قواعد وأصول استخدام الموبايل



من منا لم يزعجه الرنين المتواصل لموبايل زميل العمل ولم يتعرض يومياً رغم أنفه لسماع مكالمات الآخرين بسبب علو أصواتهم؟ ومن منا لم يتركه محدثه فجأة ودون استئذان ليرد على مكالمة ليست ذات أهمية؟ ومن منا لم يعكر عليه الرنين المتواصل للموبايل صفو متعة المشاهدة في السينما أو في المسرح؟

تلك التصرفات المزعجة ما هي إلا القليل من السلوكيات السيئة التي تتبعها الأغلبية العظمى من مستخدمي الموبايل، التي تنظر إلى الموبايل على أنه وسيلة اختصرت الوقت والجهد وسهلت أمور العمل والتواصل مع الأهل والأصدقاء فقط، وتتجاهل في نفس الوقت اتباع قواعد اللياقة والأدب الخاصة باستخدامه، تلك التي يسميها الخبراء "إتيكيت استخدام الموبايل" ويشرحونها لنا في السطور التالية بعدما أدركوا تنامي السلوكيات السيئة لاستخدامه.

طبقاً لإحصائية حديثة صدرت عن الباحثين بمجموعة wireless intelligence التابعة للإتحاد الدولي للإتصالات فقد بلغ عدد مستخدمي الموبايل في سبتمبر الماضي 2،5 مليار شخص، كما يتوقعون أن يصبح نصف

سكان العالم مستخدمين له مع نهاية هذا العام، أي أكثر من 3 مليارات شخص. وبشكل عام تقدر الزيادة في عدد المشتركين في خدمة الموبايل حالياً بـ 40 مليون مشترك جديد كل شهر، وهو معدل زيادة لم تشهده هذه الخدمة من قبل، فقد بلغ عدد المشتركين المليار بعد مرور 20 عاماً على بدء هذه الخدمة، وبعد ثلاث سنوات من بلوغ المليار الأول أتموا المليارين، بينما زادوا خلال العام الماضي فقط نصف مليار مستخدم جديد.

على من يقع اللوم؟

مع هذه الزيادة الهائلة والمستمرة في عدد المشتركين في خدمات الموبايل أدرك خبراء دراسات السلوك البشري في فرنسا وخبراء الإتصال في جامعتي روان وجونز هوبنكينز الأمريكيتين وغيرهم خطورة تنامي السلوكيات السيئة لإستخدام الموبايل مع زيادة عدد مشتركيه، فعكفوا على وضع مجموعة من البروتوكولات والقواعد السلوكية الصحيحة التي يجب اتباعها عند استخدام الموبايل والتي تشكل في مجملها ما يطلقون عليه إتيكيت استخدام الموبايل. في البداية تقول الأمريكية كالو بيج خبيرة السلوك البشري وصاحبة موقع خاص بقواعد استخدام الموبايل على شبكة الإنترنت إنه على الرغم من أن الموبايل لا يعد تقنية جديدة، إلا أننا تأخرنا كثيراً في رسم وتوضيح القواعد السلوكية الصحيحة التي يجب أن يراعيها كل مستخدم له.

وترد كارول على كل من يلقي باللوم على الخبراء لتأخرهم في توضيح قواعد إتيكيت استخدام الموبايل، بأن ذلك لا يعفي المستخدم من مراعاة مشاعر الآخرين عند التحدث فيه، فلو كان المستخدم إنساناً متحضراً يراعي مشاعر الآخرين عند التحدث فيه، فلو كان المستخدم إنساناً متحضراً يراعي مشاعر الآخرين في الحياة بشكل عام، فسوف يدرك من تلقاء نفسه أنه يفترض به ألا يستخدمه بطريقة تزعج الآخرين وتقلق راحتهم. ويحمل كلام كارول إشارة إلى أن من يزعج الآخرين عند استخدامه الموبايل شخص غير متحضر.

