

**Есликова Татьяна Александровна,**  
учитель русского языка и литературы

муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения  
муниципального образования «Город Архангельск»  
«Средняя школа № 37».

### **Выступление**

#### **«Рекомендации для создания текстов официально-делового стиля (разговор по телефону)»**

Сегодня телефон стал необходимым атрибутом нашей повседневной и профессиональной жизни. Возможность связаться с нужным человеком практически в любое время – неоспоримый плюс в работе любого человека, в том числе и педагога. Особенность телефонного разговора в том, что общение ограничено отсутствием возможности контактировать лично, поэтому основная роль эффективности общения отводится именно речи собеседников. Цель разговора по телефону, помимо передачи и получения информации, – побудить собеседника к каким-либо действиям. Наиболее эффективный способ побудить человека что-нибудь сделать заключается в том, чтобы создать такие условия, при которых он сам захотел бы это сделать. Поэтому необходимо, чтобы деловой телефонный разговор велся в спокойном, вежливом, доверительном тоне и вызывал положительные эмоции. Еще Френсис Бэкон отмечал, что вести разговор в доброжелательном тоне более важно, чем употреблять хорошие слова и располагать их в правильном порядке.

В лексиконе каждого воспитанного человека имеются такие слова и выражения, главное назначение которых состоит в создании благоприятной тональности общения.

«Всего доброго», «Не стоит внимания», «Буду рад помочь вам» и т. д. — это компактные и простые формулы хорошего отношения, которые словно

катализаторы влияют на процесс и стиль общения, а сами остаются неизменными. Их можно назвать «атомами» вежливости, поскольку они используются и воспринимаются как нечто целое и неделимое, где значение отдельных элементов и частей утрачено.

Вот, например, «атомы» вежливости в ситуации просьбы: «Пожалуйста», «Прошу Вас», «Будьте добры», «Могли бы Вы», «Если Вас не затруднит», «Могу ли я попросить Вас», «У меня к Вам просьба» и т. д.

А вот «атомы» вежливости, которые употребляются при изъявлении благодарности: «Спасибо за помощь», «Большое спасибо за ценные сведения», «Благодарю Вас», «Мне хотелось бы поблагодарить Вас» и т.д.

Телефонный разговор состоит из 3 частей:

- Начало разговора по телефону
- Изложение сути вопроса и решение этого вопроса
- Завершение разговора

**Начало разговора.** Начиная беседу по телефону, инициатор разговора должен прежде всего поприветствовать собеседника. Причем лучше говорить «Добрый день, утро, вечер», т.к. эти слова несут в себе положительный настрой. После этого необходимо представиться, т. е. назвать свою фамилию, имя, отчество, организацию и должность, даже если он рассчитывает, что его узнают по голосу.

Позвонив, не говорите «Вас беспокоит...» или «Вас тревожит...». Говоря человеку, что вы его тревожите (беспокоите), вы формируете у него определенное — нежелательное — отношение к себе и своему звонку. Представившись, не переходите сразу к делу, сначала поинтересуйтесь, может ли собеседник разговаривать с вами. Задавая этот вопрос, мы показываем собеседнику, что воспитанны, и что ценим его время. Тем самым мы позиционируем себя в его глазах как профессионала и вызываем уважение к себе.

Есть два способа начала телефонного разговора:

1. поприветствовать + представиться + спросить о возможности уделить время + назвать цель звонка.
2. поприветствовать + представиться + назвать цель звонка + спросить о возможности уделить время.

После этого переходите к изложению сути звонка.

**Изложение сути вопроса и решение вопроса.** Подобно тому, как в письме участвуют автор и адресат, в телефонном разговоре участвуют инициатор разговора и его абонент. Любой диалог, а телефонный разговор и есть диалог, состоит из реплик. В переводе с французского языка это слово означает «краткое замечание, вопрос, ответ».

