

ЭТИКО-РЕЧЕВЫЕ ОШИБКИ В ДЕЛОВОМ ТЕЛЕФОННОМ РАЗГОВОРЕ

Федорова Наталья Николаевна

к. филол. н., Сочинский государственный университет

natafe00@mail.ru

ETHICAL-SPEECH ERRORS IN BUSINESS TELEPHONE CONVERSATION

N. Fedorova

Summary: The quality of business communication is facilitated by the compliance of the speech of communicants with the norms of modern literary language and the demonstration of knowledge of the features of business etiquette, including by telephone. Insufficient development of ethical and speech norms in the system of business communication allowed us to address the goal of the study, namely: to reveal the main ethical and speech errors detected during a business telephone conversation. The article defines the essence of a business telephone conversation, which emphasizes its verbal component. The main ethical and speech errors in a business telephone conversation are identified, including ignoring the initiative of communication, lack of the expected emotional response to the statements of the organization's representative, impudence towards the communicant. The ways to overcome ethical and speech errors of communicants are proposed: compliance with the norms of speech etiquette, clarity of speech, rejection of professional slang, control of one's emotions, careful preparation for a business telephone conversation, providing feedback during the interaction. It is recommended to develop a code of ethical and speech behavior for employees of organizations and involve them in training in short-term advanced training programs.

Keywords: business communication, business communication style, communicants, ethical and speech standards, official language, code.

Аннотация: Качеству осуществления деловой коммуникации способствует соответствие речи коммуникантов нормам современного литературного языка и проявление знаний особенностей делового этикета, в том числе по телефону. Недостаточная разработанность этико-речевых норм в системе деловой коммуникации позволила обратиться к цели исследования, а именно: раскрыть основные этико-речевые ошибки, обнаруживаемые в ходе делового телефонного разговора. В статье определена сущность делового телефонного разговора, в котором акцентируется его вербальная составляющая. Выделены основные этико-речевые ошибки в деловом телефонном разговоре, среди которых игнорирование инициативы общения, отсутствие ожидаемого эмоционального отклика на высказывания представителя организации, бесцеремонность по отношению к коммуниканту. Предложены пути преодоления этико-речевых ошибок коммуникантов: соблюдение норм речевого этикета, четкость и ясность речи, отказ от профессионального сленга, контроль своих эмоций, тщательная подготовка к деловому телефонному разговору, обеспечение обратной связи в процессе взаимодействия. Рекомендуется разработка кодекса этико-речевого поведения сотрудников организаций и их вовлечение в обучение по краткосрочным программам повышения квалификации.

Ключевые слова: деловая коммуникация, деловой стиль общения, коммуниканты, этико-речевые нормы, канцеляриты, кодекс.

Введение

У становление и развитие профессиональных связей между сотрудниками организаций, обслуживающих разные сферы жизнедеятельности людей, является неотъемлемой составляющей их продуктивной работы. Деловой стиль общения, который вносит вклад в эффективную коммуникацию между представителями различных типов организаций, пронизывает все направления их взаимодействий с начальниками, партнерами и контрагентами, текущими и потенциальными клиентами. Такой коммуникации присущи формальность и профессионализм, вежливость и уважительность; в ней учитывается иерархия и статус коммуникантов, которые ежедневно вовлекаются в акты устной и письменной коммуникации [9]. При этом важно, чтобы речь коммуникантов соответствовала нормам современного литературного языка [14] и чтобы отражала их знание особенностей этикета [6], что

свидетельствует о качестве осуществляемой деловой коммуникации.

Распространенным видом деловой коммуникации является деловой телефонный разговор, который может быть осуществлен запланировано (например, при уточнении почтового адреса покупателя) или спонтанно (например, при оформлении потенциальным клиентом новой заявки на поставку товара). В ходе телефонного разговора сотрудникам организации необходимо соблюдать этико-речевые нормы. Несмотря на то, что «этико-речевые нормы пока что находятся в процессе закрепления в справочниках и словарях» [7, с. 24], коммуникантам важно быть внимательными к своей речи и речи окружающих людей, контролировать свои высказывания и не допускать появления этико-речевых ошибок, которые они совершают преимущественно в результате игнорирования этико-эстетического компонента речевой культуры [3].

