

## **ПСИХОЛОГІЯ ТЕЛЕФОННОЇ РОЗМОВИ**

Сучасне ділове життя неможливо уявити без телефону. Людство користується телефоном уже більше століття. Телефон останнім часом став чи не найважливішим засобом комунікації. По телефону можна зробити дуже багато, а саме: провести переговори, дати розпорядження і т.д. Дуже часто першим кроком до вкладання ділового договору є телефонна розмова. Сьогодні по телефону ведуться як особисті розмови, так і ділові бесіди, переговори, узгоджується час ділової зустрічі. Завдяки йому багаторазово підвищується оперативність рішень багатьох проблем і питань, немає необхідності писати листи, телеграми, а також здійснювати поїздки в інші установи, міста для в'яснення обставин якоїсь справи. Здавалось би часу більш ніж достатньо для того, щоб навчитися розумно користуватися цим технічним засобом.

Телефонна розмова - це один із видів усного ділового мовлення. Оскільки комуніканти не бачать один одного, то жести, міміка, вираз очей не відіграють ролі в діловому спілкуванні. Культурою спілкування по телефону володіє не кожен. Погана підготовка, невміння виділяти головне, чітко і грамотно висловлювати свої думки призводять до значних утрат робочого часу (до 20-30%). Так стверджує американський менеджер А. Маккензі. Серед 15 головних причин втрати робочого часу, на його думку, перше місце займають телефонні розмови, які залежать від емоційного забарвлення. Лишня емоційність збільшує час телефонної розмови [1]. Але, нажаль, вміння говорити по телефону не передається по спадковості.

Розмовляючи по телефону, людина має пам'ятати про культуру спілкування, делікатність (це виявляється у вибаченні за те, що відірвали від справ, у подяці за послугу, у тоні розмови, у вмінні добирати слова, щоб передати своє шанобливе ставлення до співрозмовника тощо). І все ж, хоч використання телетайпу для міжміських розмов дешевше, найважливіші контакти реалізуються по телефону. Вважається, що добре підготовлена телефонна розмова може замінити чотири ділових листи. Телефонна розмова має два аспекти. Перший - емоційний, в якому обидві сторони відразу повинні залишити про себе приємне враження, засвідчити свою професійність. Надмірна емоційність призводить до нечіткості мовлення, фраз і збільшує час розмови. Другий - раціональний, завдяки якому людину, до якої ми дзвонимо, треба налаштувати на розмову, адже ми її раптово вирвали із звичного ритму роботи (за психологічними дослідженнями, для цього треба в середньому шість секунд).

Зарубіжні вчені відзначають, що серед керівників усіх рангів розповсюдилась хвороба «телефономанія». Її симптоми - затягування часу розмови, переконання, що телефон завжди економить час. Американські психологи прийшли до висновку, що телефон при всіх його перевагах, скорочує життя сучасної людини на 3 - 4 роки. І справа не в тому, що по телефону ми отримуємо неприємні новини, а в постійному напруженні нервової системи через чекання дзвінка в будь-яку хвилину.

Мобільний апарат завжди знаходиться біля його власника, тому, як правило, ніхто інший відповісти на виклик не може, тому зникає необхідність кликати потрібну людину до телефону. Але, з іншого боку, цей дзвінок може бути незручним для абонента, тому відразу необхідно про це запитати, щоб не ставити людину в незручне становище. Зовсім неприпустимо користуватися мобільним телефоном на конференціях, під час нарад [2].

Чи знімати слухавку? Коли телефонні розмови не дають вам можливості зосередитися на думці, правильно сформулювати її у бізнес-плані чи в доповіді, то ви, перед тим, як зняти слухавку, роздумуєте - чи варто це робити? Як анекдот, розповідають американці випадок, що трапився в садибі американського фермера: «Задзвонив телефон, дзвінок роздався вдруге, втретє... фермер не звертає на дзвінки ніякої уваги. Коли його запитали, чому він не знімає слухавки, фермер відповів: «Я купив його для своєї зручності, а не для зручностей інших». Можливо, фермер мав рацію.

Культура спілкування по телефону давно стала частиною ділового етикету. Вона характеризує людину не менше, ніж одяг і манери. Не слід викладати мобільний телефон на стіл під час ділової зустрічі, щоб не демонструвати зневагу до співбесідника, ніби розмова з партнером є менш цікавою і значимою, ніж розмова, що очікується по телефону [3].

Щоб телефон став помічником у роботі та спілкуванні людей, не заважав і не викликав роздратування у вас та інших людей, треба пам'ятати, що елементарними правилами телефонного спілкування є діловитість, лаконічність, повага, вихованість, вдячність. Основне правило користування мобільним телефоном: він не повинен стати причиною незручності чи прояву не поваги до оточуючих.

1. Казачінер О.С., *Етика ведення телефонних переговорів*, ХСШ № 87, м. Харків, <http://kazachiner.narod.ru/managetel.html>
2. Грищенко Т.Б., Грищенко С.П., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна Л.П. *Етика ділового спілкування: / Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2007 – 344 с.* <http://subject.com.ua/pdf/71.pdf>
3. Полека Ю.І., Водерадський Ю.В. *Етика ділових стосунків.-К.,1999.*