

Громко Т.В.

доцент, кандидат філологічних наук

Центральноукраїнський державний педагогічний університет

імені Володимира Винниченка,

Громко Є.А.

учениця 9 класу

Комунальний заклад "Навчально-виховне об'єднання "Спеціалізований

навчально-виховний комплекс – загальноосвітній навчальний заклад

I -III ступенів № 26 – дошкільний навчальний заклад – ДЮОЦ "Зорецвіт"

Кропивницької міської ради Кіровоградської області

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ТЕЛЕФОННОЇ РОЗМОВИ

АНГЛІЙСЬКОЮ МОВОЮ

Відомо, що існує багато різновидів мовленнєвої діяльності, які виокремлюються в залежності від цільової установки мовців та від ситуацій спілкування. Ділова телефонна комунікація – це специфічне спілкування співрозмовників, яке є контактним і обмеженим за часом, невізуальним, дистантним у просторі й опосередкованим спеціальними технічними засобами [4, с.138].

У сучасному світі більшість корпорацій та компаній як в Україні, так і за кордоном передбачають сервіс зв'язку з оператором різними мовами. Не у кожній міжнародній організації серед мов на вибір для зв'язку з оператором споживач зможе обрати рідну мову, тому універсальною мовою і тут залишаться англійська. Окрім цього, нині, коли Україна є частиною багатьох міжнародних співпраць за обміном, для працівників call-центрів актуальною і обов'язковою є вимога достатнього володіння англійською для спілкування з англомовними клієнтами. Тож телефонні розмови англійською нерідко стають повсякденним випадком чи частиною службових обов'язків. Згідно з вимогами Програми з англійської мови для професійного спілкування (ПАМПС) [3], майбутній фахівець має "вміти телефонувати для досягнення конкретних цілей академічного і професійного

характеру, розуміти в деталях телефонні розмови, які виходять за межі типового спілкування".

Знання слів і фраз, які використовуються в телефонній розмові, полегшує орієнтування в ситуації. Підбір фраз залежатиме, в першу чергу, від ситуації, але все ж варто розглянути найпоширеніші фрази для використання їх у телефонній розмові англійською мовою в різних ситуаціях.

Щодо етичних правил телефонного діалогу, то вони незмінні незалежно від мови спілкування. Початок розмови формує 90% враження співрозмовника про особу через тон, ввічливість і грамотність мовлення. Іноді в компаніях існує стандартна форма вітання, яку необхідно використовувати в телефонній розмові, але етикет передбачає і загальні форми вітання [2, с. 26].

Якщо ви телефонуєте в установу, то слід відрекомендуватися і запитати ім'я, по батькові й прізвище свого співрозмовника. (*This is speaking.; Hello, this is from Seaspeak International. Could I speak to, please?; I'm trying to contact ...; Could you put me through to, please?; I'd like to speak to, please.*) [5, с. 14]. Усе це говорять без поспіху, розбірливо, щоб можна було записати. Обов'язково уточнити, чи є час у вашого співрозмовника на розмову (*Are you able to speak now?; Could you please answer some questions?; Have you got an opportunity to speak now?*).

У телефонній розмові чітко розмежовані комунікативні ролі співрозмовників: той, хто телефонує, повідомляє (адресант), і той, хто приймає повідомлення (адресат, абонент); можлива й участь третьої особи-посередника, яка допомагає встановити контакт адресанта з адресатом [1, с. 9]. За правилами, розмову завжди закінчує саме адресант. Розмова по телефону має бути спокійною, чемною, чіткою та лаконічною, завжди включати репліки-привітання і прощання (*Thanks for calling!; Bye/Good bye!; Have a nice day!*), прохання (*Could I/you please...; May I/you please...*), вибачення (*Sorry?; Pardon?; Pardon me?; Pard me?*), подяки (*Thank you very much!; Thanks a lot!; A million thanks!; That's very kind of you!*) і відповіді на подяки (*That's really nothing. Don't mention it!; It was no trouble at all!; It was no bother.; It was a pleasure!; It was a real pleasure for me to do it!*) [5, с. 15]. Відповіді на питання мають бути короткими, але докладними. Зміст розмови потрібно детально продумати, іноді доцільно зробити на аркуші паперу деякі нотатки (основні пункти розмови, щоб чогось не забути) і послідовно й

поступово пояснювати співрозмовнику суть справи (*I'm phoning (calling, ringing) to find out if ...; I'm phoning (calling, ringing) to let you know that ...; I'm phoning (calling, ringing) to tell you that ...; Could you call (ring, telephone) me back?*) [5, с. 16]. Також необхідно враховувати, що слова виразніше звучать після міні-пауз, а цифри, прізвища, деякі запитання краще повторювати двічі [4].

Не варто лякатися нестандартних чи непередбачуваних ситуацій під час розмови, адже для більшості з них, що можуть виникнути у передбачено чітко визначені мовні кліше, що допомагають обом співрозмовникам уникнути непорозумінь. (У випадку неправильно набраного номера – *Sorry, I've dialed the wrong number. / Sorry, you've dialed the wrong number.* У разі проблем зі зв'язком – *Can you hear me OK?; I can not hear you very well; It's a bad line.; Could you please repeat that?; I've been cut off.* Якщо потрібен час, щоб відповісти на запитання – *Let me see ...; Hold on (a minute)!; Could you please hold on for just a second?; Just a second!*) [5, с. 15]. Також значимою у діловій телефонній розмові є доброзичливість: навіть у випадку зіткнення з грубим співрозмовником слід залишатися підкреслено ввічливим.

Говорити і сприймати інформацію на слух по телефону складніше, ніж в ході живого спілкування, адже у зв'язку з тим, що співрозмовники не бачать один одного, вони не можуть удаватися до невербального спілкування, яке значно полегшує розуміння змісту. Окрім практики, що допомагає навчитися сприймати відтінки значень слів в ході телефонної розмови і швидко вловлювати інформацію, та різноманітних способів щодо розвивання навичок сприйняття англійської інформації на слух, навчитися сприймати на слух англійську мову в телефонному режимі допоможе саме володіння лексикою.

Література:

1. Ділове спілкування : навчальний посібник / М. І. Пентиліук [та ін.]. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 224 с.
2. Методичні рекомендації щодо формування професійно орієнтованої компетентності в англійському діалогічному мовленні майбутніх фахівців з міжнародної економіки / Л. Б. Сліпченко // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Сер. : Педагогічні науки. – Чернігів, 2014. – Вип. 119. – С. 226–229.

3. Програма з англійської мови для професійного спілкування / Г. Є. Бакаєва [та ін.]. – К. : Ленвіт, 2005. – 119 с.
4. Риторика : навчальний посібник / Г. С. Онуфрієнко. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 592 с.
5. Тематичні діалоги з англійської мови // Методичні рекомендації для тих, хто вивчає англійську мову / Н. М. Петровська. – Луцьк: Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. – 51 с.