

## آداب التحدث على الهاتف



الحديث على الهاتف له أصوله، وهو يعبر عن حالة الشخص ونفسيته، فالصوت والأسلوب إذا كانا هادئين وفرحين يوصلان الابتسامة إلى قلب السامع عبر أذنيه. فلماذا لا يكون اللطف والرفقة والتهذيب ميزات حديثك الهاتفي؟ فإذا كنت في حالة عصبية معينة، تذكر دائماً بأن الآخرين ليس لهم علاقة بمشاكلك الخاصة، ولا يجوز رفع الصوت عالياً إلا إذا كان سبباً إلى إيصال الكلام... ولا يجوز أيضاً إعادة السماع إلى مكانها بنوعٍ من القلق والاضطراب فإن ذلك يدل على فظاظة وخشونة معاملتك للآخرين.

ففي مكالمات العمل، في شركة أو مؤسسة، على عاملة الهاتف أن تُجيب على المتصل بذكر اسم الشركة مع إلقاء التحية مباشرةً عند رفعها السماع وعند إيصال المكالمة إلى صاحبها. أمّا الموظف الذي تصله المكالمة فعليه أن يعلن اسمه واسم القسم الذي يعمل فيه عند رفعه السماع أيضاً، حتى قبل أن يسمع أي صوتٍ من الطرف الآخر، ومن ثمّ يعرض خدماته على المتكلم، أو ما يود نقله إلى مدير المعمل بعد التأكد من اسمه ومراده.

أمّا إذا كان الشخص في منزله، أو كان من يطلب شخصاً آخر فعليه أن يذكر اسمه أو "لا"، فيذكر المٌجيب اسمه واسم العائلة كي يتأكد من صحة الرقم المطلوب. أمّا في الحالات الشاذة فإنك تضطر إلى طلب اسم المٌجيب، وإذا رفض فئمة أمور غامضة يجب التصرف على أساسها حسب الظروف والمواقف.

- وإذا كان هناك مضايقات هاتفية فيُفضل إقفال الخط مباشرةً.

- إذا حدث أن كان الاتصال على رقم غير الرقم الذي تطلبه فاسأل عن الرقم الذي طلبته واعتذر إذا كان ذلك خطأ ثمّ أقفل الخط.

- لا ترفع السماعة لتقول "انتظر لحظة" ثمّ تذهب لفتح الباب، أو للقيام ببعض الأعمال، بل من الأفضل أن تعتذر وتقفّل الخط بعد أن تأخذ رقم هاتف المتكلم لتتصل به أنت بعد أن تُنهي عملك.

- في المخابرات العادية ينهي المخابرة الشخص الذي طلب المكالمة وعليه أن يطلبها من جديد في حال انقطع الخط.

- يحدث أحياناً أن تضطر إلى إجراء مكالمةٍ طويلةٍ بينما أنت منهمكٌ في عملك أو عندك بعض الزائرين، تستطيع أن تُنهي المكالمة بعد أن تعتذر بلطفٍ ولباقة. وإذا كنت لا تستطيع إنهاءها أو إجازها فمن الأفضل أن تطلب تأجيلها. في كل الأحوال على الشخص الذي يطلب المكالمة ويريد التحدُّث طويلاً أن يسأل الطرف الآخر إذا كان لديه الوقت الكافي وإلا فإنّه يتصل في وقتٍ آخر.

- إذا كانت المخابرة من بلدٍ بعيد، أو مسافةٍ بعيدة، فتجنّب الكلام بصوتٍ عالٍ، وانتظر كي ينهي المتكلم حديثه كي تبدأ أنت.

- إذا لم يكن عندك هاتف في البيت فلا تعطِ رقم هاتف جيرانك إلى كل من يسأل عن رقم هاتفك، فهااتف الجيران يمكن استخدامه للضرورة القصوى فقط.

- في حال اضطررت إلى استعمال هاتف الجيران فلا تترك قطعة نقدية تحت الهاتف، بل، في حال تكررت اتصالاتك، يُفضل تقديم هدية لطيفة لهم.

- يجب التأكد من صحة الرقم الذي تطلبه كي لا تضيع وقتك ووقت الآخرين.

- إذا كنت تتكلم من هاتف الجيران أو من هاتف غير هاتفك فحاول أن تكون مكالماتك قصيرة وموجزة خصوصاً في المكالمات الرسمية ومكان العمل...

- لا يجوز أن تشغل الهاتف العمومي لفترةٍ طويلةٍ وتنسى المنتظرين...

- لا تتظاهر بالانزعاج والتذمر إذا رفعت سماعة الهاتف واكتشفت بأنّ الرقم غير صحيح بل اعتذر قائلاً: هنا الرقم...

- سجّل في دفترٍ خاص كل الأرقام التي تحتاج إليها كي لا تضيع وقت العاملين في الاستعلامات ومراكز الهاتف.

- لا يجوز أن تجري مخابراتك من عيادة طبيب أو من مستشفى أو من أي مكانٍ بحاجة ماسة إلى استعمال الهاتف.

- لا تتحدث من مركز عملك عن القضايا الشخصية والخاصة.

- إنّ الهاتف يكشف بعض نواحي العيوب أحياناً، فتعامل معه بصوتك الهادئ وفكرك الواعي ولسانك "القصير". احرص على أن يبقى الهاتف بالنسبة إليك وسيلة لا غاية.

المصدر: كتاب السلوك (الإتيكيت)