا التراث العالمى من مثل:

قال وزير بريطانيا السمين تشرشل لبرنارد شو النحيف : من يراك يا شو يظن بأن بريطانيا في أزمة غذاء !

فقال : ومن يراك يعرف سبب الأزمة .

❊ ❊ ❊

32

– جواب الشهير برناردشو حين قال له كاتب مغرور :انا أفضل منك، فإنك تكتب بحثًا عن المال، وأنا أكتب بحثًا عن الشرف، فقال له برناردشو على الفور : صدقت، كل منا يبحث عما ينقصه.

❊ ❊ ❊

قالت نجمة إنجليزية للأديب الفرنسي هنري جانسون : إنه لأمر مزعج فأنا لا أتمكن من إبقاء أظافري نظيفة في باريس. فقال على الفور : لأنك تحكين نفسك كثيرًا.

❊ ❊ ❊

تزوج أعمى امرأة فقالت : لو رأيت بياضي وحسني لعجبت، فقال: لو كنت كما تقولين ما تركك المبصرون لي.

❊ ❊ ❊

– ويروى أن رجلًا قال لامرأته : ما خلق الله أحب إلي منك ...فقالت: ولا أبغض إلي منك فقال: الحمد لله الذي أولاني ما أحب وابتلاك بما تكرهين.

❊ ❊ ❊

– تشدقت امرأة أمام صوفي ارنو بكثرة المعجبين بها وأنهم يزعجونها، فقالت صوفي لكم هو سهل إبعادهم أيتها العزيزة ما عليك سوى أن تتكلمي .

❊ ❊ ❊

– سئل الشعبي : ما اسم زوجة إبليس؟؟ فقال: ذاك زواج ما شهدناه.

– قال رجل لبرناردشو: أليس الطباخ أنفع للأمة من الشاعر أو الأديب ؟؟ فقال: الكلاب تعتقد ذلك.

❊ ❊ ❊

– قال الحجاج لرجل من الخوارج: والله إني لأبغضك، فقال: ادخل الله أشدنا بغضًا لصاحبه الجنة.

❊ ❊ ❊

رأت راقصة عندما أرادت ركوب سيارتها أديبًا وهو راكب سيارة متواضعة للغاية فقالت: بص الأدب عمل فيك ايه رد عليها بسرعة: بصي قلة الأدب عملت فيك ايه.

❊ ❊ ❊

رأى رجل امرأة فقال لها : كم أنتي جميلة فقالت لهُ: ليتكَ جميل لأُبادلكَ نفس الكلام، فقال لها الرجل: لا بأس اكذبي كما كذبتُ .

❊ ❊ ❊

أراد رجل إحراج المتنبي فقال له : رأيتكَ من بعيد فظننتكَ امرأة، فرد عليه المتنبي قائلًا : وأنا رأيتكَ من بعيد فظننتك رجلًا.

تعلم فنون الرد

هناك طرق عديدة يمكن اتباعها لتعلم فنون الرد وأسلوب الحوار وإثبات الحجة عند النقاشات المختلفة، ومنها ما يلي:

34

الإنصات

فالاستماع إلى محدثك جيدًا والتركيز فيما يقول أهم النقاط التي تساعدك على الرد الصحيح والمباشر، فيجب عدم مقاطعة المتحدث لعدم استفزازه وحتى يشعر أنك مهتم بما يقول، فيكون منصتًا جيدًا لك عند دورك في الرد، كما يجب أن تطلب منه إعادة الأجزاء التي لم تفهمها جيدًا وهو ما سيضاعف شعوره بالاهتمام، وهذا أول طريق الرد الحاسم.

التمهل

فالاندفاع في الحديث قد يجعلك تقول أشياء تندم عليها، لذا حاول أن تتمهل قليلًا وتفكر في كيفية عرض حديثك، وهو ما يضفي تأثيرًا على من تحدثه، فلا يشعر بأنك تهاجمه ويصبح ميالًا أكثر للاقتناع برأيك.

تجنُّب العناد

فالعناد يضعف من موقفك في الحديث، فإن لم تمتلك المعلومات الكافية لإثبات وجهة نظرك يمكنك التوقف عن الحديث والبحث، ثم إعادة الحوار في وقت آخر، ورغم ذلك فيمكنك أن تضعف من وجهة نظر محدثك عبر التركيز على الفجوات في حديثه، والتوقف عن الحديث في حالة عدم انتصار رأي على الآخر مع الاتفاق على استكماله في وقت لاحق.

التثقيف

فن الرد لا يأتي إلا بوجود قدر كافٍ من الثقافة اللغوية والعامة، فعبر اللغة يمكن انتقاء الكلمات المناسبة للمواقف والمواضيع المختلفة وقولها في مكانها

35

الصحيح، بينما الثقافة العامة تمكنك من الحديث في كل المواضيع الهامة بتفاصيلها الدقيقة، لذا عليك بالقراءة اليومية في مختلف المجالات، بدءًا من قراءة الصحف ومتابعة أبواب الرأي والتقارير الإخبارية في السياسة والاقتصاد والثقافة. كما ينصح بتعلم لغة جديدة أو التمكن من لغتك الثانية؛ لأن الدراسات تؤكد أن تعلم لغة جديدة يزيد من نسبة الذكاء عند الإنسان وسرعة بديهته.

التواضع

التواضع سمة ذوي الأخلاق الحميدة الذين يحظون باحترام الجميع، وفي حالة الانتصار على شخص في الحوار بردودك القوية ووجهة نظرك المتماسكة عليك ألا تشعره بأنه أقل منك في الثقافة أو الذكاء، بل احرص على التعبير عن شكرك على ذلك الحوار البناء الذي أفادك، وهو أمر حقيقي، فكل حوار تدخله يضيف إليك على مستوى المعلومات أو المهارة في الرد.

36

تعريف فن وقواعد السلوك الراقى

يعرف الإتيكيت بأنه فن الخصال الحميدة أو السلوك بالغ التهذيب وتتعلق قواعد الإتيكيت بآداب السلوك، والأخلاق والصفات الحسنة ويضم الإتيكيت مجموعة القواعد والمبادئ المكتوبة، وغير المكتوبة، التي تنظم المجاملات ، ومختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية، وهذه القواعد والمبادئ تدل على الخلق القويم الذي يجمع بين الرقي، والبساطة، والجمال.

ويشمل هذا الفن الموضوعات التالية:

قواعد فن التعامل الرسمي والاجتماعي.

قواعد فن الحديث.

قواعد فن الملابس.

قواعد فن الولائم والحفلات.

قواعد فن الاجتماعات والمقابلات.

37

قواعد فن الحديث

يعتبر الحديث وإجادته إحدى ضرورات المجتمع المتحضر، ويتطلب فن الحديث متابعة المستمعين، والرغبة في سماع الحديث من خلال كل كلمة يقولها المتحدث، وإذا كانت قواعد فن الحديث هو فن السلوك المهذب، والتصرفات الراقية، فهو لا يكون بهذه الصفة إلا إذا كان نابعًا من أعماق النفس البشرية دون تكلف أو تصنع ويعتبر الحديث موهبة من الله سبحانه وتعالى، وهو من المواهب التي يستطيع الإنسان تنميتها، وهو ضرورة للمشتغلين في مجالات متنوعة وعلى اتصال بالجمهور أهمها العلاقات العامة والمراسم.

