



Любой этикет - светский, деловой - базируется на одних моральных нормах и культуре общения: вежливости, доброжелательности, тактичности, корректности.

Деловое общение по телефону строится на таких важных моментах, как постановка цели, краткость изложения, деловой тон, четкая, ясная, грамотная речь.

## «ЗОЛОТЫЕ ПРАВИЛА» ТЕЛЕФОННОГО ЭТИКЕТА, или Заметки о «ломливой вежливости»

Итальянские ученые обнаружили, что если даже на короткое время лишить человека мобильного телефона, то он потеряет покой и способность радоваться жизни. Эксперимент заключался в следующем: у трехсот волонтеров на две недели забрали мобильные телефоны.

Вскоре семь из десяти человек заявили, что не могут жить «без этой штуковины», а четверть пожаловались, что отсутствие мобильного телефона сильно подорвало их уверенность в себе и даже привело к сексуальным проблемам с партнерами. У некоторых наблюдались потеря аппетита и депрессия. И только 30% вообще ничего не почувствовали.

Еще несколько лет назад трудно было себе представить такое серьезное психологическое влияние средств связи на жизнь людей. Сегодня же на самом высоком уровне обсуждаются не только новые технические характеристики тех или иных моделей телефонов, но и устанавливаются правила общения - мобильный этикет. Однако прежде чем говорить

о «мобильном этикете», имеет смысл задуматься о тех элементарных правилах поведения, которые применимы при общении между двумя людьми по обычному телефону. Ведь без них бесполезно говорить о чем-то большем. Это уже сфера общей культуры, которая у нас, мягко говоря, «хромает». «Золотыми правилами» телефонного этикета делятся консультант по публичному поведению, руководитель Русской школы имиджа Елена Русская и психолог, бизнес-тренер центра «Совершенная личность» Ирина Сырцева.

Отличия в этикете обусловлены различием между видами общения. Светское общение предполагает приятное времяпрепровождение. Цель делового общения - решение каких-либо деловых, практических вопросов и проблем, и это не обязательно должен быть только бизнес. Обсуждение деталей совместного похода, встречи также можно назвать деловым

разговором. Хотя грань между таким деловым общением и светским очень тонкая, основные отличия все же существуют.

### Правила деловых переговоров

1. «Телефонный этикет лежит в программе социального и делового протокола, - рассказывает Елена Русская. - В переводе с латинского «протос» - первый, «кола» - клеить: «первоклеенный». Изначально слово «протокол» использовалось архивариусами для хранения документов. Сегодня это свод правил, по которым мы живем». Кроме того, если время звонка не оговорено, следует помнить об ограничении временных рамок. Так, звонок в будни на домашний или мобильный телефон раньше 8.00 и позже 22.00 считается дурным тоном. При этом количество гудков не должно быть более пяти. Если инициатором звонка являетесь вы, не рекомендуется звонить в первую половину дня понедельника; во вторую половину дня пятницы; в первый и последний час рабочего времени; в обеденный перерыв, если таковой существует».

2. В среднем деловой разговор длится от трех до семи минут. Все, что выходит за его рамки, - уже не деловое общение. Важно за короткий срок суметь не только правильно сформулировать мысль, но и постараться несколько раз обратиться к собеседнику по имени. В начале каждого разговора необходимо представиться. По славянской традиции сначала называют имя, а потом фамилию.

3. В российской культуре большая проблема с голосами, у нас они несколько невротичны, а тембр, как правило, выдает настроение. Часто он визглив, иногда очень обидчив. Телефон только усиливает этот эффект. Поэтому, когда человек готовится к телефонным переговорам, он должен быть готов к четкой артикуляции и правильному произнесению слов. Еще одним важным моментом является интонационная компетенция - важнейшее понятие в деловом мире. Во время переговоров по телефону интонация должна быть такой, чтобы собеседник почувство-

вал вашу уверенность в себе. Для эффективного общения по телефону, когда голос - основное средство воздействия, необходимо научиться грамотно им управлять. Интенсивность [громкость голоса] традиционно отождествляют с компетентностью и уверенностью человека в себе. Тон голоса от природы может быть низким или высоким. Варьируя тональность, избегайте монотонности, формируйте нужный вам образ.

4. Во время разговора собеседник не должен долго молчать, выслушивая монолог говорящего на другом конце провода. Время от времени не возбраняется поддакивать, реагировать на диалог, что-то уточнять по ходу разговора. Говорят, улыбка «слышна» по телефону. Убедитесь в этом сами. Секретарям, продавцам рекомендуют, разговаривая с клиентами по телефону, улыбаться. Не бурчите себе под нос и не кричите, говорите искренне. Все внимание - на голос!

5. Как правило, «напрягается» тот, кто заинтересован в получении информации. По правилам этикета перезванивает и первым заканчивает разговор тот, кто был инициатором звонка. Когда вы звоните по делу, уместно перед началом разговора поинтересоваться, сколько у человека есть времени на беседу. Подтвердите достигнутые договоренности самым подробным образом, согласуйте время и дату следующего контакта, попрощайтесь, положите трубку. Лучше, если вы дождетесь, когда ваш собеседник первым положит трубку на другом конце провода. Обычно этому придадут мало значения, но таким образом вы не допустите ощущения «обрыва» разговора.

