

آداب برقراری تماس تلفنی در عصر امروز؛ این نکات کمک می‌کند تا مکالمات شما راحت‌تر انجام شود

چه زمانی می‌توان پیام صوتی گذاشت، چند بار می‌توان پشت سر هم به یک نفر زنگ زد و آیا می‌توان در مکان‌های شلوغ و جلوی همه جواب تلفن را داد؟

به گزارش سایت خبری پرسون، برقراری تماس‌های تلفنی به ۱۴۷ سال قبل باز می‌گردد، ۱۶ سال از ورود گوشی آیفون به بازار می‌گذرد و تنها حدود یک هفته است که قابلیت ارسال پیغام‌های صوتی-تصویری از طریق FaceTime ممکن شده است.

جای تعجب ندارد که توام با پیشرفت فناوری، نحوه و آداب برقراری تماس تلفنی هم با چنان سرعتی تغییر کرده که برخی از افراد جامعه احساس جابجایی یا سردرگمی نسبت به این موضوع دارند. قوانین نانوشته مکالمات تلفنی بین نسل‌های مختلف خیلی متفاوت است و همین موضوع منجر به ایجاد سوء تفاهم در بین افراد می‌شود.

این آداب بسته به نوع رابطه بین‌فردی شما، سن شما و پیرامون شما متفاوت است. هر چه با کسی صمیمی‌تر باشید، این هنجارها هم کمتر بروز پیدا می‌کنند. یعنی اینکه می‌توانید راحت باشید، بدون هیچ نگرانی و حتی در هنگام مسواک زدن می‌توانید با مادرتان مکالمه تصویری فیس‌تایم برقرار کنید. هر چند با سایر افراد بهتر است نکات زیر را رعایت کنید.

پست صوتی نگذارید مگر...

اگر با کسی کاری دارید که باید به موقع و دقیق آن را منتقل کنید، بهتر است آن را به صورت پیامک یا ایمیل مکتوب بفرستید. امروزه اکثر گوشی‌های تلفن همراه قابلیت رونویسی پیام‌های صوتی و تبدیل آن‌ها به متن را دارند، بنابراین احتمال آن زیاد است که فرد دریافت کننده پیام به آنچه شما گفته‌اید حتی گوش هم ندهد و در عوض نسخه متنی پیام شما (احتمالاً نادرست و پر اشتباه) را بخواند.

موارد استثنا در این مورد برای افرادی است که شما را دوست دارند و مشتاق شنیدن صدای گرم شما فارغ از محتوای پیام هستند. مورد استثنای دیگر در مواقعی است که دوستان صمیمی یا اعضای خانواده شما می‌خواهند یک تجربه صوتی را با شما به اشتراک بگذارند؛ به عنوان مثال، موقعی که بهترین دوست‌های شما و اعضای فامیل شما در حال آواز خواندن شعر «تولد مبارک» برای شما هستند، یا وقتی که در یک کنسرت هستید و صدای خواننده را با یک جمله «دوست دارم» برای عزیزتان می‌خواهید بفرستید.

اگر هم می‌خواهید یک روایت یا جریان طولانی را برای کسی تعریف کنید، خب چاره بهتری جز ارسال پیام صوتی نیست.

قبل از تماس اول پیامک دهید

تماس بدون اطلاع قبلی ممکن است برای گیرنده سبب ایجاد استرس کند. در عوض، بهترین کار این است که قبل از تماس پیامک دهید و از آنها بپرسید که آیا در لحظه امکان صحبت کردن دارند یا نه، یا اینکه بپرسید که «چه زمانی می‌توانم با شما تماس بگیرم؟»

اگر مخاطب شما شخصی است که مرتب با او تماس می‌گیرید، بهتر است از قبل بدانید که زمان ایده‌آل او برای صحبت کردن چه زمانی است، مثلاً بعد از پایان کار یا فقط بعد از ظهر روزهای تعطیل.

