

Федорина Д.Р.

*Научный руководитель: кандидат культурологии, доцент 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
dasha.lasareva24@gmail.com*

Этика в телефонном разговоре педагога-психолога

Телефонный звонок – это инструмент делового общения.

Разберем на ситуации: клиент звонит специалисту (педагогу-психологу).

Итак, для начала определим этапы делового телефонного разговора:

1. Приветствие;
2. Представление (во время разговора с незнакомым человеком – взаимная и обязательная процедура);
3. Краткое изложение сути вопроса (с последующим обсуждением);
4. Завершение разговора.

Основные правила телефонного этикета:

Согласно этикету, деловой звонок можно совершать только в рабочее время суток (с 10 до 17 часов). В экстренных ситуациях можно потревожить абонента до 10 вечера, но не позднее.

Обычно входящий вызов принимают после 3 гудка. Ожидать ответа можно в течение 7 гудков. Далее принято нажимать кнопку отбоя вызова.

Деловой звонок отличается от деловой беседы — лаконичностью, таким образом, основные требования телефонного общения – краткость, четкость и структурированность в мыслях и в их изложении. Разговор должен вестись без больших пауз, лишних слов и эмоций. Несоблюдение этих правил свидетельствует о непрофессионализме со стороны специалиста и неумения держать себя в деловых рамках.

Во время телефонного разговора неприлично употреблять что-либо в пищу, пить, курить, производить различный шум.

Для приветствия не следует использовать стандартные выражения наподобие «слушаю» или «алло», их стоит заменить на «доброе утро» или «добрый день».

Проявление дурного тона – заставлять специалиста угадывать звонящего.

Разговоры (очные или по телефонные) всегда должны быть спокойными, вежливыми и дружелюбными.

Если разговор не был запланирован, нужно выяснить, удобно ли человеку разговаривать в данный момент. Если он занят, следует уточнить, в какое время ему стоит перезвонить.

Нельзя использовать сленг и ненормативную лексику. Несоблюдение данного аспекта – верх неуважения.

Лучше всего подстраиваться к ритму и темпу разговора. От скорого изложения темы собеседник больше не поймет, он может только запутаться.

Телефонный этикет включает правило активного слушания. Чтобы собеседник чувствовал, что за его речью внимательно следят, следует включаться в его монолог с короткими фразами («ясно», «согласен», «да»).

Есть выражения, которых следует избегать при разговоре по телефону. К ним, в частности, относятся следующие.

1. «Я не знаю». Лучше сказать: «Хороший вопрос... Позвольте мне прояснить это для вас».
2. «Вы должны...». Фатальная ошибка. Формулировка должна быть намного мягче: "Имеет смысл для вас..." или "Было бы лучше...".
3. «Мы не сможем этого сделать». Всегда полезно сосредоточиться на том, что можно сделать в первую очередь, а не наоборот.
4. «Нет» в начале предложения непреднамеренно усложняет путь к положительному решению проблемы.

Разговор по каждой теме должен заканчиваться вопросом, который требует однозначного ответа. Например: «Итак, мы достигли согласия по этому вопросу?»

Инициатива завершения вызова остается за вызывающим абонентом.

После обсуждения важных вопросов вежливо прощаются и нажимают отбой.

Если собеседник переключается с диалога на монолог или уходит от первоначальной темы, его прерывают, просят прощения и озвучивают достойный предлог для завершения разговора.

Близость этики в деловой беседе и телефонном разговоре состоит в возможности переноса основных фаз подготовки и проведения беседы. Еще до набора номера, следует точно выделить цель разговора и свою тактику его ведения. Нужно составить план беседы, записать вопросы, которые нужно решить, или сведения, которые нужно получить, продумать порядок постановки вопросов. Важно четко сформулировать их, чтобы собеседник не мог двусмысленно их интерпретировать [1].

Нужно знать, в каких случаях стоит выключать телефон. К примеру, на собраниях, встречах с клиентами и семинарах лучше держать телефон в выключенном состоянии. А в общественных местах в режиме вибрации, так можно будет отвечать на звонки не мешая другим.

Таким образом, телефон – это наш деловой партнер, сотрудничество с которым требует определенных этикетных знаний. Практика показывает, что даже поверхностное знание правил телефонного этикета и приемов телефонных переговоров позволяет значительно повысить качество работы в этой сфере деловых отношений [2; 3].

Литература

1. Акишина Н.А. Речевой этикет русского телефонного разговора. М., 2012. – 114 с.
2. Игебаева Ф.А. Деловое общение как искусство и наука.
3. В сборнике: Актуальные проблемы коммуникации: теория и практика Материалы III Всероссийской научно-практической конференции. 2011. С. 126-129.
4. <https://etikket.ru/delovoj-etiket/pravila-etiketa-delovogo-telefonnogo-razgovora.html>