كيف تتحدث عبر الهاتف إلى شخص صموت خجول ؟

•• الصمت المؤقت !

بعض الناس يكون قادراً على التحاور من خلال الحديث العادى ، لكنه يصاب بالصمت أو ضعف القدرة على التحاور عندما يُجرى هذا الحديث عبر أسلاك الهاتف حتى لو كان من يحدثه شخصاً مألوفاً له تماماً . ولذا نرى مثل هذا الصنف من الناس يرد دائماً بكلمات مثل : «آه» .. «مضبوط» .. «وهو كذلك» .. لكنه يعجز عن الاستطراد فى الكلام والمحاورة.

ولذا فإن هذه الحالة يمكن أن نسميها بالخجل التليفونى أو الصمت المؤقت.

وفى أغلب الأحيان ، يكون سبب هذا الصمت المؤقت راجعاً لضعف الثقة بالنفس ، وبالتالى تحتاج المحادثات الهاتفية منه إلى بذل مزيد من الجهد للتعبير عن نفسه . وعلى الرغم من أن مثل هؤلاء الناس لا يعطون انطباعاً بوجود صعوبة لديهم فى الاتصال بالآخرين ، إلا أنهم بمجرد أن يلتقطوا سماعة جهاز الهاتف يغلب عليهم إحساس بالخجل يحاولون تخبئته .

•• ماذا يمكنك أن تفعل أثناء هذه المحادثات التليفونية :

فلنفترض الآن أنك تتحدث عبر الهاتف لشخص من هذه النوعية ، فماذا يمكنك أن تفعل لكى تساعده على النطق ولكى تحصل منه على ما تريد معرفته ؟

التزم بنفس السياسات السابقة . فاجعل أسئلتك دائماً مفتوحة (open-ended) حتى تساعده على الاستطراد فى حديثه . والعب دور الفضولى أو المحقق بلباقة وذوق بحيث تشعره بإلحاحك على طلب الإجابة . وأظهر له استمتاعك بحديثه ، وهذا ما يمكن أن يعبر عنه نبرة صوتك .

واحرص كذلك على أن تجعل أسئلتك له مصحوبة بعبارات تدل على الاستمتاع والاهتمام مثل : «إنى أود فى الحقيقة أن أعرف رأيك بوضوح فى هذا الموضوع» .. أو «لقد اعتمدت اعتماداً كبيراً على رأيك» .. أو «إنى سأعمل بما سوف تقترحه» . كما احرص على أن تمنحه وقتاً كافياً لتنظيم أفكاره عقب كل سؤال تسأله . ولا مانع من تكرار السؤال مرة أخرى بعد انقضاء فترة للتفكير .

وفى حالة استمرار الطرف الآخر صامتاً أو فى حالة حصولك على ردود غير كافية ، فلا تزعجه أو تحرجه بملاحظات قاسية ، لأنك بهذا الأسلوب سوف تزيده خجلاً ولا تتوقع أن يؤدى ذلك إلى استطراده فى الحديث وحصولك على ما تريد من معلومات .

ولا تكن فى نفس الوقت ملحاً أكثر من اللازم ، فإذا لاحظت أن المحادثة التليفونية غير مجدية ، فحدد معه موعداً لإجراء محادثة تليفونية أخرى أو للتحاور وجهاً لوجه .