إتيكيت الحديث

إن من أهم ما يميز المجتمعات المتحضرة عن غيرها، بعض القواعد والأصول التى سنها الإنسان المتحضر، فقد شكلت سلوكه وطباعه، وأوجدت له القوانين والتقاليد والشرائع التى تنظم وترتب تصرفاته وسلوكه، وإذا نحن راقبنا جماعة من الناس يتحدثون، فيمكننا الحكم على مدى رقيهم، ودرجة ثقافتهم.

فالحديث هو مرآة الشخصية التى تفصح عن طباع وأخلاق وثقافة وأدب المتحدث. لذلك اهتم الباحثون فى شئون المرأة بسن بعض القواعد والأصول التى يتحتم على كل امرأة أن تهتدى بها ولا تحيد عنها، حتى تظهر بالمظهر اللائق ولتحافظ على أنوثتها وصفاتها المفروضة، سنعرض فيما يلى بعض هذه القواعد لتكون مرشدًا وموجهًا للمرأة.

مع العلم بأنه إذا كان يجب على المرأة أن تتحلى بآداب الحديث فإن الرجل أيضا يجب أن يتحلى به مثله مثل المرأة فى أغلب الأمور.

أولاً: صوت المرأة وفن المحادثة:

خلق الله حواء ومنحها صفات الرقة والأنوثة، وميزها عن الرجل بصوت رقيق حنون، وعلى المرأة أن تحافظ على هذه الصفة ولا تتخلى عنها، فعليها دائمًا أن تتكلم بصوت منخفض هادئ بلا مبالغة، فالمرأة

تتخلى عن أنوثتها إذا هى تكلمت أو ضحكت بصوت عال، وقد وصفت المرأة المهذبة منذ قديم الزمن، بأنها تغض الطرف، وتخفض الصوت.

ونحن نؤمن أن هناك من الظروف ما يحتم على المرأة التكلم بصوت عال؛ كأن تكون محامية أو مدرسة أو ما شاكل ذلك، ولكن يكون ذلك فى أثناء العمل فقط، أما فى الحياة العامة فعليها التزام الهدوء، والرقة فى نبرات الصوت.

ومن المهم جدًّا أن يكون الكلام مفهوم، فلا تكلف فى بعض الألفاظ ادعاء للرقة أو تقليدًا لكلمة أجنبية، ويجب أن تنطق الكلمة كاملة من حرفها الأول إلى حرفها الأخير، ويمكن التدريب على الإلقاء الواضح وعلاج بعض عيوب الكلام، بمحاولة القراءة بصوت عال مسموع والتأكد من أن مخارج الحروف واضحة وسليمة، بتكرار المحاولة يمكن التغلب على أى خطأ فى النطق أو فى الكلام.

ويؤكد البعض أن السلوك الحميد الذى نتبعه دائمًا يأتى بالنتائج الإيجابية فى أى موقف من المواقف وخاصة فيما يسمى بفن الحديث... وقد لا يعلم الكثير منا أو لا يعرف كيفية إدارة محادثة مع طرف أو أطراف أخرى.

فن المحادثة:

ـ الاستماع: الحديث أو المحادثة هى فن أو فن اجتماعى على وجه التحديد، ومن خلال الملاحظة والتجربة من الممكن أن يصبح

الشخص الخجول شخصًا ماهرًا فى إدارة أى نقاش وسط جماعة وليس مع فرد واحد فقط بعينه... فهل يتخيل مدى الجرأة التى ستصل إليها فتاة ما باتباعها قواعد الإتيكيت لكى يلتف الآخرون من حولها لتبادل الآراء حول موضوع عام أو خاص. ومن القواعد الأولية أن تكون لطيفة تبدى اهتمامًا بكلام الآخرين. والفتاة الاجتماعية تتوافر فيها صفة مهمة منها: الإنصات لغيرها باهتمام وتترك الفرصة لهن للتحدث بل وإشعارهن بأهميتهن وبهذا ستكسب نقاط لصالحها.