حتی ارسال پیامک پیش از برقراری تماس هم اصول خود را دارد. نحوه انتخاب واژگان و نوع نوشتن شما هم مهم است. اگر فقط خیلی ساده بنویسید که «با من تماس بگیرید» می‌تواند به طرف مقابل احساس فوریت را القا کند و باعث شود فکر کند که یک وضعیت اضطراری بوجود آمده است. پس بهتر است در پیامتان قید کنید که آیا تماس شما فوریت دارد یا صرفاً جهت احوالپرسی ساده بوده است.

اگر هم که در مورد موضوع خاصی با طرف مقابل می‌خواهید صحبت کنید چه بهتر که آن را در متن پیام ذکر کنید تا طرف مقابل هم از قبل ذهنیتی در مورد آن موضوع داشته باشد و خود را برای مکالمه با شما آماده کند.

این مراحل به طور خاص پیش از هر تماس ویدیویی ضروری است. برقراری تماس تصویری شخصی در زمان‌های غیرمنتظره می‌تواند فرد مخاطب را خجالت زده کند. بهتر است هرگز بدون اطلاع قبلی با کسی تماس تصویری نگیرید.

نیازی نیست همیشه به تلفن پاسخ دهید

این اصول صرفاً برای فرد تماس گیرنده نیست. اگر کسی بطور غیرمنتظره و بی‌اطلاع با شما تماس می‌گیرد به این معنی نیست که شما باید در همان لحظه به آن پاسخ دهید. اگر در رستوران هستید، در حمام هستید یا در یک جلسه شرکت کردید، تماس را بی‌صدا کنید و در یک زمان مناسب با آنها تماس بگیرید.

اگر می‌خواهید خیلی مودب باشید، می‌توانید برایشان پیامک بفرستید. همه تلفن‌های هوشمند به شما این امکان را می‌دهند که زمانی که نمی‌توانید پاسخ دهید، یک پیام متنی خودکار برای تماس گیرنده ارسال کنید که فعلاً «امکان پاسخ برای من مقدور نیست» و یا اینکه «به زودی با شما تماس می‌گیرم».

از آنجا که برخی از متون پیش‌فرض در گوشی‌های هوشمند ممکن است قدری تند و خشن بنظر برسند، شما این امکان را دارید که یک پاسخ پیش فرض به دلخواه خودتان در گوشی داشته باشید و هر دفعه همان را برای فرد تماس گیرنده بفرستید؛ وگرنه می‌توانید هر بار پیام تازه‌ای در پاسخ به رد تماس آن‌ها تایپ کنید.

احساسات را از طریق صدا انتقال دهید، حقایق را از طریق متن

خیلی وقت‌ها اصلاً نیازی به تماس تلفنی نیست. وقتی می‌خواهید ببینید کدام شیوه برای انتقال پیامتان به عنوان بهترین روش ارتباطی است، اول از همه ببینید که هدف شما از این تماس یا ارسال پیام چیست.

مسلم است که اگر می‌خواهید به نکات ظریف یا بحث در مورد مسائل عاطفی اشاره کنید یا با کسی مشاجره کنید احتمالاً بهتر است از طریق تماس تلفنی انجام شود.

اما اگر می‌خواهید هر لحظه از خودتان یا موقعیتی که در آن قرار دارید به دیگران خبر دهید، خوب نوشتن و ارسال پیامک بهترین روش خواهد بود. ولی اگر موضوع بحث شما پیچیده است و آنقدر طولانی است که باید به صورت پیام‌ها و پاسخ‌های مسلسل‌دو طرفه باشد، بهتر است از طرف مقابل بخواهید که تلفنی حرف بزنند.

به اعتقاد برخی از افراد، هیچکس نمی‌تواند از طریق پیامک مشاجره و استدلال خود را به خوبی به طرف مقابل برساند. البته همیشه هم ممکن است اینگونه نباشد و برخی ترجیح دهند دعوا و گلایه خود را از طریق پیامک ارسال کنند تا با طرف مقابل روبرو نشوند.

