



COMMUNICATION SKILLS

„Give me a call!“

Провеждане на телефонни разговори

- Разговорите по телефона са по-трудни в комуникационно отношение от личните срещи, където жестовете и мимиките могат да ни помогнат в изразяването, дори и да не владеем езика. При телефонния разговор разчитаме единствено на думите и трябва да се въоръжим с достатъчно полезни изрази, които могат да ни осигурят ефективно общуване.
- Изразът *звъня по телефона*, *обаждам се* има няколко съответствия в британския и американския английски. Най-неутрално е да се каже **to telephone, to phone, to call, to give someone a call**, в британския английски използваме още **to ring (up) someone, to give someone a ring** и по-разговорно **to give a bell, to give a buzz**, на американски английски се използва **to call (up) someone**.
- Добре е когато телефонът звъни и знаем, че се обаждат от чужбина, да кажем името на нашия отдел или свето име: **Hello. Milena Marinova.**

Good morning. Human Resources Department.

Добро утро! Отдел “Човешки ресурси”.

Good afternoon. Mr Vasilev’s Office.

Добро утро! Кабинетът на г-н Василев.

- След това представяне можем да попитаме:

Can I help you? What can I do for you?

Мога ли да Ви помогна? Какво мога да направя за Вас?

В случай, че обажданият се представи пръв и съобщи с кого иска да разговаря, не е необходимо и ние да се представяме.

- Когато обажданият се каже с кого ще разговаря, можем да отговорим:

One moment, please. Hold the line, please (Hold on, please). I’m putting you through.

Един момент, моля. Не затваряйте (*букв.* задръжете линията). Свързвам Ви.

- Когато свързването се забавя, можем да се извиним с думите: **Sorry to keep you waiting.** (Извинявайте, че Ви задържам.). Ако връзката не може да се осъществи, обясняваме защо това е така:

I'm afraid there's no answer.
I'm sorry. The line/extension is busy.

Mr. Kolev isn't in the office right now.
Mr. Smith is talking at the moment.
Ms Ivanova is on the other line.
Mr. Todorov is in a meeting.

----- □
Unfortunately, I cannot connect you.
Mr. Stoyanov is off sick today.
Mrs Ivanova is on holiday until next Monday.
Sasho Dimitrov is no longer working for us. He has accepted an offer from the Ministry of Finance.

➤ Когато искаме да кажем, че търсеният човек е на телефона, използваме изразите: **It's X (here), This is X.**

Никога не трябва да казваме: I am X.

- Can I speak to Mr. Roberts, please?
(Is that Mr. Roberts?)
- Roberts speaking.
- Is this a good/convenient time to call?
- I'm rather tied up at the moment.
Could you call back later?

Страхувам се, че не отговаря.
Съжалявам. Линията е заета /
вътрешният номер е зает.
Г- н Колев сега не си е в кабинета.
Г- н Смит говори в момента.
Г- ца Иванова е на другата линия.
Г- н Тодоров е на една среща.

За съжаление не мога да Ви свържа.
Г- н Стоянов днес е в болнични.
Г- жа Иванова е в отпуск до другия
понеделник.
Сашо Димитров не работи вече
при нас. Той прие предложение
за работа от Министерството
на финансите.

- Мога ли да говоря с г- н Робъртс,
моля? (Г- н Робъртс ли е?)
- Робъртс е на телефона.
- Удобно ли е да говорим?
- В момента съм доста зает. Може-
те ли се обадите пак по-късно?



➔ В процеса на разговора трябва да изясним много неща. Понякога е необходимо да повторим думи и изрази, за да видим дали правилно сме разбрали или да помолим събеседника ни да говори по-бавно.

- | | |
|--|--|
| - Would you mind saying that again? | - Имате ли нещо против да повторите това? |
| - Could you, please, repeat the last word? | - Можете ли, моля, да повторите последната дума? |
| - I beg your pardon. Did you say thirty or thirteen? | - Извинете. Тридесет ли казахте или тринадесет? |
| - I'm sorry but I didn't catch/get what you said. | - Съжалявам, но не схванах/разбрах какво казахте. |
| - I'm sorry I didn't catch your name. Could you spell it, please? | - Съжалявам, не разбрах името Ви. Можете ли да го спелувате, моля? |
| - What do you mean by.....? | - Какво искате да кажете с....? |
| - Please, don't speak so fast. Could you speak a little / a bit more slowly, please? | - Моля, не говорете толкова бързо. Можете ли да говорите малко по-бавно, моля? |



За предаване на знаци се използват следните думи:

за тире (-)	dash
за наклонена черта (/)	slash
за точка (.)	dot
за меймунско а (@)	at

➔ Когато се обаждаме на някого, трябва максимално бързо да преминем към съществуващото на разговора. Ако случайно лицето отсъства, е добре да предадем съобщение за него.

