

ДІЛОВА ТЕЛЕФОННА РОЗМОВА

Бугаєвський М. С., Некрасова А. О.

Наук. керівник – к.п.н., доц. каф. українознавства Бугаєвська Ю. В.

Харківський національний автомобільно-дорожній університет

(61002, Харків, вул. Я. Мудрого (Петровського), 25,

кафедра українознавства, тел.: (050)081-68-08)

One of the varieties of business communication is a telephone conversation. It expands, accelerates business contacts, provides the opportunity to promptly transmit or accept a message. The choice of linguistic tools for a telephone conversation depends on who, who, where, to whom and for what purpose the caller. Conditional telephone conversation can be divided into official and private. Each of them requires appropriate etiquette.

Взагалі етикет – це установлені норми поведінки і правила ввічливості в якому-небудь товаристві. Важливим аспектом ділового спілкування є етика мовлення, тобто конкретно-історична система мовних засобів відповідно до форми моральної свідомості і поведінки людини. Одним із різновидів ділового спілкування є телефонна розмова. Вона розширює, прискорює ділові контакти, дає можливість оперативно передати чи прийняти певне повідомлення [2].

У телефонній розмові беруть участь двоє співрозмовників: той, хто телефонує, і той, хто приймає інформацію. Може бути й третя особа – посередник, який з'єднує співрозмовників. Тут особливо важливими є слова ввічливості: вибачте, будь-ласка, дякую.

Вибір мовних засобів для телефонної розмови залежить від того, хто, куди, кому і з якою метою телефонує. Умовно телефонну розмову можна поділити на офіційну і приватну. Кожна з них вимагає відповідного етикету.

Телефонна розмова, як правило, починається з привітання. Не слід запитувати: з ким я говорю? Якщо розмовляє не той, з ким ви хочете поговорити, необхідно попросити викликати потрібну людину. Робити це слід коректно, ввічливо. Розмова телефоном має бути спокійною, розбірливою, чемною, лаконічною. Тому треба заздалегідь її продумати.

Також важливим є вміння слухати співрозмовника. Вихована людина не буде перебивати співрозмовника чи виправляти [1].

За етикетом завершує телефонну розмову як у діловому, так і в приватному спілкуванні, її ініціатор. Завершуючи телефонну розмову, обов'язково треба попрощатися.

Службова телефонна розмова складається з таких *етапів*:

1) налагодження контакту; 2) викладення сутності справи (повідомлення мети дзвінка, підхід до питання, обговорення повідомленої

інформації); 3) закінчення розмови.

Телефонна розмова – один із різновидів усного мовлення, що характеризується специфічними ознаками:

– співрозмовники не бачать одне одного й не можуть скористатися невербальними засобами спілкування, тобто через відсутність візуального контакту передати інформацію за допомогою міміки, жестів, відповідного виразу обличчя;

– певна обмеженість у часі (телефонна розмова не може бути надто тривалою), а також наявність технічних перешкод (втручання сторонніх абонентів, погана чутність тощо) зумовлюють деякі особливості поведінки у телефонному спілкуванні.

Щоб зосередити увагу співрозмовника на повідомленні, радять під час телефонної розмови застосовувати такі *засоби*:

– використовувати час від часу несподівану та невідому для нього інформацію;

– провокувати заперечення слухача на зміст повідомлення, дещо перебільшувати значимість проблем, апелювати до авторитетів;

– прогнозувати можливі наслідки, щоб підкреслити необхідність привернення уваги до питання, яке розглядається;

– доцільно вносити елементи гумору до повідомлень, використовувати несподівані образні формулювання [3].

Державні службовці нерідко спілкуються телефоном: або самі телефонують, або відповідають на телефонні дзвінки. Телефонна розмова відрізняється від власне розмови тим, що співрозмовники частіше за все не бачать одне одного (за винятком відеотелефонів). Важливим є доцільне використання вербальних засобів спілкування, темпу мовлення, тембру голосу, інтонації.

Під час телефонної розмови реалізуються всі три процеси ділового спілкування: сприйняття й оцінка співрозмовниками один одного; обмін інформацією, причому будь-яка телефонна розмова має бути максимально насиченою інформацією; організація взаємодії.

Лише взявши за основу процес спілкування й постійного навчання, можна сформулювати не тільки пізнавальні дії, а й систему стосунків, спілкування в цілому, мовну культуру молодого фахівця будь-якої галузі.

Література

1. Бабич Н. Д. Основи культури мовлення. – Львів, 1990.
2. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. Львів, 2001.
3. Професійна лексика. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://uk.wikipedia.org/wiki>.
4. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. К., 2003.