إتيكيت الكلام الجذاب بين الرجل والمرأة

يعاني البعض من افتقاد اللباقة في التحدث مع الآخرين، مما يؤدي إلى خسارة علاقات وأشخاص، منهم الزوج والأصدقاء وبعض الأهل والأقارب، حيث يجب مراعاة بعض الأمور عند التحدث إلى الآخرين أو مناقشة موضوع معين، خاصة بين الأزواج، ونستعرض فيما يلى إتيكيت الكلام الجذاب بين الرجل والمرأة

. محتويات إتيكيت الكلام الجذاب بين الرجل والمرأة :-

إتيكيت الكلام مع الخطيب :

- آداب الحديث مع الزوج :- أسرار في إتيكيت التعامل مع الزوج :-

38

إتيكيت الكلام مع الخطيب

في التليفون :- إتيكيت الكلام الجذاب بين الرجل والمرأة :- هناك بعض النقاط التي يجب أن تراعيها المرأة عند الحرص على قواعد فن الكلام الجذاب بين الرجل والمرأة في أي أمر ما، حيث نستعرض بعض هذه النقاط فيما يلي:

الاستماع بإنصات إلى الرجل أثناء التحدث، وعدم الانشغال بأشياء أخرى، مع الانتباه والتركيز الكلي.

ترك أي شيء آخر يشتت الانتباه

إعطاء الرجل أو الزوج فرصة كاملة لينهي كلامه

ويعبر عما بذهنه من أفكار دون مقاطعة حديثه

الاستماع باهتمام إلى حديث الرجل بغرض الفهم وليس بغرض المعارضة والانتقاد.

الانتباه لكل كلمة يقولها زوجك، مع مراقبة حركة يديه ونظرة عينيه، لمعرفة ما يود أن يقوله ولم يستطع توصيله لك.

عدم التسرع في فهم كلام الزوج، وعدم الإسراع في الرد قبل الانتهاء من حديثه.

إذا كنت تردين على ما يقوله زوجك، فلا بد من التوقف للحظات بين الحين والآخر، لإعطائه فرصة للرد على ما تقولين.

الاهتمام بالحديث والملاحظات التي يبديها لك زوجك، دون أن تعطيه

39

شعورًا بأنك مستعجلة أو مللت من حديثه، إذا طال الوقت.

يجب اختيار نبرة صوت مناسبة للحديث مع الزوج، مع مراعاة المسافة التي تفصل بينك وبينه حتى يسمع كلماتك بوضوح.

يجب مراعاة عدم التلفظ بألفاظ تحمل أكثر من معنى، حتى لا يدخل سوء التفاهم بينكما أثناء الحديث.

توفير مناخ مناسب للحوار، مع مراعاة حالة الزوج النفسية والعصبية. الحفاظ على ابتسامتك وهدوء أعصابك أثناء الحوار، من البداية وحتى النهاية.

يجب تقبل الشخص كما هو، دون الإفراط في التوبيخ أو العتاب على أبسط المواقف التي تتعارض مع شخصيتنا.

الحفاظ على الأسلوب اللائق أثناء الحوار، والتلفظ بالكلمات الطيبة فالكلمة الطيبة صدقة.

يجب أن تراعي الزوجة اختلاف الشخصية بينها وبين زوجها، حيث إن الرجل شخص عقلاني، والمرأة شخصية رومانسية عاطفية، تبحث عن الكلمة الحانية أثناء الحوار بين حين وآخر.

إظهار الزوجة الامتنان والحب لزوجها أثناء الحديث، حتى في حالة الاختلاف فيما بينهما.

اتباع أسلوب تبجيل الأب أمام الأبناء، حتى في حالة عدم وجوده.

تجنب إحراج الزوج أثناء الحديث، سواء أمام الآخرين أو في حالة عدم وجود آخرين.

40

معرفة طبيعة الزوج، فهناك رجال يفضلون الصمت أو الكلام القليل، مع اختيار الوقت المناسب للحديث.

إعطاء الزوج الشعور بأنه هو القائد والمسيطر على جلسة الحوار، فهذه هي طبيعة الرجال.

عدم التحدث إلى الزوج في أمور تزيد مشاغله وأعبائه، مثل مشاكل الجيران، مشاجرات الأبناء، أحداث مسلسل أو فيلم معين.

إبداء الزوجة التفاعل مع حديث الزوج، سواء بالألفاظ أو الإيماءات، مع تجنب سرد قصص طويلة أثناء التعليق على حديثه.

أن تعطي الزوجة شعورًا للرجل بأنها مستمتعة بحديثه، مع التركيز على العين.

يجب أن يتعلم الطرفان مبدأ التسامح والعفو عند الخطأ، حيث إن الزواج يعني أن هناك شخصين أصبحا روحًا واحدة.

مشاركة الزوجة زوجها اهتماماته وهواياته، مثل ممارسة رياضة ما أو قراءة كتاب معين، حيث إن هذا الأسلوب يقرب وجهات النظر فيما بينهما، ويؤدي إلى نتائج فارقة أثناء الحديث.

التماس الأعذار للطرف الآخر أثناء الحديث، لتجنب سوء الفهم. الإعتذار في حالة الخطأ دون تردد.

لا تقومي بتكذيب زوجك فيما بينكما أو في وجود آخرين، خاصة الأبناء، حتى تحافظي على صورة زوجك كما هي .

41

ضعي نفسك مكان زوجك، وتفاعلي معه أثناء الحوار، وعلقي على كلامه كما تحبين أنت أن يعلق هو على كلامك بإيجابية.

البساطة هي عنوان التعامل الناجح والحوار الشيق بين الزوجين. اختيار الموضوع المناسب لمناقشته مع الزوج أو الخطيب.

لا تركز أثناء الحديث مع الطرف الآخر على نفسك وهواياتك وحياتك، حيث إن الطرف الثاني يعتبر هذا نوعًا من الأنانية.

أساليب جذب من تكلمه إليك

قد تكون شخصًا لطيفًا وهادئ الطباع، ولكن أحد مشاكلك الكبرى هي أنه لا يمكنك التواصل مع الآخرين بود وقد تفسد المقابلة أو الجلسة بحركة معينة يترجمها الطرف الآخر على أنها عدم اهتمام منك أو يظلمك بالحكم عليك بأنك تفتقر للذوق.

لا داعي للقلق وتعرف على ما سنقدمه لك فيما يلي وهي أهم الحيل والأساليب المتبعة لجذب انتباه الآخرين والتواصل معهم بلطف وجدية في نفس الوقت، فتابع ما يلي:

١ – التقليد:

قد تنظر إلى التقليد أو محاكاة الطرف الآخر على أنه ليس بالشيء العظيم، ولكن هناك دراسة أثبتت أنك عندما تجالس شخصًا ما وتقلد تصرفًا أو حركة يؤديها، سيجعلك ذلك أكثر جاذبية في نظره دون أن يدري هو السبب.

فمثلًا إذا كان الشخص الذي تجلس معه يضع ساقًا على ساق، فلتجلس

42

أنت بنفس الوضع.

٢- ابتسامة العينين:

تشير الدراسات إلى أن الابتسامة، ولو حتى ابتسامة خفيفة، لها تأثير إيجابي قد يتفوق على الدعابة والضحك، شرط أن تشرك عينيك في بشاشة وجهك فتجعلها تبتسم هي الأخرى.

٣- لغة الجسد

يؤكد الباحثون أهمية لغة الجسد فمن خلالها أنت ترسل إلى الطرف الآخر رسائل يفهمها تلقائيًا، فحاول قدر الإمكان التخلى عن شبك ذراعيك ولف قدميك حول بعضهما أي اجلس معتدلًا باسترخاء، فجميعها رسائل تفيد بأنك مهتم بمن تجلس وتتحدث معه.

