

الباب الثاني
فنون الإتيكيت

الفصل الأول

آداب زيادة الآخرين واستقبال الضيوف

- يجب على من يتلقى الدعوة أن يلتزم بعدد من الآداب نذكر منها:
- إذا وصلتك دعوة من صديق احرص على الرد عليها بنعم أو لا خاصة إذا كانت الدعوة مدونا عليها الرجاء الرد حيث يقتضى الأمر إدخال الرد بنعم فى حسابان الداعين ليحجزوا مقاعد أو أماكن وفقا لعدد من قبلوا الدعوة.
 - إذا قبلت دعوة صديقك فيجب أن يكون استقبالك للدعوة فيه شكر وترحاب، ولكن باعتدال بدون لهفة، وفى الوقت نفسه بدون تعال أو تكبر.
 - إذا تلقيت مع زوجك دعوة لتناول الغداء عند أصدقاء وكنتما مرتبطين بموعد مهم يتعارض مع الدعوة ويمنعكما من تلبيتها، فمن اللائق أن ترسلا إلى أصدقائكما رسالة تعبران فيها عن اعتذاركما وعن سروركما لمقابلتهم فى أقرب فرصة ممكنة.. وبعد ذلك وبقدر استطاعتكما، اعملا على توجيه الدعوة إلى هؤلاء الأصدقاء كما لو كنتما قد قبلتما دعوتهم بالفعل.
 - فى حالة وجود أى متاعب أو مشاغل تحول دون وجودك مرحة مع من تزورين، كوجود مشاغل أو متاعب جسمانية.. يجب الاعتذار عن الزيارة، فالاعتذار أفضل من أن تكونى وسط صديقاتك وأنت فى حالة غير طبيعية تؤثر فى شخصيتك.
 - إذا كنت تمارسين ريجيما للتخسيس فعليك ألا تلبى دعوات الحفلات التى تكون فيها ولائم، وأن تعتذرى بلباقة ولطف.
 - إذا كان المضيفون قد أكدوا فى دعوتهم ضرورة عدم اصطحاب أطفال، فليقبل المدعو ذلك بصدر رحب، فإذا لم يكن متيسرا ترك الأطفال لدى إحدى القريبات، فالأفضل الاعتذار عن قبول الدعوة.
 - إذا قبلت دعوة وأصابتك نزلة برد أو أنفلونزا مفاجئة قبل تلبيتها بساعات قليلة، فالأفضل إلغاء الزيارة والاعتذار عن الدعوة حرصا على عدم إصابة الداعين.
 - إذا حدث الاعتذار عن قبول دعوة، فلا بد من إبلاغ هذا الاعتذار للداعين سواء تم ذلك من خلال الهاتف أو البريد، أو المقابلة الشخصية.

- إذا سبق واعتذرت عن تلبية دعوة صديقة لعذر طارئ ثم زال سبب الاعتذار، وأردت أن تلبى الدعوة الملغاة، فمن الأحسن ألا تتصلى بها إذا كنت مدعوة وحدك.. أما إذا كانت الدعوة موجهة إلى مجموعة كبيرة وغير مقيدة بعدد المقاعد، فإن ضيفا واحدا لن يؤثر عندئذ، ولن تختل الترتيبات بالحضور، فاتصلى بها وأبدى حرصك على الحضور.
- إذا قبلت الدعوة يجب أن تلتزم بالموعد المحدد لها، ويجب أن يكون الموعد المحدد للدعوة مناسباً تماماً لك، ولا ينبغي أن يكون هناك ما يشغلك أو يسبب لك أى انشغال.
- عندما يدعوك شخص لقبول ضيافته على العشاء أو الغداء، فليس من اللائق السؤال عن نوع الأطباق التى ستقدم إليك فى العشاء أو الغداء، لأن الهدف من الدعوة ليس تقديم الأكل، لكن تمضية وقت جميل مع المضيفين والضيوف.
- ضعى فى اعتبارك ألا تردى الدعوة سريعاً إذا ما حدث ودعتك إحدى قريباتك أو صديقاتك إلى مناسبة ما، بل انتظرى حتى لا تكونى منتقدة، فرد الدعوة على عكس رد الهدية، حيث يلزم رد الهدية فى أقرب فرصة مواتية، حتى يشعر الشخص بمقدرته عندك.
- ليس هناك حاجة لرد دعوة على الغداء أو العشاء، لأن تلبية الدعوة والشكر لأصحابها بعبارات لطيفة قد يكون له الأثر الكبير فى النفس أكثر من أى شىء آخر.
- لا ينبغي لرجل أن يرفض دعوة لأنه يحس أنه عاجز عن رد الدعوة، أو استضافة صاحبها. وذلك لأن تلبية الدعوة وشكر صاحبها بعبارات رقيقة لطيفة قد يكون أكبر أثراً فى نفسه من أى شىء آخر.
- يجب مراعاة أن يتم إرسال الدعوة قبل أسبوع على الأقل من تاريخ الحفلة، وأن يحدد فيها العنوان والغرض من الحفل.
- إذا كانت الدعوة تتم بناء على حجز أماكن أو مقاعد، فيجب أن يوضح ذلك فى البطاقة من خلال كلمة مطلوب الرد أو الرجاء الرد.. وقد يترك طلب الرد عامة بالقبول أو الرفض، وقد يقيد بحالات الرفض فقط خاصة فى حفلات الاستقبال.
- بطاقات الدعوة إلى الكوكتيل أو الشاى أو الاستقبال تكون أصغر حجماً من بطاقات ولائم الغداء والعشاء.
- فى كل حالات الدعوة، سواء إلى عشاء أو غداء، أو بمجرد زيارة أو كوكتيل أو حفل استقبال، على الداعى أن يراعى توافر الانسجام بين المدعوين، فيجب تجنب دعوة

شخصيات متنافرة الأمر الذى يؤثر على جو الحفل، إلا إذا كان الحفل من الكبر بحيث يمكن ألا يتلاقى الأشخاص وجها لوجه كما فى حفلات الزواج الكبيرة.

– الداعى له كامل الحق فى انتقاء المطعم الذى سيتناولون فيه وجبة الغداء أو العشاء، كما أن له الحق فى إعداد قائمة الطعام، ومع ذلك يمكن له أن يسأل المدعويين عن نوع الطعام الذى يوصون به.

إتيكيت الاستعداد لاستقبال الضيوف:

- فى انتظار قدوم ضيوف على موعد مسبق، أو حتى بدون موعد يجب أن تكون الأسرة فى حالة طوارئ دائمة لاستقبال ضيوف قد يحلون دون موعد، لذا وجب على ربة الدار خصوصا أن تلتزم مجموعة من القواعد والآداب، تسرى عليها وعلى زوجها وأولادها، وأن تعلم أولادها وخادمتها أن تلتزم ومجموعة القواعد والآداب، ومن هذه القواعد والآداب نذكر:
- على أصحاب الدار أن يلتزموا بارتداء الملابس الأنيقة التى تناسب المناسبة وكذلك الضيف فى الوقت نفسه، إظهارا لحسن الاستقبال.
- على صاحبة الدار أن تجعل المكان المخصص لجلوس الزوار مناسبا من حيث التهوية والإضاءة، وذلك بفتح نوافذه كل صباح مع الاهتمام بالإضاءة الطبيعية إلى جانب الإضاءة الكهربائية.
- عليها عندما تكون فى انتظار ضيوف لتناول الطعام فى الدار أن تتأكد من أن الكميات كافية وتناسب العدد. ومن الأفضل أن تحتوى الثلاجة (المبرد) على أطعمة معدة مسبقا وموضوعة بالفريزر، كبيض الفطائر أو البيتزا، وبعض قطع اللحم أو الدجاج المعدة للطهى مباشرة، حتى لا تستغرق وقتا كبيرا فى تنظيفها وإعدادها سريعا إذا لزم الأمر، كما يجب أن يكون هناك بعض أكياس الخضر المعبأة والجاهزة للطهى السريع، وبعض الخضروات الطازجة لإعداد السلطات الخضراء، كل هذا – بجانب المرطبات والحلويات – يريح ربة الدار ويجنبها الشعور بالإحراج إذا تعرضت لزيارة مفاجئة على الغداء أو العشاء، وفى الوقت نفسه لا يستهلك وقتها أو مجهودها، كما يعطى انطبعا حسنا لدى زوجها وأقربها وضيوفها.
- إعداد أفراد الأسرة لاستقبال ضيوف مرتبطين معهم بموعد يجب أن يتم قبل موعد الزيارة بوقت كاف.

- ربة البيت ملزما بتعليم المربية أو الخادمة وتعليم أولادها كيف يستقبلون الزوار وكيف يتعاملون مع القريب ومع الغريب، وأن الواجب يقتضى حسن استقبال الضيوف والترحيب بهم ثم تركهم للحديث مع الكبار، مع التشديد على ضرورة عدم التجسس على الضيوف من خلف الستائر أو نقل أسرار البيت إلى الضيوف.
- عليها ترتيب كل ما تحتاج إليه عند حضور ضيفاتها لزيارة عادية أو دعوة للعشاء، لأن وجود المضيئة الدائم مع المدعوات يبعث السرور فى نفوسهن ويشعرهن باهتمامها، كما يجعلها تسعد بهن، وهذا هو الهدف من الزيارة.
- على صاحب الدار أن يقوم بتعريف الأشخاص الذين لم يسبق لهم أن تعارفوا ببعضهم البعض، على أن يبدأ بتقديم الكبير للصغير أولا، والشخصية المهمة للشخصية الأقل أهمية وهكذا.
- إذا كان مع ضيوفك أطفال أثناء زيارتهم لك، فلا بأس من أن تعدى للأطفال مكانا مأمونا كالحديقة مثلا، أو حجرة بها بعض ألعاب التسلية.

إتيكيت الزيارة بدون دعوة:

- مع أن مبدأ الزيارة بدون دعوة مرفوض تماما فى الإتيكيت، فإن بعض الظروف قد تضطر بعض الناس إلى زيارة الآخرين بدون دعوة مسبقة، لذا وجب عليهم أن يلتزموا ببعض القواعد والأصول للزيارة بدون دعوة، منها:
- من المستحسن ومن الضرورى ألا تزوروا معارفكم بدون إخبارهم مسبقا بموعد زيارتكم ولو كانوا أصدقاء حميمين إلا فى الحالات الضرورية حتى لا تجدوا أنفسكم فى موقف حرج إذا تصادف ووجدتم لديهم ضيوفا غرباء، أو وجدتموهم مشغولين بأمر مهم، وحتى لا تحدثوا اضطرابا فى مواعيد من تزورونهم.
- إذا أردت زيارة أحد بدون دعوة منه، فلا بد من الاستئذان فى الزيارة، فاجعل من تزورهم يحددون لك موعد الزيارة مهما كانت درجة قربهم منك، ويجب المعرفة منهم بلباقة مدى استعدادهم لاستقبال أطفالك.. ويفضل أن يكون الاستئذان تليفونيا.
- إذا لم يكن باستطاعتك الاستئذان للزيارة، احرص على عدم زيارة أحد فى مواعيد لا تتناسب والزيارات، كمواعيد العمل الرسمية، أو مواعيد نومهم، أو مواعيد تناول الوجبات.

