



A beszélgetés szakaszai

Egy beszélgetés során öt szakaszt kell megkülönböztetnünk.

1

1. Barátságos, meleg üdvözlés
2. Téma feltárása
 - a. kérdések, összegzés
3. Cél kitűzése
 - a. elvárások összegzése – képesség, kívánság, lehetőség
4. Megoldások, célhoz vezető utak keresése
5. Lekerekítés, összegzés, következtetés, elégedettség ellenőrzése

Barátságos, meleg üdvözlés

Rögtön az elején megismerkedtek és te ösztönözöd a hívót, hogy beszéljen. A beszélgetés indítása nagyon fontos az egész beszélgetés szempontjából. Főleg csetelésnél nagyon fontos a barátságos kezdet, mert ott nem halljátok és nem is látjátok egymást. A szavak értelmezésének nagyon fontos szerepe van. Minden szó értelmezése a kapcsolat minőségén múlik. Például ha a kapcsolat jól indul, egy kérdés akkor is őszintének tűnik, amikor már rosszabb a kapcsolat. Amennyiben rosszul indul, egy rossz kérdést támadásnak, bántónak érezhet a hívó. Más szavakkal amikor jó a kapcsolat, nem minden szót méregetünk és ez nagyobb szabadságot ad, kevesebb aggodalmat okoz, hogyan értik a szavaidat. Ez az oka, amiért a barátságos, meleg kezdés a legfontosabb.

Hogyan tegyük ezt meg?

A barátságos kezdés egyik módja, hogy megmutatjuk, mennyire fontos nekünk a beszélgetés. Természetesen ez az egész beszélgetés során fontos, de különösen az elején. Ennek különböző módja vannak, amire találhatsz lejjebb pár példát. Csak óvatosan, nem az a cél, hogy mindet használd. Attól függ, kihez beszélsz.

A következő lehetőségek vannak:

- meghívás, invitálás: „csak nyugodtan, figyelek...”
- a szolgáltatás bemutatása: „A szolgáltatásunk névtelen, bármikor elérhet minket. Azért vagyunk itt, hogy hívhasson, ha szükséged van rá, ha beszélni akar az érzéseiről, félelmeidről és problémáiról”.
- beszélhetünk az érzéseinkről „Úgy tűnik, valami zavarja...”
- mutathatunk empátiát: „úgy érzem, ez nagyon nehéz helyzet lehetett.”
- pozitív visszajelzéssel „nagyon jó, hogy erről beszél”

Próbálg ráhangolódni a beszélgetőpartneredre. Ezt érezni kell és fogod is legtöbbször. Minden esetben, amikor egy új beszélgetésbe kezdesz – ahogy érzel, úgy a legjobb. Akár nevetünk is együtt azon, ami szórakoztat.



Chat beszélgetések esetén különösen fontos:

- Ahhoz, hogy személyesebb legyen a beszélgetés, a partnert szólíthatod a becenevén (?) és reagálhatsz egy olyan témára is akár, amit még a csetelés előtt említett.
- Legyél óvatos az iróniával és szarkazmussal. Egy csetbeszélgetés során nem mindig egyértelmű, hogy valamit viccesnek szántunk, mert hiányzik a hang mellőle. Kicsit pótolható a nem-verbális kommunikáció az emotikonokkal.

2

Exploráció, feltárás

A feltárás fázisában összegyűjtöd mindazokat az információkat, amelyek kellenek, hogy tiszta képed legyen a beszélgetőpartnered kérdéséről, problémájáról. Még ha egészen kopnkrét kérdése vagy tisztán megfogalmazott problémája van a másíknak, akkor is érdemes időt szánni arra, hogy többet megtudjunk a kontextusról, a kapcsolódó gondolatokról.

Fontos szempontok:

- figyelmes hallgatás
- nyitott kérdések feltevése
- Tényekre, érzésekre kérdezzünk rá
- Ösztönözzük a másíkat, hogy mondja el az egész történetet, még ha néha szünetet is tart
- ha valami problémát, gondot észlelsz, ne mondd el, te mit érzel, hanem a másík érzéseire, gondolataira kérdezz rá
- a bizonytalan kifejezések helyett igyekezz meghatározott érzéseket, tapasztalatokat találni
- mutass érezhető, szinte kézzelfogható figyelmet, érdeklődést a másík iránt
- alakítsd megfelelően a beszélgetést, rendezd át a különböző részeket, ha szükséges
- több probléma esetén hagyd a másíkat, hogy válasszon

A feltáró szakasz összegzéssel zárul. Próbáld megfogni a dolog lényegét. Ez alól kivétel, amikor a beszélgetés lényege maga a kapcsolat – ilyen esetekben több téma is szóba jöhet és nem helyes vagy nem is lehetséges megragadni a lényegét.