پشت سر هم تماس نگیرید مگر ..

اگر کسی به تماس شما پاسخ نداد، زود تلفن را قطع نکنید و بلافاصله دوباره با او تماس بگیرید. اگر کار شما ضروری و اورژانسی است، بلافاصله آن را در یک پیام متنی به وضوح بیان کنید.

از پیغامگیرهای صوتی تصویری خردمندانه استفاده کنید

دوره پیغامگیرهای صوتی دیگر به سر آمده و جای آن را پیغامگیرهای صوتی-ویدیویی گرفته است. شرکت اپل در تازه‌ترین به‌روز رسانی iOS ۱۷ ویژگی جدیدی را معرفی کرده است که به شما امکان می‌دهد وقتی کسی به تماس FaceTime شما پاسخ نمی‌دهد، یک پیغام ویدیویی برای او بگذارید.

جالب و در عین حال سرگرم کننده است و بلاخره باید از آن استفاده کرد، اما به خاطر داشته باشید که همه کس این شیوه را لذت بخش نمی‌داند.

خیلی تکان نخورید

در هنگام برقراری تماس‌های تصویری در Zoom، Google Meet، Skype یا FaceTime باید توجه کامل شما به تماس باشد. گوشی خود را در جایی قرار دهید تا تمام صورت شما، نه فقط پیشانی یا بینی شما، در کادر صحیح قرار گیرد و صفحه گوشی را پر کند، و تا پایان تماس سر جای خود بمانید و خیلی تکان نخورید.

هنگامی که افراد، به خصوص بچه‌ها، در حین یک تماس تصویری در اطراف شما به این طرف و آن طرف حرکت می‌کنند، می‌تواند برای طرف مقابل باعث حواس‌پرتی شود.

پس اگر می‌خواهید در حین صحبت کردن راه بروید و کارهای خانه را انجام دهید، همان بهتر که به تماس صوتی بروید.

در مکان های عمومی از بلندگو استفاده نکنید

در حالی که بسیاری از مردم دوست دارند حرف ها و غیبت کردن های غریبه ها را فال گوش بایستند، معمولاً استفاده از حالت بلندگو (اسپیکر) در مکان های عمومی ناشایست تلقی می شود. خواه تماس شما یک تماس معمولی صوتی باشد یا تماس ویدیویی یا تماس از طریق ساعت هوشمند، بهترین کار این است که از هدفون استفاده کنید.

البته هدفون فقط نیمی از مشکل را حل می کند، چرا که مردم هنوز مجبور هستند صدای شما را تحمل کنند. اگر در یک منطقه شلوغ، مانند یک دفتر یا فروشگاه، یا مترو هستید، حریم شخصی دیگران را رعایت کنید.

در خیابان دوربین را بر روی رهگذران نگیرید

تماس های تصویری در ملاء عام از یک لحاظ دیگر هم یک موضوع حساس است. خیلی از افراد غریبه ای که در اطراف شما هستند به حضور در جلوی دوربین شما رضایت ندارند. از طرف دیگر ممکن است افراد غریبه چیزی را که قرار نیست روی صفحه نمایش شما ببینند را مشاهده کنند.

در نتیجه کاری که شما باید در این مواقع بکنید این است که زاویه دوربین و صفحه گوشی خودتان را به درستی تنظیم کنید که نه کسی را معذب کنید و نه خودتان حس بدی داشته باشید.

با وجود تمامی این تفاسیر، هر چند برقراری تماس های تلفنی نسبت به گذشته کمتر رایج است و الان باید قبل از هر تماس ملاحظات بیشتری را در نظر گرفت، اما همچنان یک راه فوق العاده برای برقراری ارتباط بین فردی است. صحبت کردن با یک نفر در زمان مناسب می تواند سبب تقویت روابط بین انسان ها شود، سلامت روان را بهبود بخشد و تنهایی را کاهش دهد.

منبع: یورو نیوز