- إذا قمت بزيارة صديقة دون موعد سابق احرصى على تحديد مدة الزيارة لها، بناء على ظروفها المختلفة، وليس فقط بناء على ظروفك أنت.
- تجنبى قدر الإمكان أخذ أطفالك الصغار فى زيارتك بدون دعوة، لأنهم قد يكونون من الشقاوة بحيث إنهم يعكرون صفو الزيارة ويدفعون المضيفين إلى الندم، فإذا ما اضطرت إلى اصطحاب أطفالك، أفهميهم أن الآخرين لا يحبون الأطفال الأشقياء، وأن من الواجب عليهم أن يلزموا الهدوء والصمت، وأن عليهم ألا يمدوا أيديهم إلى محتويات المنزل.
- مسموح الزيارة بدون موعد، فى حالات العزاء، إذ يجب القيام بها بعد معرفة نبأ الوفاة مباشرة.
- إذا زرت شخصا بدون موعد لقضاء مصلحة، فلا تثقل فى الزيارة، ويمكنك إنهاؤها بعد إتمام مصلحتك المرجوة، واحرص على عدم طلب المصلحة مباشرة عقب دخولك، وإنما تمهل فى ذلك.
- فى تبادل الزيارات لا يكون التعامل بين الأقرباء والأصدقاء على أساس زيارة مقابل زيارة، وبخاصة فى حالات المرض، أو فى المناسبات الأخرى. ولكن الزيارة الأولى لمعارف جدد يجب أن تخضع لقوانين متعارف عليها، منها أنه يمكنك زيارتهم بدون موعد مسبق للتعرف عليهم. وترد هذه الزيارة عادة بعد أسبوع أو أسبوعين من قيامك بها، وبعد إبلاغك بموعدها مسبقا.
- أعدى نفسك للزيارة مع الاهتمام بإعداد أطفالك إذا كنت سوف تصحبينهم معك، كأن تجعلى أطفالك يتناولون الطعام قبل خروجهم، وأن يدخلوا الحمام قبل تحركهم من المنزل.
- علمى أولادك ألا يحدثوا ضجيجا لدى المضيفين وأن يحرصوا على ألا يكسروا إحدى قطع الأثاث أو يلطخوا فرش وجردان المنزل بأيديهم الملوثة بالحلوى أو الشيكولاتة، أو أن يكسروا إحدى التحف أو الفازات.
- إذا أخذ فى الحسبان أن مدة الزيارة ستطول إلى عدة أيام فمن الواجب أخذ ذلك فى الحسبان عند تجهيز حقيبة السفر، حيث يجب أن تضم كل الأشياء التى تستخدم بصفة شخصية، كالقوطة وفرش الأسنان، وأدوات الحلاقة وما إلى ذلك والأفضل لك عند

- تجهيز حقيبتك، أن تضعى الملابس الأثقل وزنا أولا ثم الأخف وزنا، وأن تضعى أدواتك الخاصة وأدوات زوجك فى أكياس بلاستيكية حتى لا تفقد وسط الملابس أو تتلفها، وأن تضعى النقود والأشياء الثمينة فى حقيبة اليد، وأن تضعى الأحذية فى أكياس محكمة منعا لانبعاث رائحتها، وأن تأخذى معك الأدوية اللازمة لك أو لزوجك.
- لكى تكونى ضيفة خفيفة الظل ومحبوبة، احرصى على أن تأخذى معك ما يكفيك من الملابس لأنه ليس من المستحب أن تجعلى مستضيفينك يغسلون لك ملابسك.
- إذا كانت الزيارة للتهنئة بالنجاح أو ما شابه ذلك احرصى على تجهيز هدية مناسبة، أما إذا كانت الزيارة لأناس فى مدينة بعيدة وتزورينهم لأول مرة منذ مدة طويلة فلا يجب أن تدخلى عليهم ويدك خالية من زيارة مناسبة.
- احرصى على ألا تخلفى مواعيدك معتمدة على اعتذارات رقيقة تعرفين سلفا أن قبولها ليس سوى مجاملة لك، بينما تترك أثرا فى نفوس المضيفين.
- احرصى على التحرك من منزلك إلى منزل المضيفين أو مكان الدعوة فى موعد مناسب ليسمح لك بالوصول إلى هناك فى الوقت المناسب، مع ملاحظة أن الوصول مبكرا جدا كالوصول متأخرا جدا كلاهما من دواعى عدم اللياقة، ويعتبر عيبا فى الإتيكيت..



إذا كنت ضيفة فلا ترفضى أى نوع من أنواع الطعام يقدم لك بحجة أنك لا تحبينه، وحاولى أخذ أقل قدر منه على جانب من الطبق مع محاولة إظهار أنك تتقبلينه.

ولا يسمح مطلقا بالوصول قبل الموعد إلا بخمس دقائق على الأكثر، أما التأخير فيجب أن يكون في حدود معقولة، وفي مآدب العشاء أو الغداء يمكن الحضور خلال ربع ساعة على الأكثر من الموعد وفي الاستقبالات يمكن الوصول خلال النصف ساعة الأولى من الموعد.

– إذا حدث أثناء استعدادك للزيارة أو وأنت تتأهبين للخروج ما يمنعك من إتمام زيارتك للآخرين، كحضور ضيف بدون موعد سابق أو وقوع حادث بسيط لك أو لأحد أفراد الأسرة، احرصى على الاتصال تليفونيا بالمضيفين والاعتذار لهم عن إلغاء الزيارة، فإذا لم يكن لديهم تليفون، أرسلى لهم من يخبرهم بذلك حتى تتركى لهم حرية التحرك من منزلهم بدلا من ربطهم بداخله فى انتظار قدومك.

الإتيكيت على باب البيت:

باب البيت هو أول القصيدة الذى يجب أن نحرص على أن ندلف منه فى جو من الصفاء والابتسام حتى يكون عنوانا للجلسة الودية التى ستلى ذلك لدى المضيفين، فإذا لم نحرص على إضفاء جو من الثقة والارتياح ونحن فى بداية الزيارة فإن شيئا من الألفة لن يتواجد طوال مدة الزيارة. لذا لزم الأمر أن يلتزم الزائرون عددا من القواعد والآداب وهم على باب البيت سواء كانوا خارجه أم داخله مباشرة قبل دخول حجرة الصالون... ومن هذه القواعد والآداب نذكر:

– يكفى دق الجرس مرة واحدة والانتظار قليلا، فإذا لم يكن لدى أصحاب المنزل جرس، احرصى على الطرق على الباب بهدوء حتى وإن كان الباب مفتوحا. واحرصى على عدم الدخول دون استئذان أصحاب البيت.

– إذا طلب منك الانتظار تقبلى ذلك بصدر رحب، فقد تكون صاحبة الدار فى حاجة لارتداء ملابس مناسبة.

– احرصى على تحية من يفتح لك الباب قبل أى شىء آخر، بما فى ذلك تعريف أهل المنزل بشخصك إذا كنت مجهولة لهم، أو إخبارهم بسبب زيارتك عندما تتم بدون موعد.

– إذا كانت زيارتك للتهنئة، فقدمى التهنئة بمجرد وصولك حتى تظهرى لهم هدفك من الزيارة، فإذا كانت العزاء قدمى لهم العزاء بكلمات قليلة مناسبة.

- احرصى على ألا تبدئى لقاءك مع أصحاب المنزل بالعتاب عن أى شىء، واتركى ذلك للحديث فى غرفة الصالون.. فإذا ما تم ذلك بسبب عدم زيارتهم لك، أو عدم السؤال عنك، فليكن العتاب معتدلا بحيث لا يزيد فيصبح تهافتا مقلقا، ولا يقل فيصبح تعاليا.

- عندما تزورين أحدا تيقنى من تنظيف نعلى الحذاء قبل الدخول حتى لا تحملى أقدار الشارع إلى المنزل.

- إذا طلبت منك مضيفتك خلع الحذاء قبل دخول المنزل - حرصا على الموكيت والسجاد - فافعلى ذلك، أما إذا كان هذا الأمر يضايقك كثيرا فالحل الوحيد هو أن تتوقفى عن الزيارة.

- عندما تدخلين المنزل انتظرى فى الصالة حتى يحدد لك الحجرة التى أعدت لاستقبالك.

- فى طريقك إلى حجرة الانتظار أو الصالون لا تتطلى فى الغرف الأخرى فالبيوت أسرار.

- لا تفتحى الحجرات الخاصة لمفاجأة أصحاب البيت، بل انتظرى حتى يؤذن لك.

- عندما تدخلين منزلا لأول مرة، لا تبدى انبهارك بما فيه من تحف ونجف وفازات، ولكن ادلفى مباشرة إلى غرفة الصالون أولا، وقابلى صاحبتة وتجادبى معها أطراف الحديث وبعد مرور فترة مناسبة يمكنك أن تتطلى إلى ما بالمكان وتهنئة صاحبتة على حسن ذوقها بأسلوب رقيق بسيط مصحوب بالابتسام.

الإتيكيت فى انتظار أصحاب البيت:

- بعد الدخول إلى غرفة الصالون وفى انتظار قدوم صاحبة البيت يجب الالتزام بمجموعة من الآداب منها:

- عند دخولك الحجرة انتظرى أن يحدد لك مكان جلوسك، فإذا ترك لك ذلك، فاحرصى على ألا تتخيرى أفضل المقاعد أو أكبرها حجما، ويستحسن أن تجلسى على المقعد لا على الأريكة.

- لا تحاولى أن تنفضى التراب عن المقعد قبل جلوسك، حتى لو كان متربا.

- راعى أن تكون جلستك بالطريقة الصحيحة التى تكفل لك الجاذبية والوقار وذلك بأن يكون جلوسك بهدوء بحيث لا يرتطم جسمك بالمقعد.

- لا تجلسى على مسند المقعد المخصص للبيدين مهما كان الزحام فى بيت المضيفين كبيرا.

- إذا جلست احرصى على أن تكون جلستك صحية بحيث تملأ الكرسى وبحيث تتكئى بظهرك على ظهر الكرسى.. ابتعدى عن الجلوس على حافة المقعد.

- إذا جلست لا تحاولي هز المقعد للخلف أو للأمام أو هز رجليك.. وتخيري دائما الوضع اللائق بطريقة الجلوس بحيث لا تمددي رجليك مسترخية مهما كانت درجة تعبك.
- إذا كان البيت صغيرا أو كانت حجرة الانتظار خالية من الديكور والزينة، لا تظهرى الأنفة أو التعالي أو التأفف من ذلك.
- إذا كان المنزل الذى تزورينه قصرا به تحف لم ترى مثلها من قبل فلا تظهرى الدهشة أو الانبهار واحتفظى بهدوئك ووقارك.
- إذا انتظرت قدوم صاحبة البيت فلا تعبثى بالأشياء الموجودة إذا أعجبتك بل انظري إليها فقط.. ابتعدى عن العبث بأى شىء خاص بأصحاب المنزل كالحقائب وأدراج المكاتب وغيرها.
- لا تستخدمى الهاتف الخاص بأصحاب البيت فى مكالمات شخصية سواء فى حضورهم أو فى غيابهم إلا لضرورة قصوى.
- إذا حضر أحد أطفال أصحاب المنزل لتحييتك، احرصى على عدم تقبيله، اكتفى فقط بالمداعبة وإذا لزم الأمر فلتكن القبلة على اليد.
- لا تتركى غرفتك مهما كانت الأسباب حتى لا تفاجئى أصحاب المنزل بهذا التصرف الغريب مهما كانت درجة قرابتهم لك.

الإتيكيت مع أصحاب البيت:

عندما يحضر أصحاب المنزل للجلوس معك فى غرفة الصالون ويبدأون كلامهم بالترحيب بك وبزيارتك لهم، عندئذ تكون زيارتك قد بدأت فعلا، لذا وجب عليك أن تلتزمى بمجموعة من الآداب والقواعد والأصول التى وضعها خبراء الإتيكيت خصيصا لهذه الزيارات، ومنها:

- * إذا كانت زيارتك لأناس لا يعرفونك وتزورينهم لأول مرة كالزيارات التى تسبق الخطبة والزواج، فيجب تعريف الحاضرين بنفسك وبمن يصحبونك فى الزيارة، ويستحسن أن يكون ذلك فى الحديث التليفونى الذى يسبق الزيارة.
- * إذا كان الهدف من الزيارة هو طلب خدمة أو قضاء مصلحة، فليس من اللائق البدء بذلك وإنما يجب أن يتم ذلك بعد فترة من تبادل الأحاديث وإظهار المودة، ويجب أن يسبق تقديم الطلب اعتذار عن الإزعاج وإظهار أن فى الأمور نوعا من العشم.