Cél kitűzése

Ebben a fázisban kideríted a beszélgetőpartner várákozásait, igényeit. Mit vár ettől a beszélgetéstől, és hogy ebben neked mi a szereped? Ebből tudhatod, milyen beszélgetés lesz – kapcsolatépítés, tisztázó, egyszerű, informális beszélgetés, krízis-beszélgetés vagy egy olyan, amit mi nem akarunk lefolytatni.

Ha a segítségkérő elvárásai nem egyértelműek, kérdezz rá nyugodtan. Használj nyílt kérdéseket, pl.:

- mit tehetek önért ebben a beszélgetésben, ezzel a beszélgetéssel?
- a ... szolgáltatást hívta, mi járt a fejében, amikor hívott?

Ha van elképzelésed, mit vár a másík személy, ellenőrizd, helyesen látod-e.

- Úgy érzem arról szeretne beszélni, ami történt, igaz? (kapcsolatépítés)

- Ha jól értem, azt szeretné tudni, mit tegyen ebben a helyzetben, hogy....., Igaz? (tisztázó beszélgetés)
- Azt szeretné tudni, ki tudna segíteni ebben a kérdésben? (informális beszélgetés)
- Amikor elkezdjük a beszélgetést, pánikban, félelemben volt, most úgy érzem, kicsit nyugodtabb. Igazából ezért hívtam? (krízis-beszélgetés)

Azzal, hogy rákérdezel a másik ember elvárásaira, igényeire, felajánlod, hogy kitűzze a beszélgetés célját. A cél kitűzése után fontos, hogy feltegyük magunknak a következő kérdéseket:

- képes vagyok rá?
- Akarom?
- Megtehetem? Van rá engedélyem/képességem/tudásom?

Példák

- Valaki arról beszél, hogy különböző hangokat, zajokat hall. Szeretné, ha elmondanád, honnan jönnek ezek a hangok. → Nem tudod és nem is mondhatod meg neki.
- Valaki annyira akar veled beszélgetni, hogy arra számít, egész éjjel, vagy legalább órákig figyelsz rá → Ezt valószínűleg nem akarod.
- Valaki azt szeretné, ha szexuális örömet okoznál neki → Nem teheted meg (és valószínűleg nem is akarod).

Nem mindig tudjuk teljesíteni a másik fél elvárásait. Amennyiben a fenti három kérdés közül bármelyikre NEM a válasz, nem léphetsz tovább a következő szakaszra. Akkor a másik félen múlik, van-e más elvárása, igénye is.

A cél elérése

Miután a harmadik fázisban meghatároztuk a célt, elindulhatunk felé. A negyedik fázisban ezt a folyamatot segíted. A partnertől függően ez a szakasz különböző tevékenységeket jelenthet, pl. figyelés, támogatás egy döntésben, információ nyújtása vagy hivatkozás valakire, valamire.

A cél elérése a beszélgetés 5 különböző típusa esetén:

- Kapcsolatépítő-beszélgetés során maga a kapcsolat a cél. A partner többnyire nem tart igényt semmilyen tanácsra, a legtöbb, amit tehetsz, hogy figyelsz rá. A cél elérését azzal tudod segíteni, hogy elegendő teret, időt adsz, hogy elmondja a történetét, hogy azt az érzést közvetíted, hogy meghallgatják. A partner ilyenkor kölcsönösséget vár – azt szeretné, hogy te is legyél nyílt, őszinte.
- Azokban a beszélgetésekben, ahol egy probléma megoldása a cél, a partnered valami mást vár tőled. Gyakran azt akarja, mutass egy irányt, hogy megtalálja a megoldást vagy a választ. Ha valaki egy „küzdalem”, „harc” megoldását keresi, először kérdezd meg, ő hogyan oldaná meg. Pl. lehet az a célja, hogy helyrehozzon egy kapcsolatot, de az is, hogy megszakítsa. A cél kidolgozása azt jelenti, hogy minden lehetőséget számba vesztek és megvitatjátok az esetleges következményeket.
- A krízis-beszélgetés során megéssz különböző elvárásokkal találkozhatasz. Egyes esetekben a partner pánikban van és szeretné, ha megnyugtátod. A cél kidolgozása jelentheti azt, hogy

az érzelmekre figyelve a beszélgetést úgy strukturáld, hogy meg tudja ragadni valahogy a problémáját. Könnyen lehet, hogy a beszélgetés célja az, hogy gyors és megfelelő segítséget találjatok.