٤- لا تنشغل عمن تحادثه:

تفادى دائمًا البحث في الهاتف والنظر بالشاشة كثيرًا، أو البحث بعينيك في أرجاء المكان وكأنك تبحث عن شخص آخر في نفس المكان.. وغيرها من الأساليب التي تُترجم للطرف الآخر على أنها قلة اهتمام به.

٥- تصرف بثقة:

يشير خبراء علم النفس إلى أن الرجال والنساء يفضلون التواصل مع الأشخاص الذين يظهرون ثقتهم بأنفسهم، لأن التصرف بثقة يخلق شعورًا قويًا بالصدق، ابتسم ببساطة وصافح الناس وحاول أن تبدو مريحًا.

43

٦- حافظ على التواصل البصري:

يظهر التواصل البصري كل من الثقة والاهتمام، لذا انظر في عيني من يحادثك باهتمام ولطف، أما إن كنت غير متفاهم معه فيمكنك النظر ناحية أنفه بدلًا من عينيه، المهم أن تحافظ على التواصل البصري.

٧- تكيف مع من تحادثه:

من المهم أن تنزل لمستوى الشخص الذي تحادثه، ولكي لا يختلط عليك الأمر فليس المقصود هنا أن تعيش عيشته ولكن أن تخاطبه بما يمكنه استيعابه، فمثلًا إن كنت تتحدث مع شخص حِرفي فلن يمكنك مخاطبته باللغة العربية الفصحى أو حتى استخدام أي مفردات من لغات أجنبية يمكنك التحدث بها، وكما هو الحال إن كنت تتحدث مع صديق والدك فلابد أن تظهر الاحترام والوقار الممزوجين بالود.

٨- الأسماء:

تشير الدراسات إلى أن البشر يحبون سماع أسمائهم، لذا كن حذرًا وتذكر اسم من تخاطبه وناده به.

تنمية مهارات الكلام مع الآخرين

هل تواجه مشاكل في الحوار مع الآخرين ؟ وتسأل نفسك كيف أصبح محاورًا جيدًا ؟.

إليك هذه النصائح كي تكتسب فن التحدث مع الآخرين

ابدأ بالتحية

44

كي تتمتع بفن التحدث مع الآخرين عليك أولًا أن تبدأ بالتحية، فإذا كنت ستحاور أحدًا في التليفون أو مباشرة في وجهه أبدأ بإلقاء التحية ثم بعد ذلك يمكنك سرد الموضوع نقطة تلو الأخري فالتحية تترك انطباعًا جيدًا لدى الشخص الذي سوف تحاوره .

ابتسم وتكلم بهدوء

يجب عند حوارك مع شخص ما أن تكون مُبتسمًا دائمًا حتي وإن كان الحوار يستدعي الغضب حاول قدر الإمكان الحفاظ على الابتسامة ، فالابتسامة تجعل من يتحدث معك لا يمل من وجهك وحديثك إذا كانت علامات العبوس عليه ، وأيضًا حاول قدر المستطاع أن تحافظ على هدوئك وأن يكون كلامك بصوت هادئ غير مرتفع أو بطريقة عصبية فهذه الأمور ليست من أسلوب الحوار الجيد ولا تستطيع أن تكتسب فن التحدث مع الآخرين إذا لم تتخلص منها .

اختر الأجواء المناسبة :

لكي تتمتع بفن التحدث مع الآخرين يجب عليك أن تختار الأجواء المناسبة للحديث.

فمثلًا تجنب الحديث مع والدك عند عودته من العمل وهو في حالة غضب من ظرف مر به في العمل وإذا كنت زوجًا تجنب الحديث مع زوجتك إذا وجدتها تشعُر بالغضب من تصرف ارتكبته أنت في هذه اللحظة ، تفنن في اختيار الأجواء والظروف للبدء في الحديث، واختر الأجواء التي يكون فيها من تريد الحديث

45

معه في حالة مزاجية جيدة تتيح له النقاش والحوار بصدر رحب .

ضع نفسك مكان الآخرين:

من أهم الأمور التي يجب عليك مراعاتها لكي تتمتع بفن الحديث مع الآخرين، هي تقدير مشاعر الآخرين وظروفهم، بمعنى أن تحاول قدر المستطاع أن تضع نفسك مكان من أمامك لكي تفهم لماذا قام بهذا التصرف، أو لماذا قرر هذا القرار أو اتخذه .

لا تهاجم من أمامك بصفة مستمرة وتعتقد أنه علي خطأ دائمًا ولكن فكر قليلًا فربما الأمر من وجهة نظره وموقفه يكون صحيحًا .

من المهم أن تكون مركزًا مع من تتحدث إليه لأن ذلك يجعله أكثر اهتمامًا بك كما أنه إذا كان من تتحدث معه غاضبًا عليك ويهاجم بكلمات قاسية ما عليك إلا أن تستنشق الهواء ثم تعيد إخراجه وتقول في قلبك الحمد لله وتبدأ تتكلم بثقة وبصوت لائق وتقول في البداية أنت تعرف كم احترمك وأنا أرى أنه من الأحسن أن نترك الحديث لوقت آخر أو أنك ترى نفسك قادرًا على الحديث إذا وافق على الكلام قل له بأدب من المفروض كذا وكذا.

المقاطعة

ونتطرق إلى فن آخر من فنون الكلام، وهو فن المقاطعة، وهناك خمسة أسباب يلجأ إليها الإنسان لمقاطعة حديث الغير:

١ – أن يكون المستمع غير مهتم بالمتحدث، أو بالحديث نفسه ويريد تحويل مساره

46

٢-أو يرجع إلى النظرية الشهيرة وأنا كمان، أى أن المستمع يريد أن يقاطع المتكلم لإخباره أنه هو أيضًا مر بهذه التجربة، ويبدأ فى حكايتها ويكون ذلك قبل أن ينهى المتكلم حديثه.

٣-كما يحب بعض الأشخاص المقاطعة للمعارضة، فهو لا يوافق على الكلام، أو لا يحب المتحدث نفسه، ومن ثم لن يستمع إلى الحديث.
٤-وهناك نوع آخر من المقاطعة ويكون للموافقة، فمن شدة موافقته للكلام يقاطع المتكلم ويكمل الجملة التى سيقولها، وليس بالضرورة أن يكمل الجملة فى الاتجاه الصحيح.

٥-وأما النوع الخامس والأخير فهو المقاطعةللفكاهة على طريقة القافية تحكم.

وعمومًا فالمقاطعة تعطي انطباعًا بأن المُقاطع شخص غير صبور ومزعج وضيق الأفق فإذا كان سبب المقاطعة أنني غير موافق على رأي المتحدث، فمن الحكمة أن أنتظر تمامًا حتى يكمل كلامه ثم أبدأ بشرح وجهة نظري بعد ذلك، كي لا أحرج المتحدث، وكي لا أبدو في نظر الآخرين شخصًا هجوميًا يحاول إفساد حديث الآخرين.

مقاطعة المتحدث أثناء حديثه

مقاطعة المُتَحَدِّث - وإن لم يعجبك كلامُه - مِن عثَرات اللسان وسَقطاته، وهي آفة توغر الصدر وتَمنع الفائدة، وربما تَحرم القاطعَ بركةَ العلم.

وكان مِن هدي النبيِّ صلى الله عليه وسلم ألاَّ يُقاطع أحدًا إذا تحدَّث حتى

47

يَنتهي المُتَحَدِّث من حديثه.