ـ **بدء المحادثة**: كيف تبدئين الحوار مع فتاة؟ بالتحدث عن المكان الذى تتواجد فيه، أو عن سبب تواجدك فيه (إما للالتقاء بالصديقات أو غيرهن)، التحدث عن الذكريات مع الصديقات أو عن حدث مع فتاة تعرفينها. أما إذا كنت فى حفلة فالمضيفة من الممكن أن تكون هى محور كلامك. لا يشترط تحدثك بكثرة حتى تبدين لطيفة، اتجهى بالنظر دائمًا إلى الفتاة التى تتحدث من خلال توجيه بعض الأسئلة عن الموضوع الذى يدور أمامك حتى تساعديها على بقائها أطول فترة ممكنة، كما أن ذلك يعكس اهتمامك وانتباهك للغير، والمتابعة لا تأتى بالتحاور الشفهى ولكن بمتابعة العينين وإبداء بعض التغيرات والتعبيرات على الوجه والتى تكون أفضل بكثير من الكلام فى بعض الأحوال.

ـ **ثرثرة**: حكاية القصص الطويلة قد لا يكون فى صالحك أو صالح

من تقصها؛ لأنك تحتكرى الحديث بأكمله ولا تعطى الفرصة للغير. لكن فى بعض الأحيان قد لا تستطيعين الفرار من هذه القصص الطويلة إذا كانت الفتاة الذى توجد أمامك تحكى حادثة لها. وفى هذه الحالة لكسر رتابة الحديث وجهى الأسئلة للفتيات المنصتات عما إذا كُنَّ قد مررن بمثل هذه الأحداث من قبل. ليس السكون والهدوء من حولك يعنى الاهتمام بما تقوله الفتاة أو أن لها شأن لكنه قد يعنى الملل... وللابتعاد عن سماع ملاحظات محرجة مثل: "هل انتهيت من حديثك؟" عليك بتنمية حاسة التمييز لديك عما إذا كان غيرك يشعر بالملل من حديثك أم لا وتحديد الخط الفاصل.

ـ **المقاطعة فى أثناء الحديث**: مقاطعة الحديث قد تكون من أكثر المآزق التى لا تجعلك تبدين محاورة ناجحة، حاولى ألا تقاطعى الحديث بقدر الإمكان.. فإذا انضمت فتاة جديدة للمجموعة مشاركتها بموضوع جديد عليك باستئناف الحديث القديم مرة أخرى. وعند العودة لا بد من إخبار هذه الفتاة بموضوع الحديث.

ـ **الأخطاء**: عند رواية شىء مؤلم حدث لك أو لفتاة أخرى بدون معرفتك بأن شىء مشابه قد حدث لأحد الحاضرات على أن تلفت فتاة أخرى انتباهك، عليك بالإشارة إما بالاعتذار أو بقول: "معذرة فأنا لا أعلم بذلك". ثم يدار الحديث فى اتجاه آخر أى يتم تغيير الموضوع.

وإذا كنت مرحة وتحبين روح الدعابة بأن تبدى سخريتك من شىء بشكل معقول فلا مانع منه، ومثال آخر على ذلك إذا تمت دعوتك لتناول وجبة غذاء أو عشاء فى مطعم أو فى بيت إحدى الصديقات أو عند ذهابك لإحدى الحفلات ثم أظهرت استيائك من نوع معين من الطعام ثم وجدته الطبق الرئيس أمامك فالاكتفاء بإبداء الابتسامة على وجهك ونسيان ما كنت تتحدثين بشأنه هو الحل للخروج من المأزق.

ـ **الثقافة**: سر آخر من أسرار فن الحديث هو معرفتك بالفتاة التى ستجلس وتدير النقاش معك، ومعرفتك بالموضوعات التى تحوز اهتمامها، معرفة الأخبار اليومية وخاصة إذا كنت خجولة لتستخدميها عند الحاجة؛ لأن نقاشك لا بد وأن يبدو طبيعيًّا وليس مقحمًا!

