

## ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ КОММУНИКАТИВНЫМ НАВЫКАМ ДЕЛОВОГО ТЕЛЕФОННОГО ЭТИКЕТА

### TEACHING STUDENTS COMMUNICATIONS SKILLS IN BUSINESS TELEPHONE ETIQUETTE

*E. Kuvshinova*

#### Annotation

The article deals with the specifics of telephone communication in a foreign (English) language, emphasizes the importance of a knowledge of business etiquette and foreign culture in business telephone communication. The author pays attention on psychological and cultural difficulties in telephone communication, analyses the necessity of forming telephone communication skills. Also some exercises focused on formation and development of communication skills are offered.

**Keywords:** telephone communication, etiquette, communication skills, teaching of the business communication.

*Кувшинова Екатерина Евгеньевна*

*К.ист.н., доцент,  
Финансовый университет  
при Правительстве РФ*

#### Аннотация

В представленной статье рассматриваются особенности телефонного общения на иностранном (английском) языке, отмечается особая значимость знания делового этикета и иноязычной культуры в контексте деловых телефонных переговоров. Автор обращает внимание на психологические и культурные трудности ведения телефонных переговоров, рассматривает причины необходимости формирования навыков коммуникативных навыков телефонного общения. Автор предлагает некоторые упражнения, направленные на формирование и развитие коммуникационных навыков.

#### Ключевые слова:

Телефонное общение, этикет, коммуникативные навыки, обучение деловым переговорам.

**Т**елефонное общение сегодня, несмотря на появление более современных средств коммуникации, очень востребовано – по статистическим данным, на телефонные переговоры уходит до 25% всего рабочего времени. В учебниках по деловому английскому обязательно представлены разделы, относящиеся к телефонным переговорам, существуют специализированные учебные пособия, например, *Telephoning in English*, издательство CUP или *Telephone English*, издательство Macmillan, *English for Telephoning*, издательство OUP и др.

Общение по телефону претерпело определенные изменения, но осталось неизменным атрибутом деловых переговоров.

Современные технологии, к которым относятся мобильные телефоны, многие из которых сейчас по сути являются мини-компьютерами, изменили наше представление о способах общения. Огромное количество людей предпочитает использовать sms-сообщения (даже появился новый "язык" для подобного вида сообщений). Кроме того, телефонная книга в мобильных телефонах сразу позволяет определить, кто звонит и, соответственно, подготовиться к разговору на любую тему – от беседы с родственниками до решения серьезных вопросов в сфере бизнеса.

Необходимость грамотного общения по телефону обусловлена в первую очередь профессиональными потребностями, но не менее важным является создание устойчивых социальных и личных связей, умение общаться с людьми при отсутствии зрительного контакта, применять навыки коммуникации. Но, вне зависимости от телефона – мобильного или стационарного, – телефонные переговоры подчиняются одним и тем же правилам, но эти правила отличаются в разных языках и культурах.

Когда мы проводим телефонные переговоры или выясняем нужную нам информацию на родном языке, мы довольно легко добиваемся поставленной цели. Однако, когда мы говорим о телефонном общении на иностранном, в нашем случае, английском языке, мы сталкиваемся с целым рядом трудностей, не последней из которых является отсутствие знаний телефонного этикета. Поэтому, "разговаривать" по телефону даже в формате "controlled practice" для студентов становится серьезной проблемой, вызовом всем их коммуникативным способностям. Для грамотного телефонного общения необходимо развивать определенные коммуникативные навыки.

Коммуникативные навыки – способность людей взаимодействовать, адекватно интерпретировать и передавать информацию – не появляются сами по себе, а формируются в процессе обучения.

*Для их формирования студент должен обладать определенными компетенциями, а именно:*

- а. знать культурные нормы;
- б. знать традиции и обычаи;
- в. знать этикет;
- г. применять языковые и коммуникативные средства.

Естественно, все это приобретается в процессе обучения. "Процесс обучения является моделью процесса общения" [4, с. 3] Необходимо построить эту модель, сделать ее "родной" [2; 3]. Русскоязычные студенты, составляя диалоги, руководствуются, естественно, моделями и правилами общения, свойственными русскому языку. Важно помнить, например, об отличиях в отношении ко времени в русской и англоязычной культурах, не тратить время на долгие разговоры о семье (погоде, хобби и др.), а сразу переходить к деловому разговору, держа в уме фразу "Time is money" (Время – деньги).

Добавим к этому плохое знание этикета как такового и получим интересный гибрид из английских слов и русского способа телефонного общения. Необходимо обратить особое внимание на общепринятые формы телефонного общения или телефонном этикете.

Телефонный этикет подчиняется одному главному правилу – *courtesy* (вежливость). Под этим словом мы подразумеваем не только традиционные *polite phrases* (формулы вежливости), но и весь ход телефонного общения, начиная с правил, относящихся ко времени, когда прилично звонить своему собеседнику, количества сигналов вызова, после которых следует повесить трубку и до момента окончания разговора, когда надо знать, кто именно должен отключиться первым (традиционно, тот, кто звонит, должен дожидаться, когда повесит трубку ответивший ему). Следует также помнить, что в мире бизнеса мы должны следовать деловому этикету – существует большое количество и справочников учебных пособий по этому предмету, которые мы не собираемся анализировать в этой статье.

