Практическое занятие № 14.

**ТЕМА: Телефонная коммуникация и ее специфика.**

План:

1. Обсуждение:

* Основные принципы телефонной коммуникации.
* Общение как восприятие.
* Идентификация, эмпатия и рефлексия.
* Факторы, препятствующие правильному восприятию в процессе телефонного общения.

2. Кейс-задание:



*Аня звонит Маше по телефону.*

*- Маш, привет.*

*- Это не Маша. Это ее мама.*

*- А мне Маша нужна.*

*- Сейчас передам ей трубку.*

*- Маш, Это ты? Привет! Слушай, принеси мне завтра конспект.*

*- Ок.*

*- Пока!*

Вопросы и задание:

* Можно ли назвать Аню воспитанным человеком? Почему?
* Умеет ли Аня общаться по телефону?
* О каких правилах речевого этикета забыла Аня? Какие ошибки допустила?
* Предложите свой вариант разговора по телефону. Разыграйте ситуацию.

**Литература:**

1. Самыгин С.А. Деловое общение [Текст]: учебное пособие для вузов / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. - М.: Кнорус, 2010.
2. Аминов И.И. Психология делового общения [Текст]: учебное пособие / И.И.Аминов. - 5-е изд., стер. - М.: Омега - Л, 2009. - 304 с
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения [Текст]: учебник / Г.В.Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА - М, 2008. - 295 с.
4. Психология и этика делового общения [Текст]: учебник / под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ, 2008.
5. Титова Л.Г. Деловое общение [Текст]: учебное пособие / Л. Г. Титова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006.
6. Деловое общение. Деловой этикет [Текст]: учебное пособие / сост. : И. Н. Кузнецов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
7. Деловая этика [Текст]: в 2-х т. Т. 1 / Де Р.Т.Джорж; пер. с англ. Р.И.Столпер. - СПб. ; М.: Экономическая школа-Прогресс, 2001. - 496 с.

**Интернет-ресурсы:**

1. <http://www.logic.ru/> [Институт Психологии, Когнитологии и Развития Личности (ИЛКиРЛ)](http://www.logic.ru/)
2. http://www.humanities.edu.ru/db/sect/27 Федеральный образовательный портал «Социально-гуманитарное и политологическое образование». Раздел «Психология».

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Специфика телефонной коммуникации в отличие от визуальной или вербальной коммуникации.
2. Деловая этика в телефонном разговоре.