* إذا كانت الزيارة لتأدية غرض معين أو للاتفاق على شىء فيجب عرض الموضوع بطريقة مقنعة وشائقة ، ويجب أن يحيط الاتفاق بعض المجاملات الرقيقة وأن يغلف بإطار مقبول.

* إذا كان أحد أصحاب المنزل مصابا بمرض شديد فمن المستحب السؤال عن صحته بصفة عامة والدعاء له بالشفاء العاجل دون السؤال عن نوعية المرض الذى أصابه ، فبعض الأشخاص يشعرون أن من حقهم الاحتفاظ بأسرارهم الخاصة حتى فى حالة الأمراض ، وفى الوقت نفسه يجب عدم إطالة مدة الزيارة أو الدخول بالحديث فى موضوعات لا ينتهى فيها الحديث حرصا على راحة المريض من جهة ، وإعطاء أهله الفرصة لتمريضه وقضاء حاجته.

* عند زيارة الآخرين من المهم السؤال عن حالة الأطفال لديهم وعن صحتهم ، فإذا حضروا أمامكم فلاطفوهم وأظهروا لهم المودة ، فإذا لم يكن لديهم أطفال لأسباب صحية تتعلق بالإنجاب ، فمن غير المستحب الخوض فى تفاصيل هذه المسألة منعا للإحراج.

* إذا صحبت أطفالك معك ، حاذرى من توجيه ألفاظ خارجة إلى أى من الأولاد فى حضور الآخرين أو أولادهم حتى لا تتأذى مسامعهم. وإذا تطلب الأمر توجيه اللوم إلى أولادك فيجب أن يتم ذلك بدون سباب ، ويكفى لذلك نظرة غضب أو إيماءة يد ، أو طلب التزام الهدوء وسماع الكلام ، أو إظهار أن ما يفعلونه عيب.

* إذا كنت فى صحبة ضيوف آخرين وأردت إرضاع طفلك ، اطلبى من صاحبة المنزل أن تأخذك إلى غرفة مجاورة.

* إذا أخذ رأيك فيما تفضلين من مشروبات أو مأكولات ، فلا مانع من إبداء رأيك بصراحة فيما تفضلين تناوله ، ولكن بشرط ألا يكون طلبك صعب التحقيق.

* إذا قدمت المشروبات أو المرطبات أو المأكولات عليك أن تقبليها دون تمنع أو رفض ، ولكن فى الوقت نفسه دون لهفة ، ولا مانع من إظهار استحسانك بالأصناف المقدمة.

* إذا كنت لا ترغبين فى تناول صنف معين فلا بأس من الاعتذار بهدوء وثقة.

* إذا حدث وكسرت كوبا أو طبقا من بين يديك ، أو أتلفت أى شىء من غير قصد منك ، فأظهري أسفك ، واعتذرى بلباقة ، ثم انسى الموضوع كله ، ولا تحاولى تكرار الاعتذار أو الإشارة إلى ما حدث.

* إذا قُدم لك طعام فمهما كان رأيك في الأطباق المقدمة سلبيًا، يجب عليك أن تحتفظي به لنفسك وحاولي أن تأكلي شيئًا.. إن أي تعليقات ليست في مجال المدح يجب أن تكتم وتبلع مع الطعام.

* إذا قابلت استغرابًا من أي شخص من الحاضرين فاجتهد في عدم إثارة المشاكل، وحاول الانسحاب بلباقة ودبلوماسية.

* إذا أردت الاطلاع على جريدة في حضور الآخرين، يجب أن تستأذن في ذلك، وأن تعتمد على إعادة الجريدة بعد قراءتها ووضعها في المكان الذي أخذته منه.

* التدخين عادة يجب الإقلاع عنها في أي مكان خاصة إذا كان الإنسان في ضيافة الآخرين، حتى وإن كانوا يدخنون؛ لأن من شأن ذلك مضاعفة عدد السجائر التي يدخنونها، وإمتلاء غرفة الضيافة بالدخان الكثيف الذي يستنشقه الكبار والصغار، المدخنون وغير المدخنين حيث يستنشق غير المدخن سيجارة من كل ثلاث سجائر يدخنها شخص مدخن جالس إلى جواره.

* حين تكون ضيفًا في بيت إنسان بغض النظر عن فترات الزيارة أو مناسباتها، فإن احترام قوانين المنزل المضيف أمر واجب. فإذا كان صاحب المنزل لا يدخن ويكره التدخين فمن الأفضل عدم التدخين.

* إذا لاحظت عدم وجود منافض سجائر في البيت فاعلم أن أصحابه لا يدخنون، واحترم ذلك، ولا تطلب إحضار منافض.

* راع حال الأسرة من حيث الحزن أو الفرح، فإذا كانت الأسرة حزينة لمصاب ألم بأحد أفرادها، احرص على عدم الضحك أو طلب فتح المذيع أو ما إلى ذلك.

* من آداب الضيافة عدم إزعاج الآخرين حيث يحلو للبعض اصطحاب جهاز التسجيل أو الراديو معه وفتحه على أعلى صوت وبأغانٍ صاخبة، وهذا مما لا يليق.

* حاولوا أن تتوقفوا عن إحراج بنات أو أبناء المضيفين، وذلك بالحديث عن طولهم أو سمنتهم أو الحديث عن أمور زواجهم، وكيف أنه تأخر. مثل هذه الأمور تخجل الأبناء وقد تثير ضجرهم.

* احرص على ألا تتهامسي وإحدى الصديقات في ضيافة الآخرين، فذلك عمل قبيح ومستهجن ويثير شك وضيق الآخرين خاصة صاحبة المنزل التي ستفسر ذلك بأنك تنتقدينها أو منزلها أو كرمها.

* راعى آداب الحديث واجعلى صوتك هادئا رقيقا معتدلا فى درجته ، لا هو مرتفع ولا هو هانس.

* حاول عرض آرائك فى الأحاديث ولا تخجلى ، ولكن فى الوقت نفسه لا يجب أن يحوى رأيك الهجوم على الآخرين ، مهما كانت هذه الآراء خاطئة من وجهة نظرك.

* ابدئى من حيث ينتهى الآخريين حيث توجد الفرصة لعرض آرائك ، ولا تقاطعى الآخرين قبل استئذانهم بلطف وهدوء.

* احرصى على إجابة الاستماع والإصغاء والانتباه لكلام الآخرين مهما تراءى لك من سطحيته وتفاهته.

* لا تحاول أن تكونى فضولية وتستطلى أخبار الناس من خلال زيارتك ، وحاولى جاهدة ألا تغتابى أحد الناس أو تعيبى فيه أو تلوكى سيرته ، فهذا يترك شعورا عند الناس بأنك تتكلمين عنهم فى مجتمع آخر... وكل الناس يعرفون قاعدة من نقل إليك ، نقل عنك.

* لا تتدحلى فيما لا يعينك ، ولا تقدمى اقتراحات أو نصائح دون أن يطلب منك ذلك.

* احرصى على عدم الإتيان بأى حركات مستهجنة كالهersh فى الرأس أو طرقة الأصابع أو التناؤب لأن من شأن هذا التقليل من شأنك وقيمتك ووضعك بين الموجودين.

* لا تستخدمى الهاتف مدد طويلة أو متكررة أو مكالمات غير محلية لأنه يعطل أصحاب المنزل ويزيد من أعبائهم المالية.

* اجتهدى فى عدم طلب أى شىء ممن تزورين إلا إذا طالت الزيارة بناء على طلب وإصرار منهم.

* حتى يكون الإنسان ضيفا مثاليا إذا طالت مدة الزيارة ، يستحسن أن يقوم بخدمة نفسه بنفسه ومن الأفضل أن يحرص على :

– ترتيب سريره أو غرفة نومه التى ينزل بها فى بيت المضيف.

– معاونة أهل المنزل فى الأعمال الخفيفة ، مثل ترتيب مائدة الطعام ، أو غسل الأطباق أو نقلها إلى المطبخ (للسيدات).

– تجفيف الحمام بعد استخدامه.

– استخدام أدواته الشخصية خاصة الفوطة والمشط، وماكينه الحلاقة (للرجال) وفرشاة الأسنان.

– غسيل الصابونة بالماء الجارى بعد استخدامها حتى لا تبقى عليها آثار الرغاوى.

– عدم ترك أضواء غرفته مضاءة فى حالة عدم وجوده بها.

– استحسان ما يقدم من وجبات شكر المضيفة على تعبها من أجله.

* لا تحاولى أن تستغلى الزيارة فى استعارة أى شىء من المضيفين حتى وإن كانوا من الأقارب أو الجيران، واعلمى أنهم حتى وإن أقرضوك هذا الشىء فهم فى داخلهم مستاءون من ذلك.

* قصرى فى زيارتك واعلمى أنه كلما قصرت مدة الزيارة لصديقتك أمكنها قضاء حاجتها ورحبت بك فى زيارة قادمة.

إتيكيت إنهاء الزيارة:

كما أن لكل بداية نهاية كذلك الزيارة لابد لها وأن تنتهى مهما طال، وحتى يكون ختامها مسك فإن على الضيوف أن يلتزموا بمجموعة من الآداب نذكر منها:

* يجب الاتفاق على موعد إنهاء الزيارة بينك وبين زوجك قبل القيام، وكذلك تهيئة الأمر مع المضيفين قبل القيام، بحيث إذا وقفت وزوجك بغرض الانصراف فيجب أن تنصرفا فعلا، ولا تعودا للجلوس مرة أخرى.

* إذا اضطررت – دون باقى الضيوف – لمغادرة تجمع الضيافة لسبب مفاجئ فلا تعمل على إثارة ضجة من حولك وأنت منصرف، ولكن انسحب فى هدوء حتى لا تزعج باقى الضيوف.

* إذا كانت زيارتك قد طال، فالأفضل خلع ملاءات السرير وأكياس الوسائد، ووضعها فى مكان الغسيل توفيراً لجهود ربة البيت بعد مغادرتك.

* إذا كانت الزيارة للغداء أو العشاء فقط، فليس هناك وقت معين للانتهاء من الزيارة بعد تناول العشاء أو الغداء، وعموماً يمكن مغادرة الحفل عقب مغادرة ضيف الشرف لها، فإذا لم يكن هناك ضيف شرف، فيجب على الضيوف ألا يغادروا الحفلة إلا بعد نصف ساعة تقريبا من شرب القهوة فى الحفلات الرسمية، أما فى الحفلات غير الرسمية فإن الأصدقاء يبقون عادة مدة أطول، ويجب ألا يغادروا قبل مرور ساعة على انقضاء

العشاء. أما فى حفلات الغداء فإن الأمر مختلف؛ إذ إنه من المعروف أن هناك عملاً للضيوف يحتم عليهم ألا يمكثوا طويلاً بعد الغداء. وعلى كل حال ففى حفلات العشاء أو الغداء، لا يصح أن يبقى الضيف بعد موعد انصراف الجميع إلا إذا دعى لذلك من الداعين ولمس منهم صدق الدعوة.

* إذا تمت واجبات الضيافة فى مطعم، فلا تجادل حول من يدفع فاتورة الحساب، فإن تكلفة الغداء أو العشاء والمشروبات تكون على حساب صاحب الدعوة، فهو المسؤول الأول عن دفع قيمة الفاتورة.

* عندما تستأذنين فى الرحيل وتقوم صاحبة الدار بتوصيلك حتى الباب، اكتفى بالسلام عليها ولا تستطردى فى الحديث معها أو تختلقى مواضيع للحديث على السلم، ذلك أنه عادة غير مستحبة.

* احرصى على عدم نسيان شىء فى منزل أو مكان الضيافة، فإن هذا يضايق المضيفين، حيث أن نسيان المعطف أو الحقيبة أو سلسلة المفاتيح يجبر صاحب المنزل على أن يخطر بوجوده أو أن يحملها إليك.

