

كيف تتحدث عبر الهاتف إلى شخص صموت خجول ؟



•• الصمت المؤقت !

بعض الناس يكون قادراً على التحاور من خلال الحديث العادي ، لكنه يصاب بالصمت أو ضعف القدرة على التحاور عندما يجري 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 الاستطرد في الكلام والمحاوره.

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

وفي أغلب الأحيان ، يكون سبب هذا الصمت المؤقت راجعاً لضعف الثقة بالنفس ، وبالتالي 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 في الاتصال بالآخرين ، إلا أنهم بمجرد أن يلتقطوا سماعة جهاز الهاتف يغلب عليهم إحساس بالخجل يحاولون تخبيته .

•• ماذا يمكنك أن تفعل أثناء هذه المحادثات التليفونية :

فلنفترض الآن أنك تتحدث عبر الهاتف لشخص من هذه النوعية ، فماذا يمكنك أن تفعل لكي تساعد على النطق ولكي تحصل منه على ما تريد معرفته ؟

التزم بنفس السياسات السابقة . فاجعل أسئلتك دائماً مفتوحة (open-ended) حتى تساعد على الاستطراد في حديثه . والعب دور الفضولي أو المحقق بلباقة وذوق بحيث تشعره بالحاحك 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 : «إني أود في الحقيقة أن أعرف رأيك بوضوح في هذا الموضوع» .. أو «لقد اعتمدت اعتماداً كبيراً على رأيك» .. أو «إني 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 .

وفي حالة استمرار الطرف الآخر صامتاً أو في حالة حصولك على ردود غير كافية ، فلا تزعهج أو تخرجه بملاحظات قاسية ، لأنك بهذا الأسلوب سوف تزيده خجلاً ولا تتوقع أن يؤدي ذلك إلى استطاده في الحديث وحصولك على ما تريد من معلومات .

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