- | | |
|---|---|
| - I'm calling about.... | - Обаждам се за (относно) ... |
| - I'm calling to confirm that... | - Обаждам се да потвърдя, че... |
| - Could I leave a message? | - Мога ли да оставя съобщение? |
| - Could you tell Mrs Johnson to call me back? | - Можете ли да кажете на г- жа Джонсън да ми върне разговора? |

➔ В разговора често се налага да фиксираме или отменим среща:

- Can /shall we fix/arrange an appointment/ a meeting?
- I'll just check my diary.
- How about Monday?
(Would Wednesday be suitable?
Shall we say Friday?)
- That's fine. (I can't/won't be able to make Monday.)

- Можем ли да си уредим среща?
- Ще проверя в календара си.
- Какво ще кажеш за понеделник?
(В сряда удобно ли е?
Да кажем в петък?)
- Чудесно. (Аз няма да мога в понеделник.)



- I can't make Tuesday. Something has come up. I've got to go over to Berlin to see a colleague.
How about Wednesday?

- Не мога във вторник. Нещо възникна. Трябва да отида в Берлин да се видя с един колега.
Какво ще кажете за сряда?

- I'm afraid Monday won't be possible after all. I'm going to be very busy that day. What about the following week?

- Страхувам се, че в понеделник няма да е възможно. Ще съм много зает в този ден. Какво ще кажете за следващата седмица?

- We're going to have to put back our meeting. I'm completely snowed under at the moment. Can we leave it open for the time being?
I'll get back in touch when I'm not so busy.

- Ще трябва да отменим нашата среща. В момента съм страшно зает. Можем ли за сега да оставим въпроса отворен?
Ще се свържа с Вас отново, когато не съм толкова зает.

⇒ В края на разговора е добре да използваме някоя любезна фраза, с която да подканим събеседника към завършване:

- Unfortunately, I don't have any more time.
- I think/guess that's all I can do for you.
- I've got to go and see someone.

- Talk to you soon, no doubt. (We'll be back in touch soon)
- (It's been) nice talking to you.

- За съжаление, нямам повече време.
- Мисля, че това е всичко, което мога да направя за Вас.
- Трябва сега да се срещна с някого.
- Скоро ще говорим пак, няма съмнение. (Ще се свържем скоро.)
- Хубаво беше, че поговорихме.



Обикновено завършваме разговора с: Thanks for calling (phoning).
Bye-bye (Благодаря за обаждането. Довиждане.)

➤ **Прочетете и преведете следващите диалози:**

- Hello. John Steward here. Can I speak to Mrs. Dobрева?
- Sorry, there is no Mrs. Dobрева at this number. I think you've got the wrong extension, but I'll try and transfer you.
- That's very kind of you. Thanks.
- That's all right. Bye.

(a few seconds later)

- 234675. Maria Dobрева.
- Hello, Maria. John Steward here. How are you?
- Oh, hello John. It has been a long time since we met in London... I'm completely snowed under at the moment...
- Sorry to disturb you. I'll keep it short. Would you, please, give me the phone number of your colleague. You know, the lady who is in charge of your e-government project.
- Who do you mean, John? Ah, yes. Mrs. Nevena Toncheva. Now let me see. I can look it up for you. It's 234877. But Mrs Toncheva is not in the office right now. She is in a meeting. I'll ask her to call you when she gets back.
- Oh, great. I'll be in my office till about 5,30 (five thirty). Thanks a lot.
- OK. You'll be hearing from us soon. Bye now.



* **be snowed under** затрупан съм с работа

disturb [dis'tɜ:b] безпокоя, смущавам

* **I'll keep it short** ще бъда кратък

be in charge отговарям за

- Good morning. Swedish Embassy. Can I help you?
- Hello. My name is Svetla Pencheva. I'm the personal assistant of Minister Dimitar Vanchev. I'd like to speak to the Head of the mission.
- Right, I'll put you through... Sorry, his line is engaged. Would you like to call back later or leave a message?
- No, thank you. Perhaps I could speak to his secretary?
- Sure. Hold the line, please, and I'll put you through to Mrs. Sverison.
- Hello, Dana Sverison speaking.
- Hello, my name is Svetla Pencheva, the secretary of the Minister of Culture. I'm ringing to ask you whether it would be possible to postpone the Minister's meeting with your ambassador next Friday. Something really urgent cropped up. Could we reschedule it for next Wednesday?
- Oh, I'm afraid the ambassador is on leave that week. Shall I call you later when I have found a new date?
- OK. If you'd rather. I hope changing the date doesn't inconvenience you too much.
- That's all right. I'll call you very soon. Good-bye.
- Good-bye.