* لا تنس تقديم هدية صغيرة قبل مغادرتك فهذا يترك أثراً جميلاً فى نفوس مضيفيك.
* إذا حدث واستمتعت بضيافة الآخرين ولم تشكرهم جيداً، عند مغادرتك يوم الضيافة لا مانع من إعادة شكرهم مرة أخرى، بالتليفون للتعبير عن سرورك العميق بتلك الزيارة.



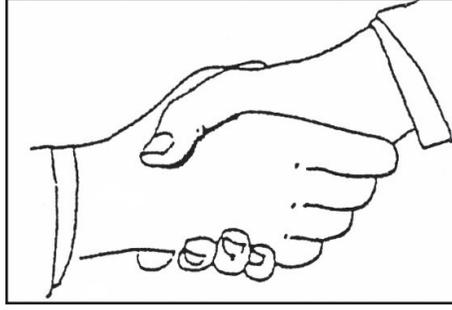
الفصل الثانى

آداب المصافحة وتقديم الآخرين

«إن قبضة قوية وبارعة قد تكسبك النجاح والصدقة.. وربما الحب».. فهل يمكن أن تكون للمصافحة مثل هذه التأثيرات وتلك الأهمية؟! نعم.. الأمر كذلك. لكن المشكلة أننا نادرا ما نتعلم فى بلادنا شيئا عن فن المصافحة، ويقتصر الأمر كله على أن يقوم صغار الصبية بتقليد والدهم فتكون قبضتهم قوية كالرجال. ويتفق غالبية الناس على القول بأن أفضل أنواع المصافحات هى تلك التى تصدر عن يد رخوة ورطبة، وأن أكثرها حيوية هى تلك الصادرة عن قبضة جامدة، لكن هذا لا يعنى أنه يجب تحطيم عظام من يصافحك، وإنما يتعين عليك أن تتعود على المصافحة الجامدة بكل يدك ولمدة ثانيتين أو ثلاث، وأن تقرر المبادرة دائما سواء فى بدء المصافحة أو فى الرد عليها.

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

ومن المعروف أن القبضة الضعيفة والمتردة تشكل حاجزا فعلا أمام استلام أية وظيفة جديدة؛ إذ إنها تعنى بالنسبة لمعظم أرباب العمل أن طالب الوظيفة عديم القوة والإرادة. وتتوافق المصافحة بالضرورة مع اتصال العينين، وهذا النوع من الاتصال ضرورى جدا كذلك عليك أن تنظر إلى عيني مصافحك مباشرة طوال فترة المصافحة وأن تبتسم، لا تنصرف بنظرك نحو اليدين المتصافحتين، دع المصافحة تقوم بعملها الخاص بها.



القبضة القوية هي أساس لقاء ناجح، فاحرص عليها.

إن المصافحة فن قد يولد صداقة بين أناس غرباء، وقد يساعد على النجاح في العمل لذا ينصحك خبراء الإتيكيت بالنصيحة الآتية:
«ابدل جهدك لإتقان فن المصافحة».

إتيكيت تقديم وتعارف الأشخاص:

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

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

القواعد العامة للأسبقيات في التقديم:

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

* عند تقديم اثنين لبعضهما ينحيان إنحناءة خفيفة ، ومن الأفضل أن يتصافحا باليد إذا كان التعارف لأول مرة.

* إذا كان أحد الأشخاص له اسم شهرة معروف به ويفضله فمن الواجب أن يقدم للضيوف به .

* ليس من المستحب أن يبدأ الإنسان فى التعرف على الآخرين مشيرا نحوهم «أنت فلان» وإنما الأليق أن يتقدم نحوهم فى أدب معرفا نفسه لهم بدون استخدامات إشارات اليد .
* من المستحسن إضافة كلمة تعريف سريعة عند تقديم الضيوف ، لكسر الرسميات من ناحية ولإبراز مكانة أو أهمية شخص ما من ناحية أخرى ، وذلك على غرار «أستاذ فلان أود أن أعرفك بالدكتور فلان أشهر أخصائى أمراض القلب» .

* من الضرورى تجنب التقديم بقولك «أستاذ فلان تعال صافح أو سلم على فلان» أو أن تقول «أستاذ فلان تعال أقدمك لصديقى فلان» لأن هذا يحمل فى طياته أن الآخر غير صديق ومن ثم فإنه تعبير غير موفق .

* الصيغة الأكثر رسمية لتقديم الأشخاص هى : «أستاذ فلان هل أقدم لك الدكتور فلان؟» .
* عندما تكون سيرة الإنسان عطرة وتسبقه فى كل مكان فمن اللائق أن تظهر هذا له عندما تتعرف به لأول مرة فتقول له «لقد سمعت عنك كثيرا جدا» أو «من كثرة ما سمعت عنك تمنيت لو رأيته» .

* عندما تقام حفلة رسمية على شرف أحد المدعويين أو الضيوف فإن صاحب المنزل يقف مع ضيف الشرف حيث يقدم له المدعويين الذين يقفون فى صف استقبال إذا كان ضيف الشرف غير معروف لمعظم المدعويين ، أما إذا كان معروفا أو كانت الحفلة تضم عددا قليلا من المدعويين فليس ثمة ضرورة للوقوف فى صف استقبال ويمكن لضيف الشرف أن يجلس فى مكان بارز أو يقف فى مكان مناسب حتى يتسنى مصافحته .

* إذا تصادف وحضر أحد الضيوف بعد انتهاء صف الاستقبال فعليه البحث عن ضيف الشرف وتحيته وإلا اعتبر تصرفه لا يتسم باللياقة والأدب .

* صاحب الدار ليس مجبرا على وصف علاقات الأشخاص به أو بالآخرين عند تقديمهم للناس ، فيكتفى بتقديم الاسم فقط دون هذه العلاقات . فإذا كانت العلاقة علاقة قرب حميمة فيمكن الإشارة إليها «بابن عمى» مثلا .

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

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



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

إتيكيت استخدام بطاقات التعارف والزيارة:

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

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

* يتقدم اسم الرجل لقبه العلمى أو رتبته العسكرية ثم مركزه الوظيفى أو الاجتماعى أو المهنة التى يزاولها، ويستحسن عدم الإكثار من تعدد الألقاب.

* تقدم البطاقة لمن يتم التعارف به لأول مرة على أن تسبق فى التقديم حركة اللسان التى تقدم الشخص للآخر.

* غالبا ما يدون على البطاقة رقم التليفون داخل المنزل وداخل العمل، أو يدون عليها عنوان المنزل حتى يمكن للشخص الذى قدمت إليه أو التعارف إليه أن يتصل بصاحب البطاقة.

* إذا ذهب صاحب البطاقة إلى شخصية مهمة للالتقاء بها ولم يجده يمكن له أن يترك بطاقة التعارف والزيارة لدى سكرتير هذه الشخصية على أن يدون بها من الخلف ما كان يبغيه من الزيارة أو التعارف ويمكن له أن يدون عليها من الخلف كلمة «حضرت ولم أجد سيادتكم.. سأعود للاتصال بكم الساعة كذا يوم كذا، مع خالص تحياتى».

* يجوز إرسال بطاقة التعارف والزيارة بالبريد على أن توضع فى ظرف صغير خاص بها وفى هذه الحالة يمكن استخدامها للتهنئة بالأعياد، وتدون عليها من الخلف عبارة «كل عام وأنت بخير» أو «كل سنة وأنت طيب».

* بالإضافة إلى التعريف بالنفس أو التعريف بالقدوم للزيارة وإلى ما سبق يمكن أن تستخدم بطاقات التعريف والزيارة فى أحوال أخرى كالاستئذان للسفر، أو الوداع وحالات الاطمئنان على الصحة وفى هذه الحالة يفضل أن ترسل البطاقة مع رسول خاص.

إتيكيت تحية ومصافحة الأشخاص:

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

* يجب أن تحتوى أى تحية على أحد ثلاث كلمات: السلام - الخير - السعادة.

* التحية واجبة على: الماشى بالنسبة للواقف، الراكب بالنسبة للجالس أو الواقف، الفرد بالنسبة للجماعة.

* عند تقديم اثنين لبعضهما لأول مرة فمن الأفضل أن يتصافحا باليد.

* من آداب اللياقة أن من يقدم له هو الذى يبدأ بالمصافحة.

* عندما يقدمك شخص إلى آخر أكبر منك سناً، فمن اللياقة أن تنتظر أن يبدأ هو بالمصافحة.
* عندما تُقدم إلى شخص مهم، كالرئيس مثلاً، فالأفضل أن تنحني انحناءة خفيفة له،
فإذا مد يده تتم المصافحة، وإذا لم يمدّها يكتفى بالانحناءة الخفيفة، فلا تمد يدك في
هذه الحالة.

* إذا أردت تحية شخص أو مصافحة فاجعل الابتسامة مدخلاً إلى قلبه.

* لا تجوز المصافحة فوق يدي شخصين آخرين يتصافحان.

* لا يجب أن تكون المصافحة باليد سهلة ولطيفة، فلا تمسك اليد بشدة تشعر الطرف
الآخر وكأن أصابعه ستتكسر، ولا تمسك بارتخاء ولين فإن ذلك لا يشعر الطرف الآخر
بالراحة. بل يجب مسك اليد المقدمة لك مسكة عادية مع هزها والضغط عليها بلطف
ثم تركها بسهولة.

* رد التحية أمر واجب فإذا وصلت حفلة دعيت إليها وقام صاحب الدار بتقديمك
للمدعوين فعليك أن تستمر في الوقوف بعض الوقت لكي ترد على من يحيونك.

* إذا حيت بتحية فاحرص على أن تردّها بأحسن منها.

* لكي تكون للتحية قيمتها وللمصافحة فائدتها، احرص على أن تنظر دوماً في عيني
محييك ومصافحك، ولا تنصرف بنظرك نحو اليمين المتصافحتين.

* إذا تقابلت سيدة مع أخرى تعرفها ولم ترها منذ فترة طويلة، فليس من المناسب أن تقوم
بتقبيلها في الشارع مهما كانت شدة الاشتياق. فإذا أرادت أن تقبلها فلتتأكد من أن
الشارع خال من المارة وأن القبلة لن تطبع على الخد.

* إذا كنت في حفلة فلا تحيي إلا الذين يقدمون إليك، أما الذين تعرفهم بوجوههم فقط
لا بأسمائهم فلا ضرورة لتحيتهم إلا إذا كانوا من الجيران. وفي هذه الحالة تكون
تحيتهم بإيماءة من رأسك.

* عندما يدخل أحد كبار السن عليك فيجب أن تنهض لاستقباله والحقاوة به وتحيته،
مع ضرورة أن تجلسه في أفضل مكان وأقربه للباب. فإذا كان ثقیل السمع فيجب أن
تقابل هذه الحالة بصدر رحب خاصة إذا ما ألقىت عليه بالتحية أو السلام ولم يرد
عليك. احرص عندئذ على تحيته عندما تنظر عيناه إلى عينيك.

الفصل الثالث

آداب التعامل مع الآخرين

فن التعامل مع الآخرين:

التعامل مع الآخرين فن يحتاج إلى تدريب، وكلما زادت تجاربنا في الحياة، زادت قدراتنا على حسن التعامل مع الغير، فتزيد صداقتنا عددا، وتزيد علاقتنا الودية عمقا ومودة. ولإجادة هذا الفن لا بد من أن نبدأ بالتعرف على أنفسنا معها موضوعيا بصدق وصراحة ونتعرف على أهم أمثالها التي تدفع الآخرين إلى الابتعاد عنا أو النفور منا، كما أن تعاملنا مع الآخرين يأتي على أساس مقدرتنا العقلية والنفسية وخبراتنا، وهي التي تعتمد على الملاحظة والتفكير لتنفيذ إلى عقولهم، ثم ننصرف على أساس علمي ومنطقي دون إهمال الجوانب النفسية والعاطفية.

