Федеральное агентство по образованию

**НОУ ВПО «УРАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ БИЗНЕСА»**

Кафедра теологии гуманитарных дисциплин

**Контрольная работа**

**по дисциплине**

**«Современный этикет»**

**на тему:**

**«Телефонный этикет»**

Выполнила: Преподаватель:

Пермь 2011 г.

**Содержание**

# Введение

# Основные правила деловой беседы

# Структура и функции общения

# Вербальное общение. Телефонные переговоры

# Умение слушать

# Совершенствование искусства общения

# Правила телефонного разговора

# Заключение

# Список использованной литературы

**Введение**

На протяжении одного и того же дня человек меняет множество ролей: он бывает руководителем и подчиненным, служащим и пассажиром, мужем и отцом, братом и сыном. Каждая из этих ролей предполагает свою стилистику поведения; в каждой из них человек выбирает особые жесты, позы, слова, интонации, т.е. другими словами - вежливость.

Вежливость начинается там, где кончается целесообразность, хотя в вежливости, несомненно, есть целесообразность более высокого порядка. Этикетное поведение всегда предполагает определенную избыточность, и с этим во многом связан его художественный, эстетический характер. Строго говоря, этикетным может быть признано только такое поведение, которое предполагает возможность выбора. Можно провести такую параллель: если водитель автомобиля ждет, пока мы перейдем улицу на зеленый свет, нелепо называть его поведение этикетным, он просто соблюдает правила уличного движения; но если шофер останавливает свою машину посреди улицы, предлагая пешеходу перейти дорогу перед ней, то можно назвать его поступок этикетным.

# Основные правила деловой беседы

Во время беседы основным правилом является безусловное уважение к собеседнику. В большинстве случаев правила хорошего тона не позволяют обсуждать денежные дела, физические изъяны, болезнь собеседника или окружающих. Как правило, разговор не должен касаться окружающих, следует избегать тем, которые могут дать повод к обвинению вас в злословии. Недопустимо делать личные выпады, неприязненные замечания в адрес собеседника.

Следует избегать разговора повышенным голосом, тактично уходить от тем и вопросов, при обсуждении которых вы или ваш собеседник можете “вспылить”. В разговоре старайтесь избегать назидательности, проявления невнимания к сказанному собеседником, стремления поспешно выставить “оценки” сказанному им. В то же время плохое впечатление оставляют и те, кто всегда готов немедленно согласиться с любым высказыванием.

Умелый собеседник всегда найдет возможность дать высказаться говорящему, короткими репликами направляя суть разговора. Умение слушать, выдержать паузу высоко ценится в обществе. Искусный собеседник не станет пререкаться, разговаривать приказным или угрожающим тоном, постарается не давать навязчивых советов.

Желательно максимально концентрировать свое внимание на собеседнике, реагировать на сказанное им, междометием или ремаркой. Невнимательность может расцениваться как высокомерие и бестактность.

В большинстве случаев общения в протокольных ситуациях не следует задерживать внимание собеседника больше, чем на десять минут — иначе вас могут посчитать назойливым человеком. Старайтесь постепенно обновлять круг собеседников, вовлекая их в разговор и переключаясь на новые, их интересующие темы.

Затянувшийся разговор можно в большинстве случаев прекратить под предлогом необходимости налить стакан воды, пополнить запас закусок на тарелке, позвонить по телефону и т. п. В данной работе, после вводной информации, мы более детально рассмотрим последнее – разговор по телефону.

По способу обмена информацией различают устное и письменное деловое общение.

Устные виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические.

К монологическим видам относятся:

* Приветственная речь;
* Торговая речь (реклама);
* Информационная речь;
* Доклад (на заседании, собрании).

Диалогические виды:

* Деловой разговор - кратковременный контакт, преимущественно на одну тему.
* Деловая беседа - продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.
* Переговоры - обсуждение с целью заключения соглашения, по какому - либо вопросу.
* Интервью - разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения.
* Дискуссия;
* Совещание (собрание);
* Пресс-конференция.
* Контактный деловой разговор - непосредственный, "живой" диалог.
* Телефонный разговор (дистантный), исключающий невербальную коммуникацию.

В прямом же контакте и непосредственной беседе наибольшее значение имеют устная и невербальная коммуникации.

Беседа или передача сообщений по телефону являются самыми распространенными формами коммуникаций, их отличает непосредственный контакт и большое разнообразие способов общения, что позволяет без труда сочетать деловую (формальную) и личную (неформальную) части всякого сообщения.