ـ **البساطة**: إذا أردت معرفة القاعدة السليمة للسلوك البشرى التى تسود الحضارة الإنسانية حاليًا لوجدت أنها البساطة: السلوك الذى يمنحك القدرة على التعبير عن نفسك وتعريف الآخرين بسجاياك.. بالأسلوب البسيط يمكنك أن تعرض الحقيقة بصورة كاملةً.. وتعطى انطباعًا جميلًا وتوفر على نفسك البحث عن وسيلة معقدة تعرض فيها نفسك أو حاجتك.

وستجد أن التحلى بالبساطة هو من الأمور المحببة فى كثير من المناسبات.. ولكنك لا تستطيع.. وحذار دائمًا أن تخلط بين مسألة

التخلص من الخجل باتباع أسلوب جاف وفظ؛ لأنك قد لجأت إلى أسلوب فرض نفسك رغم غيظ الآخرين واستغرابهم.. تمسك بالبساطة ولكن فى إطار الثقة بالذات، وحاذر دائمًا اختلاس النظر وتركيزه خاصة فى مجتمع فيه نساء أو أماكن حضورهن؛ لأن حركات العيون قادرة دائمًا على تشويش سلوكك وتحديد نوعية شخصيتك.

كن صريحًا وواضحًا وإشارتك مرتبة ومباشرة، وعبر عن ذاتك بعيدًا عن الخجل المفتعل والحياء المصطنع والتردد فى عرض أفكارك.

وكلما كنت صادقًا مع نفسك كلما كسبت احترام الآخرين وتقديرهم.

ـ **مقاطعة محدثك**: إذا كان أحد يروى قصة، أو حادثة، وأنت على علم بها، إياك أن تتدخلى وتسبقيه فى الإعلان عن الخاتمة أو النهاية، وإن كان بإمكانك أن تضيفى شيئًا قد نسيه فليكن ولكن، بعد كلمة اعتذار أو استئذان... وإذا سمعت أحد يستعمل الكلمات أو التعبير غير الصحيح، فلا تصححى ما يقوله بطريقة مباشرة، بل حاولى أن تستعملى الكلمات نفسها والتعابير بشكل صحيح خلال حديثك معه، فسيدرك هو نفسه الخطأ دون أن يتعرض للإحراج.

ـ **انظرى دائمًا إلى محدثك**: لا شىء يزعج المتكلم أكثر من أن تشيحى بنظرك عنه خلال تحدثه إليك، فكأنك تقولين له (اصمت) أو

أن حديثك غير مرغوب فيه.. وليس من اللائق أيضًا أن تحدثى أحدًا وأنت زائغة النظر هنا وهناك، كما أنه ليس من اللائق أن تقطعى حديثك فجأة لتعطى التوجيهات إلى طفلك الصغير أو لتذهبى إلى المطبخ لتحضرى شيئًا.

ـ **الأسئلة الشخصية**: إذا تعرضت لأسئلة شخصية لا تريدين الإجابة عنها، كأن تسألى مثلًا عن دخلك، أو عن دخل زوجك، أو عن إيجار بيتك.. فالأفضل أن تتهربى من الإجابة بشكل لبق دون أن تشعرى محدثك بأنك تخفين الحقيقة وبأنك لا تقبلين تدخله فى شئونك الخاصة.. فإذا سئلت، فليس من الحرج أن تجيبى بالرقم الصحيح، فهذا ليس بالشىء المخجل.. ولكن إذا أردت التهرب فبإمكانك القول مثلا "أقل من ثلاثين" أو "أكثر من عشرين" فهذا أفضل بكثير من أن تعطى رقمًا غير محدد ولكنه غير صحيح.