ففي الحديث الذي أخرجه ابنُ سعد بسندٍ صحيح عن أنس رضي الله عنه قال مُحَدِّثًا عن الرسول صلى الله عليه وسلم: كان إذا لقيه أحدٌ من أصحابه فقام معه، قام معَه، فلم ينصرف حتى يكون الرجلُ هو الذي يَنصرف عنه، وإذا لقيه أحدٌ مِن أصحابه فتناول يدَه ناوله إيَّاها، فلم ينزع يده منه حتى يكون الرجل هو الذي ينزع يده منه، وإذا لقي أحدًا من أصحابه فتناول أذنَه ناوله إياها ثم لم ينزعها حتى يكون الرجلُ هو الذي ينزعها عنه).

وأخرج البيهقيُّ بسنده في قصة ذَهاب عُتبة بن ربيعة إلى النبي صلى الله عليه وسلم وكان سيدًا حَليمًا في قومه، وفي الحديث:... فقام عُتبةُ حتى جلَس إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم، فقال: يا ابن أخي، إنك منَّا حيث قد علمت حتى أعرض عليك أمورًا تنظر فيها، لعلك تَقبَل منها بعضَها فقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: يا أبا الوليد، أسمِع حتى إذا فرَغ عُتبة، قال له النبي صلى الله عليه وسلم:أفَرَغتَ يا أبا الوليد؟، قال: نعم قال: اسمع منِّي، قال: أفعلُ، فتلا عليه من أول سورة فُصِّلت إلى السجدة فسَجَدها، ثم قال: سمعتَ يا أبا الوليد؟ قال: سمعتُ، قال:

فأنت وذاك، ثم قام عُتبة إلى أصحابه، فقال بعضُهم لبعض: نحلف بالله لقد جاءكم أبو الوليد بغيرِ الوجه الذي ذهب به.

وأخرج الإمام أحمد من حديث أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: إذا قلت للناس: أنْصِتُوا وهم يتكَلَّمُون، فقد ألغيتَ على نفسك.

48

قال الألباني رحمه الله مُعلقًا على هذا الحديث: وفي هذا الحديث تحذيرٌ من الإخلال بأدبٍ رفيع من آداب الحديث والمجالَسة، وهو ألا يَقطع على الناس كلامَهم، بل يُنصت حتى ينتهي كلامُهم.

الحديث باللغات الأجنبية

من المألوف جدًا لأي عربي أن يتكلم لغة أجنبية بلكنة واضحة، ولهذا السبب فإن الحاجة ماسة عند الكلام أو في المقابلات الهامة أن ترتب حصيلتك اللغوية، وأن تبحث عما لديك من مصطلحات مفيدة ومرتبطة بموضوع الحديث الذي تريد أن تعالجه، ويعتبر متحدثو اللغة العربية، بما فيها من ثروة زاخرة في أحرفها وتركيبها وبنيتها، هم أكثر الشعوب قدرة على التكيف مع نبرات اللغات الأوروبية، لكن هذا التكيف يحتاج إلى جهد ودراسة، ولا علاقة له بالوراثة، ولكي يطمئن الإنسان على وضعه يكفي أن تسمع الفرنسي يتحدث الإنجليزية والإنجليزي يتحدث الفرنسية، لتعرف أن العربي محظوظٌ في سيطرته على نبرات اللغات الأجنبية ونطقها أفضل من غيره لكن المهم هو تجنب الكلام المعيب، والبناء اللغوي الخاطىء والكلمات الثقيلة قدر الإمكان.

رفع الكلفة والمناداة بالاسم الأول للأشخاص

يدل التخاطب مع الآخرين بالمناداه بالاسم الأول مجردًا من الألقاب على رفع الكلفة بين المتخاطبين، ويعتبر ذلك من الأمور الطبيعية بين أفراد الأسرة الواحدة أو الأصدقاء متقاربي السن ولا يجوز عند التعارف لأول مرة، أو أثناء مقابلات العمل، أو المقابلات الرسمية أن ينادي الشخص الآخر باسمه مجردًا من ألقابه سواء العلمية، أو الألقاب المتعارف عليها، والسائدة في المجتمع، أو

49

أن يتم مخاطبة شخص ما بلقب غير محبب إلى نفسه .

استخدام لغة الجسد

تعتبر الإيماءات والتعبيرات التي تصدر عن الإنسان بشكل إرادي أو لا إرادي في كثير من الأحيان من أقوى من الكلمات وهذا ما يسمى بلغة الجسم فكما أن الصوت يعبر عن صاحبه فإن الجسم بتعبيراته المختلفة يعكس انطباعاتنا سواء إن كانت إيجابية أو سلبية.

الكلام مع الخطيب في التليفون :

كما أن هناك فنًا للتحدث إلى الخطيب أو الطرف الآخر في التليفون، ونستعرض معًا بعض الأمور التي يجب مراعاتها عند الكلام في الهاتف مع الخطيب:

لا تتحدث مع الخطيب في الأماكن المغلقة، حتى لا تجبر من يتواجد معك في المكان على التركيز معك والإنصات لما تقوله.

لا يجب التحدث إلى الخطيب في الهاتف بصوت مرتفع، فيجب أن تكون نبرة الصوت مناسبة ولا داعي للصياح.

تجنب مناقشة الأمور المهمة مع الخطيب في الهاتف، حيث إن التليفون لا ينقل مشاعرك وتعابير وجهك أثناء الحديث، مما قد يؤدي إلى سوء التفاهم، أو الشجار بينكما.

يجب مراعاة التفرغ للمكالمة وعدم تشتيت تركيزك في أشياء أخرى، حتى لا يشعر الخطيب بعدم الاهتمام.

50

لا يفوتك التحية في بداية التحدث مع الطرف الآخر، لا تبدأ كلامك بالمضمون، يجب التمهيد للمكالمة.

تأكد أن الطرف الآخر غير مشغول قبل الاتصال به.

يجب أن يكون الرد على الطرف الآخر في الهاتف مهذبًا ولائقًا، دون الاستهانة أو الاستهزاء بحديثه.

لا تبدأ حديثك مع الخطيب بـ أيوة، أو نعم، حيث إنهما كلمات تعطي شعورًا للآخر بعد الترحيب بمكالمته.

إدارة الحديث وتعلم فن إدارة الحديث

تستطيع أن تحكم على شخصية إنسان آخر ومستوى تعليمه، وثقافته، وأسلوب حياته، والوسط الاجتماعي الذي ينتمى إليه من حديثه ومن نبرات صوته وفي المجتمع العربي هناك من يتحدثون بلغة المثقفين وآخرون لا يتخلون عن لهجاتهم المحلية، وبين هذه وتلك عشرات اللهجات، وكذلك الحال في الحضارة الغربية.

ونتيجة لذلك يجب تجنب استخدام المصطلحات الخاصة بفئات اجتماعية معينة، لأنها غالبًا ما تحمل مدلولات يقتصر استعمالها على تلك الفئات الاجتماعية، وفي حالات خاصة، ومن الأسلم استخدام اللغة الصحيحة والسهلة، إلا إذا كنت ضليعًا وتعرف تاريخ وأسرار اللغة التي تتحدث بها، عندئذ لا شك أنك تعرف الكلمات الثقيلة التي يجب تجنبها، وتستطيع أن تختار الكلمات والمصطلحات التي يقبلها المجتمع، والمكان الذي تتحدث فيه ودائمًا.

51

ويعتبر الحديث بسهولة وبشكل صحيح مع مجموعة من الناس بلغة أجنبية، ليس من الأمور السهلة، لذا فمن المفيد التدرب على إدارة المحادثة، والبدء بممارستها مع مجموعة من المتحدثين باللغة العربية وتسجيل الملاحظات سيكتشف الإنسان أن هناك فروقًا كبيرة، وأن إدارة النقاش فن يزداد تعقيدًا بزيادة عدد المشتركين فيه، وأن الأكثر ثقافة وإطلاعًا هو الأكثر قدرة على إدارة الحديث.

