

Рекомендации по ведению телефонного разговора с гражданами пожилого возраста

Согласно правилам хорошего тона, ждать ответа на звонок следует не более пяти гудков.



В случае, если вы ошиблись номером, то не следует спрашивать: «Куда я попала?», лучше сразу спросить: «Это номер (номер который вам необходим)?»

Первое правило телефонного этикета – обязательное приветствие собеседника.

Затем представиться (назвать имя и отчество).

Обозначить цель телефонного звонка и поинтересоваться о наличии у собеседника свободного времени и желания на телефонный разговор.

После чего волонтер определяет направление беседы с учетом эмоционального состояния собеседника и осуществляет ее, создавая позитивную атмосферу общения.

Главное правило телефонного этикета заключается в краткости и лаконичности беседы.

При общении с пожилыми людьми по телефону важно четко и внятно произносить слова, так как у многих из них проблемы со слухом. Нельзя говорить слишком громко в трубку, в тоже время избегайте слишком тихой речи.

Разговаривайте с пожилыми людьми на понятном им языке, простыми словами, без сложных речевых оборотов.

Продумайте каждый задаваемый вопрос, озвучив вопрос, дождитесь ответа, дайте время обдумать и не торопите. Несколько вопросов, заданных подряд, могут сбить собеседника. Дайте возможность человеку самостоятельно описать свои ощущения и симптомы. Используйте открытые вопросы, например: «Расскажите какие у вас планы на день?», «Какое у вас сегодня самочувствие?», «Какую книгу вы посоветуете прочитать?» и другие.

Во время телефонного разговора в центре внимания постоянно должен быть собеседник, не стоит навязывать собственное мнение и суждение, уметь принять точку зрения партнера.

Будьте внимательными и терпеливыми, в разговоре старайтесь избегать споров, конфликтных ситуаций, критических оценок.

Мотивируйте пожилых людей задавать вопросы, делиться своими мыслями, состоянием.

Не отклоняйтесь от темы разговора.

В общении по телефону не следует употреблять слова-паразиты, большие паузы, яркие эмоции и словесные обороты.

Всегда следите за интонацией, чтобы настроить собеседника на разговор. Это ему поднимет настроение, а вам даст хорошую репутацию. Интонация всегда заряжает собеседника.

Бывает, что абонента плохо слышно – проявите терпение, обязательно перезвоните, предупредив, что сейчас вы снова будете на связи.

Если у человека проблемы с дикцией (что часто бывает после инсульта), или он заикается, нужно чуть больше времени, чтобы привыкнуть к особенностям его речи. Даже если вы почти ничего не понимаете, попробуйте задавать наводящие вопросы. В большинстве случаев через несколько минут начинаешь разбирать какие-то слова, даже если изначально было совсем ничего не понятно. Главное, не торопитесь – выслушайте.

Никогда не перебивайте собеседника и слушайте его до конца. А потом уже можно задавать свои вопросы.

Старайтесь сформировать доверие, положительные эмоции, поддерживать интерес собеседника, побуждать к дальнейшему общению.

Если звонок прервался, то перезвонить должен тот, по чьей инициативе состоялся разговор.

Заканчивая разговор, выразите благодарность за уделенное время для беседы и попрощайтесь с собеседником, используя выражения: «До свидания!», «Будет приятно услышать вас вновь».

Трубку после прощания первым по возможности лучше пусть положит тот, кому звонили.

Соблюдайте этические нормы, установленный регламент.

Используйте технику обратной связи и рефлексии.

Особенность технологии «Алло, волонтер!» (телефонной службы «Забота о пожилых») – выслушать все, простое человеческое участие и сочувствие очень важно, особенно для одинокого пожилого человека.

Подготовил специалист по комплексной реабилитации Фетисова Н.Н.