ثانيًا: لغة الحديث

على المرأة دائمًا أن تراقب ما تلفظ به فى أثناء حديثها، فتتخير الأسلوب السهل وتبتعد عن التعقيد فى طريقة الكلام، وعليها كذلك اختيار الألفاظ المناسبة لكل مقام توجد فيه، فلا تسمح لنفسها بالتلفظ بألفاظ خارجة فى مجال عام، أو تتحدث بكلمات لها أكثر من معنى مما قد يُساء فهمه ويحرف لمعان غير مستحبة، خاصة إذا كان المجتمع الذى تتحدث فيه خليطًا من نساء ورجال.

وقد قال تعالى: ﴿ يَٰنِسَآءَ ٱلنَّبِيِّ لَسْتُنَّ كَأَحَدٍ مِّنَ ٱلنِّسَآءِ إِنِ ٱتَّقَيْتُنَّ فَلَا تَخْضَعْنَ بِٱلْقَوْلِ فَيَطْمَعَ ٱلَّذِى فِى قَلْبِهِۦ مَرَضٌ وَقُلْنَ قَوْلًا مَّعْرُوفًا ﴾[الأحزاب: ٣٢].

وتحاول بعض السيدات أحيانًا التباهى بعلمهن وثقافتهن فيستعملن ألفاظًا علمية، أو أسلوبًا معقدًا، لمجرد الإعلان عن العلم والمعرفة، ولا يصح ذلك فى غير المجال المناسب.

كما تخلط المتحدثات بين لغتهن الأصلية ولغة أخرى أجنبية لنفس السبب السابق، وإن دل ذلك على شىء فإنما يدل على الحداثة وعدم الذوق، خاصة إذا وجد بين الموجودين من لا يعرف تلك اللغة الأجنبية، وإذا صدرت من المتحدثة كلمة بلغة أجنبية دون قصد فعليها تفسيرها بلغتها الأصلية فى باقى الحديث.

كما يجب أن يكون أسلوب المرأة مهذبًا رقيقًا يتم عن أدب واحترام، ويدفع المتحدث معها على احترامها ومبادلتها نفس الأسلوب فى الحديث.

ثالثًا: طريقة الحديث:

١- إذا وجدت فى مجتمع ما فعليك بالاشتراك فى الحديث بالقدر المناسب حتى لا تتهمى بالسلبية أو الانطوائية، على أن تشتركى فى الموضوعات التى يمكنك المناقشة والحديث فيها فقط.

٢- لا تحاولى السيطرة على المجموعة، ولا تتحدثى طوال الوقت، أعط الفرصة لغيرك للمشاركة فى الحديث، وعلى ربة البيت اللبقة مراعاة عدم حدوث ذلك بين ضيوفها.

٣- يجب أن تكون موضوعات الحديث عامة وتهم معظم الموجودين ولا تطيل الحديث عن نفسك أو عن مشكلاتك الخاصة.

٤- ليس من اللائق أن ينفرد شخصان بالحديث معًا وبصوت منخفض وسط مجموعة، فالأسرار تؤجل لما بعد، وقد يفسر ذلك على أنه كلام عن شخصية من الحاضرين أو الحاضرات فى المجموعة، قد يجوز ذلك إذا كان العدد كبيرًا كحفلة استقبال أو عرس.

٥- إذا تحادث شخصان على انفراد وسط مجموعة وضحكا بصوت عالٍ فيحسن توضيح سبب الضحك للجميع لمنع سوء تفسير هذا الضحك.

٦- من أهم آداب الحديث أن نستمع للشخص المتحدث، وأن نتأكد أن من تحادثه يستمع إلينا.

٧- يجب عدم مقاطعة حديث بين مجموعة من الأفراد بل يجب الانتظار حتى انتهائهم من الحديث أو توقفهم فى لحظة مناسبة.

٨- إذا كان الحديث فى ندوة عامة أو مناقشة فيجب الاستئذان بالكلام أولًا، وأن تنظم المناقشة حتى لا يتكلم أكثر من شخص فى وقت واحد.