وتوجد بعض الحالات لا يستطيع فيها الإنسان أن يطلق لحديثه العنان فيقول ما شاء، خاصة عندما يكون في اجتماع يضم أفكارًا متنوعة، وأعمارًا مختلفة، فاختيار موضوع الحديث في هذه الحالة ينبغي أن يناسب مختلف الأذواق، ولا داعي للحديث في موضوع متخصص لا يلم به الحاضرون، ومن المحظور قصر مثل هذه القاعدة على حضارة أو مجتمع بعينه، فهي من آداب كل المجتمعات.

ويمكن تعلم إدارة الحوارات الخاصة أو العملية بسهولة، والخروج منها منتصرًا لأفكارك أو مكتسبًا خبرات جديدة، وفي كلتا الحالتين يكون المكسب واضحًا وهو النقاش الفعّال الذي أضيف للطرفين من أجل ذلك يجب الحرص على وجود ثلاث خصال رئيسية لتصبح محاورًا جيّدًا وهي: إجادة اللغة، والمعلومات العامة، والثبات النفسي لا تخرج أيّة طريقة من طرق الحوار عن تلك الخصال الثلاث؛ فاللغة هي مفتاح التواصل بين الأشخاص، إن كانت اللغة غير فعالة سيتأخر الفهم وبالتالي لن يحدث تقارب سريع في وجهات النظر، كما يمكن أن يصاب من يحادثك بالملل أمّا المعلومات العامة فهي السبيل للتأكد من الذات والحرص على قول أشياء جديدة للمستمعين لإثبات قوة حجتك،

52

والثبات النفسي لكي لا تخرج دفة الحديث عن حدود اللياقة، وتدخل في نطاق المنازعات والتوتر؛ يمكن تنمية أول نقطتين عن طريق القراءة، أما الثبات النفسي فيحدث بالتّدريب

وتعدّ فنون الحديث من الفنون التي يجب إتقانها، وفي عصرنا الحالي تتعاظم أهمية إجادة الكلام وفنونه لزيادة القدرة على توسيع دوائر المعارف سواءً في العمل أو الدراسة أو الصداقة، وخاصّةً في مجالات الأعمال التي تتطلب الاحتكاك المباشر مع العملاء أو التعرف على أشخاص جدد بشكل دائم.

بعض النصائح العامة لفن وقواعد الحديث:

تجنب الحديث في موضوع تجهله، وعليك أن تجمع كافة المعلومات والبيانات الحديثة إذا كنت ترغب الاشتراك فى نقاش موضوع مهم.

وجه كلامك للآخر بعد أن تناديه باسمه ثم عبر عن رغبتك صراحة في التصرف السليم.

لا تبق صامتًا من دون كلام في لقائك مع الناس وإنما شاركهم الحديث.

كلما كان صوتك هادئًا رقيقًا كنت قريبًا من القلوب وكان حديثك خفيفًا على الأسماع، ومهما احتدت المناقشة فعليك ألا ترفع من صوتك لأن الصوت العالي لا يفرض رأيًا ولا يقنع أحدًا، اجعل صوتك معتدلًا في درجته.

إذا ما قابلت استفزازًا من أي شخص فاجتهد في عدم إثارة المشاكل وحاول الانسحاب بدبلوماسية.

إذا كنت على المائدة أثناء تناول الطعام فاحرص على عدم فتح موضوعات

53

تثير اشمئزاز الآخرين.

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 أي شيء أو أردت مقاطعة شخص ما لأمر هام.

لا واحدة تكفي عند الاضطرار لاستخدامها ولاداعى لتكرارها.

لا تقل لا في بداية الإعراب عن معارضتك لرأي ما، بل أبدأ بالإيجاب في القضية ثم اذكر رأيك المخالف.

لا تقدم النصيحة لأحد إلا إذا طلب منك ذلك ولا تتحمس لأي شيء من نفسك.

لا تتحدث وفي فمك قطعة لبان فهذا تصرف غير لائق، وبالمثل من تتحدث أو يتحدث وفي فمه سيجارة.

إذا وجه لك التحية بخصوص ملابسك المناسبة فلا داعي لأن تبخس نفسك قدرها فتؤكد أنها قديمة أو رخيصة أو لا تستحق الثناء أو أي صفة تقلل من شأن ملابسك.

احذر العبث بمفاتيحك واحذري العبث باكسسوارك أو حقيبة يدك أثناء الكلام، لأنه يصرف انتباه الآخرين السامعين لك ويفقدك شيئًا من الاحترام.

إذا كنت في ضيافة أشخاص لا يتحدثون بلغات أجنبية فمن غير اللائق أن تكثر من استخدام ألفاظ أجنبية،أو تندمج في حديث جانبي بلغة أجنبية مع شخص آخر يتقنها.

54

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

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

إذا كان محدثك من هواة مقاطعة الآخرين أثناء الكلام وتكررت مقاطعته لكلامك أكثر من مرة، فأفضل حل لذلك هو النظر إليه والقول له بتهذيب لحظة من فضلك، إذا سمحت أود أن أشرح وجهة نظري ثم أترك الكلام لك.

55

فن الحديث خطوة بخطوة

ويتلخص فى النقاط التالية :

- وجه كلامك للآخر بعد أن تناديه باسمه ثم عبر عن رغبتك صراحة في التصرف السليم.

- لا تبقي صامتًا من دون كلام في لقائك مع الناس وإنما شاركهم الحديث.

- كلما كان صوتك هادئًا رقيقًا كنت قريبًا من القلوب وكان حديثك خفيفًا على الأسماع، ومهما احتدت المناقشة فعليك ألا ترفع من صوتك لأن الصوت العالي لا يفرض رأيًا ولا يقنع أحدًا، بل اجعل صوتك معتدلًا في درجته.

- إذا ما قابلت استفزازًا من أي شخص فاجتهد في عدم إثارة المشاكل وحاول الانسحاب بأسلوب مهذب.

- لا تقدم نصيحة لأحد إلا إذا طلب منك ذلك ولا تتحمس لأي شيء من نفسك.

56

أقوال في حفظ اللسان وحسن الكلام

• عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رضي الله عنه عَنِ النَّبِيِّ صلى الله عليه وسلم قَالَ: إِنَّ الْعَبْدَ لَيَتَكَلَّمُ بِالْكَلِمَةِ مِنْ رِضْوَانِ الله، لَا يُلْقِي لَهَا بَالًا، يَرْفَعُهُ الله بِهَا دَرَجَاتٍ، وَإِنَّ الْعَبْدَ لَيَتَكَلَّمُ بِالْكَلِمَةِ مِنْ سَخَطِ الله، لَا يُلْقِي لَهَا بَالًا، يَهْوِي بِهَا فِي جَهَنَّمَ قال الشاعر: من البحر الكامل

عَوِّدْ لسانكَ قلةَ اللَّفْظِ واحفظْ لسانَكَ أَيَّما حِفْظِ

إِيَّاكَ أن تَعِظَ الرِّجَالَ وقد أصبحْتَ مُحتاجًا إِلى الوَعْظِ

• قال الحكماء: ليسَ مِن شيءٍ أطْيَبَ مِن اللسانِ والقلبِ إذا طَابَا، وليسَ مِن شيءٍ أَخْبَثَ منهما إذا خَبُثَا.

• عن أبي عون الأنصاري رحمه الله تعالى قال: مَا تَكَلَّم الناسُ بكلمةٍ صعبةٍ إلّا وإلى جَانبها كلمةٌ أَلْيَنُ منها تَجري مَجْرَاها.