По содержанию общение может быть разделено на:

* Материальное - обмен предметами и продуктами деятельности;
* Когнитивное - обмен знаниями;
* Мотивационное - обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями;
* Деятельностное - обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

По средствам общения возможно деление на такие четыре вида:

* Непосредственное - осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д.;
* Опосредованное - связанное с использованием специальных средств и орудий;
* Прямое - предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения;
* Косвенное - осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди.

1. **Структура и функции общения**

К структуре общения можно подойти по-разному, в данном случае будет охарактеризована структура путем выделения в общении трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле слова) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями).

Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Употребление этих терминов условно, иногда в аналогичном смысле употребляют и другие: в общении выделяют три функции - информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная.

# Вербальное общение. Телефонные переговоры

Считается, что самое простое в деловом общении – телефонный разговор. На самом деле это далеко не так. Звонок по телефону должен так же подчиняться требованиям краткости, как деловая переписка и отправка факса.

Вступая в информационный контакт и используя символы, мы пытаемся обмениваться информацией и добиваться ее понимания. К используемым нами символам относятся слова, жесты и интонации. Именно этими символами обмениваются люди в процессе общения. Отправитель кодирует свое сообщение с помощью вербальных и невербальных символов.

Семантика изучает способ использования слов и значения, передаваемые словами. Поскольку слова (символы) могут иметь разные значения для разных людей, то, что некто намеревается сообщить, необязательно будет интерпретировано и понято таким же образом получателем информации. Часто одни и те же слова выражают разные значения.

Семантические вариации часто становятся причиной неверного понимания, ибо во многих случаях вовсе не очевидно точное значение, приписываемое символу отправителем.

Символ не имеет неповторимого неотъемлемого значения. Значение символа выявляется через опыт и варьирует в зависимости от контекста, ситуации, в которой использован символ. Поскольку у каждого человека свой опыт, и каждый акт обмена информацией в определенной мере является новой ситуацией, никто не может быть абсолютно уверен в том, что другое лицо припишет то же значение символу, которое мы ему придали.

Для эффективного обмена информацией необходимо прийти к пониманию истинного значения используемых слов и добиться понимания значения, которое вы вкладываете в слова, используемые вами.

Семантические барьеры могут создавать коммуникативные проблемы для компаний, действующих в многонациональной среде.

* 1. **Умение слушать**

Эффективное общение возможно, когда человек одинаково точен, отправляя и принимая сообщения. Необходимо уметь слушать. К несчастью, немногие научились слушать с той степенью эффективности, которая в принципе в наших силах.

Выслушивание фактов и чувств – это выслушивание сообщения полностью. Поступая так, мы расширяем свои возможности понять ситуацию, и даем знать об уважительном отношении к тому, что в действительности говорящий человек пытается передать нам.

Профессор Кит Дэвис приводит 10 правил эффективного слушания.

1. Перестаньте говорить. Невозможно слушать разговаривая.
2. Помогите говорящему раскрепоститься. Создайте у человека ощущение свободы. Это часто называют созданием разрешающей атмосферы.
3. Покажите говорящему, что вы готовы слушать. Необходимо действовать заинтересованно. Слушая, старайтесь понять, а не искать поводов для возражений.
4. Устраните раздражающие моменты. Не постукивайте по столу, не перекладывайте бумаги.
5. Сопереживайте говорящему. Постарайтесь встать в положение говорящего.
6. Будьте терпеливыми. Не экономьте время. Не прерывайте говорящего.
7. Сдерживайте свой характер. Рассерженный человек придает словам неверный смысл.
8. Не допускайте споров и критики. Это заставляет говорящего занять оборонительную позицию, он может замолчать или рассердиться. Не спорьте. Именно победив в споре, вы проиграете.
9. Задавайте вопросы. Это подбадривает говорящего и показывает ему, что вы слушаете.
10. Перестаньте говорить! Это наставление идет и первым, и последним, ибо все остальные зависят от него.

Помимо умения эффективно слушать существуют другие способы совершенствования искусства общения.

- Необходимо прояснение собственных идей перед их передачей, т.е. нужно систематически обдумывать и анализировать вопросы, проблемы или идеи, которые вы хотите сделать объектом передачи.

- Нужно быть восприимчивыми к потенциальным семантическим проблемам. Не жалеть сил на то, чтобы исключить из обращения двусмысленные слова и утверждения. Употребляя точные слова, а не общего характера, вы выигрываете в результативности.