٩- يجب عدم التحدث فى الموضوعات والمسائل الشخصية فى الأماكن العامة بصوت مسموع، كما يحسن تجنب ذكر أى أسماء يدور الحديث بشأنهم فى هذه الأماكن منعًا لسوء استغلال الاسم، أو قد يتواجد من يعرف هذه الشخصيات مما يسىء إلى البعض.

١٠- كونى مقتصدة فى حديثك ولا تتطوعى بإجابة سؤال إلا إذا وجه إليك شخصيًّا تفاديًا للإحراج، ولا تجيبى إلا عن علم.

١١- لا تكثرى من الإشارة بيديك، أو بتقاطيع وجهك فى أثناء الحديث فهذا يفقدك احترامك ووقارك.

رابعًا: الحديث التليفونى:

يستعمل التليفون أساسًا فى المكالمات والاتصالات الضرورية سواء لعمل أو لواجب اجتماعى، ولكن قد يسىء البعض استعمال التليفون فى محادثات طويلة غير ضرورية مما يضيع الكثير من الوقت، ويكلف الأسرة أو الدولة أموالًا طائلة.

وإذا افترضنا ضرورة استعمال تليفون المصالح الحكومية

والمؤسسات والشركات لأغراض ومصالح العمل فقط، واعتبرنا اسغلال تليفون حكومى فى مكالمات وأغراض شخصية عملا غير لائق، إلا إذا اضطرتنا الظروف لذلك، فنقصر كلامنا هنا على المكالمات المنزلية. ومع مراعاة الأمور التالية:

١- يجب تخير الوقت المناسب بالنسبة للأسرة وإذا كان الأمر ضروريًّا ولا بد من مكالمة فى موعد غير مناسب، فيجب الاعتذار عن ذلك وتوضيح السبب.

٢- عند طلب رقم تليفون اتركى الجرس يدق فترة ولا تتسرعى فى قطع الاتصال فقد يتواجد أفراد الأسرة فى مكان بعيد عن التليفون، أو فى الحمام مما يؤخرهم فى الرد.

٣- يجب تحية من يرد على مكالمتك أولًا ثم طلب من تريدين مكالمتها وإذا سئلت عن شخصيتك فعليك بالإفصاح عن اسمك بدون تفخيم أو ألقاب إلا إذا كان ذلك اسم الشهرة.

٤- إذا طلبت رقمًا غير المقصود عن طريق السهو أو الخطأ فيجب الاعتذار وتوضيح أنها غلطة، وليس من الضرورى سؤال من يرد عليك عن اسمه أو رقم تليفونه.

٥- يجب عدم الإطالة فى الحديث أكثر من اللازم، مما قد يمنع شخصًا آخر من الاتصال وقد يكون لأمر مهم.

٦- عليك بالتأكيد من أن محدثتك لديها من الوقت ما تضيعه فى حديث تليفونى، وإلا فعليك بإنهاء المكالمة.

٧- إذا طال الحديث التليفونى أكثر مما تتوقعين فعليك بالاعتذار وطلب إنهاء المكالمة موضحة السبب باختصار.

٨- على طالب المحادثة إنهاؤها وليس من اللائق أن ينهيها الطرف الثانى إلا بسبب.

الخلاصة:

إذن كلماتك هى رسولك للآخرين، فاختر كلماتك بدقة؛ وتعلم كيف ومتى تستخدمها فليس كل ما يعرف يقال، ولا كل ما يقال قد آن أوانه، ومن الآداب العامة التى يجب مراعاتها ويغفل الكثيرون عنها: آداب الحديث.

المتحدث اللبق يسمع بقدر ما يتحدث، ويضغى أكثر مما يتكلم حتى يشعر المتحدث إليه بأهمية ما يقول ويستمتع بالتحدث معه وحتى فى حالة الاختلاف مع المتحدث أو الرغبة فى التعليق فلا يليق مقاطعته بل يجب إتاحة الفرصة له للانتهاء من حديثه ثم الاعتراض أو التعليق.