• قال عمرو بن العاص رضي الله عنه: الكلامُ كالدَّواءِ، إنْ أَقْلَلْتَ مِنهُ نَفَعَ، وإنْ أَكْثَرتَ منه قَتَلَ.

• قال الحكماء: الكَلامُ اللَّينُ يَغْلِبُ الحقَّ البَيِّنَ.

• قال شميط بن عجلان رحمه الله تعالى: يابنَ آدم، إنّكَ ما سَكَتَّ فأنتَ سالمٌ فإذا تكلَّمتَ فَخُذْ حِذْرَكَ: إمّا لكَ وإمّا عليكَ.

57

• قال لقمان رحمه الله تعالى لولده: يا بنيّ، إذا افتخرَ الناسُ بِحُسْنِ كلامِهم، فافتخرْ أنتَ بِحُسْنِ صَمْتِكَ.

• قال الحكماء: إيَّاكَ وَفُضُولَ الكَلامِ، فإنّه يُظْهِرُ من عُيوبكَ ما بَطَنَ، ويُحرِّك مِن عَدُوِّكَ ما سَكَن.

• قال ابن المبارك رحمه الله تعالى: اتركْ فُضُولَ الكَلامِ تُوَفَّق للحِكْمَة.

• قال العلماء: إذا تَكَلَّمتَ بِكَلمةٍ فاعتبرْها قبلَ أنْ تتكلَّمَ بها، فإنّك مالِكُها ما لم تُخْرِجْهَا مِن فيكَ، فإذا أخرجْتَها مَلَكَتْكَ فتَصِيرُ أسيرًا لها.

• قال الإمام الحافظ ابن رجب رحمه الله تعالى: تَذَاكَرُوا عِنْدَ الْأَحْنَفِ بْنِ قَيْسٍ أَيُّهَمَا أَفْضَلُ: الصَّمْتُ أَوِ النُّطْقُ؟ فَقَالَ قَوْمٌ: الصَّمْتُ أَفْضَلُ، فَقَالَ الْأَحْنَفُ: النُّطْقُ أَفْضَلُ؛ لِأَنَّ فَضْلَ الصَّمْتِ لَا يَعْدُو صَاحِبَهُ، وَالْمَنْطِقُ الْحَسَنُ يَنْتَفِعُ بِهِ مَنْ سَمِعَهُ.

• قال رجلٌ من العلماء عند عمر بن عبد العزيز رضي اللهُ عنه: الصَّامِتُ عَلَى عِلْمٍ كَالْمُتَكَلِّمِ عَلَى عِلْمٍ، فَقَالَ عُمَرُ: إِنِّي لَأَرْجُو أَنْ يَكُونَ الْمُتَكَلِّمُ عَلَى عِلْمٍ، أَفْضَلَهُمَا يَوْمَ الْقِيَامَةِ حَالًا؛ وَذَلِكَ أَنَّ مَنْفَعَتَهُ لِلنَّاسِ وَهَذَا صَمْتُهُ لِنَفْسِهِ.

• قال الحكماء: رُبَّ منطقٍ صَدَّع جَمْعًا، وسُكُوتٍ شَعَبَ صَدْعًا.

• كان أعرابيٌّ يُجَالسُ الشَّعبيَّ فَيُطِيْلُ الصَّمْتَ، فَسُئِلَ عَنْ طُوْلِ صَمْتِهِ؟ فَقَالَ: أَسْمَعُ فَأَعْلَمُ، وأَسْكُتُ فَأَسْلَمُ.

• وقال لقمانُ رحمهُ الله تعالى: كُنْ أَخْرَسَ عَاقِلًا وَلَا تَكُنْ نَطُوْقًا جَاهِلًا، وَلَأَنْ يَسِيْلُ لُعَابُكَ عَلَى صَدْرِكَ وَأَنْتَ كَافُّ اللِّسَانِ عَمَّا لَا يَعْنِيْكَ، أَجْمَلُ بِكَ

58

وَأَحْسَنُ مِنْ أَنْ تَجْلِسَ إِلَى قَوْمٍ فَتَنْطِقَ بِمَا لَا يَعْنِيْكَ.

• قال سليمانُ بن عَبدِ الملك رحمه الله تعالى: الكَلَامُ فِيْما يَعْنِيْكَ خَيرٌ مِنَ السُّكُوتِ عَمَّا يَضُرُّكَ، والسُّكُوتُ عَمَّا لَا يَعْنِيك خَيرٌ مِنَ الكَلَامِ فِيْما يَضُرُّكَ وقيل في المعنى نفسه: قال الحسن رحمه الله تعالى: إِمْلَاءُ الخَيْرِ خَيرٌ مِنَ الصَّمْتِ، والصَّمتُ خَيْرٌ مِنْ إِمْلَاء الشَّرِّ.

• قال علي بن بكار رحمه الله تعالى: جعلَ اللهُ تعالى لِكُلِّ شيءٍ بابين، وجعلَ للسان أربعةَ أبوابٍ: فالشفتانِ مِصْرَاعان، والأسنانُ مِصْرَاعَان.

• قال بعض الحكماء: إنَّما خُلِقَ للإنسان لسانٌ واحدٌ، وعينانِ، وأُذنانِ، ليسمعَ ويُبْصِرَ أكثرَ مما يقول.

• قال الشاعر: من البحر الطويل:

لسانُكَ لا تذكرْ به عَورَة امرئٍ فَكُلُّكَ عَوراتٌ وللنَّاسِ أَعْيُنُ

وَعَينُكَ إِنْ أَبْدَت إِليكَ مَعَايِبًا فَصُنْها وقُلْ يَا عَينُ للنّاسِ أَعْيُنُ

قال علي بن أبي طالب رضي الله عنه: إذا تَمَّ العَقْلُ وكَمُلَ نَقَصَ الكَلام.

• قال لقمان رحمه الله تعالى: إنّ مِنَ الكَلامِ ما هو أشدُّ مِن الحَجَرِ في وَقْعِهِ، وأنفذُ مِنْ وَخْزِ الإبرِ، وأَمَرُّ مِنَ الصبرِ، وأحرُّ مِنَ الجَمْرِ

• قال علي بن أبي طالب رضي الله عنه: مَا أَضْمَرَ أحدٌ شيئًا إلَّا ظَهَرَ في فَلَتَاتِ لِسَانه وصَفَحاتِ وَجْهِهِ.

• قال وهب بن الورد رحمه الله تعالى: بلغنا أنَّ الحكمة عشرة أجزاء: تسعةٌ

59

منها في الصَّمتِ، والعَاشِرُ في عُزْلَةِ النّاس.

• قال بشر بن الحارث رحمه الله تعالى: الصَّبْرُ هو الصَّمْتُ، والصَّمْتُ مِن الصَّبْرِ، ولا يكون المُتَكَلِّم أورعَ مِن الصَّامِتِ، إلَّا رجلٌ عالمٌ يتكلم في موضِعِه ويَسْكُتُ في موضِعِه.

• قال الشاعر: من مُخَلَّع البسيط:

قَدْ أَفْلَحَ السَّاكِتُ الصَّمُوتُ
كَـلامُ راعـي الكَلامِ قُـوْتُ
مَـا كُـلُّ نُـطْـقٍ لَـهُ جَـوَابٌ
جَـوَابُ مَا تَكْرَهُ السُّكُوتُ

• قال الشاعر: من البحر الوافر:

وجُـرْحُ السيفِ تأسوه فيبرا
وَجُرْحُ الدَّهر ما جَرحَ اللسانُ
جِرَاحَاتُ السّنانِ لها التئامٌ
ولا يَلْتَامُ ما جَـرحَ اللسانُ

• قال السلف: كان الربيعُ بنُ خُثَيْمٍ يكتُبُ كلامهُ مِن الجمعةِ إلى الجمعةِ، فإنْ وَجَدَ حسنةً حمِد الله، وإنْ وَجَدَ سيِّئةً استغفر.

