



SALUTARE

- Spuneți Bună ziua
- Întrebați persoana dacă dorește să discute pe chat?
- Rețineți, este în regulă dacă spune nu, s-ar putea ca persoana să nu fie pregătită să vorbească
- Dacă spune da, găsiți un loc liniștit în care să vorbiți
- Rețineți că s-ar putea să vă accepte invitația în alt moment

Translations
sponsored by





PASUL 2

INTERACȚIUNE

- Interacționați cu persoana
- Faceți contact vizual sau orice altceva pare confortabil (s-ar putea ca umăr la umăr să fie cel mai bine)
- Fiți cât mai deschiși cu privire la conversație
- Adresați întrebări care sunt deschise și care nu necesită doar răspunsuri cu da/nu

ASCULTARE

- Folosiți cuvinte și limbajul corporal care să-i indice persoanei că o ascultați
- Reduceți cât mai mult distragerea atenției (opriți telefoanele, televizorul etc.)
- Lăsați-o să vorbească și conduceți conversația
- Rețineți, nu se așteaptă nimeni să dețineți toate răspunsurile
- Încercați să nu reacționați prea mult la ceea ce se spune

Hello
CE MAI FACEȚI?

ÎNVĂȚARE

- Încercați să priviți lucrurile din perspectiva persoanei
- Întrebați ce anume a funcționat în trecut
- Trebuie să aveți încredere că persoana este expertă în ceea ce o privește și referitor la aspectele care funcționează în cazul acesteia



OPȚIUNI



- Ce urmează?
- Acordați timp persoanei pentru a discuta despre toate opțiunile
- Oferiți asistență pentru a identifica următorul pas al persoanei
- Anunțați-o că, dacă este necesar, sunt disponibile mijloace de asistență. (Informații pot fi regăsite pe Cardul conversațional Bună ziua, ce mai faceți? și pe site-ul web: www.hellohowareyou.info)
- Verificați pentru a vă asigura că persoanei i se pare în regulă să încheie conversația
- Asigurați-vă că vă îngrijiți de propria persoană după conversație