ولكى تكون معاملاتنا متميزة، لا بد أن يكون جوهرها الحب، وإطارها الأمل، وهدفها الخير للآخرين ولأنفسنا. والحقيقة التي يجب أن نذكرها جيدا ونحن نتعامل مع الناس، أننا لا نتعامل مع أهل منطق مجرد من أي نزعات أخرى، وإنما أنت تعامل أهل عواطف وشعور.. أهل نفوس حافلة بالأهواء.. مليئة بالكبرياء والغرور.. لذا فإن النجاح الاجتماعي هو أن نفهم الناس بدلا من أن نلومهم.. وأن نبحت لهم عن أضرار فيما فعلوا، وأن نلمس ظروفهم ومدى تأثيرها على تصرفاتهم، وأن نكون على دراية بالطبيعة البشرية التي لا يمكن أن تخلو من الخطأ والصواب.. هكذا نحقق الكفاءة الاجتماعية لأنفسنا.

إن معاملة الناس فن، وممارسة هذا الفن هي التي تلقي الضوء على سلوكنا، وتحدد مدى مفهومنا لمواقف تضعنا فيها الحياة في مواجهة مواقف تضع الآخرين فيها. والرد على بعض هذه المواقف متعارف عليه وتقليدي، والبعض الآخر يحتاج إلى شيء من الفهم والتقدير لظروف الآخرين وقد يحتاج إلى الكثير من التسامح وليكن في ذاكرتنا دوما قول العالم النفسي الكبير الدكتور «جونسون»:

«إن الله لا يحاسب إنسانا إلا بعد أن ينتهى أجله.. فلماذا نعجل أنا وأنت بمحاسبة الناس؟».

إن الحب والتضحية والتسامح هم أحد أهم معالم فن معاملة الآخرين.

كيف تنال احترام الآخرين؟

إن احترام الآخرين لك ونوال ثقتهم وتقديرهم مطلب يجب أن تسعى إلى تحقيقه، بل إنه ليسعدك أن ترى معاملات من حولك تنم عن هذا الاحترام.. عن كيفية التمتع بهذه الميزة يقدم لك متخصص فى علم النفس الأمريكى الدكتور «دانيال كاسريل» بعض النصائح التى تساعدك على الوصول إلى هذا الهدف:

* لتكن لك شخصيتك، فهذا مبدأ مهم جدا. إذ إن ثقتك بنفسك تنعكس بشدة على معاملاتك مع كل من هم حولك ابتداء من البقال والأصدقاء إلى الزوجة والأطفال. فلا تنسى أنك إنسان مهم، وأن الله خلقك لتكون هكذا، سواء قبلت هذا أم لم تقبله، لأن احترام الآخرين لك ينبع من داخلك أنت.. من احترامك لنفسك، إذ إن احترامك لنفسك هو الخطوة الأولى التى تشعرك بأنك تلقى الخدمة الملائمة، والتقدير المناسب والمعاملة المهذبة التى أنت جدير بها.

* كن حازما ومنطقيا فى أفعالك مع نفسك، فلا تقل شيئا لا تفعله أنت أو تفعل نقيضه، ولا تعط أحدا نصيحة لا تتبعها أنت، وإلا فستكون كل مبادئك عبارة عن شعارات براقية ترددها بلا جدوى.

* تحمل مسؤوليتك كاملة. فأنت المسؤول عن عملك ولكن لا مانع من طلب المشورة بين الحين والآخر بشرط ألا يكون هذا اعتمادا على الآخرين بصفة مستمرة.

* لتكن لك آراءك الخاصة بك، والتى تحكم بها على الأشياء من وجهة نظرك أنت.
* كن مستعدا لسماع نقد صديق ولكن بطريقة تليق بكونه شخصية جديرة بالاحترام مثلك.
* إذا كنت حساسا تجاه مشاعر الآخرين، فهذا شيء جميل، فالشخص الحساس يعتذر دائما عما بدر منه فى حق من حوله. ولكن لا تبالغ أو تغالى فى هذه الحساسية، لذلك تجنب الاعتذارات الطويلة التى لا ضرورة لها.

* لا تقبل خدمات أو سلعا من الدرجة الثانية. فإذا اشتريت شيئا ووجدت أنك غير راضٍ عنه فلا تتردد فى الرجوع به إلى المحل، ولا تتراجع عن حقاك فى أخذ السلعة الجيدة.

إن نوال احترام الآخرين شيء مهم للغاية، ومهم أيضا أن تعرف أن الآخرين ليسوا فئة بعينها ولا جنسا بعينه، وإنما يجب أن تنال ثقة واحترام الكبار والصغار، الشيوخ والأطفال، السيدات والرجال، الأقارب والغرباء، الأصدقاء والأعداء الذين يجب أن نعلم أنفسنا كيف نكسب صداقتهم وننال احترامهم.

إيتكيت معاملة الأصدقاء:

تصرفات الإنسان هي التي تقربه إلى قلوب الآخرين، أو تبعده عنهم، لذلك حاول أن تراعى تصرفاتك مع الغير - خاصة الأصدقاء - لكي تنال إعجابهم وتقديرهم دائما، وهذا يتطلب منك الاهتمام بالتصرفات الرقيقة التي قد تصدر عنك، فتعطي الصورة النهائية عن شخصيتك وتلتف حولك قلوبهم. ومن هذه التصرفات الرقيقة:

* إذا ارتبقت بموعد مع صديق للذهاب إلى النادي فحاول الحفاظ عليه قدر استطاعتك، وإذا حدث أى طارئ يعمل على تأخيرك فعليك الاعتذار له بلباقة، لأنه إن كان ينتظرك فى منزله، فالانتظار نفسه ملل.

* إذا دارت مناقشة ما بينك وبين مجموعة من الأصدقاء، فلا تحاول فرض رأيك عليهم، واعلم أن المرونة فى المناقشة دليل على نضج شخصيتك، وأنه فى حالة وجود أى خطأ فى الرأى الذى تقوله فهذا لا يضرك أيضا، لأنه ليس مهما أن تكون آراءك صحيحة دائما. * إذا دعاك أحد الأصدقاء لتناول الغداء فى الخارج، فكن لبقا فى تصرفاتك، ومن اللباقة فى هذه الحالة تجنب اختيار الأطباق الغالية الثمن، ومراعاة أن تكون طلباتك معقولة وفى حدود إمكانيات صديقك الذى يدعوك، وإذا وجدت طعاما لا تفضله، فلا تنتقده أمام الآخرين لأن هذا سيضايق صديقك بشدة.

* إذا جلست مع مجموعة من الأصدقاء وتكلم أحدهم بشيء لا يعجبك، فلا تحاول إثارة الموضوع بطريقة قد تقلب جو المرح الذى يرغب فيه الآخرون، حاول انتهاز أقرب فرصة بعد ذلك لمناقشته على انفراد.

* إذا كنت ترغب فى نوال إعجاب الآخرين، فحاول أن تبتعد عن الحديث تماما عن نفسك وكأنك البطل الأوحى فى الكون، واترك للآخرين الفرصة للتحدث عن مزاياك وإعجابهم بك، فإن الحديث المركز عن النفس يشيع الملل فى نفوس الآخرين ويجعلهم يعتقدون أنك مغرور.

* إذا ذهبت لزيارة صديق ، فحاول أن تكون بسيطا في تصرفاتك ، بأن تقوم بمساعدته في أى عمل يقوم به ، وهذا يشعره بعدم وجود حواجز بينكما ، كما يجعله يقدر تعبك أثناء تقديم أى شىء له .

* لكى تكون محبوبا من أصدقائك راع عدم فرض وجودك عليهم دائما مهما كانت الصداقة التى تربطك بهم ، فقد يفضلون قضاء بعض الوقت بمفردهم ، وتأكد أن فرض النفس على الآخرين يشعرهم بالمضايقة منك .

* كن دائما مرحا مع أصدقائك وراع أن تكون مستمعا جيدا لهم ، دون أن يعنى هذا أن تجلس معهم صامتا ، ولكن اشترك معهم فى الحديث وأشركهم فيه وأعط غيرك الفرصة للتعبير عن آرائهم وبذلك تكسب قلوبهم .

* لا تتدخل فى أسلوب تربية أصدقائك لأطفالهم إلا إذا طلبوا منك هذا .

إتيكيت مساعدة الصديق:

قد يحدث أن تجد نفسك مطالبا بالتطوع للمساعدة فى حل مشكلة ما ، فهل فكرت فى أن عرض هذه المساعدة على صديقك يجب أن يتم وفق أصول معينة هدفها أن تريح صديقك كثيرا خاصة من الناحية النفسية ، وحتى إن لم تتوصلا معا لحل المشكلة ، فإنها قد تعينه على الوصول إلى أفضل النتائج معا . ومن هذه القواعد :

* لا تشعر صديقك بأن معك الحل كله ، بل أشعره أنها مشكلته ، وأنها تخصه هو ، وفكر معه فقط . حتى وإن استاء صديقك أولا من هذا الموقف ، إلا إنه سيقدر لك مستقبلا أنك فعلت هذا لمصلحته .

* اشعر صديقك أن مشكلته هذه من الممكن أن تحدث وتكرر لأى شخص ، ولا تشعره بالضعف أو بالتقصير أو التأنيب .

* ساعد صديقك على اكتشاف أهمية العمل ، والعمل على إيجاد الحل ، لأن التفكير والبحث هما أول خطوة للخروج من المشكلة .

* لا تعرفه بطريقة مباشرة أن الخطأ يرجع إليه شخصيا ، بل بمساعدتك دعه يتوصل بنفسه إلى هذه النتيجة .

* إذا كان صديقك صاحب المشكلة يشعر بالتشتت وعدم التركيز لمواجهة هذه المشكلة ، فابدأ أولا بأن تحدد معه المشكلة ومن ثم ترتيب واختيار أفضل النتائج والحلول .

* ركز على صاحب المشكلة وليست المشكلة نفسها، حتى لا يشعر بالضعف أو الخوف تجاه المشكلة، فمن الممكن ألا تستطيع معه التوصل إلى نتيجة نهائية، لكنك ستكون قد ساعدت صديقك على اكتساب الثقة بنفسه واحترامه لذاته.

إتيكيت معاملة الجيران:

لكى تكون محبوبا دائما مع جميع المحيطين بك لا تنس في التعامل مع أقرب المحيطين بك وأقرب الناس إليك في المعيشة، وهم جيرانك، ونحن نقدم لك أصول التعامل مع الجيران كما حددها خبراء الإتيكيت:

* انتهر الفرصة من وقت لآخر لمعاملة جيرانك، فيمكنك مثلا إرسال باقة من الزهور في المناسبات السعيدة، مع مراعاة الاهتمام بالتهنئة في مناسبات النجاح للأبناء والمناسبات الأخرى، والوقوف بجانبهم في وقت الضيق أو الألم، سواء بالمشاركة الفعلية أو الوجدانية.

* إذا ذهبت لزيارة جيرانك ووجدت الباب مفتوحا فلا تدخل منه دون استئذان لأن التداخل وتبادل الزيارات يتم في حدود معينة لا تحرم أفراد المنزل حرية الراحة فيه. إذا كان هناك موقف يحتاج إلى مساندة منك لجيرانك فلا تتردد في القيام به لأن هذا يشعرهم بمشاركتك لهم دائما وخاصة في وقت احتياجهم إليك.

* مشاكل الحياة الآن قد تشغلك عن الاتصال بأقرب الناس إليك في المعيشة، ولكن هذا لا يعنى انقطاع الصلة تماما، لذلك حاول من وقت لآخر زيارة من يسعدك الاتصال بهم من الجيران لكيلا تنقطع جسور المودة بينكم.

* إذا لاحظت وجود علاقة سيئة بين بعض الجيران والبعض الآخر فحاول تجنب الدخول في تفاصيل أى مشكلة وراع دائما موقف الحياد بطريقة لطيفة مع الجميع.

* لا تحاول فرض نفسك على الجيران، فإذا شعرت ببعض التحفظ منهم فحاول قدر استطاعتك البعد بطريقة طبيعية لتجنب أى موقف قد لا يكون فى صالحك.