6. Не забывайте в конце разговора поблагодарить собеседника за беседу и полученную информацию. Когда вы принимаете звонок дома или в офисе, вы находитесь в так называемом «теп-

лом градусе» и говорите собеседнику «спасибо». Когда инициатива позвонить исходит от вас, вы находитесь в «официальном градусе» и в конце беседы говорите: «Благодарю».

### Правила светского общения по телефону

«Основное правило светского этикета - не причинять неудобств собеседникам. Общаясь, будьте внимательным слушателем, не перебивайте, ведите разговор в форме диалога, давая собеседнику возможность высказаться», - комментирует Ирина Сырцева.

К особенностям этикета следует также отнести время звонка и продолжительность разговора. Когда вы звоните, помните, что ваш партнер по общению может быть в данный момент занят. Поэтому после приветствия не мешает поинтересоваться, располагает ли ваш собеседник временем и удобно ли ему сейчас говорить.

Если связь неожиданно прервалась, перезванивает инициатор звонка.

### Типичные ошибки при деловых переговорах

Всегда помните, что человек на другом конце провода чутко улавливает ваше к нему отношение. Ваш стиль общения порождает ответную реакцию. В ходе телефонных переговоров не следует:

- хмуриться, говорить монотонным и усталым голосом;
- ставить собеседника в неловкое положение своим бормотанием и нечеткой дикцией;
- перескакивать с одной темы на другую; перебивать
- отходить от темы разговора;
- делать обвинительные замечания, конфликтовать;
- совмещать разговор по телефону с другими делами;
- слишком долго не подавать «признаков жизни», не поддакивать и не выражать заинтересованность;
- затягивать разговор дольше обычного;
- резко вешать трубку.

Сложность общения по телефону заключается еще и в том, что мы не видим нашего собеседника, а значит, нам следует быть внимательными, чуткими и улавливать в его голосе малейшие колебания. Именно от умения правильно воспринимать информацию, передаваемую силой, тембром голоса, паузами и другими невербальными сигналами, зависит эффективность общения. Поднимая трубку, покажите свое расположение и доброжелательность.

#### Распространенные ошибки во время светской беседы

Большинство ошибок совершается в результате несоблюдения элементарных норм вежливости. Забывают поздороваться или представиться в начале разговора; часто вместо этого можно услышать: «Ты меня узнаешь?», не благодарят за звонок.

#### Москвичи и... все остальные

Манера разговаривать по телефону у москвичей и представителей других российских городов, конечно же, отличается и по стилю, и по манерам, и по лек-

сике. При этом темы могут быть одни и те же, а вот их обсуждение будет проходить по-разному. Необходимо учитывать много важных факторов: возраст, социальный статус, по какому телефону общаются два человека - по домашнему или мобильному. Ирина Сырцева поделилась своими любопытными наблюдениями в отношении манеры общения москвичей и сибиряков, поскольку сама родом из Сибири и наблюдает ситуацию «не понаслышке». «Москвичам общение по домашнему телефону частенько заменяет реальную встречу», - говорит Ирина. Телефон существенно экономит время и силы. Если москвич занят, то он, скорее всего, попросит вас перезвонить в удобное для него время. Как ни странно, сибиряки в этом случае непременно отложат все дела и целиком переключатся на собеседника.

Москвичи чаще обсуждают светские события или новости в мире политики, экономики или культуры. Жители Сибири избегают этих тем, предпочитая обмениваться конкретными житейскими событиями.

#### Грубыми нарушениями считаются:

- долго молчать, быть невнимательным слушателем;
- вести беседу в форме монолога;
- жевать, разговаривая по телефону;
- одновременно вести беседу с теми, кто находится в этот момент рядом с вами;
- резко прерывать разговор;
- отвлекаться;
- внезапно передать трубку третьему лицу;
- не перезвонить в назначенное время;
- затягивать разговор, когда собеседник явно намекает на то, что он хотел бы завершить общение;
- громко переговариваться, делая вашу беседу достоянием окружающих.

**Если звонок застает вас в общественном транспорте или людном месте, следует сообщить, что сейчас вам неудобно разговаривать. Назначьте собеседнику удобное для обоих время дальнейшей беседы.**

#### Если звонят вам, то:

- поднимайте трубку до пятого звонка;
- держите рядом с телефоном письменные принадлежности;
- при ответе поздоровайтесь и представьтесь;
- уточните, как зовут того, кто звонит, запишите имя-отчество, выслушайте вопрос или проблему;
- в случае затруднения с ответом поинтересуйтесь, куда, кому и когда можно адресовать необходимую информацию;
- в связи с отсутствием нужного сотрудника или занятой линией, согласуйте с позвонившим дальнейшие действия - удобно ли ему подождать, или он хочет оставить информацию;
- поблагодарите за звонок.

