

قم بتجريب الجهاز قبل شرائه! تأكد من جودة الصوت وسهولة الاستخدام.

إن بعض الأجهزة تمحو المعالم الشخصية للصوت فيغدو أقرب إلى صوت الآلة، وهذا يترك بالطبع انطباعاً غير محترف وغير مريح. وقد تصل رداءة الصوت في بعض الحالات إلى الحد الذي يتعذر معه على الطرف الآخر فهم الرسالة.

سنحاول فيما يلي أن نضع بين يديك أهم أسس الاتصال الهاتفي الناجح والفعال. قد يجد البعض هذه الأسس والقواعد للوهلة الأولى بسيطةً إلى حدّ السخف، إذ إن بعضها يبدو بديهياً وبعضها الآخر يتناول تفاصيل ممّلة. والحقيقة أن عدم إعطاء هذه الجوانب ما تستحقّه من الاهتمام يمثّل الخلل الحقيقي الذي يكمن وراء الأخطاء الكثيرة الشائعة فيما يخص استخدام جهاز الهاتف.

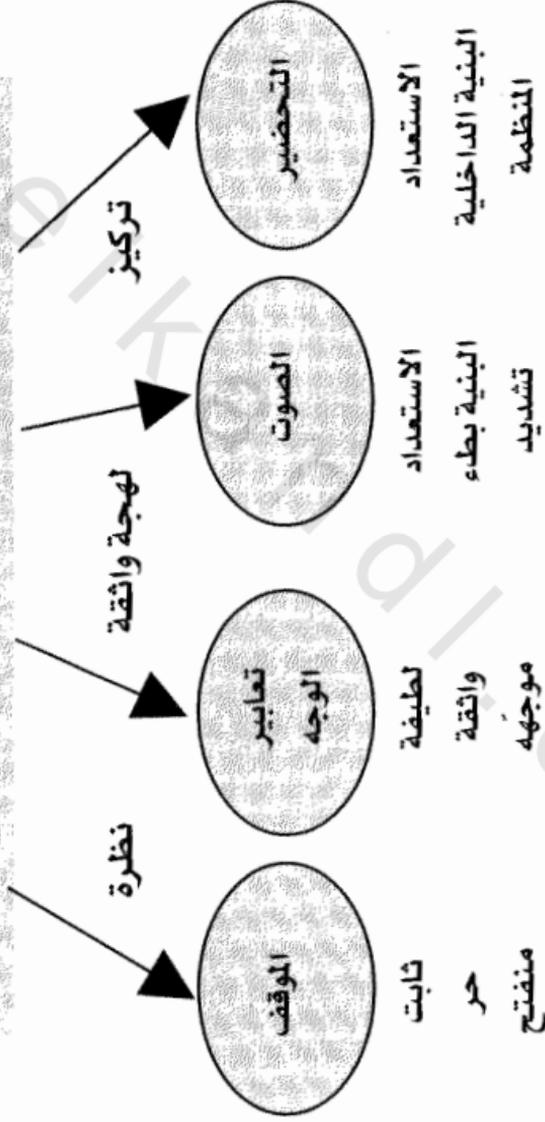
### الاتصال الهاتفي الناجح والفعال:

يمكنك أن تصف اتصالاتك الهاتفية بأنها فعّالة عندما تحقق

النقاط التالية:

- ← تترك انطباعاً إيجابياً يعزّز سمعتك الجيدة.
- ← تكون موجّهة وهادفة.
- ← تحترم الطرف الآخر وتقدر قيمة الوقت (وقتك ووقت الطرف الآخر).
- ← تحقق المرود الأمثل بأقلّ قدرٍ من الجهد.

## أسس الاتصال الهاتفي الناجح والفعال



أظهر دائماً التقدير الكافي من الاحترام  
للطرف الآخر / الوقت / للموضوع  
كن جادا وصادقا !