Разговор по телефону означает, что собеседники не видят друг друга, т.е. невербальные средства общения отсутствуют, что еще больше усложняет анализ и понимание разговора, который и без того может быть достаточно проблематичным для человека, который ведет беседу на иностранном языке. Психологи подтверждают, что в результате даже краткого телефонного разговора собеседники устают больше, чем при разговоре лицом к лицу, потому что у них нет дополнительных каналов получения информации. Профессор психологии Калифорнийского университета в Лос-Анджелесе А. Мейерабиан в своей работе описывал 3 компонента эффективной коммуникации – язык тела, голосовые модуляции и сами произносимые слова [5, с. 75–80]. Он подчеркивал, что

улыбка, мимика и положение тела в момент разговора могут "передаваться" по телефону и ощущаться собеседником. Следовательно, представляется важным настроиваться на разговор и использовать те же приемы, что и при общении не по телефону. Отмечается, что во время телефонных разговоров, особенно, если тема важна и собеседники поглощены ею, они часто используют язык тела (кивают, пожимают плечами, поднимают брови и т.д.), таким образом, следует трансформировать эти жесты в слова, составить список полезных выражений, которые можно применять, чтобы полноценно выражать свою реакцию вербально.

Особенно важно помимо изучения традиционных фраз приветствия, прощания, просьб записать сообщения и др. запомнить и фразы, которые служат подтверждением, что ваш собеседник слышит вас и правильно понимает то, что вы ему говорите.

Во время общения необходимо ясно представлять себе весь ход разговора, иметь в своем языковом арсенале набор клише, которые легко извлекаются из памяти, четко выражать свои мысли с использованием соответствующих языковых грамматических и лексических средств, уметь выразить свою мысль разными способами.

Как уже отмечалось, фразы приветствия и прощания очень важны – необходимо всегда представляться по телефону, более того, делать это приветливым тоном. Поэтому помимо традиционных упражнений – на отработку лексических и грамматических структур – следует обратить внимание на интонационные схемы и четкое произношение. Русский язык сильно отличается от английского языка интонационно, и на уроках часто не уделяется время ритмике речи. Если говорить по-английски с русской интонацией ваш собеседник посчитает, что вы раздражены или не доверяете сказанному им. Это отмечает в своей книге "Русские проблемы в английской речи" известный переводчик-синхронист Л. Виссон [1, с. 155–156].

*Для осуществления всего выше перечисленного мы предлагаем следующие упражнения на развитие коммуникативных навыков:*

1. Закончить предложение – во-первых, это дает возможность использовать разнообразные лексические средства, во-вторых, заставляет участников разговора следить за беседой. Кроме того, возможен неожиданный поворот, когда вводится слово-связка (*linking word*), поворачивающая разговор в совершенно другую сторону. К этим словам мы относим не только привычные *however, as well as, in addition, in conclusion, but*, но и менее распространенные в речи наших студентов *in addition to*,

namely, in a nutshell, albeit. Необходимо не только, чтобы ваши студенты запомнили значение этих слов, т.к. многие из них имеют тонкие нюансы в различиях, но и знали, в каком именно месте в предложении они должны стоять.

2. Перефразирование – говорящий вынужден использовать разнообразные грамматические структуры и лексические средства, чтобы максимально близко передать высказанную мысль. Упражнение достаточно традиционное, но от этого отнюдь не теряющее своей ценности.

3. Заполнить бланк – главное в этом упражнении умение выделить основную идею, работать с цифрами, тренировка навыков быстрой записи. Мы можем отработать навыки записи прецизионной информации. Для этого рекомендуем использовать сложные названия предприятий и выбирать "проблемные" для понимания имена для одновременной тренировки фонетики. Сюда же мы добавляем знание фонетического алфавита ИКАО (когда буквам английского алфавита акрофанически присваи-

ваются кодовые слова) для передачи по телефону этих сложных слов и их правильной записи.

4. Поставить предложения в правильном порядке – помогает логически выстраивать разговор, тренирует умение видеть "маркеры", они отмечают переход от одной темы к другой или завершение разговора.

5. Составление вопросов. Использование разных типов вопросов в телефонном разговоре позволяет контролировать понимание собеседником обсуждаемой темы, а также направлять разговор в необходимую вам сторону. Открытые вопросы (open-ended questions) по своей структуре располагают к более пространственным ответам, что особенно необходимо в ситуации отсутствия зрительного контакта с собеседником.

Подводя итоги, можно сказать, что обучение навыкам общения по телефону является необходимой частью подготовки студентов, особенно тех, специальность которых связана с международной деятельностью.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Виссон Л. Русские проблемы в английской речи. Слова и фразы в контексте двух культур. Пер с англ. Изд. 3 стереотипное. М.: Р.Валент, 2005. 192 с.
2. Мельничук М.В., Ненюк Е.А., Алисевиц М.В. Психолингвистические аспекты как основа практического изучения иностранного языка//Austrian Journal of Humanities and Social Sciences.–2014. – № 9–10. –С.100–104.
3. Мельничук М.В. Формирование иноязычных умений и навыков у студентов экономических специальностей на основе использования информационных технологий//Многоуровневая языковая подготовка специалистов в высшей школе: проблемы и перспективы развития: Труды IV международной научно-практической интернет-конференции/Отв. Ред. О.И.Сафроненко. Изд-во ЮФУ, 2014. С. 231–238.
4. Пассов Е.И. Основы коммуникативной методики обучения иноязычному общению. М.: Русский язык, 1989. 276 с.
5. Mehrabian A. Silent messages: Implicit communication of emotions and attitudes. Belmont, CA: Wadsworth, 1981. 196 p.

© Е.Е. Кувшинова, (ООО), Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики».



ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