* راع تنظيم مواعيد زيارتك للجيران فمن الخطأ الذهاب إليهم فى أى موعد دون مراعاة أوقات راحتهم لأن هذا يشعرهم بالمضايقة منك.

* راع دائما مشاعر الجيران، ففي حالة مرض أحدهم اهتم بالسؤال عنهم وزيارة مريضهم، مع مراعاة عدم مضايقتهم بارتفاع صوت المذياع أو التلفاز أو إقامة الحفلات دون مراعاة

احتمال تسرب الضوضاء إليهم فتقلق راحة المريض أو من يستذكر دروسه أو من هو في حاجة إلى الهدوء والتركيز.

* إذا صدر ما يضايقك من الجيران فراع عدم التعبير عن مشاعرك أثناء الانفعال ويفضل في هذه الحالة ترك المسألة لبعض الوقت إلى أن تهدأ الأمور ثم ناقش الموضوع بطريقة رقيقة لكي تظل علاقتك بهم قوية دائما.

* راع مشاعر جيرانك عند الاسترخاء في الشرفة فإذا تصادف وجود الجيران في مواجهتك بشرفتهم فعليك أن تغير اتجاهك واجعل أبناءك يفعلون الشيء نفسه، فلا تحمق أو أبناؤك فيهم لأن هذا يحد حريتهم في منزلهم.

* من المفضل أن تضع إطارا محددًا في التعامل مع جيرانك منذ أول يوم لسكنك حتى يعتادوا عليه.

* تعامل مع جيرانك بالندية الكاملة، فإذا حدث واقتضت منهم نقودا فرده بأسرع وقت. عندما تريد تنظيف فرش منزلك وسجاجيده، أو نشر ملابسك المبللة من إحدى الشرفات فعليك اختيار الوقت المناسب لذلك، وعليك أن تنظري في الشرفة التي تحتك حتى لا تكون هناك ملابس منشورة، ومن الأفضل أن تخبري الساكنين في الطابق الأسفل ليتخذوا الاحتياطات اللازمة بقفل النوافذ مؤقتًا أو تغطية الغسيل بأكياس المشمع أو النايلون.

* إذا باحت لك صديقة بسر فاحتفظي بالسر جيدا، واحرصي على عدم التدخل في شؤون الجيران بالتلصص عليهم أو التطفل.

* لا تتباهى بمجوهراتك أو قلائدك الثمينة أمام الجيران، حتى لا تجرحى قلوب المحرومات أو الفقيرات منهن.

* لا تتدخل في أسلوب تربية جارتك لأبنائها إلا إذا طلبت رأيك، أو كانت تربيتها لهم خاطئة بطريقة تؤثر في أبنائك كأن تكون قد أصدرت أوامر لهم بضرب أبنائك عندئذ واجهي الموضوع بشيء من الرقة والجدية معا.

* اشركي جارتك معك في كل مفيد، وإذا حدث وأردتما إجراء إصلاح ما في حائط مشترك بينك وبينها، فعليك استشارتها وأخذ موافقتها قبل البدء في إجراء هذا الإصلاح، أما إذا قمت دون استئذان فعليك وحده دفع فاتورة الحساب.

* احفظى أسرارك عن الجيران، وفى حالة وجود خلافات داخل الأسرة فالأفضل إخفاؤها عن الغير بصفة عامة والجيران بصفة خاصة فالشكوى غالباً ما تزيد من تعقيد المشكلة وتنشرها فى كل مكان.

* احرصى على حسن علاقة زوجك وأولادك بجيرانك، واحذرى أن يذهب أطفالك للعب مع أطفال الجيران فى أى وقت دون استئذان، فالأطفال أيضاً لابد أن يتعودوا من صغرهم على احترام واختيار مواعيد اللعب المناسبة مع جيرانهم وأصدقائهم.

* يجب أن تتسم علاقتك مع جميع جيرانك بالطريقة نفسها فى المعاملة، لذا لا تفرقى بين جارة وأخرى حتى لو كنت تعتزين بصداقة جارة معينة.

* إذا اضطررت للجوء إلى إحدى الجارات لتأدية خدمة ما، فلا تطيلى الحديث معها حتى لا تعطليها عن عملها، واحذرى من الوقوف على باب شقتها أو شقتك لتبادل الأحاديث أو المناقشات.

إتيكيت معاملة الأطفال:

الطفل ليس دمية يتسلى بها الكبار حيناً ثم يضعونها على الرف، إنما هو مخلوق حساس جداً وذكى وشديد الملاحظة يتعامل مع الآخرين بعواطفه لا بعقله، وله حاجات ومتطلبات تتطلب منا أن نعامله بأسلوب خاص هدفه تربيته تربية سليمة بحيث ينشأ صحيح النفس والجسم معا، فينشأ سويًا نافعًا لنفسه ولمجتمعه فى المستقبل. وفيما يلي أهم قواعد وأسس إتيكيت معاملة الأطفال:

* إذا أردت توجيه الطفل الوجهة الصحيحة فليكن ذلك بالإيحاء والترغيب والحوافز، واحرصى على أن تغرسى فيه الصفات الحميدة وحب الخير عن طريق القصص التى ترويها له قبل النوم وبضرب الأمثلة عن هذا الطفل أو ذاك.

* حسن معاملة الأطفال يقتضى العدل فيما بينهم حتى لا تتولد فيهم نزعة الغيرة ويشعر كل منهم بالطمأنينة، لذا احرصى على عدم إشعال نار الغيرة بين أبنائك وذلك بالابتعاد عن المقارنة والتفضيل بين ابن وآخر.

* اتبعى معهم نظامًا قائمًا على العدل، وهذا ضرورى لحماية حقوق كل فرد، كأن تضعى القواعد أو الحدود التى تمنع ابنا مثلا من السخرية من أخيه أو تمنع سيطرة وتحكم الكبير فى الصغير.

- * لا ينبغي أن تقدمى إلى أحد أطفالك لعبة أو أكثر على حين لا تقدمين للآخر أى شىء، فهنا سيشعر الطفل الأخير بالغيرة من أخيه.
- * إذا كنت تميزين طفلا عن أخيه بسبب مرضه، فيجب أن تفهمى أخيه ومن حوله السبب حتى يسهم معك فى معاملته معاملة خاصة وتقتلى منه مشاعر الغيرة.
- * إذا جاء طفلك يشكو من أخيه لأنه عبث بلعبه مثلا، استمعى إلى شكواه حتى ينتهى وأشعره أنه على حق وأنه ليس لأخيه الحق فى لعبه الخاصة فهذه الطريقة تساعد الطفل وتوجهه لأن يكون شخصا سويا غير أنانى لا يضر حقا أو شرا لأحد.
- * استغلى الفرصة لتعليم أطفالك مبدأ المشاركة والتعاون وشاركهم الألعاب فى وقت فراغك وشجعهم على الأعمال الحميدة بالمكافأة والكلمات الحلوة.
- * نبهى طفلك إلى خطر بعض الأدوات والأشياء على حياته وأبعديه عن التحف الغالية والثمينة وذلك عن طريق تحويل انتباهه إلى لعبه وقصصه الجميلة.
- * اعرسى الهدف الخفى من الصراع بين الأبناء، إذا هدف الأبناء إلى لفت انتباهك عن طريق صراخهم، لذا احرصى على أن يكون أسلوبك فى تربيتهم جامعا بين الحزم واللين معا بلا قسوة، ولا إفراط فى التدليل.
- * اتبعى معهم نظاما خاصا فى الأكل واللعب والنوم على أن يكون نظاما مرنا بعض الشىء، وابتعدى قدر الإمكان عن الضغط أو الإكراه أو النقد فى تعاملك معهم.
- * الأطفال مثل الكبار متعطشون دائما للكلمات المشجعة لهم لاستعادة اعتبار وتقدير الذات والثقة بالنفس، ويكفيه منك: «أنا واثق بأنك تستطيع إتمام أو إنجاز هذا الأمر بنجاح» أو «استمر فى طريقك فأنت على صواب».
- * تذكرى أنك تتعاملين مع طفل، فلا تحمليه ما لا طاقة له به، وأشعره دوما أنك الصديقة الوفية والمليبة لجميع حاجاته لا الوصية عليه أو المسؤولة عنه فقط.
- * تذكرى أن الطفل شديد الملاحظة ويحب التقليد، لذا راقبى تصرفاتك وكلماتك بدقة.
- * إذا كان طفلك غاضبا وأظهر لك أنه يكرهك فلا تمنعيه من التصريح باستيائه ولا تتضايقي من مثل هذه الصراحة، وبدلا من نهره أو عقابه اسأليه عن السبب فتجديه يهدأ ويعبر لك عن ضيقه، فاشرحى له لماذا عاقبتيه ووجهيه الوجهة الصحيحة بعد ذلك.

* العقاب الجسدى يولد الجمود والقوة للذين يؤديان بدورهما إلى الغباء وعدم الثقة والتعصب الأعمى ، لذا احرصى على عدم معاقبة طفلك جسديا وإذا حدث فليكن بضرب لين على الأيادى أو المؤخرة.

* من الواجب أن تصحح الأم دائما تصرفات طفلها وعليها طبعاً إبعاده عن التصرفات المؤذية أو الهدامة ، على أن مناقشة تصرفه الخاطئ وإفهامه أبعاد المشكلة ومعاقبته يجب أن تتم بالتأكيد حين تكون الأم وطفلها بمفردهما.

* التربية الصارمة سلاح ذو حد واحد ، وهى تفتقد إلى التحام القوة بالعطف ، وتعتبر إظهار العواطف شيئاً غير ضرورى ، فى حين أن التربية الجيدة يجب أن تتسم بالعطف والحنو أكثر مما تتصف بالقوة والشدة ، لذا حاول أن تتركى مشكلات العمل خارج العمل حتى لا تنعكس داخل المنزل.

* إذا واجهتكَ ظروف صعبة قد تنعكس على طريقة تربيته لأطفالك ، اشرحى لهم أبعاد المشكلة بطريقة مبسطة حتى يستطيعوا تقدير ظروفك.

* إذا أغضبت طفلاً بدون سبب واضح ، فلا تترددى فى الاعتذار له ، فهذا يجعلك مثلاً أعلى بالنسبة له فيحذو حذوك إذا أخطأ فى حق أحد.

* خصصى وقتاً لأطفالك واجعليهم يشتركون معك فى التخطيط للنزهة أو الزيارات العائلية.

* تابعى باستمرار سلوك أطفالك وتصرفاتهم ثم اجلسى إلى نفسك لتقييم دورك كأم - أو كأب - لمعرفة هل هناك تقصير فى أداء دورك أم لا.

* كونى القدوة الصالحة لهم ، ولا تظهرى التردد أمامهم ، ولا تتراجعى فى قرار اتخذته إزاءهم لذلك يجب أن تفكرى كثيراً قبل أن تتخذى قرارك.

* إذا ألح طفلك فى طلب شىء ما وكنت رافضة منحه إياه فإياك والنزول عند رغبته ، عوديه إذا قلت لا ، فهذا يعنى لا .

* تجنبى أن تصفى طفلك مقدماً بأنه سيكون عصبياً فى المستقبل مثل أحد أفراد أسرته ، حيث يعتاد الطفل هذه الكلمة ويشب معيباً فعلاً.

* إذا كان أطفالك يتجاهلون تنفيذ الأمور التى تحاول تعليمهم إياها اسألهم عن أسباب ذلك ، واحرصى على إبداء دوافعك ووجهة نظرك وضعى فى اعتبارك دائماً أن للأطفال الحق فى التحاور والاختيار.

