



А. И. ОРФЕНОВ.

ЧЕЛОВЕК У ТЕЛЕФОНА

СЕГОДНЯШНЮЮ вечернюю беседу ведет заслуженный артист РСФСР, лауреат Государственной премии СССР, доцент Музыкально-педагогического института имени Гнесиных Анатолий Иванович ОРФЕНОВ.

ОДНО из величайших открытий человеческих — телефон вошел в нашу жизнь и быт как неотъемлемая ее частица. Современный человек просто не мыслит себя без этого великолепного средства связи, позволяющего сберечь драгоценное время, стирающего расстояния, дающего нам возможность в любой момент без особых усилий, сидя дома или за письменным столом рабочего кабинета, отдать необходимые распоряжения — личные или служебные, услышать голос друга, получить нужную справку. Словом, он сделался нашим надежным и умным помощником в жизни, удобством, которое мы все по достоинству оценили.

Но всегда ли это великое благо доставляет нам удовольствие? Не случается ли, что общение с разного рода людьми с помощью волшебной коробочки вызывает у вас и досаду, и огорчение, а иногда и откровенное возмущение?

Вы пришли домой усталый, волнуетесь, нервничаете. И вдруг телефонный звонок. — Толя! Слушай последний анекдот...

Но вам в данную минуту не до анекдотов, вообще «ни до кого» и «ни до чего». И в меру своей воспитанности, вежливо, деликатно или не очень, вы прерываете приятеля, коротко пояснив ему положение дел. Но какое-то время после разговора вы оба будете испытывать

чувство досады и неловкости. А как просто этого избежать, если каждый раз, берясь за телефонную трубку, руководствоваться мыслью, что люди пребывают в разном настроении и состоянии, и, чтобы не оказаться бестактным, лучше всего поначалу постараться определить, почувствовать это настроение, а затем уж продолжать разговор.

Прежде чем взять телефонную трубку, хорошо бы представить себе и самого абонента, с которым вы говорите, и возможные обстоятельства его жизни в данный момент.

Мне пришлось однажды справляться по телефону в больнице о здоровье своего близкого.

— Состояние тяжелое, температура тридцать девять, — услышал я в ответ бесстрастно заученное. И прежде чем успел переварить потрясающую меня новость, понял, что на другом конце провода уже никого нет. В смятении, тревоге остался я один на один с внезапным известием. Дрожащей рукой принял вновь набирать номер «справочного» больницы. А как, в сущности, немного требовалось от сидящего у телефона человека: чуть-чуть воображения, способности представить себя на минуту на моем месте. Тогда там, наверное, не бросили бы трубки, а нашли какие-то ободряющие слова совета или хотя бы приличествующий случаю участливый тон.

В разговоре по телефону тон — всегда важный, поскольку он «делает музыку» — приоб-

ретает особенное значение. Собеседники не видят друг друга. И то, что при личном общении может быть заменено жестом, мимикой, смягчено улыбкой, здесь требует иного выражения: тонального и словесного. Есть еще люди, скупящиеся на доброжелательный тон и на «волшебные» слова «пожалуйста», «спасибо», «будьте любезны» и прочие, которые в телефонном разговоре ничем не заменишь.

— Петрова! — начальнически-властно требует мужской голос. Ему почему-то невдомек, что подобное обращение просто невежливо и с головой выдает его невоспитанность. Ему кажется, что это повелительное и беспрекословное «Петрова!» придает солидность, масштаб. А как хотелось, чтобы первым знаком «начальственности» были вежливость, уважительное отношение к окружающим, выражающееся в телефонном разговоре примерно так: «Будьте любезны, попросите товарища Петрова».

Столичному жителю должно быть просто неловко применять иную форму обращения. Но как часто, увы, мы слышим по телефону:

— Мне Виктора!

— Позовите Марину!

Или звонишь в учреждение. Пустяковский вопрос надо уточнить: когда будет товарищ Иванов?

— А он нам не докладывает, — раздается в ответ. И разговор окончен.

Иные товарищи полагают, что по телефону все можно — не видно же собеседника, а если какие возникнут претензии к грубости, то всегда можно потом не признаваться — «не я отвечал», «не я подходил». И невдомек таким товарищам, что грубостью дискредитируют они не только себя, но и марку учреждения.

Зато какое испытываешь удовольствие, когда получаешь по телефону четкий, обстоятельный, доброжелательный ответ.

Один и тот же ответ по телефону может звучать по-разному.

— Нет! — могут вам крикнуть недовольно-раздраженным тоном. И ты обижен. Но вот слышишь:

— Сейчас у нас нет такого товара. Попробуйте позвонить через несколько дней, пожалуйста.

И хотя, по существу, ничего не изменилось, ты кладешь трубку удовлетворенным.

Думать о других, уметь ставить себя на их место полезно вообще, но, когда вы собираетесь прибегнуть к помощи телефона, особенно желательно.

У меня, например, есть знакомый, который почему-то никогда не глядит на часы. Ему ничего не стоит позвонить в час или два ночи, чтобы срочно поделиться впечатлениями о прочитанной книге, увиденном фильме или футбольном матче. Его не тревожит, сплю я или нет, чего мне будет стоять заснуть снова после внезапного и всегда тревожного ночного звонка. Он считает, что на то и телефон, чтобы в любую минуту, когда только возникает потребность общения, им воспользоваться.

Кстати сказать, довольно многие люди почему-то превращают телефон из средства связи в средство общения, длящегося порой и 40 минут, и час с лишним, в зависимости от количества и характера новостей, переполняющих души собеседников. Иной раз вам дозвонившись необходимо передать домой или, наоборот, из дома на службу какое-то срочное и важное сообщение. Но телефон занят. Соседка Мария Ивановна общается со своей приятельницей Фелицатой Петровной. Как говорят, «висит на телефоне», а вы нервничаете, и дело страдает. Но на справедливое замечание или просьбу «закруглиться» Мария Ивановна заявляет, что в квартире не автомат, сколько надо, столько она и будет разговаривать.

Благодаря таким Мариям Ивановнам, пользующимся великолепным средством связи некультурно, дозвониться, скажем, до обладателя спаренного телефона или в коммунальную квартиру бывает непросто. Но беда еще и в том, что Марии Ивановны переносят свою скверную привычку и в условия работы. И если она, например, администратор кинотеатра, то звонить туда бесполезно.

Человек у телефона — это ответственно. От каждого из нас зависит удовольствие пользоваться этим средством связи.