وقد نبه النبى الكريم إلى عدة آداب مهمة على المتحدث أن يراعيها، ونوجز منها ما يلى:

ـ البعد عن الثرثرة وكثرة الكلام وقصر الكلام على المفيد منه، فالكلام ليس هدفًا فى حد ذاته بل هو وسيلة للتعبير عن الذات وتوصيل المعلومة وإن لم يكن فى الحديث خير أو إضافة للسامع

فالسكوت أفضل، وفى هذا المعنى حديث رسول الله: «من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيرًا أو ليصمت».

ـ البعد عن الخوض فى الباطل، فالمسلم لا ينزلق لسانه فى الباطل كما يشاء بل يمسك لسانه عن التحدث بالباطل كما حذر النبى الكريم قائلاً: «أعظم الناس خطايا يوم القيامة أكثرهم خوضًا فى الباطل».

ـ البعد عن التكلف والتكبر فى الكلام، ومن ذلك ما نراه من تفاخر الكثيرين بأنفسهم أو ما يملكون مما ينفر السامع ويعبر عن قلة ثقة المتحدث بنفسه، ويندرج تحدت هذا البند أيضًا مزج المتحدث بعض الكلمات من اللغات الأجنبية بحديثه حتى يظهر معرفته بها، ومما يثير الدهشة والعجب أن هؤلاء قد لا يستخدمون المفردات الأجنبية استخدامًا سليمًا أو يسيئون نطقها مما يعكس جهلهم بها وعدم إلمامهم بقواعد اللغة التى يدعون تعلمها.

وغالبًا ما يقع فى هذا الخطأ الشباب حتى يظهر علمه ومعرفته لذا عليه توخى الحذر عند الحديث حتى لا يقع فى هذا المحظور الأدبى، ولا يندرج تحت من سماهم النبى الكريم بالمتشدقين أو المتفيهقين فى الحديث التالى:

عن جابر أن رسول الله ﷺ قال: «إن من أحبكم إلى وأقربكم منى مجلسًا يوم القيامة أحسنكم أخلاقًا، وإن أبغضكم إلى وأبعدكم منى مجلسًا يوم القيامة الثرثارون، والمتشدقون، والمتفيهقون، قالوا: يا

رسول الله قد علمنا الثرثارون؛ والمتشدقون فما المتفيهقون؟ قال: المتكبرون».

وإن كانت خفة الظل من السمات الشخصية المهمة فذلك لا يعنى تحويل المجالس إلى مزاج وتهريج بدعوى خفة الظل والترويح عن النفس، فمزج الصدق بالكذب حتى وإن كان مزاحًا من الأعمال التى تتنافى مع المروءة والذوق السليم وهى فخ يقع فيه الكثيرون فمن الحديث عن سماك قال: قلت لجابر بن سمرة: أكنت تجالس رسول الله ﷺ؟ قال: نعم، فكان طويل الصمت قليل الضحك، وكان أصحابه يذكرون عنده الشعر وأشياء من أمورهم فيضحكون وربما تبسم.

ولقد كان كلام رسول الله ﷺ فصلا يفهمه كل من سمعه.

يقول أرسطو: "ليست الشجاعة أن تقول كل ما تعتقد، بل الشجاعة أن تعتقد كل ما تقوله".

المصافحة:

ـ أول ثوانٍ هى أهم ثوانٍ فى إعطاء انطباع شخصيتك من مصافحتك.

ـ لا تسلم على أحد ولا تنظر فى وجهه (تنظر إلى الكمبيوتر مثلا ـ شخص لم يعيرك انتباه).

ـ لا تستهين بالمصافحة فهى وسيلة معتادة للتعبير عن التحية والاحترام معًا.

ـ أعط الأمرين معًا (التعبير عن التحية والاحترام مثل الوقوف).

ـ لا تصافح أحدًا وبيدك قلم.

ـ لا يجوز للرجل مد يده لمصافحة سيدة.