Недостаточная разработанность этико-речевых норм в системе деловой коммуникации в общем порождает частную научную проблему: какие этико-речевые ошибки препятствуют эффективному ведению делового телефонного разговора. Цель исследования – раскрыть основные этико-речевые ошибки, обнаруживаемые в ходе делового телефонного разговора. Сформулированы следующие задачи исследования: определить сущность делового телефонного разговора; выделить основные этико-речевые ошибки в деловом телефонном разговоре; предложить пути преодоления этико-речевых ошибок коммуникантов.

Материалы и методы исследований

Отклонения от этико-речевых норм выявляются как нарушение аспектов интерпретации элементов языковой системы: интеллектуально-логического, когнитивно-прагматического и лингвокультурологического [2]. Это нарушение возникает в результате индивидуального подхода к интерпретации содержания делового телефонного разговора, наполненного канцеляритами – «специальными выражениями и фразами, которые используются в деловой коммуникации для создания формальной и профессиональной атмосферы» [9, с. 57]. Канцеляриты позволяют акцентировать внимание на формах обращения и выражения уважения к коммуниканту, способах формулировки мнения и постановки вопросов с целью прояснения запрашиваемой информации и уточнения деталей.

Анализ и синтез научных источников, посвященных сущности делового телефонного разговора, а также пониманию смысла этико-речевых ошибок в контексте деловой коммуникации, позволил автору сформулировать основные этико-речевые ошибки, обнаруживаемые в ходе делового телефонного разговора. Эти ошибки выделены с опорой на исследования Н. И. Демидовой и Е. С. Богдановой [4]. Предложенные пути нивелирования указанных ошибок являются основой для повышения качества взаимодействия сотрудников разных типов организаций.

Результаты и обсуждения

Сущность делового телефонного разговора

В контексте деловой коммуникации телефонный разговор позволяет быстро связаться с коллегой или представителем другой организации, чтобы поддерживать в актуальном состоянии текущие дела организации. Речь идет как о назначении встречи для обсуждения содержания будущего заказа, так и о оперативном решении возникшей проблемы с заказчиком. При этом важна краткость сообщения информации и получение скорого ответа в ходе «контактного по времени, но дистантного

в пространстве опосредованного общения собеседников» [10, с. 118]. Акцентируется роль вербальных средств коммуникации в ущерб невербальным, усиливающим эмоциональную составляющую телефонного разговора. В ходе его осуществления важно быть вежливым во время приветствия, сообщения основной информации коммуниканту и завершения разговора; обращать внимание на интонацию и тембр, а также скорость речи [5].

Необходимо иметь в виду, что нередко телефонные разговоры записываются в целях улучшения качества деловой коммуникации, о чем необходимо предупреждать коммуникантов заранее. Аудиозапись обычно ведется с привлечением специализированных программ, которые позволяют ее анализировать не только в служебных целях. Впоследствии аудиозапись может быть использована для осуществления анализа речи для оценки правильности и точности восприятия профессионально ориентированной информации [14]; например, в качестве доказательств эмоциональной оценки высказываний, осуществляемых судебными аналитиками [8].

Основные этико-речевые ошибки в деловом телефонном разговоре

Ввиду необходимости усиления вербальной составляющей делового телефонного разговора особое внимание должно уделяться не только речи коммуникантов, но и знанию этикета как «совокупности правил и норм поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений» [6, с. 77]. Так обеспечивается гармонизация интересов коммуникантов в результате соблюдения этико-речевых норм в деловом телефонном разговоре [13]. Их отклонения, называемые этико-речевыми ошибками, трактуются как «нарушение этических норм, в том числе правил речевого этикета» [1, с. 580] или «нарушения этических, в частности, этикетных, норм в процессе речевого общения – устного и письменного» [4, с. 59].