- * إذا تشاجر أطفالك أمامك فحاولي الانتظار لمدة دقيقة أو دقيقتين قبل التدخل، فالأطفال كثيرا ما يكفون تلقائيا عن الصياح والبكاء إذا انجذب اهتمامهم نحو شيء آخر.
- * إذا تشاجر أطفالك بسبب اللعب، فيجب القضاء أولا على السبب وذلك عن طريق تحديد لعب معينة لكل طفل، وبذلك لا يجد أحدهم الفرحة لمعاداة أخيه.
- * يجب أن تتغاضى عن الخلافات والمشاجرات التي لا تؤدي إلى إحداث ضرر فهذه ضرورية بعض الشيء لتنمية قدرات الطفل الجسدية.
- * الشجار أمام الأبناء يضعهم في جو أسرى مشحون ويربك بناءهم النفسي، ويصيبهم بالخوف، والاكتئاب ويفقدهم القدوة والتركيز، لذا احرصى على إبعاد أطفالك عن مشاكلك الخاصة حفاظا على صحتهم النفسية وسلامة سلوكهم.
- * إذا أذى طفل نفسه بشكل أو بآخر فلا تهولى الأمر اصرفى انتباهه إلى شيء مثير بالنسبة له.
- * إذا لاحظت أن طفلك يرفض الطعام فلا تبتئسى لذلك، فقد تكون معدته متخمة، ثم إن امتناعه عن الطعام يوما أو بعض يوم سيفيده ولن يضره. قدمي له السوائل فهي في هذه الحالة تكفى لتغذيته.
- * في بيئة عائلية تمارس الكذب، لا ينبغي أن نتوقع شيئا غير أن يتعلم الطفل الكذب من خلال التقليد، فاحذرى الكذب على الطفل، والكذب أمام الطفل.
- * تجنبي أن تلبى كل مطالب الطفل وبخاصة المادية، وعلميه أنه ليس كل شيء متاح في واقع الحياة التي نعيش فيها.
- * عودي لطفلك على تقبل الفشل والرفض والإخفاق كما يقبل الموافقة والنجاح فهذا ضروري لتربية الشخصية السوية.
- * علمي طفلك مبدأ الأخذ والعطاء منذ طفولته ليخدم نفسه وأسرته ومجتمعه الذي يعيش فيه.
- * أتيحي لطفلك فرصة الاختلاط بمن هم في مثل عمره قبل ذهابه إلى المدرسة حتى يعتاد التعامل مع الأطفال في المدرسة.
- * إذا كان طفلك وحيدا بلا أصدقاء ويشعر بالضيق والوحدة في المدرسة، انتهزي أول فرصة أو مناسبة تخصه، واجعليه يتقدم بالدعوة لأكثر عدد من زملاء الدراسة، وحاولي في هذا الحفل أن تخلقي جو التفاهم والانسجام بينه وبين ضيوفه من الأطفال، إنك بهذه

الطريقة تهيئين له الفرصة المناسبة للاجتماع بغيره من الأطفال والاندماج معهم فى مناسبة تخصه هو ، وهذا سيجعل المهمة سهلة ليزيل حاجز الوحدة والانطواء من حياته وليمارس حياة اجتماعية طبيعية بين زملائه فيستمتع بطبيعة المرحلة التى يحيهاها .

* اذا كثر تمارض طفلك فى محاولة منه لعدم الذهاب إلى المدرسة ، اعلمى أنه يتخذ من المرض وسيلة للهروب من شيء يؤلمه نفسيا بالمدرسة ولا يستطيع التصرف حياله ، عندئذ ابحثى عن السبب واقنعيه أن أى مشكلة فى المدرسة لها حل والحل بسيط إذا ما صارحك بالمشكلة . وأنكما تستطيعان معا أن تقضيا تماما على كل ما يضايقه فى المدرسة .

* لا تحاولى التدخل فى كل كبيرة وصغيرة فى حياة طفلك بقصد حمايته ، بل اتركى له الفرصة للتعود على اتخاذ القرار بنفسه .

* يجب أن تحولى المصروف المعطى للطفل إلى رشوة ، أى يعطى مقابل القيام بخدمة ما أو عمل معين حتى لا يبدو الأمر وكأنه بعيد عن التقدير .

* يجب ألا تكون مكافأة الطفل على كل نجاح أو تقدم يحرزه على هيئة صورة نقدية ، ولكن من الممكن أن تكون بالذهاب إلى نزهة محببة إليه ، أو بكلمات الثناء والشكر خاصة أمام زملائه وأصدقائه .

* لا تخيفى الطفل دوما ، لأن خوف الطفل من ارتكاب الخطأ يضعف إرادته وأداءه ، وخوفه من العقاب يكبح نمو وتطور المهارات الجديدة . كذلك تأثير الوعد بالمكافأة الكبيرة ، حيث ينمو الطفل مشدود الأعصاب خوفا من فقدان الجائزة المرجوة فيكون أداءه ضعيفا.. كونى وسطا بين هذا وذاك .

* لا تحاولى أن ترسمى للأطفال مستقبلهم من الصغر ، ولا تفرضى عليهم آمالك وأحلامك ، وإنما دعى لشخصياتهم حرية النمو ، واتركى لهم الفرصة لتحقيق ما يتلاءم معهم من هذه الأحلام والآمال .

* العالم الذى ألفناه نحن الكبار ليس كذلك بالنسبة للطفل الصغير ، إنه مئات من علامات الاستفهام يحاول أن يجد لها إجابة ، والجواب عندك ، فلا تضيقى بأسئلة طفلك ، إنها إحدى طرق المعرفة والنضوج .

* للأطفال تصرفات كثيرة مزعجة ، لذا عند زيارة الآخرين من المستحب عدم اصطحاب الأطفال لأنهم قد يكونون من الشقاوة بحيث إنهم يعكرون صفو الزيارة ويدفعون المضيفين إلى التبرم . فإذا حدث وأخذتهم معك فمن الواجب إفهامهم أن الآخرين

لا يحبون الأطفال الأشقياء، وأن من الواجب عليهم أن يلتزموا الهدوء والصمت وأن عليهم ألا يمدوا أيديهم إلى محتويات المنزل أو أثاثه أو تحفه وفازاته.

* عند زيارة الآخرين من المهم السؤال عن حال الأطفال لديهم وعن صحتهم. فإذا ما حضروا أمامك فلاتفيهم وأظهرى لهم المودة، فإذا لم يكن لديهم أطفال لأسباب صحية تتعلق بالإنجاب فمن غير المستحب الخوض فى تفاصيل هذه المسألة منعا للإحراج.

* عند حضور الضيوف إليك أفهمى أطفالك أن الواجب عليهم يقتضى حسن استقبال الضيوف والترحيب بهم ثم تركهم للحديث مع الكبار وضرورة التشديد عليهم بالأل ينقلوا أسرار البيت إلى الآخرين أو يتجسسوا على هؤلاء الآخرين.

* إذا جاء طفلى ليلعب مع أطفالك بالبيت فلا تسألوه عن عائلته وعن خصوصياتهم، فهذا سلوك غير لائق وقد يتسبب فى إساءة العلاقات بينك وبين أسرته وبخاصة إذا بلغ والديه ما فعلت.

* تخيرى الوقت المناسب لمداعبة الطفل أو ملاطفته، فإذا لاحظت أنه ليس فى الحالة التى تسعده فيها مداعبتك فلا تثقلى عليه.

* لا تتحدثى إلى الطفل باللهجة المدللة التى يتحدث هو بها فهذا لا يقربك إليه كما تظنين، وإنما تذكره هذه الطريقة بأنه غير قادر على الكلام مثل الكبار، وقد يظن أيضا أنك تسخرين من طريقة نطقه للألفاظ، وقد يجعله هذا يتعثر أكثر فى نطقه وطريقة حديثه.



شاركى أطفالك أوقات متعتهم.

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 كوفي» في 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 الاختياري، 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 يقدرون 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، فتعبيرات 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 تقول ويتلقى جيدا رسالتك ومعناها، ويحرص على تفسيرها بإمعان ويتذكر ما احتوى عليه كلامك ، ويظهر ذلك فى 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 فى 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 ، فبدالك 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 وتنقلب 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 فى النفس وفى الموضوع المطروح.

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

الإيماءات فن:

الإيماءة حركة تؤدى 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 معانى مختلفة وربما أشكالا عكسية. فالسائح الأجنبى فى بلغاريا مثلا قد يواجه سوء فهم حقيقى، لأن إيماءات الموافقة والرفض هناك عكس ما يعرف فى أى 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. وفى الوقت الذى يقطب فيه الروسى جبينه عند الإشارة إلى شىء أو شخص ما، نجد أن الأسبانى أو الأمريكى اللاتينى يستخدم يده ورأسه وتعابير وجهه للتعبير عن الحالة ذاتها. ولا يستطيع العلماء إيجاد تفسير للسبب الذى يكمن وراء اختلاف إيماءة شعب إلى آخر وخصوصا مشاعر الفرح والإعجاب، فمن المعروف مثلا أن اليابانيين والروس لا تفصلهم مسافة طويلة، ولكن حينما يمد الروسى يده بالقرب من حنجرته فهذا يعنى أنه متضايق. وفى التبت قد يخرج الشخص لسانه للمارة ليدل على أنه لا يضرهم شرا، بينما تخلق الحركة نفسها مشاكل فى مناطق أخرى من العالم. وعند التحذير أو جذب الانتباه يسحب الإيطالى أو الأسبانى أو الأمريكى اللاتينى بجفنه الأسفل إلى الأسفل بإبهامه، بينما تعبر الإشارة نفسها فى النمسا عن الاحتقار وعن الازدراء. وفى اليابان يعبر اليابانيون عن استحسانهم بطريقة مغايرة للأوروبيين وذلك بمد أيديهم إلى الأمام بحيث تتلامس أصابعهم. وفى بريطانيا يكون التصفيق الخفيف فى المسرح أو الحفل دليل عدم استحسان ودعوة للمؤدى إلى مغادرة المسرح وعلى العكس تماما مما يحدث فى 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 بلامسة الحدود لبعضها.

إن معرفة الإنسان الجيدة لمعنى ومعزى ولغة الإيماءات هى الطريق الأول لفهم لغة التخاطب خاصة مع الوفود الأجنبية لىكن 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، فيبتعد 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 في كل شخص ومقياس لقوه شخصيته، وكثرة تحريكهما يظهر رغبة في السيطرة على المستمع ويجب توخي الحكمة والذكاء في التعامل مع هذه الشخصية.
- * إسناد الرأس على الأصابع السبابة: هي حركة اتصال ذاتية تترجم في أغلب الأحيان بمعنى السخرية أو التعالي.
- * 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» فهي 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 ذاتي «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.



* يدان 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 بالغرابة، وتلاحظ هذه الحركة في اللقاءات العامة أو الحفلات حينما يكون الشخص شاعرا بالغرابة وسط مجموعة من الناس ولا يعرف الكثيرين منهم.

* الساقان معقودتان: أى وضع ساق على الأخرى مع 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.

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

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 ينبغى له أن يلجأ إلى الإشارات إلا إذا كانت ضرورية لتأكيد المعنى المراد توضيحه.

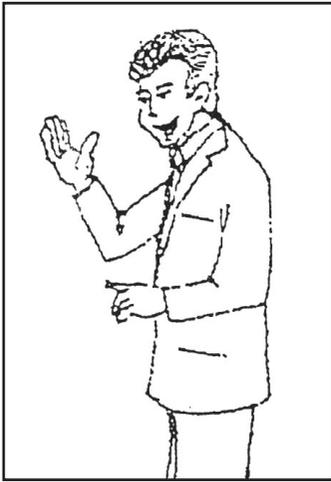
إتيكيت الإصغاء إلى الآخرين:

* انس كل ما يمكن أن تفكر فيه، وركز ذهنك فيما تسمع.

* لا تشغل 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 ملابسك أو شعرك وأنت تصغى إلى شخص آخر، فذلك غير مقبول ويسىء إلى كبرياء محدثك.
 * انس كل ما يلهيك عن محدثك، مثل ظروف الغرفة التي تجلس فيها معه، أو ديكورها، أو موعدك، أو التلفزيون 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: «فعلاً؟» «حقاً؟» «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 عينى محدثك وهو يحدثك 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 دائماً أنك لا تصغى لكلمات محدثك فقط وإنما تنصت كذلك لأفكاره ومشاعره،
فاسمع حديثه بعينك وقلبك فضلاً عن أذنيك.