يبين الشكل السابق مخططاً عاماً لأسس الاتصال الناجح والفعال. وسنعرض فيما يلي شرحاً تفصيلياً للمفاهيم الواردة في هذا المخطط وكيفية الاستفادة منها:

**التحضير:**

إنّ بالإمكان دائماً القيام ببعض الإجراءات التحضيرية التي تساعد على نجاح المكالمات سواء فيما يتعلّق بالاتصالات التي تجريها أم تلك التي تتلقّاها. ونقصد بالتحضير هنا المعنى الأوسع للكلمة. سنزوّدك ببعض المفاهيم والأفكار التي من شأنها أن تساعدك في لقاء نظرة تحليلية على الوضع وتقييم أدائك الشخصي:

#### تنظيم مكان العمل:

هل ترى أن مكان عملك ملائم لإجراء الاتصالات الهاتفية؟ هل أنت مرتاح في مكتبك؟ يعاني الكثيرون من الشعور بعدم الارتياح في مكاتبهم؛ وذلك بسبب الضجيج المرتفع، أو لأنهم يجلسون وظهرهم إلى الباب، أو... إلخ. إنّ من المهم والحالة هذه أن تعمل على تصحيح الوضع قدر الإمكان، فمن يفتقر إلى الشعور بالارتياح في مكان عمله أو يجد نفسه على الدوام معرّضاً لظروف غير مناسبة، لن يكون قادراً على تأدية عمله بشكل جيّد وفعال.

هل بمقدورك الوصول إلى ما تحتاجه من أدوات ومستندات بسهولة؟ أم أن الوصول إلى سماعة الهاتف يقتضي أن تمدّ جسمك إلى الحد الذي تؤشك معه على السقوط عن كرسيك؟ هل تجد أمامك كلّ ما يلزم لكتابة الملاحظات أثناء المكالمات؟ هل تجد جهاز الحاسوب جاهزاً إذا ما اقتضى الأمر الرجوع إلى بعض المعلومات المحفوظة فيه؟

**ملاحظة:** احرص على توفير ما يلزم لكتابة الملاحظات بجانب كل هاتف. وإذا كان عدد العاملين في الشركة كبيراً نسبياً، فمن الضروري أن يجد المرء إلى جانب كل جهاز قائمة بأرقام وأسماء ومسؤوليات جميع العاملين في الشركة. فعندها فقط يصبح بمقدور الجميع التعامل مع جميع المكالمات بسرعة وتحويلها مباشرة إلى الشخص المعني دون أي تعقيد أو تأخير.

### التنظيم الداخلي:

إن توزيع المسؤوليات وتحديد وتعريف خطوات العمل تمثل جانباً هاماً من جوانب التحضير الجيد، وتؤثر تأثيراً بالغ الأهمية على المردود والإنتاجية.

**مثال:** إذا كان من الصعب الوصول إليك أو إلى بعض مساعديك عن طريق الهاتف، فإن ذلك سينعكس سلباً على مردود العمل: إذا تعذر على الشخص المتصل التحدث إلى أحد المعنيين في الشركة فإنه سيشعر بالإحباط، وهذا سيلقي بظلاله على صورة الشركة (خدمة غير لائقة). وقد ينتهي الأمر إلى خسارة هذا الزبون أو ذلك.

إن مستوى الخدمات في الشركات التي يضطر العاملون فيها إلى تلقي المكالمات الهاتفية إلى جانب استقبالهم للزيارات الشخصية عادةً ما يكون غير مرضٍ. فهذا الوضع غير مريح ليس فقط بالنسبة للزائر

أو المتّصل بل أيضاً بالنسبة للعاملين أنفسهم. إن إحساس هؤلاء العاملين بأنهم ليسوا أسياد الموقف («هل من الممكن إنجاز كل هذه المهام بأن واحد؟») وأن عليهم في الوقت ذاته تحمّل تعليقات الزبائن التي كثيراً ما تحمل بعض السخط المبرّر، لأنهم لا يلقون ما يستحقّون من الاهتمام، هذا الإحساس المحيط يؤثر سلباً على معنويات العاملين ويقطّل من اندفاعهم إلى العمل.

ولقد تطرّقنا إلى هذه المواضيع بالتفصيل في فصل الهاتف بدءاً من الصفحة ٢٤٤.