Среди подобных ошибок целесообразно выделить игнорирование инициативы общения, когда другой коммуникант не вовлекается в телефонный разговор и не продолжает тему деловой коммуникации, предположим, при отказе от прямого ответа на вопрос. Причинами могут являться незнание обозначенной темы или нежелание обсуждать второстепенную информацию, а также интонации в голосе коммуниканта (например, необоснованное повышение голоса) и манера ведения разговора (например, приказы или запреты), что ведет к прерыванию не только текущего, но и последующего телефонного разговора.

К другим этико-речевым ошибкам можно отнести отсутствие ожидаемого эмоционального отклика на высказывания представителя организации. С одной стороны, подобное отношение может быть связано с эмоциональ-

ным состоянием коммуниканта и не влияет на особенности личностного взаимодействия. С другой стороны, оно может быть результатом неуважительного обращения к коммуниканту (например, при использовании оскорбительных выражений и проявлении бестактности) в ходе данного телефонного разговора и/или предыдущих.

Бесцеремонность по отношению к коммуниканту является очередной этико-речевой ошибкой. Она проявляется, к примеру, вмешательством в телефонный разговор третьим лицом, который вставляет свои реплики, слушая высказывания коммуниканта. Также возможно злоупотребление временем и вниманием коммуниканта, если кто-то нацелен на избыточное общение, выходящее за рамки деловой коммуникации. Нежелательны неуместные шутки, которые могут быть оскорбительны или непонятны для коммуниканта, а также неадекватное обращение на «ты».

Пути преодоления этико-речевых ошибок коммуникантов

Недопущение этико-речевых ошибок нивелируется не только владением этико-речевыми нормами, но и посредством критического отношения к своему речевому поведению [12]. Так в ходе делового телефонного разговора должна приветствоваться инициатива общения, обеспечиваться адекватный эмоциональный отклик на высказывания представителя организации, а также соблюдаться уважительный тон деловой коммуникации.

Предотвращению исследуемых этико-речевых ошибок способствует следование определенному кругу правил:

1. Соблюдение норм речевого этикета выражается в использовании вежливых обращений к коммуниканту, благодарности за предоставленную информацию, словах извинения за возможные причиненные неудобства. Так создается основа для установления доверительных отношений и создания благоприятной атмосферы для обсуждения текущих вопросов профессионального характера.
2. Использование понятных для коммуниканта формулировок, избегание двусмысленности и многозначности высказываний способствует четкости и ясности речи. Подобное оформление речи помогает избежать недопонимания и ошибок в принятии профессионально ориентированных решений.
3. Избегание профессионального сленга, понятного только узкому кругу специалистов рекомендуется в целях достижения «чистоты» речи. Напротив, использование общепотребительной деловой лексики поможет сделать высказывания понятными для всех коммуникантов.
4. Контролирование своих эмоций, избегание грубости, бестактности и пренебрежения по отношению к коммуниканту помогут продемонстриро-

вать деловой стиль. В этом плане рекомендуется воздержаться от эмоционально окрашенных суждений, включая неуместные шутки, что может быть проявлением бестактности.

5. Тщательная подготовка к деловому телефонному разговору – залог его успеха, когда коммуниканты составляют план разговора, продумывают возможные вопросы и ответы. Важным является наметить возможные результаты взаимодействий после завершения разговора, включая такие средства коммуникации, как мессенджеры и электронную почту.
6. Обеспечение обратной связи в процессе взаимодействия – неременное условие успешной коммуникации, так как повтор или объяснение непонятной информации, благодарность за работу и пр. может трактоваться не только как внимательное отношение к коммуниканту, но и как обеспечение возможностей совершенствования деловой коммуникации.

Практика соблюдения указанных правил может осуществляться при работе с кейсом [11]. В первую очередь важно осмыслить и усвоить языковой и речевой материал, типичный для деловых телефонных разговоров. Вторых, требуется определение ролей коммуникантов в ходе взаимодействия. Далее целесообразно обсуждать возможные ситуации, типичные для деловой коммуникации по телефону. Также, следует сформулировать собственные этико-речевые ошибки в ходе делового телефонного разговора. В последнюю очередь подразумевается подведение итогов и подготовка собственных рекомендаций для соблюдения этико-речевых норм.