• قال الفضيلُ رحمه الله تعالى: مَا مِنْ مُضْغَةٍ أَحَبُّ إِلَى الله تَعَالَى مِنَ اللِّسَانِ إِذَا كَانَ صَدُوْقًا، وَلَا مُضْغَةٍ أَبْغَضُ إِلَى الله تَعَالَى مِنَ اللِّسَانِ إِذَا كَانَ كَذُوْبًا.

• قال بعض البلغاء: عِيٌّ تَسْلَمُ مِنْهُ خَيْرٌ مِنْ مَنْطِقٍ تَنْدَمُ عَلَيْهِ فَـاقْتَصِرْ مِنَ

60

الْكَلَامِ عَلَى مَا يُقِيمُ حُجَّتَك، وَيُبَلِّغُ حَاجَتَك، وَإِيَّاكَ وَفُضُولَهُ فَإِنَّهُ يُزِلُّ الْقَدَمَ، وَيُورِثُ النَّدَمَ.

- قال الأدباء: الابتسامةُ كلمةٌ طيبةٌ بغير حُروفٍ.
- قال الشاعر: من البحر الكامل:

إنْ كَانَ يُعْجِبُكَ السُّكُوتُ فإنّه قَد كانَ يُعْجِبُ قَبلكَ الأخْيَارا

ولئنْ نَدِمْتَ عَلى سُكُوتِكَ مرةً فَلقَد نَدِمتَ عَلى الكَلامِ مِرَارا

إنّ السُّكُوتَ سلامةٌ ولرُبَّما زَرَعَ الكَلامُ عَدَاوةً وَضِرَارا

- قال صالح عبد القدوس رحمه الله تعالى: من البحر الكامل:

احفظْ لِسَانكَ لا تَقُل فتُبْتلى إنَّ البَلاءَ مُوَكَّلٌ بالمنْطِقِ

- قال الحكماء: مَنْ قَالَ ما لَا يَنْبَغِي، سَمِعَ مَا لَا يَشْتَهِي.
- قال رجل لمالك بن دينار رحمه الله تعالى: بلغني أَنَّكَ ذَكرتني بِسُوءٍ، قال: أنتَ إذن أَكْرَمُ عليَّ مِن نفسي، إنّي إذا فَعَلْتُ ذلكَ أَهْدَيتُ لكَ حَسَناتِي.
- قال سيدنا علي بن أبي طالب رضي الله عنه: من البحر الكامل:

وزنِ الكلامَ إِذا نطقَتَ ولا تكنْ ثرثارةً في كلِ نادٍ تخطبُ

واحفظْ لسانكَ واحترزْ مِن لفظِهِ فالمرءُ يسلمُ باللِّسانِ ويَعْطبُ

والسِّرَّ فاكْتُمهُ ولا تنطقْ به فهو الأسيرُ لديكَ إِذ لا ينشبُ

وكذاكَ سِرُّ المرءِ ما لم يَطوِه نشرَتْه ألسنةٌ تَزيدُ وتُطنبُ

61

• قال الزهري رحمه الله تعالى: إذا طَالَ المجلِسُ كان للشّيطَانِ فِيه نَصِيْبٌ.

• يقول أبو العتاهية رحمه الله تعالى: من مجزوء الكامل

الصَّمتُ أجملُ بالفَتَى من مَنْطِقٍ في غير حِيْنِهِ

كُلُّ امرئٍ في نَفْسِهِ أَعلى وَأَشْرف مِن قَرينِهِ

• قال يونس بن عبيد رحمه الله تعالى: مَا رَأيتُ أحدًا لسانُه منه على بالٍ إلا رأيتُ ذلك في سائر عَمَلِهِ، ولا فَسَدَ مَنْطِقُ رجلٍ قطُّ إلّا عرفتُ ذلك في سائر عمله.

• قال حكيم: ثلاثٌ مَن كُنَّ فيه أصابَ البر: السَّخَاءُ، والصَّبْرُ على الأَذَى، وطِيْبُ الكَلامِ.

• كان مالك بن أنس رحمه الله تعالى يعيب كثرةَ الكلام ويذمّه ويقول: كَثْرَةُ الكَلَامِ لَا تُوجَدُ إلّا في النِّسَاءِ والضُّعَفَاء.

• قال الحكماء: خيرُ الكلامِ ما دَلّ على هُدًى، أو نَهَى عَنْ رَدَى.

• قال أبو الأسود الدُّؤلِيُّ لابنه: يَا بُنَيَّ إنْ كُنْت فِي قَوْمٍ فَلَا تَتَكَلَّمْ بِكَلَامِ مَنْ هُوَ فَوْقَك فَيَمْقُتُوك، وَلَا بِكَلَامِ مَنْ هُوَ دُونَك فَيَزْدَرُوك.

• قال العلماء: إذا جَالَستَ الجهالَ فأنصتْ لهم، وإذا جَالستَ الحكماءَ فأنْصِت لهم، فإنّ في إنصاتِكَ للجُهَّال زيادةٌ في الحِلْمِ، وفي إنصاتِكَ للحكماءِ زيادةٌ في العِلْمِ.

• خصلتان تقسيان القلب: كَثرةُ الأَكلِ، وكثرةُ الكَلَامِ.

62

• قال العلماء: كَمْ مِنْ وَجْهٍ مَلِيْحٍ صَبِيْحٍ، وَلِسَانٍ فَصِيْحٍ، غَدًا يَوْمَ القِيَامَةِ بَيْنَ أَطْبَاقِ النَّارِ يَصِيْحُ

قال الحكماء: لا شيء يخترقُ القلوبَ كلُطْفِ العِبَارة، وبذل الابتسامة، ولين الكلام، وسلامة القَصْدِ، ونَقَاءُ القَلب، وغَضُّ الطَّرْفِ عن الزَّلَّات.

• قال بعض البلغاء: الْزَمِ الصَّمْتَ فَإِنَّهُ يُكْسِبُكَ صَفْوَ الْمَحَبَّةِ، وَيُؤْمِنُك سُوءَ الْمَغَبَّةِ، وَيُلْبِسُكَ ثَوْبَ الْوَقَارِ، وَيَكْفِيكَ مَؤُونَةَ الِاعْتِذَارِ.

• قال بعض الفصحاء: اعْقِلْ لِسَانَك إِلَّا عَنْ حَقٍّ تُوَضِّحُهُ، أَوْ بَاطِلٍ تَدْحَضُهُ، أَوْ حِكْمَةٍ تَنْشُرُهَا، أَوْ نِعْمَةٍ تَذْكُرُهَا.

• قال البلغاء: احْبِسْ لِسَانَك قَبْلَ أَنْ يُطِيلَ حَبْسَك أَوْ يُتْلِفَ نَفْسَك، فَلَا شَيْءَ أَوْلَى بِطُولِ حَبْسٍ مِنْ لِسَانٍ يَقْصُرُ عَنِ الصَّوَابِ، وَيُسْرِعُ إِلَى الْجَوَابِ.

• قال الحسنُ رضيَ الله عنه: سَمِعْتُ حَاتِمًا يَقُولُ: لَوْ أَنْ صَاحِبَ خَبَرٍ جَلَسَ إِلَيْكَ لِيَكْتُبَ كَلَامَكَ لَاحْتَرَزْتَ مِنْهُ، وَكَلَامُكَ يُعْرَضُ عَلَى الله تَعَالَى فَلَا تَحْتَرِز.