Swedish ['swi:diʃ] шведски
embassy ['embəsi] посолство
Sweden [sw:ɪdn] Швеция
Head of mission [hed əf mɪʃn] шеф на мисия
ambassador [æm'bæsədə] посланик
crop up [krɒp ʌp]
 изниквам, появявам се
inconvenience
 [ˌɪnkən'vi:njəns]
 създавам неудобство,
 безпокоя



-
- Mary Smith from the Department of Trade and Industry. Is Mr. Stoyanov in this afternoon?
- Yes, Madam. I'll put you through to Mr. Stoyanov right now.
- Stoyanov speaking.
- Mr. Stoyanov, hello. Mary Smith from the Department of Trade and Industry here. Thanks for your letter of June 11th. I got it today and I'm phoning to save time.
- Ah yes, thanks. So, is it all right if I come to London next week?
- It certainly is. We'll be glad if you could arrange it for the 24th. Our Director, Bill Doe, is looking forward to seeing you this time, too. And I feel that a personal discussion is best if we want to work out the terms of the contract satisfactorily.
- Quite right. It's so much simpler than writing lots of letters.
- Now, Mr. Stoyanov, tell me. Shall we make a hotel reservation for you?
- Well, yes. That might be an idea. I was really wondering which hotel to choose. Maybe I'll stay at the Blue Star Hotel as I did last time.
- Yes, if that suits you. Look, I'll tell you what I'll do. If you're staying at the Blue Star Hotel, shall I come and fetch you at, say, a quarter to eleven, and bring you to our office?
- That's very kind of you.
- Fine, that's fixed then. Anything else?
- No, I don't think so. You've been very helpful, Ms Smith.
- Not at all. Well, I hope you have a good trip.
- Thanks a lot. See you on the 24th then. Good bye now.
- Good bye.



discussion [dis'kʌʃn] разговор

term [tɜ:m] условие (в договор)

satisfactorily [,sætɪs'fæktərɪli] задоволително

suit [su:t] удобен, подходящ съм

fetch [fetʃ] отивам да взема



GRAMMAR FOCUS

Сегашно перфектно време

- ➔ Сегашно перфектно време се образува с помощта на спомагателния глагол **have** в сегашно време и миналото причастие на смисловия глагол. В трето лице единствено число формата на **have** е **has**. Това време изразява връзката между действие, извършено или започнало в миналото, и резултата от него в настоящето. На български се превежда с минало неопределено или със сегашно време. Особеното тук е, че става въпрос за неопределен минал момент. Ако моментът е конкретен, се използва минало просто време.

I **have met** him before.

Срещал съм го преди.

Have you ever **been** to Italy?

Бил ли си някога в Италия?

СЕГАШНО ПЕРФЕКТНО ВРЕМЕ

I **met** him yesterday.

Срещнах го вчера.

Миналата година **бях** в Италия.

Last year I **was** in Italy.

МИНАЛО ПРОСТО ВРЕМЕ

- ➔ Сегашното перфектно време обикновено се свързва със следните предлози и наречия:

since

от (*определен момент нататък*)

for

за (*период от време*)

already

вече

ever

някога

never

никога

just

току- що

yet

все още

recently

неотдавна, наскоро

lately

напоследък

It **has been** a long time since we met in London.
Много време мина, откакто се срещнахме в Лондон.

He **has worked** as an interpreter for two years.
Работил е (работи) като преводач от две години.

I **have** always **known** what to do.
Винаги съм знаел какво да направя.

- ➔ По-често в разговорната реч се използват съкратени форми на глаголите в сегашно перфектно време напр. **I've** worked вместо **I have** worked, **he's** worked вместо **he has** worked и т.н.

Модалните глаголи **can / could, shall / should, will / would**

- Обикновено глаголът **can** се използва за изразяване на физическа или умствена способност да се извърши нещо:

I **can** read very difficult texts.
Мога да чета много трудни текстове.

- В съвременния английски много често се употребява **can** вместо **may** за изразяване на позволение:

Can I talk to Mr. Dimov, please?
Мога ли да говоря с господин Димов, моля?

You **can** stay if you like.
Можеш да останеш, ако искаш.

В тези случаи употребата на **could** придава по-учтиво отношение.

