

## أتيكيت فن الكلام والإصغاء للآخر



إنّ الحديث إلى الآخرين من منطلق اجتماعي وإنساني له آدابه وقواعده، التي يجب أن تراعيها، بغية كسب ثقة الآخرين واحترامهم، وحسن إنصاتهم واستماعهم إليك في ودّ وألفة، ودون نفور أو جفوة وحسب طبيعة السلوك الاجتماعي للأفراد والجماعات، فإنّ الكلام فن له أصوله وقواعده التي تجعل منه كلاماً منطقياً مؤثراً. وهذه القواعد، والأصول يمكن تلخيصها بما يلي:

- 1- إنّ حسن الإصغاء والاستماع للآخرين هو جزء من فن الحديث الذي يؤكد عليه فن الأتيكيت: كونه يمنح الآخرين حقهم في الشعور بأهمية حديثهم، فيتولد لديهم شعور طيب إزاء من ينصت إليهم، ويمنحهم الثقة بأنفسهم، ويخفف من شعورهم بالخجل، الذي غالباً ما ينتاب المتحدث.
- 2- يجب تشجيع الطرف الآخر على الحديث إليك، وهذا يتجسد من خلال الإنصات لحديثه بشغف واهتمام، وتوجيه بعض الأسئلة الخفيفة؛ مثل سؤاله عن شعوره بالتواجد في هذه المناسبة، أو تلك الحفلة، وهذه التفاعلية تجعلك تنسجم مع الآخر لدرجة يصبح الحوار رائعاً.
- 3- عندما يصلك الدور للحديث في موضوع ما بداية يحتاج أن تعطي للآخرين نبذة موجزة عن نفسك وسيرتك العلمية والاجتماعية وتخصصك، ومن ثمّ تبدأ بالموضوع الذي يتطلب أن تكون ملماً بكلّ حيثياته لكي يتحقق التواصل بشكل أفضل.
- 4- إذا لم تكن ملماً بالموضوع فعليك بتوجيه الأسئلة إلى من لديه معلومات أكثر منك للاستفادة، فضلاً عن أن تصرفك يعطي الطرف الآخر فرصة الثقة بالنفس.
- 5- عندما تستعرض موضوعاً ما، فإنّ أفضل الطرق هي التحدث عن التجربة الشخصية واستعراض التحديات التي رافقت مسيرتك، والآليات المتبعة في التغلب عليها.
- 6- ليس الجميل أن تكتفي بعرض تجربتك السابقة وماضيك المجيد أو المؤلم، فالأجمل منه أن تتناول خطة عملك المستقبلية وأحلامك وطموحاتك.

7- طالما هدفنا زرع الثقة والألفة في نفسية الطرف الآخر، فيجب أن نبوح بإعجابنا بشخصيته لأنّ هذا يعطي دفعاّ إيجابياّ لمعنوياته خاصة إذا كنا دقيقين بوصفنا ما دام ذلك في حدود الأدب والسلوك الحميد وقيمنا وديننا .

المصدر: كتاب فن الأتيكيت في بناء العلاقات الاجتماعية والدبلوماسية