

ИсТ

АКАДЕМИЯ

СОВРЕМЕННЫХ

ИНФОКОММУНИКАЦИОННЫХ

ТЕХНОЛОГИЙ

ИсТ Исторические аспекты развития телекоммуникаций
ИсТ.3 Из жизни телефона
(количество частей – 1, число страниц - 7)

ИсТ.3

«Как наше слово отзовется?» (некоторые «статьи телефонного кодекса»)

Телефон вырос быстро. Стремительно перешагивая национальные границы, он создавал планетарную империю, диктуя свою этику поведения. Ее заповеди для человечества едины и нерушимы по сей день, но ... не всем известны. Знакомство с ними полезно и интересно, ибо телефон друг и помощник, а порой просто деспот! Установлено, что в среднем на деловые разговоры тратится от 4 до 25% рабочего времени и даже 90%, когда телефон - постоянное рабочее место. Как добиться максимального эффекта его использования? Любопытная деталь на заметку: человеку свойственно мгновенно «выплескивать» отрицательные эмоции на широкую аудиторию, в отличие от позитивных, у которых, увы, камерный характер распространения.

Алло! Кто у телефона?: некоторые «статьи телефонного кодекса»

➤ Когда раздается звонок, трубку следует поднимать до третьего-четвертого звонка. Во время «трели» связисты не рекомендуют включать сеть по чисто техническим причинам, которые могут привести к порче телефонного аппарата. Если же снимать трубку во время первого звонка, снижается к тому же и надежность соединения - абонент может остаться неподключенным, услышит гудки «занято» или шорохи и щелчки в мембране. Придется набирать номер вторично.

➤ Прежде всего следует обязательно представиться. Русский классик советовал: «Друг мой Аркадий, не говори красиво». Истинной красоте присущ лаконизм. Вычурные обороты речи, манерность, навязчивое повторение извинений и благодарности вызывают чувство раздражения. Психологи утверждают, что исход беседы на 90 % решает не "что" говорится, а "как". В то же время, очевидно, что положительный энергетический заряд при беседе очень важен. Голос выдает настроение, что отлично улавливается собеседником. Нужно контролировать эмоции. На интонацию влияет даже поза, в которой человек разговаривает. И если вы лежите на диване, листая журнал, будьте уверены, собеседник почувствует. По телефону слышно даже улыбку! Но секрет искренней расположенности, улыбка в глазах. Настройтесь! Тогда голос приобретает доброжелательную, мягкую окраску. Магия голоса — великая вещь! Голос - инструмент. Им необходимо научиться пользоваться. Отсюда и правило – «разговаривай с людьми так, как хочешь, чтобы разговаривали с тобой».

➤ Самые распространенные варианты первого слова в ответ на звонок: «Да», «Алло», «Слушаю». Все они равноценны по смыслу. Бывает и такой отзыв: «У телефона». Этот вариант напоминает бессмертную реплику «На проводе!» товарища Бывалова из фильма «Волга-Волга». Хотя логически обе последние реплики безупречны, но уж слишком тривиальны (раз трубка снята, ясно, что абонент у телефона). В производственном общении рекомендуют особый фирменный стиль. Вместо: "Могу я вам помочь?" - "Чем я могу вам помочь?". Не стоит категорически настаивать на выяснении личности: "Кто это?" или, как это еще встречается в нашей интернациональной среде, "Кто его хочет?", лучше попросить: "Представьтесь, пожалуйста!»

➤ Поскольку при разговоре по телефону визуальный контакт отсутствует, решающую роль играют такие факторы как интонация, продолжительность паузы, скорость речи и т.д. Во время разговора нужно внимательно следить за дикцией. Слова необходимо

произносить четко и внятно, чтобы избежать переспрашивания. Особого внимания требуют имена, названия и цифры.

➤ Чтобы избежать лишней траты времени, к деловому звонку лучше подготовиться заранее. Все, что может понадобиться во время разговора, нужно держать под рукой. Также желательно составить список вопросов, чтобы не упустить что-нибудь важное и не создавать ненужных пауз. Наверняка, каждому приходилось бесцельно "висеть" на линии, в то время как собеседник искал документы или нужную вещь.

➤ В конце разговора необходимо убедиться, что вы правильно поняли информацию. Если вас попросили что-то передать третьему лицу, постарайтесь об этом не забыть, предварительно записав просьбу.