* 1. **Совершенствование искусства общения**

Помимо умения эффективно слушать существует еще ряд способов, которые можно использовать для повышения отдачи межличностных коммуникаций.

Необходимо:

1. Прояснять свои идеи перед началом их передачи.
2. Быть восприимчивым к потенциальным семантическим проблемам.
3. Излучать эмпатию и открытость.
4. Добиваться установления обратной связи.
5. **Правила телефонного разговора**

Вот несколько принципов, которых следовало бы придерживаться в разговоре, ведь манера разговаривать - это вторая по значимости вещь после манеры, одеваться, на которую человек обращает внимание и по которой складывается первое впечатление у человека о его собеседнике.

Максимальную трудность представляет для собеседников начало беседы. Партнеры очень хорошо знают суть предмета, цель, которую они преследуют в данном общении, четко представляют результаты, которые они хотят получить. Но практически всегда появляется "внут­ренний тормоз", когда речь идет о начале беседы. Как начинать? С чего начинать? Какие фразы более всего подходят? Некоторые парт­неры допускают ошибку, игнорируя этот этап, переходят сразу к сути проблемы. Можно, образно говоря, сказать, что они переходят к началу поражения.

Давайте подумаем, что означает начало беседы.

Некоторые считают, что начало беседы, определяют об­стоятельства, другие, — что начинать беседу необходимо с конкретного вопроса, третьи попросту не задумываются над этим. И лишь некоторые понимают и задумываются над этой проблемой, осознавая ее важность. Образно говоря, этот процесс можно сравнить с настройкой ин­струментов перед концертом. В любом случае на этом этапе беседы нужно выработать правильное и корректное отношение к собесед­нику. Ведь начало беседы — это своеобразный мостик между нами и собеседником.

На первой фазе беседы мы ставим следующие задачи:

установить контакт с собеседником;

создать благоприятную атмосферу для беседы;

привлечь внимание к теме разговора;

пробудить интерес собеседника.

Как ни странно, многие беседы заканчиваются, так и не успев начаться, особенно если собеседники находятся на разных социаль­ных уровнях (по положению, образованию и т.д.). Причина заклю­чается в том, что первые фразы беседы оказываются слишком не­значительными. Следует иметь в виду, что именно несколько пер­вых предложений часто решающим образом воздействуют на собе­седника, т.е. на его решение выслушать нас или нет. Собеседники обычно более внимательно слушают именно начало разговора — часто из любопытства или ожидания чего-то нового. Именно пер­вые два-три предложения создают внутреннее отношение собеседни­ка к нам и к беседе, по первым фразам у собеседника складывается впечатление о нас.

Приведем несколько типичных примеров так называемого само­убийственного начала беседы и проанализируем их.

Так, следует всегда избегать извинений, проявления при­знаков неуверенности. Негативные примеры:

"Извините, если я помешал...";

"Я бы хотел еще раз услышать...";

"Пожа­луйста, если у вас есть время меня выслушать... ".

Нужно избегать любых проявлений неуважения и прене­брежения к собеседнику, о которых говорят следующие фра­зы:

"Давайте с вами быстренько рассмотрим... ";

"А у меня на этот счет другое мнение... ".

Не следует своими первыми вопросами вынуждать со­беседника подыскивать контраргументы и занимать обо­ронительную позицию. Хотя это логичная и совершенно нормальная реакция, в то же время с точки зрения психо­логии это промах.

Существует множество способов начать беседу, но практика вы­работала ряд "правильных дебютов". Вот некоторые из них.

1. Метод снятия напряженности позволяет установить тесный кон­такт с собеседником. Достаточно сказать несколько теплых слов — и вы этого легко добьетесь. Нужно только задаться вопросом: как бы хотели чувствовать себя в вашем обществе собеседники? Шутка, ко­торая вызовет улыбку или смех присутствующих, также во многом способствует разрядке первоначальной напряженности и созданию дружеской обстановки для беседы.

2. Метод "зацепки" позволяет кратко изложить ситуацию или про­блему, увязав ее с содержанием беседы. В этих целях можно с успе­хом использовать какое-то небольшое событие, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос.

3. Метод прямого подхода означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления. Схематично это выгля­дит следующим образом: мы вкратце сообщаем причины, по кото­рым была назначена беседа, быстро переходим от общих вопросов к частному и приступаем к теме беседы. Этот прием является "холод­ным" и рациональным, он имеет прямой характер и больше всего подходит для кратковременных и не слишком важных деловых кон­тактов.