- Információs beszélgetés során a partner konkrét választ vár vagy azt, hogy segíts megtalálni a konkrét választ. Amennyiben például valaki azt szeretné tudni, hol talál terápiát depresszióra, megkeresheted vagy megkereshetitek a megfelelő szervezetet, ahol ezt megkaphatja.
- Olyan beszélgetés esetén, amit nem akarsz lefolytatni, nincs negyedik szakasza a beszélgetésnek. Megpróbáld korrekt módon befejezni a beszélgetést. Ezt megteheted úgy, hogy kijelented, nem vagy hajlandó tovább foglalkozni az adott témával.

Lekerekítés, lezárás

A beszélgetést zárhatjuk összegzéssel, a megfelelő következtetésekkel, és hogy ellenőrizzük, a partnerünk megkapta-e, amit várt – meg van-e elégedve a beszélgetéssel.

A beszélgetést természetes módon is be lehet fejezni, amennyiben közösen dolgoztok a befejezésen. Ebben az esetben akár te, akár a partnered kezdeményezheti a befejezést.

A beszélgetés zárása előtt rákérdezhetsz a partner várákozásaira, elvárásaira, és megkérdezheted, elérte-e, megkapta-e, amit várt. Például:

„Azért hívtott, mert bizonytalan volt a másik lehetőségben és szeretett volna más szempontokat is hallani. Megvitattunk érveket mellette, ellene, és úgy döntött, nem foglalkozik a másik lehetőséggel. Ez azt jelenti, megkapta a választ a kérdésére?”

Fontos szempontok:

- Időben térj erre a fázisra és adj időt a visszajelzésre.
- Kapcsolatépítő-beszélgetések során kevésbé egyértelmű, hogy a partner igényei ki lettek-e elégítve. A cél a kapcsolat de nem mindig egyértelmű, milyen hosszan. Figyelned kell a határaidra és hogy be tudd fejezni a beszélgetést, amikor úgy érzed, megadtad a szükséges figyelmet. Erre egy példa:
 - o „Azt mondta, szeretne beszélgetni egy kicsit és én úgy érzem, mindent megbeszéltünk. Úgy érzi, érdemes volt?”
- Előfordulhat, hogy a partnered többet szeretne. Gondold végig, tudod-e, akarod-e teljesíteni az elvárásait, és kommunikáld nyíltan, ha be akarod fejezni, pl.:
 - o „Most már szeretném befejezni a beszélgetést...”
- A beszélgetés végén összegezheted, levonhatod a következtetéseket, de megteheted, hogy ezt a partneredre bízod, pl.:
 - o „Hogyan döntött? Mit szándékozik tenni? Mik a következtetései?”
 - o Ennek az az előnye, hogy segíted a független véleményalkotást. Aktivizáld a partneredet, hogy ő gondolkozzon a következő lépéseken.
- Néha lehetetlen megoldást találni vagy levonni a következtetést. Ez teljesen rendben van. Ilyenkor ezt mondhatod:
 - o „Már beszélünk egy ideje és az az érzésem, nem jutunk sehova. Ön hogyan érzi? Tudok még segíteni önnek?”



- Ne feledd, soha ne erőltesd a megoldást vagy a következtetést úgy, hogy a másikat erőltesd. Ezt soha ne mondd:
 - o „Menj és tedd meg, a tett halála az okoskodás.”
 - o Teljesen rendben van, ha a partnered nem jut végkövetkeztetésre.
- A lekerekítés során ne kezdj új témába. Ha ezt teszed, a partner azt fogja hinni, a beszélgetés folytatódik.
- Ne félj a lekerekítéstől, befejezéstől, ha már nincs miről beszélni.

Javaslatok, tippek

Néhány praktikus mondat, amit használhatsz:

- Úgy érzem, mindent megbeszéltünk, szeretném lekerekíteni.
- Úgy érzi már, hogy tovább tud haladni?
- Úgy érzem, már csak ismételjük magunkat.
- Egy hosszú beszélgetés során: Úgy érzem kezdek fáradni, örülnék, ha lekerekítenénk.

Vedd figyelembe az energiaszintedet, a határaidat. Egy fáradt hallgató nem olyan kellemes a beszélgetőpartnernek.

Legyél őszinte és ne mondj ilyeneket: „Bármikor visszahívhat”, vagy „Sokan szeretnének hívni”, mondd inkább el, miért szeretnéd befejezni.

Használd a feljegyzéseidet, főleg egy (túl) hosszú vagy (túl) rövid beszélgetés után. Miért volt olyan rövid/hosszú, és mit árul ez el rólam?