#### معطيات الزبائن:

يجب أن تكون جميع المعطيات المتعلّقة بالزبون، ورقية كانت أم إلكترونية، حاضرة وفي متناول اليد إذا ما دعت الحاجة للرجوع إليها أثناء المكالمة. وبالأخص إذا أردت الاتصال ببعض الزبائن فإنّ عليك أن تقوم بتحضير جميع المعطيات ذات الصلة، كما يستحسن أن تطلع عليها مرّة أخرى قبل الاتصال.

إن الكثيرين يسارعون إلى الهاتف مباشرة ودون أيّ تحضير لدى سماع رسالة مسجّلة على المجيب الآلي يطلب فيها أحد الزبائن الاتصال به في أقرب وقت. ويعتقد هؤلاء أنّ في ذلك استجابة سريعة لطلب الزبون.

والحقيقة أنّ اتّصلاً من هذا النوع لا يفيد الزبون في شيء إذا لم يتوفّر لدى المتّصل كلّ ما يلزم من المعلومات والمعطيات المتعلّقة بالموضوع؛ لأنّ الزبون في هذه الحالة سيجد نفسه مضطراً إلى إعادة

سرد القصة مرةً أخرى، أو الانتظار ريثما يقوم الطرف الآخر بجمع المعلومات والمعطيات ذات الصلة، أو إرجاء الأمر إلى اتصال لاحق يكون أكثر جدوى.

وأخيراً فمن المهم أيضاً تجنّب التحويل غير الضروري للمكالمات. هل يجري تحويل بعض الاستفسارات إلى أشخاص محدّدين بالرغم من أنّ بمقدور عاملة المقسم أو أيّ عامل آخر في الشركة الإجابة على هذه الاستفسارات دون أيّة صعوبة؟ نظّم لائحة تضمّ أهمّ الأسئلة التي تتكرّر في مكالمات الزبائن إلى جانب الأجوبة المناسبة عن هذه الأسئلة، واجعل هذه اللائحة في متناول الجميع! وبالتأكيد فإنّ هناك الكثير من الأسئلة التي يمكن للجميع أن يجيب عنها مباشرة، شريطة أن تتوفر المعلومات اللازمة.

### وضوح أهداف الاتصال:

استوضح قبل كل اتصال تقوم به النقاط الرئيسية التي تريد أن تتناولها في هذا الاتصال، واكتب هذه النقاط على ورقة! لا تعتمد على رؤوس الأقلام، بل اكتب المعلومة كاملةً وبصيغة واضحة ومعبرة.

عندها قد تأخذ ورقتك الشكل التالي على سبيل المثال:

← إعلام الزبون بأن موعد الإرسال هو العاشر من نيسان / أبريل.

← تخفيض السعر إلى ٤٠٠ مارك ألماني (بدلاً من ٤٨٠ ماركاً).

← لفت نظر الزبون إلى العرض الخاص (تخفيض بمقدار

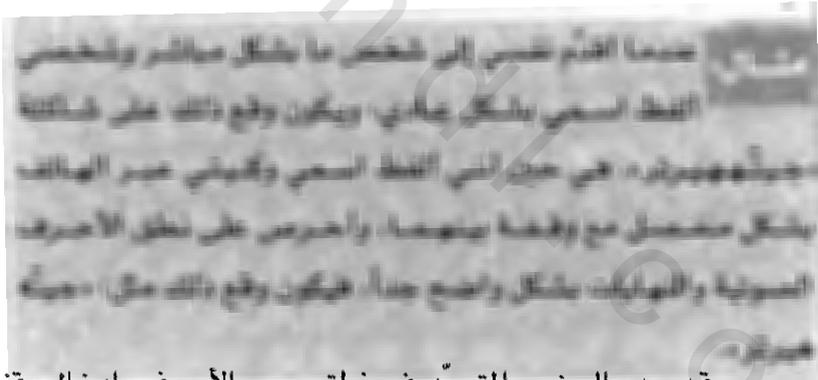
١٠٪ للطلبات التي ترد في شهر تموز / يوليو).