➤ Основной телефонный "удар" приходится на секретарей. Понятно, что психологически работа их тяжела. Им следует пожелать "железной" выдержки, способности понимать людей, уметь слушать, находить с ними общий язык и дипломатично избегать конфликтов. При необходимости длительного «обзвона» клиентов гигиена умственного труда требует короткого десятиминутного отдыха после каждого часа работы.

➤ Говорите вполголоса. Ж. Сименон в одном из своих романов отметил наличие определенной категории людей, которые, разговаривая по телефону, «кричат во весь голос, боясь, что их не услышат». Это ошибка. Громкая речь по телефону, как считают связисты, менее разборчива, так как параметры микрофона и телефона рассчитаны на оптимальный уровень громкости. Известно, что у многих с возрастом ухудшается слух. По данным статистики США, свыше 10 миллионов американцев страдают настолько ослабленным слухом, что это мешает им разговаривать комфортно по телефону. Казалось бы, что проще: усилить звук в аппарате. И есть такая модель. Однако в процессе обследования абонентов данной категории специалисты пришли к неутешительному выводу: те американцы, которые особенно часто и подолгу разговаривают по такому телефону, теряют слух в еще большей степени. «Громкоговорящий» телефон - угроза здоровью. Но тщетны попытки отоларингологов уговорить пациентов реже вести телефонные беседы. Желание поговорить, выше доводов рассудка. Еще одна особенность телефонного разговора, уже не техническая, а чисто психологическая. Если один из собеседников долго о чем-то рассказывает, а другой слушает и молчит, у говорящего появляется внутреннее беспокойство: а слышат ли его? Подтверждайте свое участие в разговоре короткими «да-да», «конечно» или другими нейтральными репликами.

➤ Брать трубку и класть следует аккуратно. Нередко мы это делаем, не отрываясь от работы, и нарушаем в итоге связь. Поэтому в инструкциях по использованию телефона пишется не «снять», а «поднять» трубку!

➤ После трех-четырех минут разговора активность восприятия становится заметно ниже. Опыт людей с высокой культурой телефонного общения говорит, что 20 секунд хватает на установление контакта, а 40 секунд – на формулировку проблемы. За 100 секунд ее можно серьезно обсудить. Поблагодарить собеседника и корректно выйти из разговора возможно за 20 секунд. Итого 180!!! или ровно 3 минуты. Рекомендуемая максимальная продолжительность деловой беседы - не более пяти.

➤ Временами телефон – деспот! Несмотря на то, что он стал атрибутом повседневной жизни, психологически мы почему-то всегда отдаем предпочтение ему, а не живому собеседнику. Это в корне неверно. Правильнее поднять трубку, выяснить, кто звонит, извиниться и попросить перезвонить позже.

➤ Если разговор прерывается по техническим причинам, ждите повторного звонка. Перезвонить должен тот абонент, который позвонил вам.

➤ Самый простой и действенный способ дозвониться - набирать нужный номер непрерывно без пауз. «Народная хитрость»: пауза перед набором последней цифры, ведет

только к загрузке линии. Телефонные аппараты с функцией автоматического «дозвона» позволяют частично снять проблему.

➤ Родители! Не забывайте, что именно в семье ребенок получает систематические уроки искренности или лживости из вашего телефонного разговора.

➤ Деликатный человек прежде, чем позвонить кому-либо домой (кроме ближайших друзей), заглянет в телевизионную программу и выберет время для звонка, когда нет интересной передачи.

➤ Первым завершает разговор звонящий. Однако если это беседа с начальником, то это право принадлежит ему. Такую же привилегию имеет женщина, но вне службы. В тоже время телефонное прощание – апофеоз телефонного этикета. «Штирлиц знал, что запоминается последняя фраза». То как завершается разговор характеризует людей не меньше, чем умение красиво выстроить беседу. Это уже из области человеческой культуры.

Не рекомендуется:

- звонить после 22 ч. и до 8 ч утра, если не было особой договоренности;
- поздравлять с днем рождения, с заключением брака, с наградой и т.п. человека, старшего по возрасту, - желательно делать это лично;
- благодарить за оказанную услугу, если она значительна, - следует делать это лично.