Тон разговора должен быть плавным и естественным, но никак не педантичным и игривым, то есть нужно быть ученым, но не педантом, веселым, но не производить шума, вежливым но, не утрируя вежливость. В "свете" говорят обо всем, но ни во что не углубляются. В разговорах следует избегать всякой серьезной полемики, особенно в разговорах о политике религии.

Уметь слушать такое же необходимое условие для вежливого и воспитанного человека, как и уметь говорить, и если вы хотите чтобы вас слушали, нужно самому других слушать других или, по крайней мере, делать вид, что вы слушаете.

В обществе не следует начинать говорить о себе, пока не попросят специально, так как только очень близкие друзья (и то вряд ли) могут интересоваться личными делами кого бы то ни было.

Разговор по телефону - деловой, краткий и вежливый. Есть несколько общепринятых правил телефонных разговоров:

* Первым всегда представляется тот, кто звонит
* Представляются, узнают, кто Вас слушает, коротко излагают причину обращения.
* Если на месте нет того абонента, с которым Вы хотели связаться, то представляться не обязательно. Достаточно будет поздороваться и попросить пригласить к телефону интересующего Вас человека. Если его нет – узнать, когда он будет на месте, или попросить что-либо передать ему и повесить трубку.
* Продумывают заранее содержание звонка, готовят нужные цифры, адреса, фамилии.
* если разговор прервался, то перезвонить должен тот, по чьей инициативе состоялся разговор;
* следует говорить максимально кратко и по существу;
* нельзя говорить слишком громко в трубку, избегая в то же время и слишком тихой речи;
* Не стоит спрашивать, с кем Вы говорите, можно лишь уточнить, правильно ли Вы набрали номер и дозвонились ли туда, куда хотели
* Если вы ошиблись номером, то при следующем его наборе сразу уточнить, тот ли это номер, что Вам нужен
* если вы звоните кому–то и на ваш звонок не отвечают, не кладите трубку, пока не услышите 4-6 длинных гудков — вашему собеседнику может потребоваться некоторое время для того, чтобы подойти к телефону, однако, не нужно долго держать трубку, если на другом конце никто не отвечает;
* как минимум несколько раз подумайте перед тем, как звонить в неурочное время — слишком рано утром или поздно вечером. Как правило, не следует звонить до 8 утра и после 11 вечера;
* нельзя звонить по ставшему вам известным номеру домашнего телефона вашего партнера, если только он сам не дал этот номер вам и не сказал, что ему можно позвонить домой. Следует избегать деловых звонков по домашним номерам в выходные и праздничные дни.
* Поручать сотруднику или секретарю дозвониться до интересующего вас человека позволительно.
* Если к телефону просят Вашего коллегу, то нельзя выяснять, кто его спрашивает.
* В том случае, если Вы очень заняты, то телефон лучше отключать или попросить секретаря отвечать на телефонные звонки.
* Заканчивает разговор тот, кто позвонил.
* Отвечайте вежливо тому, кто позвонил ошибочно.

**Заключение**

Для успеха в бизнесе важен учет особенностей межличностного общения. Практика деловых отношений показывает, что в решении про­блем, связанных с межличностным контактом, многое зависит от того, как партнеры (собеседники) умеют налаживать контакт друг с другом. При всем многообразии форм делового общения деловая беседа по телефону является наиболее распространенной и чаще всего приме­няемой. Деловая беседа является наиболее благоприятной, зачастую един­ственной возможностью убедить собеседника в обоснованности ва­шей позиции с тем, чтобы он согласился и поддержал ее. Итак, чтобы ваша беседа была результативной независимо от того, с кем вы разговариваете необходимо:

Во-первых понравиться собеседнику;

Во-вторых – уметь управлять процессом общения, воздействуя на людей не оскорбляя их и не вызывая у них чувства обиды;

В-третьих, выбрав цель вашей беседы, старайтесь склонить людей к вашей точке зрения мягко без давления и не навязывая свою идеологию. Если человек считает вашу точку зрения – своей, он стремиться к достижению вашей цели – как к своей.

**Список использованной литературы**

1. Власов Л.В., Семантовская В.К. Деловое общение. - Л., 2003

2. Ллойд К.Ф. Телефонный разговор с клиентом: как добиться успеха. - М., 2004

3. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. - 3-е изд., переб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 326 с

4. Русский язык делового общения / Под ред. И.А. Стернина. - Воронеж: Изд-во ВГУ, 2004.

5. Шилова К.А. Телефонные разговоры делового человека. М., 2007. - 71 с.