بهذه الطريقة تضمن تحقيق أهداف الاتصال مجتمعة وعدم إغفال أية نقطة.

### الصوت:

تكلم ببطء واترك وقفات قصيرة بين الجمل

عند التحدث عبر الهاتف يمكن بسهولة أن تضيع بعض المعلومات أو تتعرض لشيء من التشويه، فالخطوط ليست دائماً في حالة جيدة. وكذلك فإن غياب المؤثرات المرئية يجعل التفاهم صعباً في بعض الأحيان؛ ولذلك فإنّ عليك أن تتوخى البطء في الحديث عبر الهاتف. ولكن لا تبالغ في ذلك، بل تحدّث أبطأ بقليل من المعتاد. وتعتمد إدخال الوقفات بين الجمل.



قد يبدو الوضع المتعمد في نطق جميع الأحرف وإدخال وقفة صريحة بين الاسم والكنية خلال لقاء شخصي عاديّ مضحكاً بعض الشيء. ولكن التقيّد بذلك ضروريّ جداً لدى الحديث عبر الهاتف، لأن هذا يعطي الطرف الآخر فرصة فهم الاسم كاملاً وبشكل صحيح من المرة الأولى.

**نصيحة:** إذا كان اسمك من الأسماء التي تكتب بأكثر من شكل، فعليك أن تنوّه إلى ذلك وأن تلفظ الاسم حرفاً حرفاً وفق شكله المكتوب.

استخدم التشديد وتعمّد التنوع في نغمة الصوت:

من المهم، بالأخص لدى تقديم شرح مطوّل لأمر ما، أن يكون في حديثك بعض التنوع في اللفظ. فمن يتكلّم بنغمة واحدة يصعب على المتلقّي عملية المتابعة والفهم. إن الكثيرين من الرجال، وخاصة ذوي الطبقات الصوتية المنخفضة، يعانون من ضيق المساحة الصوتية ويتحدثون عادة بنغمة ثابتة ومملّة.

بالطبع لا يعني هذا أن تأخذ بالغناء بشكل عشوائي أثناء المكالمات، ولكن يجب أن تشدّد على بعض الأحرف وأن تتطرق بعض الأحرف بصوت أقوى وأخرى بصوت أخفض من المعتاد، كي تضمن متابعة وانتباه الطرف الآخر.

تجنّب العجلة: لديك متسع من الوقت، خذ وقتك وأعطِ المكالمات حقّها:

جرّب الإصغاء إلى حديثك أثناء المكالمات الهاتفية. يظن الكثيرون أن عليهم الإسراع قدر الإمكان أثناء التحدّث عبر الهاتف. وهذا يقود إلى جوٍّ من الاضطراب لا مبرّر له يتسلّل إلى الحديث من خلال عبارات مثل: «أودّ أن أستفسر بسرعة...»، وما إلى ذلك. ومن ناحية أخرى فإنّ تعمّد السرعة عادةً ما يؤدي إلى إطالة زمن المكالمات بدلاً من اختصاره: كثيراً ما تقود العجلة إلى إغفال الربط بين المعلومة والحدث

مما يؤدي إلى ضياع المعنى، وبالنتيجة فإن المحادثة تتحول إلى دوامة من الاستفسارات والإيضاحات.

قم بالتحضير للمكالمة بشكل جيد، واستفد من النصائح الكثيرة التي أوردناها في هذا الجزء من الكتاب. تمالك نفسك وحافظ على هدوء صوتك! خذ ما تحتاجه من الوقت، فالمكالمة اللطيفة الهادئة والموجهة تعود بمزيد من الفائدة على كلا الطرفين.

### تعايير الوجه:

يجب أن تكون تعابيرك لطيفة وواثقة وموجهة لخدمة الهدف من الاتصال. نعم إن الابتسامة يمكن بالفعل سماعها عبر الهاتف! ومن يتحدث على الهاتف بوجه متجهّم عبوس سيعطي بالضرورة انطباعاً غير لطيف يوئد شعوراً بعدم الارتياح لدى الطرف الآخر، ممّا ينعكس سلباً على جوّ الحديث وسير المكالمة.