Выводы

Этико-речевые ошибки, допускаемые в деловых телефонных разговорах, могут не только снизить интерес представителей организаций к встречному взаимодействию, но и привести к конфликтным ситуациям. Соблюдение коммуникантами этико-речевых норм способно повысить эффективность работы и установить доверительные отношения с представителями разных организаций.

Целесообразно разработать кодекс этико-речевого поведения сотрудников организаций, осуществляемого в ходе деловой коммуникации, с целью повышения качества установления и развития профессиональных связей. В случае систематического обнаружения этико-речевых ошибок рекомендуется привлечь коммуникантов к обучению по краткосрочным программам повышения квалификации по вопросам речевой культуры и деловой этики, содержания делового телефонного разговора. Приветствуются практико-ориентированные мастер-классы, в ходе которых «оттачиваются» умения и навыки коммуникантов в деловой сфере.

ЛИТЕРАТУРА

1. Баринаова А.В. Речевые ошибки // Культура русской речи: энцикл. словарь-справочник / Под ред. Л.Ю. Иванова и др. М.: Флинта: Наука, 2003. С. 579–580.
2. Брусенская Л.А., Барабаш В.В., Куликова Э.Г. Этико-речевые нормы современного русского языка: монография. Москва: ФЛИНТА, 2022. 164 с.
3. Брусенская Л.А., Куликова Э.Г. Медийное пространство в свете этико-речевой нормы: влияние на коммуникативное поведение // Экология языка и коммуникативная практика. 2018. № 2. С. 6–20.
4. Демидова Н.И., Богданова Е.С. Эволюция русского речевого этикета в современном обществе // Актуальные проблемы гуманитарного знания в техническом вузе: сб. науч. трудов. СПб, 2023. С. 57–61.
5. Дряев А.Г., Кортиев С.Г. Этические нормы телефонного разговора // Современные научно-технические и социально-гуманитарные исследования: актуальные вопросы, достижения, инновации: сб. докладов I Всеросс. науч.-практ. конф. Владикавказ, 2019. С. 295–298.
6. Литвякова Т. А. Мессенджеры в деловой коммуникации в аспекте цифрового этикета // Ученые записки Крымского федерального университета имени В. И. Вернадского. Филологические науки. Научный журнал. 2023. Т. 9 (75). № 3. С. 76–87.
7. Лукинова О.В. Языковая рефлексия: цифровой этикет // Мир русского слова. 2023. № 3. С. 22–29.
8. Лукьянова Ю., Ячина Н. Формирование речевой культуры будущих юристов // Филология и культура. Philology and Culture. 2023. № 2. С. 222–228.
9. Нурматова Ф.И., Гуломжоннова Н., Юлдашева И. Русский язык и его роль в сетевом профессионально-деловом пространстве // Integration of Science, Education and Practice in Modern Psychology, Pedagogy: A Problem and Solutions: International Scientific and Practical Conference. Tashkent, 2024. С. 596–607.
10. Пометелина С.М. Специфика комплекса лекций-презентаций как разновидности электронных ресурсов учебного назначения // Образовательные технологии и общество. 2019. С. 110–120.
11. Романова Н.Н., Амелина И.О. Кейс-технологии в обучении иностранных студентов русскому деловому общению // Международный научный журнал. 2017. № 6. С. 98–105.
12. Сковородников А.П. Этико-речевые ошибки // Эффективное речевое общение (базовые компетенции): словарь-справочник. Электронное издание. Сибирский федеральный университет; под ред. А.П. Сковородникова. Красноярск, 2014. С. 768–769.
13. Сологуб О.П. О единицах официального функционирования языка // Мир науки, культуры, образования. 2008. № 5 (12). С. 79–83.
14. Токарева Г.В. Изучение орфоэпических и лексических норм в техническом вузе // Актуальные вопросы современной филологии и журналистики. 2022. № 3 (46). С. 38–43.

© Федорова Наталья Николаевна (natafe00@mail.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»