

სატელეფონო მხარდაჭერა

ზოგჯერ აუცილებელია სატელეფონო მხარდაჭერა, კონტაქტის დამყარება. აქ წარმოდგენილია რამდენიმე რჩევა სატელეფონო მხარდაჭერი კონტაქტის, ცხელ ხაზზე მუშაობის ან ინტერნეტმხარდაჭერის თაობაზე. დაიმახსოვრეთ, რომ აუცილებელია იმ ადამიანის რეალურ სიტუაციასთან შეგუება, რომელსაც უწევთ დახმარებას. ეს სიტუაცია განსხვავებული იქნება სხვადასხვა ინდივიდის შემთხვევაში.

სატელეფონო კონტაქტის დროს მთელი ინფორმაცია გადაიცემა ხმის საშუალებით, რადგან შეუძლებელია თვალის კონტაქტის დამყარება. არავერბალურ გამხმელებას ჩაანაცვლებს ხმა (დაბალი), საუბრის სისწრაფე (ნელი) და შერჩეული სიტყვები (მარტივი). ნუ შეაწყვეტინებთ მოსაუბრეს ლაპარაკს, თუ არ არსებობს ამის გადაუდებელი აუცილებლობა და არ ეკამათოთ მას.

ზოგჯერ ადამიანი, რომელიც ითხოვს დახმარებას, სასოწარკვეთილი ან გაბრაზებულია და ამიტომ თქვენ იღებთ ამ ემოციების ძირითად დარტყმას. ქვემოთ მოყვანილია რთულ ზარებთან გასამკლავებელი რამდენიმე შემოთავაზება:

- შეისვენეთ და ნელა ჩაისუნთქეთ ღრმად;
- მოუსმინეთ, თუ რა ახდეს ინდივიდზე რეალურ ზემოქმედებას;
- მიიღეთ ინდივიდის მიერ გამომჟღავნებული ემოციები - ნუ დაგაფრთხობთ ბრაზის ან მტრული დამოკიდებულების გამომხატველი ემოციები;
- დაადაბლეთ ხმა და ისაუბრეთ ნელა და ნათლად;
- მკაფიოდ განსაზღვრეთ თქვენი, როგორც დამხმარის, როლი;
- ნურაფრად ჩააგდებთ დაზარალებულის პირად კომენტარებს და ყურადღება გაამახვილეთ ნებისმიერ დახმარების ტიპზე, რომელიც შეგიძლიათ გაუწიოთ მას;
- გამოთქვით ნათელი, მარტივი და პოზიტიური კომენტარები;
- თავი აარიდეთ დაზარალებულის მონათხრობის განსჯას, რადგან ის რეაგირებს სიტუაციაზე ისე, როგორც აღიქვამს მოცემულ მომენტში;
- ნუ ელით მისგან მაღალი დონის ლოგიკას;
- როდესაც დაასრულებთ საუბარს, განიხილეთ სიტუაცია ჯგუფის სხვა წევრთან ერთად.