إن الابتسامة مفيدة دائماً، على ألا تكون مصطنعة. وأغلب الناس يميلون بطبعهم إلى اللطف، إلا أن ضغط العمل والانشغال المتواصل ببعض مشاكل الحياة يضفي عليهم طابع الجدية الزائدة دون أن يلاحظوا ذلك.

**مثال:** عندما أستغرق في التفكير بمشكلة ما ترتسم العقدة تلقائياً على جبيني، ويبدو عليّ بعض التشنّج والتوتر دون أن أشعر بذلك. فإذا ما رنّ الهاتف وسارعت إلى السماع، احتفظت بشيء من ذلك وأدخلت بعض التوتر إلى جوّ المكالمة عن غير قصد.

راقب نفسك! وسوف تلاحظ كيف يتغير صوتك والانطباع الذي يتركه حديثك مع تغير تعابير وجهك.

ابتسم بلطف وقل بصوت واضح: «أنا سعيدٌ باتصالك». والآن اعبس وتجهم ثم كرر هذه الجملة مرة أخرى! تذكر إلى ذلك أن الطرف الآخر لن يصله عبر الهاتف سوى صوتك والانطباع الذي ينقله، وسوف تدرك أهمية التحكم بتعابير وجهك.

وبما أن النجاح في العمل يفرض على كلِّ منا أن يكون «متعدد الوظائف» وأن يتابع العديد من المهام والمشاريع في الوقت نفسه، فإن من المفيد أن يذكّر المرء نفسه بهذه الأمور بشكلٍ واعٍ. ولقد أثبتت التجارب العملية أهمية النقاط التالية:

#### نصيحة: الوجه المبتسم:

الصق على جهاز الهاتف صورة وجه مبتسم! ويمكنك أيضاً أن تزين طاولة المكتب بكرة تحمل هذه الصورة. المهم أن يقع نظرك على صورة الوجه المبتسم قبل أن ترفع سماعة الهاتف. إن هذه الصورة ستذكرك بضرورة أن تضع التشنج والتوتر جانباً وتتسلح بابتسامة هادئة، فالابتسامة تنتقل بالعدوى.

#### إجراء المكالمات أمام المرأة:

أذكر أنني سمعت بفكرة النظر في المرأة أثناء التحدث على الهاتف خلال مشاركتي بإحدى الدورات التدريبية قبل حوالي عشرة أعوام. وأذكر أنني وجدت هذه الفكرة مضحكة وسخيفة! وقلت لنفسني: لست مجنونة كي أضع مرآة على مكتبي وأحدق فيها أثناء التحدث على الهاتف!؟

وعاماً بعد عام كنت دائماً أسمع بهذه الفكرة وبمفعولها السحري، ولكنني كنت أرفض بكلّ عناد تطبيقها ولو من باب التجريب ... وذات يوم بعد أن انتقلتُ إلى العمل الحرّ وافتتحتُ مكتباً استشارياً خاصّاً خطرت هذه الفكرة في بالي من جديد، وقلت لنفسي: «هنا لن يراني أحد إذا ما جرّبت ذلك». وأستطيع القول بأنها حقاً فكرة مذهلة بكل معنى الكلمة. ولقد أحسست بالندم الشديد لأنني لم أجرب ذلك من قبل، ولأنني ضيّعت على نفسي فرصة الإفادة من المزايا الجمّة لهذه الطريقة على مدى سنوات طويلة.

إنّ مرآة صغيرة من تلك المرايا المستديرة المزوّدة بقاعدة تسمح لها بالوقوف على سطح المكتب تقي تماماً بالفرض.