• قال الأدباء: مَنْ أَطَالَ صَمْتَهُ اجْتَلَبَ مِنَ الْهَيْبَةِ مَا يَنْفَعُهُ، وَمِنَ الْوَحْشَةِ مَا لَا يَضُرُّهُ.

• قال مَعْروفٌ الكَرْخِي رحمه الله تعالى: كَلَامُ الْعَبْدِ فِيمَا لَا يَعْنِيهِ خِذْلَانٌ مِنَ الله عَزَّ وَجَلَّ.

• قال ابن الجوزي رحمه الله تعالى: رُبَّ كَلِمَةٍ جَرَى بها اللِّسَانُ، فَهَلَكَ بِهَا الإنسان.

63

• قال الفضيل بن عياض رحمه الله تعالى: إنَّما الفَقِيه الذي أَنْطَقَتْه الخشية، وأسْكَتَتْه الخشية، إنْ قالَ قالَ بالكتاب والسنة، وإنْ سَكَتَ سَكَتَ بالكتاب والسنة.

• قال عبدُ الله بن مسعودٍ رضيَ اللهُ عنه: لِسَانُكَ سَيْفٌ قَاطِعٌ يَبْدَأُ بِكَ، وَكَلَامُكَ سَهْمٌ نَافِذٌ يَرْجِعُ عَلَيْكَ، فَاقْتَصِدْ فِي المَقَالِ، وَإِيَّاكَ وَمَا يُوْغِرُ صُدُوْرَ الرِّجَالِ.

• قال الأحنفُ رحمهُ الله تعالى: الصَّمْتُ أَمَانٌ مِنْ تَحْرِيْفِ اللَّفْظِ، وعِصْمَةٌ مِنْ زَيْغِ المَنْطِقِ، وسَلَامَةٌ مِن فُضُولِ القَوْلِ، وهَيْبَةٌ لِصَاحِبِهِ.

• قال أبو سليمانَ رحمهُ الله تعالى: المَعْرِفَةُ إِلَى السُّكُوتِ أَقْرَبُ مِنْهَا إِلَى الكَلَامِ، وقِيلَ: إِذَا كَثُرَ العِلْمُ قَلَّ الكَلَامُ، وإِذَا كَثُرَ الكَلامُ قَلَّ العِلْمُ.

• قال محمد بن واسع رحمه الله تعالى: حِفْظُ اللِّسَانِ أَشَدُّ عَلى النَّاسِ مِنَ حِفْظِ الدِّينارِ والدِّرْهَمِ.

64

فن الإصغاء

يعتبر الإصغاء الجيد والواعي مهارة لازمة ومكملة لفن الحديث، تستدعي التركيز وبذل الجهد، لذلك يجب أن تستغل حكمة الإنصات الجيد، والتفكير المركز أثناء الإصغاء، وأن يكون الرد على ما يقال فعلًا، وهناك سبب آخر تقليدي وهو أننا لا نستطيع الإنصات الجيد والفعال في الحوار لأننا كثيرًا ما نطمع في أخذ الميكروفون والتحدث بدلًا من الإنصات، وبالتالي لا تكون لدينا أصلًا رغبة في معرفة ما يقوله الآخرون.

وعن فن الاستماع فهناك قسمان من الصمت أو السكوت، أحدهما إيجابي، والآخر سلبي والصمت الإيجابي وهو المطلوب، وهو الصمت الذي يعطي الفرصة لصاحبه للاستماع إلى المتكلم والاستفادة مما يقول، أو هو الصمت الذي يدعو إلى التفكير والتأمل واكتساب الخبرات.

لكن في المقابل نجد الصمت السلبي، الذي يكون غالبًا ناتجًا عن قلة الثقة بالنفس، فلا يتحدث الشخص خوفًا من الهجوم عليه، أو يكون صمته حماية لنفسه حتى لا يقول شيئًا غير مقبول من الطرف الآخر فيسخر منه وهذا النوع من الصمت السلبي ضرره أكثر من فائدته.

وهناك في المقابل من يبالغ في إظهار اهتمامه بكلام المتحدث، فيرفع حاجبيه عاليًا حتى يلمسا شعر رأسه، بينما الكلام لا يستحق كل هذا الانفعال،

65

فالتدريب على فن الاستماع أمر مهم جدًا، خاصة إذا كان الشخص غير معتاد على الاستماع للغير، فلا بد من هذا التدريب، لأنه من أهم صفات المتحدث الذكي، أنه مستمع ذكي أيضًا.

التعامل مع الخطيب

التعامل مع الخطيب هو أحد العوامل التي تحافظ على سير العلاقة بنجاح، فهي غالبًا ما تبدأ بالإعجاب بين الشاب والفتاة حيث تبدأ بنظرة خاطفة لتصبح مشاعر إعجاب وتتطوّر لمشاعر حب، ولا تكتمل هذه القصة في كلّ مرّة إلّا بالارتباط والزواج لإضافة قدسية لهذه العلاقة وزيادة جمالها، ففي بداية العلاقة لا يعرف الشاب والفتاة بعضهما كثيرًا، لذلك عليهما التعرّف على أهم مبادئ فن وقواعد التعامل مع الخطيب وتقوية أواصر المحبّة بينهما، إليكم أهمّ هذه المبادئ.

البساطة:

كُن بسيطًا في تعاملك مع الخطيب لا تتكلّف في كل الأمور التي تحاول أن تعرف بها عن نفسك كلّما كنت بسيطًا أثرت إعجابه أكثر.

التركيز:

عليك أن تركّز خلال حديثك مع الخطيب عليك أن تعرف أنّه من غير اللائق أبدًا أن تلتهي بمن حولك وتنظر لغير الخطيب عند جلوسك معه، حتى وإن كان بدافع الفضول فقط.

66

الاستماع جيّدًا:

استمع جيّدًا لمن تحب أنصت له بامعان؛ هذا سيساعدك أكثر على التعرّف عليه ويزيد من تقربكما وحبكما لبعضكما.

اختيار الموضوع بعد تفكير وتمحيص جيّد:

يجب في بداية مراحل تعارفكما عليكما أن تحرصا جيّدًا على اختيار المواضيع التي يجب مناقشها يجب عليكما أن تفكرّا في اختيار الوقت المناسب لطرح أيّة مواضيع حسّاسة بالنسبة لكما.

لا تتكلّم عن نفسك ولباسك وما تملك:

إن كنت حديثًا في التعرف على من تحب فإنّه من غير اللائق أن تتحدّث عن الماركات التي ترتديها، أو الأموال التي تملكها.

يجب عدم التركيز بالحديث عن نفسك فقط دون أن تحاول معرفة الشخص الذي تحبّ أكثر.

فن الحديث مع الزوج

للحديث بين الزوجين مجموعة من الفنون الرائعة التي تكفل المزيد من الود والألفة والعواطف الجياشة، فالحياة الزوجية بدون كلمات طيبة جميلة وعبارات دافئة، تعتبر حياة قد فارقتها السعادة الزوجية، ويبقى على الزوجة الحنون الدور الأكبر في استخدام هذه الفنون بحكم رومانسيتها المعهودة ودورها كامرأة تحكمها المشاعر أكثر من أي عامل آخر.

67

المُحتَويَاتْ

مقدمـــــة 5

إتيكيت الكلام 7

الفرق بين الحـوار والنقاش والجدال 10

نصائح لإتقان فنّ الكلام 26

فن الرد 31

تعريف فن وقواعد السلوك الراقى 37

قواعد فن الحديث 38

فن الحديث خطوة بخطوة 56

أقوال في حفظ اللسان وحسن الكلام 57

فن الإصغاء 65

68