

# טיפים לתקשורת טלפונית עם אדם עם מוגבלות

## בעת חירום

### הכנה לשיחה

- מצאו מקום שקט בו תוכלו לנהל השיחה- ולהתרכז. קיימו את השיחה במקום שקט, המאפשר להתרכז.
- בדקו עם עצמכם:  
-איזו אינפורמציה יש ברשותכם על האדם שעמו תצרו קשר?  
-האם יש דגשים לתקשורת?  
עם אילו תפיסות מקדימות אתם מגיעים לשיחה? היו מוכנים לשים אותן בצד.
- היו סבלניים ופתוחים להקשבה



מידע מקדים יכול לסייע להיערך לשיחה, יחד עם זאת לא תמיד יהיה מידע כזה ובכל מקרה, יש להגיע שיחה עם פתיחות.

### פתיחת השיחה

- פתחו בהצגה עצמית ולמה התקשרתם.
- ככל שתצרו בהירות גדולה יותר לגבי תפקידכם וההקשר בו אתם מתקשרים, כך יעלה הסיכוי לבניית אמון ויצירת שיחה אפקטיבית.
- שאלו: האם נוח לך לדבר כרגע?



### ניהול השיחה

- השתמשו בשפה פשוטה וברורה.
- הקפידו על שפה מכבדת ולא ילדותית.
- תנו הסברים תמציתיים וברורים ועודדו את האדם לשאול שאלות.
- אל תציפו במידע או בשאלות – תנו פיסת מידע אחת או שאלה אחת ותנו לאדם להגיב.
- שאלות שאפשר לשאול:  
-שאלות פתוחות: "מה עוד תרצה/י לדעת?",  
-הצעת אפשרויות: "לפי המידע שהצגתי תוכל לפעול בדרך X או Y, מה תעדיף?",  
-בדיקת הבנה: "האם הבנת או שתרצה/י שאסביר שוב?"



### הקשבה ואמפתיה

- כדי לייצר שיח טלפוני אפקטיבי במצבי משבר חשוב להיות קשובים, סבלניים ואמפתיים. יש להביע כבוד ועניין בדובר כדי ליצור תחושת אמון. איך עושים את זה?
- התייחסו לתוכן ולרגשות העולים: "אני מבין ש...", "אני שומע ממך ש..."
- שאלו שאלות המתייחסות לנאמר כדי להעמיק את ההבנה: "למה הכוונה במילים...", "תוכל/י לתת לי דוגמה..."
- אפשרו שתיקה - לפעמים צריך זמן לחשוב על תשובה.
- הקפידו על טון מרגיע ורגוע.
- אל תקטעו את דברי הדובר/ת והמנעו מלהשלים משפטים עבורו.