ما هي الفائدة من إجراء المكالمات أمام المرآة؟ إنّ إحساسك بأن شخصاً يجلس أمامك وينظر إليك سيدفعك بشكل عفويّ إلى التحلّي بابتسامة لطيفة (حتى لو كان هذا الشخص ليس إلا صورتك في المرآة)، وستشعر بالمزيد من الارتياح عندما تلاحظ البسمة على وجه ذلك الشخص الذي يراقبك عبر المرآة، وسينساب الحديث على لسانك لطيفاً حلواً خالياً من التشنّج. حتى ولو كان الشخص الذي تتكلم معه عبر الهاتف غاضباً أو منفِعلاً، فالنظر إلى ذلك الوجه الذي يبادلك الابتسامة عبر المرآة يعطيك شعوراً بالثقة والطمأنينة.

لم أعرف مرّةً مكالمات ناجحة وفعّالة كنتك التي أجريتها أمام المرآة. ولا يسعني إلا أن أنصحك بقوة: جرّب هذه الطريقة بنفسك قبل أن تحكم عليها! ويمكنك أن تقوم بهذه التجربة سرّاً في البيت، إذا ما شعرت ببعض الحرج من القيام بمثل ذلك في المكتب.

## وضعية الجسم:

إن لوضعية جسمك أثرها على الانطباع الذي تتركه لدى الطرف الآخر. لا شك أنك قد لاحظت هذه الظاهرة مراراً خلال المقابلات الشخصية: إن الجسم المتوي يعطي الانطباع بعدم الاكتراث بالطرف الآخر، ويوحى أحياناً بشيء من الانغلاق على الذات. بينما يعطي الجسم المستقيم انطباعاً بالثقة والاستعداد لتقبل الآخر.

حافظ قدر الإمكان على استقامة جذعك أثناء الجلوس! وعلى وضعية مريحة لرجليك بجانب بعضهما أمام كرسيك.

إن كثيراً من السيدات يملن إلى وضع ساق فوق الأخرى، أو لف إحدى الساقين حول رجل الكرسي أثناء الجلوس! إن من يجد الراحة في هذه الوضعية، يمكنه الاستمتاع بها كما يشاء. ولكننا ننصح بالتقيّد بالوضعية السليمة على الأقل أثناء المكالمات الهاتفية، وبالأخص الهامة منها: إن ارتكاز قدميك على الأرض يعطيك المزيد من الثقة، وهذه الثقة تنعكس بالطبع إيجابياً على الانطباع الذي ستتركه لدى الطرف الآخر.

هناك أشخاص يحويون المكتب حيثة وذهاباً أثناء المكالمات الهاتفية. إن هذا يدخل التوتر إلى الحديث، وبالطبع فإن التوتر ينتقل بالضرورة إلى الطرف الآخر أيضاً. إن من غير المريح أن يشعر المرء أثناء المكالمات الهاتفية بأن الطرف الآخر يمارس نوعاً من الضغط للوصول بالمكالمة إلى نهايتها. والتوتر يعطي الطرف الآخر الإحساس بأن اتصاله يمثل بالدرجة الأولى مصدر إزعاج. الأمر الذي يدفعه إلى السعي لإنهاء المكالمات بأسرع ما يمكن.

وإذا كنت مشغولاً بأمر هام ولا وقت لديك للاسترسال في الحديث، فالأفضل أن تصارح الطرف الآخر بذلك بكلّ وضوح! وتطلب منه بلهجة لطيفة أن يتوخّى الإيجاز، أو تتفق معه على موعد لاحق تعطي فيه المكاملة ما تستحقّه من الوقت. وفي ذلك المصلحة والفائدة لكلا الطرفين.

**نصيحة** إذا كان عمك يحتمّ عليك أن تمضي جزءاً لا بأس به من يوم عملك في الاتصالات الهاتفية، فالأفضل لك أن تقتني سماعات رأسية خاصة تشبه تلك التي تستعملها لسماع الموسيقى أثناء المسير. إن هذه السماعات تسمح لك بالمحافظة على وضعية سليمة ومريحة أثناء المكاملة، إذ لن تضطرّ بعد ذلك إلى حصر سماعة الهاتف بين رأسك وكتفك كلما اقتضت الضرورة أن تستخدم كلتا يديك. وسوف تشكرك رقيبك على صنعك!