مكالمات غير ضرورية

بينما يرى البروفيسور نيد ايكهاردت أستاذ علم الإتصال بجامعة روان بمدينة نيوجيرسي أن 95% من المكالمات التي نجريها عبر الموبايل غير ضرورية، لكننا في الواقع نقوم بها لأنها تشعرنا بالراحة والتواصل التلقائي مع الآخرين وتعزز لدينا فكرة العولمة وأن الكون أصبح قرية صغيرة يمكننا أن نصل لأي من طرفيها بمكالمة موبايل. أما الدكتور بي إم فورني مؤسس برنامج السلوك المتحضر بجامعة جونز

هوبكينز الأمريكية، فيرى أن انتشار الموبايل أدى إلى انتهاك الخصوصية وجعلها شيئاً من الماضي البعيد، فمكالمة واحدة يجريها أي مستخدم في مكان عام سيسمعها بعض الموجودين في المكان بالصدفة وسيعرفون تفاصيلها رغم أنوفهم، أما البعض الآخر سيحاول التنصت لمعرفة أسرار صاحبها.

1- إستأذن قبل أن ترد

إذا كنت جالساً مع صديق أو منشغلاً بحديث مع أشخاص آخرين وجاءتك مكالمة تود الرد عليها، عليك أن تستأذن منهم أولاً قبل الرد، مع مراعاة ألا تطيل مدة المكالمة حتى لا تنشغل عنهم وقتاً طويلاً. واحرص على ألا ترد على المكالمات التي قد تأتي على تليفونات الآخرين ولا حتى النظر إلى شاشتها لمعرفة اسم المتصل، وذلك حتى لا تكون واحداً من الفضوليين الذين تصفهم كارول بيج بغير المتحضرين، ولا تكن من المتطفلين وتلح في طلب أرقام هواتف الآخرين، فالبعض يعتبر رقم تليفونه شيئاً خاصاً لا ينبغي نشره إلا بين المقربين، ولا تلح أيضاً في إعطاء رقمك للآخرين.

2- خفض نبرة صوتك

ينبغي أن تكون نبرة صوتك هادئة وعليك أن تدرك أن الموبايل مزود بميكروفون حساس قادر على نقل الأصوات الهامسة وليست المنخفضة فقط، فاحرص على خفض صوتك عند الحديث. ويجب وضع نغمة التليفون على أقل درجة حتى لا ينزعج أي شخص منها، ويفضل استخدام خاصية الإهتزاز "الفيبريشن" بدلاً من الرنين وخاصة أثناء الإجتماعات والأعمال المهمة أو في وجود شخص نائم أو عند زيارة مريض، ويجب مراعاة عدم جذب انتباه الغير أثناء الحديث باستخدام كلمات قد توحي لهم بها أو توهمهم بأنك شخص ذو أهمية، أو أنك تجري مكالمة مع شخصية مهمة. ولا تنس استعمال السماعة الخاصة به كي تبعد إشعاعاته عن رأسك ولتصبح يداك أكثر تحرراً وقدرة على التصرف دون قيود.

3- لا تخترق حيز الآخرين

لأي شخص منا حيز خاص به وهو المكان الذي يشغله، وعندما يتعدى شخص حدود حيزه ليخترق ملكية الآخرين فسوف يصيبهم بالإزعاج، ومن ثم يجب على المتحدث أن يحترم الحيز الشخصي للمحيطين به، ويحرص دائماً على وجود مسافة كافية بينه وبين المحيطين، وإذا لم تتوافر هذه المسافة فعلية الإنتظار وعدم الرد على المكالمة حتى يتاح له حيزه الشخصي. كما ينبغي عدم التحدث مطلقاً في الغرف المزدحمة والطوابير أو في الأماكن الضيقة، أما المتحدث الذي يتجاهل الحيز الشخصي للآخرين فهو شخص يصفه

الخبراء الأناني الذي لا يكترث لمشاعر الآخرين.

4- حافظ على السرية

السبب الرئيسي لابتكار الموبايل هو ضمان سير وسرية الأعمال المهمة على ما يرام وفي الوقت المناسب لها دون تأخير، وهناك بعض الأعمال التي ينبغي اتخاذ قرارات فورية وحازمة فيها ويضر تأجيلها، وهنا يأتي الدور الأعظم للموبايل، خاصة لو كان صاحب الأمر في مكان ما بعيد عن مقر العمل. وأثناء اتخاذ قرار ما هام يتناسى البعض أن يحيطوا أحاديثهم بشيء من السرية أو الخصوصية، ومن ثم يجب عليهم الحرص دائماً على اختيار الوقت والمكان المناسبين لنقاش المواضيع الخاصة بهم حتى يضمنوا سريتها. أما أن تذاع القرارات على الملأ وتتسرب المعلومات فهذا سوف يضر بهم دون أن يشعروا.

