

Telefon jest powszechnym narzędziem komunikacji, ma zalety, ale i sporo wad. Po stronie minusów trzeba zapisać brak kontaktu wzrokowego, który uniemożliwia rozpoznanie stanu emocjonalnego i nastawienia rozmówcy, oraz większe oddziaływanie czynników zewnętrznych np. rozproszenie uwagi. Jednocześnie telefonowanie pozwala oszczędzić czas i koszty związane z bezpośrednim kontaktem, wymusza rzeczowość i ogranicza dygresje, dzięki czemu rozmowa ma zwartą konstrukcję.

Podstawowe zasady prowadzenia rozmów telefonicznych nie różnią się zbyt od prowadzenia innego typu rozmów. Rozmawiając przez telefon trzeba jednak pamiętać, że nie ma możliwości wyrażenia życzliwości i zainteresowania przy pomocy gestów, mimiki i spojrzenia. Dlatego należy pamiętać o używaniu zwrotów grzecznościowych, modulowaniu głosu, właściwym akcentowaniem; reagowaniem w trakcie słuchania przez wtrącanie krótkich komentarzy w rodzaju: tak, oczywiście, rozumiem.

Zasady skutecznej komunikacji przed telefon.

- Przedstaw się imieniem i nazwiskiem.
- Dzwoni wtedy, kiedy miałeś to zrobić (o ile wcześniej się na to umawiałeś) - punktualność i terminowość to cechy bardzo cenione i pożądane, także przy załatwianiu spraw przez telefon.
- Przygotuj się do rozmowy; zrób sobie plan tego, co chcesz powiedzieć.
- Staraj się, aby rozmowa była krótka i konkretna.
- Pamiętaj o tytułach osób, z którymi rozmawiasz i tych, o których mówisz.
- Mów niezbyt głośno, spokojnie i wyraźnie.
- Pamiętaj, aby czasami uśmiechnąć się do osoby, z którą rozmawiasz; choć tego nie widać, to słychać.
- Nie prowadź kilku rozmów na raz (np. z osobą w pokoju).
- Nie jedz i nie pij w czasie rozmowy.