Беседа с автоответчиком

Разговор с автоматом, как правило, вносит диссонанс и мало кому нравится, но порой это необходимо. Рекомендуется четко сформулировать сообщение, назвать себя, номер телефона и попросить перезвонить. Можно указать дату и время своего звонка. Здороваться не обязательно.

И в шутку и всерьез

Пытались ли Вы когда-нибудь заниматься нормотворчеством? Если «да», то поделитесь, пожалуйста, опытом! Это наука, искусство, талант. Да, и мозги надо иметь особые! Видимо, именно поэтому наш человек за дело берется легко, и создает такие перлы, которые и «нарочно не придумаешь». Автору пришлось прикоснуться к подготовке антимонопольного законодательства в связи. Ситуация, прямо скажем, абсурдная, поручили-то не юристам, а научным сотрудникам. Писала преимущественно в сослагательном наклонении. Вердикт усердию: «Блестяще, но никуда не годиться!». Ясно, что и весь проект провалился. Любопытно, что с годами лексика данного творчества почти не меняется, более того, ее ущербность – явление интернациональное. Тут в каждом документе свой «изюм», но такой «пробы», что зуб сломаешь. Особенно хороши отраслевые нормативные акты. А инструкции - просто сказка, барабан судьбы, кимвал зовущий! Разумеется, настал час, и появилась на свет виртуальная модель рекомендаций, аж в трех измерениях, в блистательном исполнении Г. Пачикова (ИКС № 9, 2006г.). Идея осенила его в процессе ремонта стиральной машины, когда несколько деталей оказались лишними, а машина работала как новая.

Но вернемся к телефону в первые суровые годы строительства социализма. Вспомним, что связь, как известно, область стратегическая. Факт очевиден и по сей день, но требования режима, как говорят, гармонизируются. Сравним «по умолчанию». А пока...

Несколько примеров из правил внутреннего распорядка МГТС времен 1924 – 1926гг.

1. Каждый работник, состоящий на службе МГТС, обязан иметь при себе **служебный билет** (пропуск) с фотографической карточкой.
2. Служебный билет (пропуск) предъявлять **часовому** при входе, а также **администрации по первому ее требованию**.
3. **Передача служебного билета (пропуска) другому лицу воспрещается под страхом уголовной ответственности**.

Опоздания и пропуски

13. Работники, не явившиеся в предприятие к установленному времени начала работы, считаются опоздавшими. Опоздавшие на время от 10 минут до 1 часа считаются пропустившими 1/4 дня, опоздавшие на время до 2-х часов считаются пропустившими 1/2 дня, **опоздавшие более чем на 2 часа считаются совершенно отсутствующими**.
14. **Уважительность или неуважительность причин опоздания неявок на работу определяется РКК**.

Обязанности работающих в процессе работы

16. Всякая работа, имеющая личный характер, не допускается.
17. Строго воспрещается в предприятии:
- а) **приносить и употреблять всякого рода напитки; явившиеся в нетрезвом виде немедленно удаляются и считаются отсутствующими с работы;**
 - б) курить в помещениях и местах, где это воспрещено;
 - в) **уносить с собой на дом какое бы то ни было имущество, принадлежащее предприятию;**
 - г) **играть в карты;**
 - д) **ругаться;**
 - е) читать газеты, книги и журналы;
 - ж) **собираться группами для беседы личного характера в рабочих помещениях;**
 - з) заниматься разговорами по служебному телефону по личным делам;
 - и) **переходить без дела из одного служебного помещения в другое;**
 - к) **являться в служебное помещение без дела;**
 - л) **принимать пищу и располагаться на отдых в служебных помещениях, где это запрещено.**

В 1930 году наступает эра автоматизации, специалисты МГТС предлагают инструкцию для клиентов:

Из телефонных правил 1930 года

«Прежде всего, абонент снимает микротелефонную трубку и ожидает сигнал – непрерывный тональный звук низкой частоты (глухой рожок). Этот сигнал соответствует ответу телефонистки ручной станции словом «станция». Затем абонент приступает к выбору номера, для чего **вставляет палец** в отверстие диска против нужной буквы и поворачивает диск до упора... Сигнал исчезает. Абонент **вынимает палец**, и когда диск под действием пружины возвращается в исходное положение, он **вставляет палец** в отверстие против нужной цифры и также поворачивает диск до упора...

