

**К.пед.н., доцент Ляшенко І.В.**

*доцент кафедри гуманітарних дисциплін*

*Сумської філії Харківського національного університету внутрішніх справ, Україна*

## **Розвиток навичок ведення телефонної бесіди англійською мовою**

Актуальність проблеми сучасного навчання майбутніх юристів обумовлена необхідністю формування особистості готової до ділового спілкування по телефону в межах міжкультурної комунікації і здатної ефективно вирішувати міжкультурні непорозуміння у разі їх виникнення. Для телефонного спілкування характерними є спонтанність і емоційна забарвленість, що розкриває психологічні особливості ведення телефонних бесід та переговорів. У діловій бесіді кожен з її учасників виконує свою роль, окрім того, у ній яскраво проявляється особистість співрозмовника, відбивається єдність рольового й особистісного моменту. Однак, виходячи з того, що від результатів деяких ситуацій ділового спілкування залежить успіх (невдача) комерційної справи або угоди, висловлювання учасників такого діалогу є точнішими, іноді лаконічнішими, ніж у звичайному діалозі, для них є характерним попереднє обмірковування змісту і форми висловлювань. Успіх у навчанні діалогічного мовлення залежить від рівня розвитку таких індивідуально-психологічних особливостей особистості студента:

- ціннісні орієнтації;
- навички і вміння діалогового мовлення;
- безпосередній об'єм слухової пам'яті;
- здібність до можливого прогнозування й ступеня виявлення екстраверсії.

Розглядаючи поняття ділові телефонні бесіди та переговори, ми звернулися до визначення поняття "бесіда" як розмови двох або більше осіб з метою обміну, отримання, уточнення певної інформації. Це найскладніший з усіх видів усного ділового спілкування, оскільки воно значною мірою є експромтом, для успішної реалізації якого необхідно мати теоретичні знання з фаху, а також досконале володіння мовленнєвим етикетом. Щоб досягти успіху під час бесіди, треба навчити студентів, як готуватися до неї, бути уважним, тактовним до співрозмовника, постійно стимулювати в нього зацікавленість розмовою, висловлювати свої думки точно, логічно, переконливо.

З точки зору конфліктології, переговори у сфері ділових відносин – це активний процес результативного спілкування та обговорення позицій у бізнесі сторін, які мають на меті узгодити спільні інтереси; їх предметом можуть бути не тільки актуальні спірні питання економічних відносин, але й умови майбутньої діяльності у сфері бізнесу. Основна мета ведення ділових

телефонних переговорів – переконання партнера, вирішення проблеми, що представляє обопільне прагнення досягти успіху. Крім достатнього знання предмета обговорення, необхідно володіти технікою ведення переговорів, тобто певною системою правил і прийомів, які роблять ділове спілкування по телефону найбільш ефективними.

Зміст соціолінгвістичної компетенції в навчанні телефонних переговорів розкривається також через: лінгвістичні маркери соціальних відносин (статус мовця, близькість відносин, реєстр висловлювання). Вони включають уміння вживати й відбирати відповідні вітання, форми звернення, правила вступу до розмови, правила ввічливості. Сюди також входять знання, що відбивають соціокультурні норми поведінки носіїв англійської мови: мовні засоби пом'якшення висловлення своєї думки (I think, I believe, I am afraid), мовні засоби небажання скривдити партнера (I don't want to complain, but), вживання please і thank you, а також прояви неввічливості.

Ділові бесіди та переговори по телефону мають свої специфічні особливості: мовні засоби, норми комунікативної поведінки, соціокультурні, паралінгвістичні особливості, не кажучи вже про предметний зміст мовлення. Так, учасник переговорного процесу повинен слухати й розуміти свого партнера. З одного боку, учасники виступають у ролі передавача інформації. Вони кодують своє повідомлення у вербальні та невербальні знаки. З іншого боку, вони є приймачами, які повинні це повідомлення розшифрувати. У залежності від рівня ділового досвіду комуніканти володіють різними можливостями вираження та сприйняття інформації, яка повинна економити час, а тому має бути лаконічною і зрозумілою. Усі учасники спілкування перебувають на невизначеній відстані. Технічним засобом спілкування при веденні бесіди є телефон, основним недоліком якого є неможливість візуального контакту зі співрозмовником.

Навчання ведення ділових телефонних бесід та переговорів передбачає не лише навчання іншомовного спілкування, але й формування на межі культур особистості, готової до міжкультурного спілкування і здатної ефективно вирішувати міжкультурні непорозуміння та конфлікти. У працях зарубіжних методистів міжкультурна ділова комунікація розглядається як спілкування партнерів, соціалізованих у різних суспільствах, під час якого перехрещуються різні ціннісні орієнтації, світогляди, норми, моделі поведінки і внаслідок чого відбувається або не відбувається взаєморозуміння. Підготовка студентів до участі у діалозі культур передбачає свідоме володіння етикою міжкультурного спілкування, психологічну готовність до спілкування з людьми інших поглядів, стилів та способів життя, володіння технологією улагодження конфліктів. Необхідно також додати, що оволодіння студентами стандартизованими зразками комунікативної поведінки, які використовуються носіями мови у різних ситуаціях ділового спілкування, надасть змогу уникнути "комунікативних пасток та помилок" у процесі спілкування з представниками інших культур.

Ляшенко І.В. Розвиток навичок ведення телефонної бесіди англійською мовою/ І.В. Ляшенко

//VIII Международная научно-практическая конференция «Научная индустрия европейского континента – 2012»,

27 листопада – 5 грудня 2012 р. / Sp. z o.o. "Nauka I studia", (Przemysl , Польша), 2012. – С.17-20