- Глаголът **shall** е спомагателен при образуването на 1 л.ед. и мн. ч. на бъдещите времена:

I shall work.	Аз ще работя.
We shall work.	Ние ще работим.

- Във второ и трето лице ед. и мн. ч. **shall** се употребява като модален глагол, за да изрази заповед или забрана.

You **shall** stay here. Ти ще стоиш тук.

Особено разпространена е употребата на **shall** в закони, правилници, наредби (вж. *приложението към учебника*):

Citizens **shall** have the right to work.
Гражданите (трябва да) имат право на работа.

С миналата форма на **shall - should** се образуват бъдещите времена в миналото:

I **should** work. Аз щях да работя.
We **should** work. Ние щяхме да работим

➤ **Should** се употребява като модален глагол с инфинитив на друг глагол, за да изрази необходимост, съвет, препоръка:

You **should** be more careful.
Трябва да бъдеш по-внимателен.

➤ **Will** се употребява като спомагателен глагол за образуване на 2 и 3 лице единствено и множествено число на бъдещите времена.

You **will** work. Вие ще работите.
They **will** work. Те ще работят.

Първоначалното значение на този глагол е *искам, желая*. То е запазено в неговата модална употреба. С въпросителната форма на 2 л. се използва за изразяване на молба, покана:

Will you have another cup of coffee?
Искате ли още една чаша кафе?

➤ **Would** се употребява като спомагателен глагол за образуване на бъдеще време в миналото:

You **would** work. Вие щяхте да работите.
They **would** work. Те щяха да работят.

Като модален глагол **would** се използва за изразяване на желание, намерение:

I **would** gladly go.
С удоволствие бих отишъл.

Ако се използва във въпросителни изречения, изразява особено учтива покана или молба:

Would you tell him to call me back?

Бихте ли му казали да ми върне обаждането?

Would you help me?

Бихте ли ми помогнали?

Изпускане на определителния член **the**

- ➔ Както знаем, неопределителният член **a** се употребява само с броими съществителни нарицателни имена в единствено число. С определителен член **the** се членуват броими и неброими съществителни нарицателни или собствени.

Важно е да се запомни в кои случаи определителният член отпада, тъй като в административния стил такава употреба се среща твърде често.

- С определителния член **the** не се членуват неброимите съществителни - отвлечени и имена на материали, употребявани с обобщаващо значение, например:

Life is impossible without water.

Животът е невъзможен без вода.

Labour shall be guaranteed.

Трудът се гарантира.



Когато тези съществителни в контекста добиват конкретно значение, тогава определителният член не се изпуска:

The life of the first settlers is very interesting.
Животът на първите заселници е много интересен.

- Определителен член **the** не се поставя и пред съществителни в множествено число, когато казваме общовалидни истини:

Citizens have the right to work.
Гражданите имат право на работа.

Women in Bulgaria have equal rights with men.
Жените в България имат еднакви права с мъжете.



- Пред титли, когато са употребени пред собствени имена, определителният член също се изпуска:

Queen Elizabeth, **President** Purvanov, **Prime Minister** Blair.

- В следните изрази определителният член също се изпуска:

at home
at lunch
for breakfast
to dinner
at night
at noon

вкъщи
на обяд
за закуска
на вечеря
вечер
на обяд

by bus/plane/car
on foot
to go to sleep

с автобус/
самолет/кола
пеша
лягам си,
отивам да спя

EXERCISES

I. Отговорете на въпросите по частта “Четене и речник”

- A. 1. What does *parliamentary republic* mean?
2. What kind of structure is the National Assembly?
3. How are MPs elected?
4. When were the last elections?
5. How long is the president's mandate?
6. Describe the main responsibilities of the President. Where is his office?
7. Who else commands the Bulgarian armed forces?
8. Who won the last elections?
9. List the ministries in the current government.
10. Who is the minister without a portfolio?
11. How many new ministries were established after the last elections?
12. Do you agree with the author in that there are too many state and executive agencies? Why? Why not?
- B. 1. Which are the inherent shortcomings of the judiciary?
2. How is the judiciary structured?
3. What limits the powers of the Supreme Judicial Council?
4. Is the investigating service a unique institution for Bulgaria? Why?
5. Why shouldn't the magistrates benefit from the general immunity?
6. What is your personal opinion on this issue?
7. Which are the main objectives of the judicial reform?
- C. 1. What are municipalities?
2. What determines the policy of each municipality?
3. What kind of activities does the municipal council carry out?
4. Who governs the municipality?
5. What is he/she responsible for? List the priorities in the work of municipalities.
6. How are mayors elected?
7. What is a district?
8. What was the reason behind dividing the country into 28 units?