ـ يحق للسيدة ألا تقف إلا فى حال استقبال رئيس دولة أو شخص كبير فى السن.

قبل الكلام مع الآخرين تذكر الآتى:

ـ تأكد أن خير الكلام ما قل ودل، قلل كلماتك واهتم بكلام الآخرين.

ـ إذا أردت أن تكون مهمًّا فعليك أن تكون مهتمًّا.

ـ طريقة حديثك تعبير عن شخصيتك وثقافتك وبيئتك.

ـ فكر بما تقوله قبل أن تنطق به.

ـ ضع نفسك مكان الآخرين ثم أسمعهم من الكلام ما تحب أن تسمع.

ـ دع محدثك يحدثك بما يحب، وكن مستمعًا جيدًا.

ـ كم من الناس أحببته من كلامه، وأناس آخرون تكرههم من كلامهم.

ـ تكلم ببساطة وبدون تكلف.

ـ فى أثناء الحديث:

ـ انظر إلى الشخص الذى تتحدث معه وإذا كنت تتحدث مع مجموعة وزع النظر على الجميع (لا تركز على شخص وتهمل الآخرين).

ـ فى المحافل يستحسن أن تتكلم مع من يقف بجانبك.

ـ راعِ مشاعر الآخرين.

ـ تحدث بصوت معتدل وواضح وبهدوء.

ـ استمع ضعف ما تتكلم، لديك أضراس كثيرة لتغلق فمك.

ـ لا تكذب المتحدث مهما كنت متأكدًا من ذلك.

ـ لا تجادل.. وأعلم أن أفضل السبل لكسب جدال هو تجنبه.

ـ حافظ على مشاعر الآخرين، واختر كلماتك بعناية.

ـ لكى تصبح متحدثًا بارعًا... كن مستمعًا طيبًا وشجع محدثك على الكلام عن نفسه.

ـ إذا أردت أن تسر بك الناس... تكلم فيما يسرهم ويلذ لهم.

تجنب الآتى فى أثناء الحديث مع الآخرين:

ـ التكرار.

ـ حلف الأيمان.

ـ المراهنة "دليل ضعف الحجة".

ـ الغيبة والنميمة (الغيبة أشد من الزنا، والفتنة أشد من القتل).

ـ إياك والحديث فى جانب يتعلق بحياة شخص غير موجود.

ـ الاشمئزاز.

ـ لا تدخل مع العنيد أو الثرثار فى حوار.

ـ الموضوعات الحساسة.

ـ المصطلحات الأجنبية والفنية ـ بقصد التباهى/ عربى إنجليزى "يمكن أن أستخدم بعض المصطلحات الأجنبية ولكن عند الضرورة".

ـ نقل الأخبار ـ ابتعد عن نقل الأخبار.. نقل خبر خاطئ... قد يؤثر على مصداقيتك.

ـ إياك أن تنطق كلمة وأنت غير متأكد منها:

وفد عربى زار الصين، عند الوليمة سأل الرئيس الموجودين ماذا تشربون، أجاب أحدهم بكلمة صينية تعلمها ولكن لا يعرفها بدقة: تشى تشى وكان يقصد الحليب، احمر وجه الرئيس، وعندما سألوا عن السبب اتضح أن هذه الكلمة تعنى حليب الأم.

ـ أخطاء فى أثناء الحديث:

ـ المقاطعة.. شخص كلما تكلم... أنا أكمل عنك...

ـ الكلمات المطاطية التى تحمل أكثر من معنى.

ـ إشارات اليد.

ـ إزالة الكلفة.

ـ التعليق على أخطاء لفظية نطق بها الطرف الآخر.

ـ أخطاء أخرى:

ـ لا تجب عن سؤال موجه لشخص آخر..

ـ لا تكرر كلمة (لا) كثيرًا.. ذهبنا إلى السوق، لا.. شاهدنا على، لا.. إلخ.

ـ الانشغال بالهاتف أو تنظيف النظارة.

ـ تتثاءب وشخص آخر يتكلم.

