

Капустина А.С.

*Научный руководитель: Кандидат культурологии, доцент МИ ВлГ Н. В. Романова  
Муромский институт (филиал) федерального государственного образовательного  
учреждения высшего образования «Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
602264, г. Муром, Владимирская обл., ул. Орловская, 23  
Email: oid@mivlgu.ru*

### **Этические нормы телефонного разговора**

Значение телефонного общения для современных деловых людей трудно переоценить, это самый быстрый и простой способ установление диалога, все остальные способы лишь дополняют его. По телефону ведутся важные переговоры, обговариваются детали встречи, даже заключаются важные сделки. Умение грамотно вести телефонную коммуникацию влияет на личный авторитет и престиж организации. Соблюдая правила этикета телефонного разговора, вы демонстрируете общую культуру и образованность. Безусловна, важна поскольку это самый простой способ быстрого установления контакта, телексы, телетайпы, факсы лишь дополняют его.

Разговор между людьми при помощи сотовой связи можно принять, как деловую беседу между двух партнёров. Исходя из этого можно прийти к двум выводам. Начнём с очевидного, разговор по телефону имеет в себе небольшое количество нюансов, как способ переговоров.

Также нельзя не упомянуть о втором. Деловая беседа при помощи телефонного разговора так же нуждается в подготовке и имеет юридическую силу.

Деловая беседа и телефонный разговор во многом похожи эта заключается в возможности подготовки и проведения с очной на телефонную беседу. В зависимости от значимости телефонного разговора стоит уделить внимание отдельным этапам планирования: определение цели беседы, ее информационная подготовка, подготовка формулировок, понятие суждений, содержание аргументации, анализ возможной реакции собеседника на те или иные высказывания.

В рамках временного регламента телефонного разговора стоит уделить внимание временному принципу проведения беседы, выделению начального, основного и заключительных этапов.

Следует считать общие нормы поведения в разговоре: заинтересованность в предмете общения, хорошее расположение по отношению к собеседнику отсутствие влияния на характер разговора вашего настроения.

Помимо сходства с очной беседы телефонный разговор обладает некоторыми особенностями. Они определяются тем что собеседники не видят друг друга, часто телефонный разговор возникает для одной из сторон неожиданностью отвлекая ее от важных дел. Данную возможность следует всегда рассматривать, когда вы звоните кому-либо. Это должно накладывать определенный опечаток на ваше поведение.

Даже если вашего телефонного звонка ждут всегда стоит извиниться за возможные неудобства. Стоит поинтересоваться располагает ли собеседник временем для общения с вами. Вы можете помочь собеседнику правильно построить свой тайм-менеджмент если укажите конкретное время разговора и сколько времени понадобится, или же решить вопросы в личной беседе.

Стоит учитывать то что собеседник вас не видит поэтому необходимо определить правило для общения, важно представиться лаконично и емко. Всегда надо назвать организацию, в которой вы работаете и вопрос для обсуждения.

Если человек ведет очную беседу он не должен ее прерывать, ради телефонного разговора. Выражение «нетелефонный разговор» существует не просто так, о нем всегда стоит помнить, выбирая тему телефонной беседы, а также рассчитывая время, которое понадобится для беседы. Следует принимать во внимание то что собеседник может быть в окружении клиентов или коллег, что не позволит ему вести открытую беседу. Если вы ощущаете неловкость другого

участника разговора перенесите его на другое время, предварительно обговорив его. В случае если это невозможно помогите собеседнику формулируя вопросы в закрытой форме.

Телефонная связь имеет свои недостатки и не всегда надежна. Свои сети, плохая слышимость и неисправная техника – данные моменты требуют от собеседников дополнительной вежливости и понимания. Например, никогда не стоит обвинять человека если он ошибся номером, вряд ли он рад сложившейся ситуации. С другой стороны, стоит быть при наборе номера внимательней и лучше его перепроверить, даже если уверены, что набрали номер правильно.

Важно помнить, что в телефонном разговоре передают только важную информацию. Также немаловажно и то, как человек умеет передавать необходимую информацию в ходе телефонной беседы. Необходимо владеть техникой подачи важной информации в ходе телефонной беседы. Для этого важно подготовить необходимую информацию о предстоящей беседе. Для этого удобно использовать блокнот или записную книжку, которую стоит завести только, для телефонных разговоров. В записной книжке стоит писать составленные заранее пункты разговора, в этот же блокнот стоит заносить полученную информацию, полученную от собеседника, предварительно внося время, дату и ФИО абонента.

Этика телефонного разговора в большинстве, своем, связана с эффективной подачей информации, но также включает правила общения с третьими лицами. Если вы звоните в незнакомую организацию стоит выяснить кто сможет помочь в решении вашего вопроса «Стоит заранее сформулировать его сущность». Безадресная передача излишней информации является достаточно распространенной ошибкой в телефонных переговорах.

Если вам звонят из организации где вы работаете с вопросом вне вашей компетенции перенаправьте звонящего к тому, кто может ему помочь.

Следует понимать, что доброжелательное, вежливое и этичное отношение по телефону – это немаловажный путь к формированию положительного отношения как к компании в целом как и к ее отдельным сотрудникам и отделам.

В заключении стоит отметить, что телефон – это наш деловой партнер, сотрудничество с которым требует определенных этикетных знаний. Практика показывает, что даже беглое ознакомление с правилами телефонного этикета и техникой телефонных переговоров значительно улучшает качество работы в этой области деловых отношений.

### **Литература**

1. Игебаева Ф.А. Этикет делового телефонного разговора // Развитие предприятий, отраслей, регионов России. Сборник статей IV Всероссийской научно-методической конференции. – Пенза: Приволжский дом знаний, 2011 С. 48 – 50
2. Шилова К.А. Телефонные разговоры делового человека. М., 1993 – 71 с.
3. Акишина Н.А. Речевой этикет русского телефонного разговора. М., 2012 – 114 с.
4. Игебаева Ф.А. Деловое общение: практикум. – Уфа: «Башкирский ГАУ», 2010 -112 с.