أصول ولياقة إستخدام الهاتف

إبدأ دائماً بذكر إسمك للشخص الذي يردّ على مكالمتك الهاتفية، إلّا إذا كان الشخص من أحد أصدقائك أو معارفك. إذ إنّه ليس من اللياقة أن تترك الفرصة للطرف الآخر ليخمن من الذي يطلبه. فالكثير من الأصوات لا تبدو في الهاتف، كما هي في الطبيعة.: وتحاشَ أن تسأل محدثك "من أنا؟" "أما تعرفني؟" "هل نسيتني؟"

لا تعرّف نفسك في بداية المكالمة الهاتفية بلقبٍ لك، بل دائماً ابدأ بإسمك الثنائي، حتى لو إتصلت بأحدٍ من الأشخاص الذي إعتادوا مناداتك بلقبك الخاص.

وإذا ردّ عليك أحد أفراد أسرة صديقك، ابدأ معه حواراً مختصراً للسؤال عن حاله قبل أن تطلب منه إبلاغ صديقك بأنك تريد محادثته.

عندما تطلب مكان عمل، قدّم نفسك للسكرتيرة، قبل الدخول في أي تفصيلات أو إبلاغ رسائل. وفي هذه الحالة فقط، إستخدم اللقب الخاص بك: مثل الأستاذ – الدكتور – الآنسة.. إلخ.

وإذا إضطررت للحديث الجانبي، فاستأذن أوّلاً ممن تتحادث معه هاتفياً، ثمّ ضع يدك على السماعة، لأنّه من غير اللائق أن يستمع الطرف الآخر إلى كل حديثك. وإذا كان عليك في أثناء الحديث الجانبي أن تذكر إسم أحد الأشخاص، فحذار من أن تتفوّه بكلمة تسيء إلى ذلك الشخص في غيبته، لأنّ هذا التصرف يسيء إليكما معاً.

لا تدع مدة المكالمة الجانبية تزيد أكثر من اللازم، وإلّا فيجب أن تستأذن من محدثك، أو تعرض عليه أن تعيد الإتصال به ثانية فيما بعد.

وبعد أي محادثة جانبية، قدّم إعتذارك لمحدثك، وبخاصة – إذا كان هو البادىء بالمكالمة، لأنّه من غير اللائق أن تتركه وشأنه، وتتحدّث أنتَ الحديث الجانبي.

ولا تدع طفل الثانية أو الثالثة يرفع سماعة الهاتف، فقد يكون مَن على الطرف الآخر في عجلة من أمره ولا يحبّ أن يضيع وقته مع طفلٍ صغير لا يعرف كيف ينطق الكلمات نطقاً صحيحاً.

وإذا إتصلت هاتفياً بصديق لمجرد الحديث العادي لبعض الوقت، فسأله أوّلاً ما إذا كان الوقت مناسباً له أم لا.

ويجب عليك أن تنتقي الوقت الذي تتصل فيه بالزميل أو الصديق هاتفياً. وهذا لا يكون قبل موعد العمل في الصباح، وفي أيام الإجازات، قبل العاشرة أو الحادية عشرة، وليس بعد العاشرة مساءً في أي حال من الأحوال.

- الرقم الخاطئ:

قدّم إعتذارك إذا أدرت قرص الهاتف لتطلب رقماً، ثمّ فوجئت بأنّه رقم خاطىء. وإذا تكرّر الخطأ بعد إعادة طلب الرقم ثانيةً، أخبر الشخص بالرقم الذي تطلبه – على أمل أن يردّ هو عليك بقوله إذ كان هو الرقم المطلوب أم لا. ولكن لا تسأل أبداً عن رقم الهاتف في الطرف الآخر، لتتأكد إذا كان الرقم الصحيح أم لا! فقد يحرج ذلك الطرف الآخر.

- مناسبات التهنئة:

إحرص على ألا يفوتك أن تقدّم كلمات التهنئة في المناسبات السعيدة التي تدعو إلى البهجة مثل: نجاح دراسي – الخطبة – عقد القران – ميلاد طفل – الحصول على وظيفة – إجازة درجة علمية – الفوز بترقية في مكان العمل – نشر كتاب لصديق – إحراز نجاح رياضي، أو الوصول إلى هدفٍ ما طالما نشده الشخص.

فكلمات التهنئة البسيطة والصادقة، تعبّر عما تكنه لمن حولك من حب واهتمام وتؤكد للآخرين أنك تفرح معهم في مناسباتهم السعيدة.