ـ عندما تأكل وأنت تتكلم يرى الآخرون عملية الطحن.

ـ كيف تتصرف إذا لاحظت أن الشخص المتحدث أخطأ فى نطق كلمة معينة؟

انطق الكلمة بشكل صحيح فى سياق الحديث بدون أن تجرحه أو تعلق عليه.

ما أفضل طريقة لفتح حوار شائق من الآخرين؟

أفضل طريقة للحوار الشائق اهتمامات الشخص الآخر.

اهتمامه/ هواياته.

سيطر على حركاتك:

ـ بعض الحركات إذا قمت بها فى المجتمع المحلى تكون عادية، وفى دول أخرى قد يقولون عنك مجنون.

ـ إشارات اليد فى الإتكيت الدولى غير مرغوبة؛ لأنها تختلف من مكان لآخر وقد تكون مشينة لبعض المجتمعات.

ـ لا تكثر من حركة اليد.

اترك حاجز.. الكلفة مهمة لا أنزعها بالكامل.

كل شخص له حاجز وهمى.. المرأة لها حيز أكبر.

حافظ على حيز معين، فكلما كانت العلاقة أقوى يقل الحيز.. خاطب الأشخاص بحدود.. متى أزلت الكلفة.. يساء إليك.

ـ لا تكذب أحدًا:

لا تقل لإنسان أنت كاذب حتى لو كنت متأكدًا مثلما ترى الشمس.. حتى المجرم.. يعتقد أنه ليس بمجرم، يقول الشيطان أغوانى.. فكيف بالإنسان العادى.

ـ يمكن فهم حالتك النفسية من صوتك:

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

وقد لاحظ علماء النفس أن الطريقة التى ينطق بها الإنسان ويتحدث بها مع الآخرين عبر محادثة تستغرق وقتًا معينًا من نهاره،

تعكس حالته النفسية كما أنها مفتاح للتأثر على مستمعيه، وتبين إلى أى مدى يمكن تقبله.

وهذه بعض الأمثلة على مدى تأثر حالة الإنسان النفسية فى نبرات صوته وطريقة تحدثه مع الآخرين:

ـ إذا كنت تتحدثين بسرعة، فبداخلك رغبة فى شد انتباه من يسمعك، ولكن نحذرك من هذه الطريقة، إذ إن مستمع هذه الشخصية سوف يمل الحديث معها، وبعد وقت قصير لن تكون مركز انتباهه، وننصح أن تأخذى راحة بين فقرات الحديث حتى تستطيعى التعبير عن آرائك وأفكارك بطريقة أفضل.

ـ الصوت العالى يدل على الرغبة فى جذب الانتباه علاوة على أنه يعتبر أيضًا أسلوبًا للسيطرة على الآخرين مما يضع المستمع فى موقف المدافع وتنقلب الجلسة إلى برىء ومتهم.

ـ الغضب والخوف والفرحة تظهر آثارها على الصوت، فيعلو كما تتوتر الأحبال الصوتية، أما الاكتئاب فيظهر رد فعلة على الصوت فيخفت، علمًا بأن كل هذه الانفعالات التى تدور بداخلك يشعر بها من تتحدث معه فى كلتا الحالتين؛ لأن صوتك ينم عن حالتك النفسية.

ـ الصوت الهادئ يدل على الثقة بالنفس، ولكن البطء أكثر من

اللازم يدل على العكس فهو يدل على عدم الثـقة بالنفس، بل والبلاهة.

ـ ترديد بعض العبارات مثل "أيظن" و"ما رأيك؟" و"ربما كان كذلك" دليل على عدم الثقة فى النفس وفى الموضوع المطروح.

ـ إن الحديث الهادئ والموضوعات الجيدة، والكلام المتزن والألفاظ الجزلة هى ثانى أهم مبادئ إتيكيت وأدب الحوار بين الإنسان وأخيه الإنسان وبدونها يصبح الحوار حوار أصم.