Условно все типы реплик делятся в зависимости от цели высказывания на три группы:

**Сообщение:**

«Сегодня в конференц-зале в 16. 00 будет проходить совещание».

**Вопрос:**

«Скажите, пожалуйста, поступила ли в библиотеку последняя редакция Международной классификации изобретений?»

**Побуждение:**

«Ускорьте, пожалуйста, предоставление рабочих листов для ввода в базу данных».

Практически любой деловой телефонный разговор состоит из многих реплик. И в одном и том же телефонном разговоре может иметь место и сообщение, и вопрос, и побуждение.

По модальному признаку реплики делятся на две группы:

**Согласие** (утверждение, подтверждение, добавление, присоединение и т.д.)

«Вы совершенно правы...»

«Я тоже так думаю...»

«А еще необходимо направить запрос в Институт открытого образования...»

**Возражение** (отрицание, несогласие, сомнение, противоречие, недовольство и т. п.)

«Нет, письмо ещё не направили...»

«Не думаю, что вам удастся решить эту проблему без помощи специалиста...»

Возражая собеседнику, желательно избегать аргументов личных, а опираться на аргументы деловые. Для того, чтобы возразить, например, родителю, не нужно употреблять фразы вроде «Я лучше знаю, как мне учить детей!».

Следует использовать такие выражения:

«Согласно Уставу школы...»

«Я Вам сочувствую, но в соответствии с правилами...»

В случае, если необходимо уточнить информацию, полученную от собеседника, можно использовать **реплики корректирующего свойства**:

«Если я вас правильно понял, то...»

«Вы, значит, думаете, что...»

«Разрешите, я подытожу...»

«Простите, значит, вы считаете, что...»

«Неужели вопрос упирается только в...»

Обращайтесь к собеседнику по имени и отчеству.

Во время беседы по телефону говорите четко и по существу. Вы не ошибетесь, если введете мораторий на любые шутки по телефону.

Давайте развернутые ответы и убедитесь в том, что собеседник вас понял: «Я уточню вопрос о приобретении тетрадей на печатной основе у классного руководителя и перезвоню Вам завтра в 17 часов. Вам это подходит?»

Избегайте условного наклонения. Выражения «Вот если бы вы могли подойти в школу для беседы» неуместны. У вас есть цель и нужно побуждать собеседника к ее достижению. Поэтому правильно будет сказать так: «Давайте встретимся и обсудим эту проблему лично».

Будьте эмоциональны. Подчеркивайте свои слова тоном, громкостью, интонацией.

Обращайте внимание на то, что и как говорит ваш собеседник, чтобы понять, в каком душевном состоянии он находится, и не совершать психологических ошибок. Во время делового телефонного разговора старайтесь сдерживать себя в попытке прервать собеседника. Если собеседник проявляет склонность к спорам, высказывает в резкой форме несправедливые упреки, необходимо набраться терпения и не отвечать агрессией.

**Завершение разговора.** Заканчивая разговор, обязательно попрощайтесь с собеседником, подытожив при этом итоги вашей беседы:

Я буду ждать Вашего звонка завтра в 17 часов. Всего доброго.

Я буду ждать Вас завтра у себя в кабинете в 17 часов. До свидания.

## **Практикум**

Предлагаем выполнить небольшое задание.

Исправьте ошибки, допущенные учителем в телефонном разговоре с родителями ученика:

Здравствуйте, это Мария Ивановна. Вы не могли бы прийти в школу завтра в 15 часов? Нам нужно обсудить успеваемость Вашего сына. Хорошо, я буду ждать вас. До свидания.

Исправленный вариант:

Здравствуйте, Наталья Николаевна! Это Марья Ивановна, класный руководитель. Вам удобно говорить? Нам нужно обсудить успеваемость

Вашего сына. Давайте встретимся завтра в 15 часов. .... Хорошо, я буду Вас ждать в кабинете № 3 в 15 часов. До свидания.