إيتيكيت وآداب الحديث:

* إن كل ما تنطق به يعبر عن شخصيتك ومعتقداتك، فاحرص على أن يكون كلامك خالياً
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 صامتاً 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 التروي 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 جيداً قبل أن ترسله إلى المعدة.
* كلما كان صوتك هادئاً رقيقاً، كنت قريباً من القلوب، وكان حديثك خفيفاً على الأسماع،
ومهما احتدت المناقشة، فعليك ألا ترفع من صوتك لأن الصوت العالى لا يفرض رأياً
ولا يقنع أحداً، اجعل صوتك معتدلاً في درجته.. لا هو مرتفع.. ولا هو هامس.
* النرفة وضيق الصدر شر يذهب بالانطباع الجيد عن الشخص، فاحفظ دائماً بهدوءك 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 الذي قال «إن من يفقد أعصابه يفقد حياته».
* إذا ما قابلت استفزازاً من أى شخص فاجتهد في 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 عابساً وتارة مقطباً 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 يلتفتوا حولك لتكون أنت المتحدث الوحيد بينهم، لكن اتركهم على حريرتهم 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 تجنبيك له.

* لا تستأثر بأقاربك أو أصدقاؤك 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 النضج أيضا أن تجيد الإصغاء والانتباه لكلام الآخرين مهما تراءى لك سطحية وتفاهة كلامهم.

* لا تتكلم عن نفسك طوال الوقت.. ما يضايقك وما يببهجك.

* «من فضلك»، «بعد إذنك»، «لو سمحت»، «إذا أمكن» وما إلى ذلك كلمات استثنائية 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 تبدي 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 هستيري 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 النصيح والانتقاد، فالانتقاد هو التعريف بالعيوب، أما النصيحة فهي المعالجة وإيجاد الحلول للوصول بمن يتلقى النصيح 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 النصيح فلا تغضب من الذي أسدى لك النصيح 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 يروي نكتة معادة وسمجة وباردة، بادر إلى مقاطعته بلطف: «هل هذه هي النكتة المضحكة التي رويتها لنا من قبل؟».

- * إذا استمر أحد المستظرفين فى ظرفه ، فما عليك إلا أن تصمت وتستمع بلباقه !
- * الانتقاد (النقد الجارح) وليس النقد ، مميت لنفس الإنسان ، فهو يجرح كبريائه ويؤذى إحساسه بأهميته . فإذا وضعت نفسك موضع من تنتقده لكى تفهم تصرفاته ، فسوف تحتمله وتتولد المحبة .
- * الاستهزاء نوع من السخرية لا يصدر إلا عن قلب أو عاطفة جامدة ، فاحذر من هذه العادة التى تفقد الإنسان أصدقاءه وتذهب احترامه لأنها تجرح من يصيبهم الاستهزاء والسخرية .
- * المبالغة فى المدح أو الذم تشكك الناس فى سلامة حكمك ، فاجتهد فى أن تعبر تعبيراً صادقاً يشعر المستمع إليه بأنه قول صادق .
- * ابتعد تماما 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 جزيلا» أو «هذا لطف منك» أو «هذا من ذوقك» .
- * إذا وجه لك التحية بخصوص ملابسك المناسبة أو الجميلة فلا داعى لأن تبخس نفسك قدرها فتؤكد أنها «قديمة» أو «رخيصة» أو «لا تستحق الثناء» أو أى صفة تقلل من شأن ملابسك .
- * إذا أسديت معروفا لأحد فلا تجعله محور حديثك طوال الوقت أمام الآخرين ممن يعرفونه أو لا يعرفونه . وليكن كرمك صامتا ولا تتحدث كثيرا عنه ولا عن نفسك بلفظة «أنا» ولتذكر دائما أن الله هو «واهب العطايا» .
- * إذا ائتمنت على سر فكن أهلا لحمل الأمانة ولا تفشه أبدا 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 ردا جافا ، 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 عفوا . فإذا بلغك خبر فلا تحاول الوصول إلى تفاصيله ، فقد تكون هناك رغبة إخفاء بعض التفاصيل خاصة إذا كان الخبر متصلا بمرضى ، 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 وعدا فيما لا تستطيع أن تفي به . كن صادقا مع نفسك ومع غيرك تحفظ مركزك 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 ويسىء إليهم .

* إذا رأيت أحدا 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 أسماع واللسنة الآخرين .

* من المفروض ألا نتحدث عن خصوصياتك خاصة العائلية منها ، واعلم أن الله ستار 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 يثير هذا عليك عداوة أحدهما في وقت ستثول فيه الخلافات بينهما إلى زوال ولا يبقى إلا العداة ضدك .. إذا تدخلت تدخل في الصلح .

* لا يستطيع أحد أن يهون عليك شيئا من همومك ومتاعبك كلها ، بل نفسك هي الأساس والمحور ، لذا عليك أن تحتفظ بهمومك لنفسك لأنه قد لا يعيرك أحد اهتماما 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 فعلا .

* 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) في أثناء الكلام، لأنه يصرّف انتباه الآخرين السامعين لك ويفقدك شيئاً من الاحترام.

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

* احذر من ترديد عبارات جارحة لزوجتك في 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 تفاخرتك يحمل معنى التكبر، وقد يحط من شأن الآخرين الذين لم يوفقوا في 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 التي ينصح بالابتعاد عنها، التحدث عن الثروة ومركز ومكانة الوالد، فالإنسان بنفسه لا بأبيه ولا بأمه.

* لا تفخر بالملابس الجميلة التي 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 في كل أحاديثك وكلامك عن نفسك.

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

* 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، فإن ذلك من الوقاحة الشديدة.

* إذا أخطأ أحد الأشخاص في حضرتك في 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 يزعج من انتقادك، فيمكنك 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 آلامك 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 «عفواً» كلمة جميلة تغسل القلوب وتزيل ما بها من حقد أو ضغينة، فرددها في مناسبتها ولا تنس أن العفو الفعلي عن 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 السيئ 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 محدثك، فاحرص على التحدث عن أخطائك قبل انتقاد أخطائهن 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 يهتمك فتحاش إبداء ضيقك منه، وشارك فيه دون الدخول فى التفاصيل وإذا كان الموضوع فى 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 فى الجدية، ولذلك فهم يرحبون بالحديث الطريف الذى يتناول أشياء بسيطة ويعتبرونه فرصة ترويج لعقولهم المتعبة.

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



من الخطأ الحديث بصوت مرتفع جدا فى 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 نظرى ثم اترك الكلام لك».

* إذا كان محدثك غير مثير للاهتمام أو كان فظاً فى حوارته، فإن أنسب وقت لتركه هى 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 فى شىء مسبق وإن اشتراه فلا داعى لإفساد فرحته بالنقد الجارح لهذا الشىء، أما إذا جاء السؤال أثناء شرائه لهذا الشىء أو فى

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

* الحل الأمثل والأكثر ملاءمة لمشكلة تدخل الآخرين 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 الآخرين .

* 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 الآخرين يضايقهم ويدفعهم إلى عدم الترحيب بالجلوس معك مرة أخرى .

* النميمة 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 .



الإتيكيت الخاص بالاجتماعات

الإتيكيت الخاص بالاجتماعات

- كيف تجعل من الاجتماع حدثا مهما.
- قواعد خاصة بسلوك الرئيس.
- فنون وإدارة الاجتماعات.
- موعد الاجتماعات.
- الوقت المناسب.
- انتقاء المشاركين.
- جدول الأعمال.
- مجاملة المشاركين الجدد.
- مهارات الاتصال.
- عين على الساعة، وأخرى على جدول الأعمال.
- موعد الاجتماع القادم.
- اللمسات الإنسانية.

مهارات الاتصال فى الاجتماعات

- تحدث بعينيك... واستمع بعينيك.
- توظيف لحظات الصمت.
- الاتصال اللفظى والاتصال غير اللفظى.
- مهارات الاستماع والإنصات.
- مهارات العرض والتقديم.
- نسق المخاطبة فى الاتصال.
- المظهر الطيب... كارت توصية.

الإتيكيت الخاص بحضور الاجتماعات

- الالتزام بالموعد المحدد.
- أول مرة... قدم نفسك بمودة.
- الاستئذان فى اختيار مكان الجلوس.
- الاستعداد المسبق لموضوعات الاجتماع.
- عدم المقاطعة للآخرين.
- فكر.. قبل التحدث.
- تجنب الخلاف العنيف.
- عدم الإطالة والاستحوان على المناقشة.
- اخسر جدلاً... واكسب صديقاً.
- احرص على إظهار المشاعر الودية.

الإتيكيت الخاص بالمقابلات

- المواعيد.. الاتفاق على الموعد.. مهمة صعبة.
- التوازن النفسى.. لا تتغطرس أو تتباهى ولا تكن منافقا متطلعا.
- احترام جدول مواعيد الطرف الآخر.
- معالجة مشكلة التأخير بالاعتذار الكافى السريع.
- الانصراف فى الوقت المناسب مثل الحضور فى الوقت المناسب.
- الاختصار وتحديد كل ما تريد بدقة.
- لا تضيع وقت المسؤولين فى اللغو والدردشة.
- الانطباع الجيد يجعلك محبوبا.

إتيكيت فن التحدث للآخرين

- الصوت الهادئ والنبرات التي تلائم الوقت والمكان.
- لا تتحدث بسرعة غير مفهومة.... ولا تكن بطيئا مملا.
- حتى تكون متحدثا لبقا... كن مستمعا جيدا.
- لا تحتكر الحديث واترك فرصة للآخرين.
- ابتعد عن التطويل الممل.. والاختصار الغامض.
- افهم جمهورك.. و تجنب مناقشة العنيد.
- تجنب السخرية والازدراء.
- تجنب الألفاظ السوقية.. وتخير كلماتك.
- لا تستغرق فى التفاصيل التى لا تهم الآخرين.
- تجنب التحدث فى موضوع تجهل تفاصيله.
- شارك فى المناقشة بمنطق ودون شطط.
- أول مرة.. لا تخاطبنى بالاسم مجردا.

آداب وحرفية الصوت والتحدث

- الكلمات الإيجابية.
- تعامل مع المستمع كصديق... حافظ على التواصل وكن طبيعيا ولا تتفاخر أو تتعالى.
- استخدام الإشارات التي تعبر عن اهتمامك.
- تجنب عناصر التشتيب الشائعة من الآخرين... وحاول تجنبها شخصا.
- استخدام الانتقالات.. ولحظات الصمت لسهولة ويسر المتابعة.
- تأكد أن آراءك ليست حقائق مؤكدة.
- فكر... ونظم أفكارك... وأنت تتحدث.
- تجنب الحوارات العقيمة... المكررة.
- اخفض نبرات صوتك... لتزيد من تأثيرك.
- تحكم في ارتفاع نبرات صوتك.
- اجعل بينك وبين المستمع ارتباطا أو إطارا دلاليا.
- اللسان الكسلان.. ألفاظه غير واضحة.
- الشفاه المتجمدة... تجعل كلماتك فاترة.

إتيكيت الإنصات والاستماع

- اهتم بما يقول محدثك.. حتى يشعر بالارتياح.
- تعاطف مع المتحدث.. وتلمس له الأعذار.
- تجاوب مع المتحدث.. حافظ على حالتك المزاجية.
- فى العمل... صوت الرئيس.. الأكثر أهمية.. فهو مصدر القرارات.
- لا تظن... أنك تجيد قراءة أفكار الآخرين.
- استمع... للجميع.. فى كل وقت.. وبتركيز شديد.
- استمع دائما حتى تطرح فكرة جديدة.
- كن حساسا.. من غضب المتحدث.
- لا تركز على أسئلتك.. ركز على ما يقول المتحدث.
- راقب حركة جسمك.. عندما يتحدث الآخرين.