5- خير الكلام ما قل ودل

ينبغي أن يكون شعار مستخدم الموبايل "خير الكلام ما قل ودل" أي إبلاغ الأمور المهمة عبره بإيجاز شديد، فهو غير مخصص لإدارة شؤون المنزل أو الأسرة أو الشجار في أمور العمل، وعندما يكون هناك خلاف فمن الأفضل الإنتظار لمقابلة الشخص وجهاً لوجه لأن هذا يؤدي إلى نتائج أفضل في حل الخلاف. ولذا يجب على المتحدث أن يكون على وعي تام بنوع ومضمون المحادثة ونبرة الصوت، فالمناقشات الحادة لها أماكنها الخاصة بها، فلا يستخدم الموبايل مثلاً في أمور مثل فصل الموظفين أو الجدال مع الموظفين أو رئيس العمل أو مع الزوجة والأطفال. ويرى الخبراء أن من يخوضون عمداً في مثل هذه الأمور عبر الموبايل ولا يجدون حرجاً في أن يعرف الجميع أسرارهم ويرفعون أصواتهم بالشجار والجدل، فهم في الواقع أصحاب شخصيات ضعيفة، يحاولون برفع أصواتهم أثناء المكالمة أن يوهموا من حولهم بأنهم أقوياء بدرجة تجعلهم يديرون أمورهم عبر الموبايل.

6- ركز أثناء الحديث

شيء بديع أن يكون الشخص نشيطاً وصاحب مهارات بحيث يمكنه إنجاز أكثر من عمل في آن واحد ويطلق عليه "شخص متعدد المهارات"، حيث يمكنه التحدث في التليفون والكتابة على الكمبيوتر وشرب فنجان القهوة أو الشاي وكتابة التقارير الأخرى، تحتاج بعض الأعمال المهمة إلى التفرغ لها عند إنجازها، وإذا التزمنا بالقاعدة السابقة فسوف يصبح الحديث عبر الموبايل أحد الأعمال المهمة، حيث يجب على مستخدمة أن يركز تمام التركيز أثناء حديثه على الموبايل، كما أن في ذلك اهتماماً بمن تحدث معه،

وفي الإنشغال بأعمال أخرى أثناء الحديث تجاهل له قد يشعر به من نبرة صوتك أو عند تأخرك في الرد عليه.

7- لا تتحدث أثناء القيادة

أخطر قواعد الخروج على إتيكيت استخدام الموبايل هو التحدث فيه أثناء القيادة حيث يؤدي ذلك إلى تشتت التفكير وتعرض المستخدم والآخرين للخطر، لذلك ينبغي عدم استخدامه أثناء القيادة والتركيز كلياً في الطريق للمحافظة على أرواحنا. فالشخص العاقل لا يستخدمه أثناء القيادة، وإذا طلبه أي شخص لا يجد حرجاً في ألا يرد عليه، وهذا بالطبع أفضل من التعرض لحادث أو ارتكاب مخالفة. وإذا جاءتك مكالمة غاية في الأهمية فتنح جانبا في مكان آمن وتوقف حتى تنتهي المكالمة.

8- التزم بتعليمات إغلاقه

كثيرون من مستخدمي الموبايل يتجاهلون اللافتات التي تشير إلى ضرورة إغلاق الموبايل عند دخول أماكن معينة مثل دور السينما والمسارح، فيثيرون حفيظة الآخرين ويصرون على إزعاجهم، كما يعرضون أنفسهم وغيرهم للخطر بتجاهلهم تعليمات قائد الطائرة بضرورة إغلاق أجهزته عند إقلاع الطائرة وهبوطها، ويتظاهرون بأنهم أغلقوها. فاحرص على غلق جهازك عند وجودك في أي مكان يتطلب ذلك حتى لا تكون واحداً من غير المتحضرين الذين أشارت إليهم كارول بيج خبيرة السلوك البشري.

5،2 مليار مستخدم للموبايل حالياً يزيدون بمعدل 40 مليوناً شهرياً.. وأغلبيتهم يفتقرون لأبسط قواعد اللياقة والأدب عند استخدامه.

95% من المكالمات التي نجريها عبر الموبايل غير ضرورية لكنها تشعرنا بالراحة وتعزز لدينا فكرة أن الكون بات قرية صغيرة.