ومن ناحية أخرى فإنك بهذه السماعات تكسب حرية يديك أثناء الاتصال. فيصبح بإمكانك أن تبحث في الحاسب عن معلومة ما، وأن تدوّن بعض الملاحظات، وأن تطلق ليديك العنان إذا كنت ممن يعملون إلى استخدام الأيدي في الحديث.

بالإضافة إلى ذلك فإنك ستتحدّث بشكل أكثر عفوية وأكثر حرية. وسوف ترى أنّ ذلك سينعكس بشكل مباشر على سوية مكالماتك وفعاليتها.

وتجد اليوم في الأسواق مختلف أشكال السماعات الرأسية: سماعات لكلا الأذنين، وأخرى لأذن واحدة، بعضها مع حامل يوضع

فوق الرأس، وبعضها الآخر يعلق مباشرةً على الأذن. اتّصل ببساطة بإحدى الشركات المختصة بأجهزة الهاتف واستفسر عن العروض المختلفة التي تقدّمها واختر منها ما يناسبك. وربما تستطيع عن طريق شركة الخدمات الهاتفية المسؤولة عن منظومة الهواتف في شركتك أن تحصل على بعض النماذج من السماعات الراسية لفترة اختبار تقرّر بعدها ما إذا كنت ترغب في شرائها أم لا.

### التركيز:

هناك الكثير من الأسباب التي يمكن أن تحول بينك وبين التركيز على موضوع المكالمات: اتصال على أحد الخطوط الأخرى، أو دنو أحد المواعيد الهامة، أو تزامم الأفكار المختلفة الأخرى في رأسك، أو بعض مصادر الضجيج في المكتب. ومهما اختلفت الأسباب فمن المؤكد أن تدني مستوى التركيز يؤثر سلباً على سير المكالمات. فالطرف الآخر سيشعر بالتأكد أنك منصرفٌ عنه وعن حديثه. وستُكثر من الأسئلة التي تتم عن عدم التركيز التي من شأنها إطالة المكالمات. وكثيراً ما يؤدي غياب التركيز إلى إغفال بعض المعطيات الهامة ممّا يضطر أحد الطرفين إلى معاودة الاتصال من جديد.

والآثار السلبية لضعف التركيز لا تتوقّف على احتمال إغفال بعض المعلومات الهامة، بل إن القدرة على التفاعل مع الطرف الآخر والإحساس بمشاكله وقراءة ما بين السطور تضعف تلقائياً مع تدني مستوى التركيز. وجّه كلّ انتباهك إلى الشخص الذي تتحدّث معه وإلى موضوع الحديث، وإذا ما لاحظت أنّ أفكاراً أخرى تطرق بابك،

فعليك أن تطردها بقوة وحزم وأن تعود بتفكيرك وانتباهك إلى المكالمة التي تقوم بها.

ومن المظاهر الأخرى التي تدلّ على تراجع التركيز أن يأخذ المرء قلماً ويبدأ بالكتابة أو الرسم بشكل عشوائي أثناء المكالمة. إذا ما وجدت يدك تمتدّ إلى القلم، فعليك أن تقلّب الموضوع في ذهنك بسرعة وتتنظر بموضوعية في الفائدة الحقيقية التي ترجوها من هذه المكالمة، فقد تكون المكالمة بالفعل مملّة وغير هامة. وستجد في الصفحات التالية بعض النصائح حول كيفية التعامل مع المكالمات المطوّلة والمملّة وإمكانية تفادي هذا النوع من المكالمات.

**لا تقتصر على الاهتمام بالمضمون بل انتبه أيضاً إلى الأسلوب:**

إن الكثيرين يحرصون اهتمامهم في المضمون فقط، ويهملون كلياً دور الشكل والأسلوب في اتصالاتهم الهاتفية. وهذا خطأ جسيم، فالعلومة ستفقد قيمتها إذا لم يتم نقلها إلى الطرف الآخر بالطريقة التي تضمن استثمارها بما يخدم الهدف الكامن وراء الاتصال. إنّ أسلوب الحديث جانب شخصي هام من جوانب المكالمة الهاتفية من شأنه أن يساعد على خلق جو وديّ لطيف يمثّل القاعدة التي يُبنى عليها الاتصال الناجح والثمر. وكثيراً ما نلاحظ من خلال عملنا في مجال التدريب الإداري أنّ جانب الأسلوب لا يلقي حقه من الاهتمام الواعي، الأمر الذي ينعكس سلباً على نتائج الاتصال.