При этом абонент должен помнить, что отнюдь не следует каким-либо образом ускорять движение.... Окончив набор последней цифры, абонент должен слушать – примерно 2 секунды. Если затем он услышит периодически повторяющиеся тональные звуки низкого тона (напоминающие звук глухого рожка), то, следовательно, номер свободен.... Если же он услышит короткие, часто повторяющиеся тональные гудки высокого тона, то это означает, что данный номер занят. В этом случае абонент должен **немедленно** положить трубку на рычаг и повторный вызов делать 2-3 минуты спустя».

Да, умели наши отцы и деды писать образно, доходчиво, а главное - неповторимо. Сегодня же почти каждая компания имеет персональный корпоративный кодекс, собственный пакет ценностей (часто находится при себе, например, на брелке для ключей). Правила звучат красиво, но как похожи! Конечно, это не дадзибао, а подарки Норд-Веста. Психологи говорят, что штука полезная, вроде идеологии на местном уровне: коллектив сплачивает, украшает, дисциплинирует. Судить не вправе, обезьянство огорчает. Е. Касперский, например, в своей лаборатории дресс-код не приемлет категорически. **А что Вы по этому поводу думаете?**

В заключение несколько шуток, разумеется, из жизни телефона

Ученому не до комфорта

Для связистов терпение и умение приспосабливаться к меняющимся условиям – черта интернациональная. Американские специалисты вспоминают: в 1950г. заводы концерна Western Electric выпускали телефонные аппараты одного цвета и стиля. С целью снижения издержек лаборатории Bell было поручено установить оптимальную длину шнура. Для чистоты эксперимента были выбраны наугад 100 сотрудников, и вся «операция» проходила в строжайшем секрете. Каждый вечер у объектов наблюдения телефонный шнур укорачивался на 2,5 см. Соответственно велась статистика претензий. К концу 6-й недели, когда длина шнура стала меньше 60 см. (вместо исходных 140 см.), жалобы поступили... от 95 человек, к концу следующей – еще от четырех. И лишь один научный сотрудник ошеломил коллектив своей полной отстраненностью: он никак не реагировал на неудобство. И, говорят, до конца своей службы пользовался телефоном, у которого длина шнура всего 25 см.

Искусство защиты

В Лос-Анджелесе телефонная компания готовила фильм в назидание своим служащим. В его сценарии была включена драматическая сцена, показывающая, как с юмором улаживать жалобы клиентов.

Клиент: « На эту чертову телефонную компанию ни в чем нельзя положиться. Разве не так?»

Служащий компании: «Но вы же получаете счет ежемесячно, без перебоев, разве не так?».

(Л. Дж. Питер)

Серия: «Вокруг телефона»

Из записных книжек С. Довлатова...

- Хармс говорил: «Телефон у меня простой – 32 – 08. Запоминается легко: тридцать два зуба и восемь пальцев».
- «Девушка, скажите номер Вашего телефона, ну, хотя бы приблизительно!»
- «Случилось это в Пушкинских Горах. Шел я мимо почтового отделения. Слышу женский голос – барышня разговаривает по междугородному телефону: «Клара! Ты меня слышишь?! Ехать не советую. Тут абсолютно нет мужиков! Многие девушки уезжают, так и не отдохнув!».

Загадка Ковака

«Если неправильно набрать номер, никогда не будет гудка «занято».

Всеобщие принципы Беса.

- 1.Телефон зазвонит, когда вы находитесь перед дверью в квартиру и безуспешно пытаетесь открыть ее.
- 2.Трубку вы хватаете как раз тогда, когда в ней зазвучат сигналы отбоя.

Наблюдение

«Нет ничего громче молчания телефона».

(NN)

Известный американский журналист Джордж Ф. Уилл предложил учредить Нобелевскую премию за остроумие: «Без физиков, химиков, экономистов мы, если прижмет, как–нибудь обойдемся. Без мира обычно обходимся. Без остроумия – пропадем!». И он тысячу раз прав.

Справка об авторе.

Шульцева Вера Константиновна, к.э.н., с.н.с.

Родилась 17 ноября 1939 г. в Ленинграде. В 1962 году закончила Московский электротехнический институт связи. После окончания и по сей день работает в Институте мировой экономики и международных отношений РАН в должности старшего научного сотрудника.

Научный «капитал» - более 500 п. л. публикаций в трудах ИМЭМО РАН.