#### Борис Грачевский, художественный руководитель «Ермаша»:

«Мобильный этикет - это правила хорошего тона, которые отличают воспитанного человека от остальных. Отсутствие привычки отключать телефон в общественно-культурных местах, громкая манера общения не только огорчают, но и раздражают людей. Если уважаешь себя и окружающих, для тебя мобильный этикет - осознанная необходимость».

#### Александр Изосимов, генеральный директор ОАО «ВымпелКом»:

«Сотовая связь сегодня - это социальное явление: ключи, деньги, телефон - вот те три вещи, которые берет с собой человек, выходя из дома. Мобильный этикет - это некие поведенческие нормы в области мобильной связи, которые ограничивают меня от вторжения в интимное пространство окружающих меня людей. Где бы то ни было - на деловых переговорах, в семье, в транспорте, театрах, ресторанах и других общественных местах - везде, где переговоры по мобильному телефону могут создать неудобство для окружающих».

#### Сергей Корзун, журналист:

«Мобильный этикет - это правила сосуществования мобильных личностей в мобильном мире».



1. Необходимо выключать мобильный телефон в тех случаях, когда использование радиосвязи может подвергнуть опасности жизнь других людей (летательные аппараты, операционные медицинские комплексы и т.п.).
2. Необходимо выключать мобильный телефон или переводить его в беззвучный режим на спектаклях, киносеансах, концертах, в музеях и выставочных залах, во время церемоний и ритуалов.
3. Следует воздерживаться от использования мобильного телефона во время управления транспортом.
4. Следует выключать мобильные телефоны или переводить их в беззвучный режим на деловых встречах и переговорах, если нет иных договоренностей.
5. В общественных местах [кафе, рестораны, магазины, общественный транспорт и т.п.] мобильный телефон следует использовать с наименьшим возможным уровнем громкости сигнала и голоса и с наибольшим возможным уважением к окружающим.
6. Не следует использовать в качестве звукового сигнала то, что может оскорбить или встревожить окружающих (нецензурная лексика, грубые и резкие выражения и звуки).
7. Недопустимо использование чужих мобильных телефонов и сообщение их номеров третьим лицам без разрешения на то

их владельцев.

8. Определение местоположения абонентов, отправка на их номера различного формата сообщений со справочной информацией и другие действия операторов мобильной связи в отношении своих абонентов возможны только с их согласия,
9. Тайна телефонных переговоров и конфиденциальность сведений об абонентах сотовой связи - предметы неукоснительного соблюдения уполномоченными государственными органами, операторами мобильной связи и самими пользователями,

Принято в Москве  
19 июля 2006 года по  
итогам заседания  
Экспертного совета  
«Мобильного этикета»

В отличие от москвичей, жители менее крупных российских городов любят встречаться лично, предпочитая живую беседу «с глаза на глаз» долговому общению по телефону. Ну, а если уж идут на «телефонный контакт», то говорят не менее часа, а то и больше.

Москвичи - народ занятой, у них редко выпадает возможность встретиться. Если же они добираются до телефонной книжки, то могут часами «висеть» на линии.

Москвичи настолько напряжены, что для них телефонное общение часто превращается в психотерапевтический сеанс по сбрасыванию негативной энергии. Не так давно «ВымпелКом» объявил о подписании «Хартии мобильного этикета» представителями общественности - экспертами в вопросах этикета и протокола, культуры и искусства, маркетинговых исследований, бизнеса и деловых отношений. Одним из ее постулатов является необходимость усвоения каждым пользователем сотовой связи морально-этических принципов, неременное соблюдение которых считается одним из основных факторов благоприятного развития мобильной связи.

Анна ПЯСЕЦКАЯ

**Елена Русская, основатель и руководитель Русской школы имиджа:**



«Мобильный телефон, в отличие от стационарного, всегда находится с нами. В этом смысле он опасен, поскольку может нести негативную информацию, нарушив ваше внутреннее пространство. Что такое мобильный этикет? Это правила разговора по мобильному телефону, предполагающие, что я не нарушаю свое личное пространство и пространство другого человека».

**Владислав Флярковский, руководитель студии итогового выпуска программы «Новости культуры»:**



«Мобильный этикет - то же, что любой другой этикет, то есть совокупность правил поведения в определенных обстоятельствах, в нашем случае - при использовании средств мобильной связи. Пользоваться сотовым телефоном свободно, но ненавязчиво - вот чему должно способствовать соблюдение мобильного этикета».

В старых словарях русского языка слово «этикет» определяется как «принятая, условная, ломливая вежливость». Обратите внимание на слово «ломливая». Да, любой этикет вынуждает человека «ломать» себя, то есть ограничивать. А осознание того, что надо бы себя приструнить, к природному хаму вряд ли придет естественным образом. Для начала операторы мобильной связи должны передавать пользователям некую памятку, основой для которой вполне может послужить принятая по инициативе «Билайн» хартия».