Telefonování

(pravidla)

Anotace:

Pracovní list je zaměřen na pravidla při telefonickém rozhovoru.

Očekávaný výstup:

Žáci podle daných pravidel rozehrají situační scénky na různá témata (např. volání mezi přáteli, na tísňové linky, na úřad, lékaři, rodičům atd.)

Vzdělávací oblast:

Člověk a jeho zdraví

Tematická oblast:

Společenské chování

Věk:

8. a 9. ročník

Datum:

13. 10. 2012

**Pravidla telefonování**

1. Před hovorem si promyslíme, popř. sepíšeme témata
2. Správné načasování – nevoláme brzy ráno, nebo pozdě večer,   
    při volání do zahraničí respektujeme   
    časový posun
3. Volající je povinen se představit. Ten, kdo přijímá hovor   
    se nemusí představit
4. Mluvíme klidně, srozumitelně, vyrovnaně, s úsměvem v hlase,   
    se snahou vyjít druhému vstříc
5. Volajícímu dáme najevo, že ho skutečně posloucháme (používáme   
    slova: „jistě, ano, samozřejmě“)
6. Nemluvíme anonymně (v průběhu hovoru používáme jméno   
    volaného)
7. Jestliže je volající mnohomluvný, pokusíme se ukončit hovor   
    změnou intonací hlasu, volíme jiné fráze:   
    „už jsme si řekli vše podstatné“…
8. Neslibujeme nic, co nemůžeme splnit
9. Vyhýbáme se složitým otázkám
10. Telefonicky se nevyřizuje kondolence, ale může se gratulovat
11. Hovor by měl být co nejkratší
12. Hovor ukončuje ten, kdo volá

**Rozehraj situační scénky:** např. volání na tísňovou linku,   
 rodičům, kamarádovi, kamarádce,   
 na úřad, lékaři, atd.