**مثال:**

كلا الطرفين مأربه من الاتصال، ويضع السماعه وعلى وجهه ابتسامه الرضى والسرور.

وهناك بالمقابل مكالمات تثير لدينا شعوراً بالانزعاج كثيراً ما يصعب التخلص منه حتى بعد انتهاء المكالمه.

إن هذا الشعور النابع من الإحساس بجو المكالمه والنأثر بهذا الجو ليس وقفاً على أحد طرفي المكالمه دون الآخر. اعلم أن شعور الطرف الآخر أثناء المكالمه لن يختلف كثيراً عن شعورك!

انتبه كثيراً إلى الصوره التي تقدمها عبر الهاتف، والتي تساهم في تحديد طابع جو المكالمه! استخدم قدراتك في التأثير في هذا الجو بشكل فاعل وبناء، لاسيما إذا ما شعرت بشيء من عدم الارتياح خلال المكالمه.

**مثال:** لتفترض أنك لاحظت تغييراً مفاجئاً في نبرة صوت الطرف الآخر خلال المكالمه، وخطر لك أن حديثك ربما يكون قد

أزعجه بشكل أو بآخر. والآن، وقبل أن تدخل في متاهات الظنون وتساهم بدورك أيضاً في تعكير جو المكالمه، أو تأخذ موقف المدافع عن موقفه، عليك أن تعبر للطرف الآخر عما قد لاحظت بكل صراحة ووضوح: «لقد تغيرت نبرة صوتك عما كانت عليه في بداية الحديث ... هل لمست في حديثي ما أزعجك؟»

ولتلمز الصمت وتنتظر الرد على سؤالك بهذه الطريقة تعطي الطرف الآخر الفرصة لأن يصرح بوضوح عما أزعجه إذا كان الأمر كذلك - أو يؤكد لك أن إحساسك قد خانك، إن هذه الطريقة تعود

بالمائدة على كلا الطرفين، فليس من مصلحة أحد أن تتسلل المشاعر السلبية إلى جو المكالمة.

**مثال** تعامل باحترام مع الطرف الآخر ومع موضوع الحديث ومع نفسك. استمع إلى رأي الطرف الآخر بشكل جيد، ولا تتردد في طلب الإيضاح عندما تجد ضرورة لذلك. وضّح وجهة نظرك بشكل جيد ولا تتحرّج من التكرار إذا اقتضى الأمر! تفاعل مع حديث الطرف الآخر بشكل فاعل وبنّاء، ولا تسمح للحديث أن يتطور في الاتجاه السلبي الشائع حيث يأخذ كلٌّ من الطرفين في الحديث مسترسلاً في شرح وجهة نظره غير مكترث بوجهة نظر الآخر.

**مصلحة** إن من المفيد الاستعانة بأحد الخبراء الاختصاصيين للتدريب على كيفية إجراء المكالمات الهاتفية بشكل ناجح وفعال. كما ننصحك أيضاً بإخضاع مساعديك لدورات تدريبية في هذا الخصوص. إن أغلب الناس يضيعون على أنفسهم الكثير من الفرص بسبب عدم الانتباه إلى التفاصيل الدقيقة؛ وذلك لأنهم لم يدربوا أنفسهم على ذلك بشكل منهجي. والتدريب الجيد يسمح للكثيرين برفع مستوى مكالماتهم من حيث الصورة التي يقدمونها عبر المكالمات، والنتائج التي يحققونها، وما يبذلون من وقت وجهد. أما القلائل الذين يجيدون إدارة المكالمات الهاتفية، فيمكنهم عبر التدريب الإضافي صقل مواهبهم لتصبح أكثر بريقاً ولباناً.