

ცხელ ხაზზე კომუნიკაციის წესები

I. ცხელი ხაზის ტელეფონზე კომუნიკაცია

1. ცხელი ხაზის თანამშრომელი/ოპერატორი (შემდგომში – ოპერატორი) აბონენტის კონსულტირების პროცესში უნდა ავლენდეს მის მიმართ პატივისცემას, კეთილგანწყობას, ემპათიურობას (სხვის პოზიციაზე დადგომის უნარი), შემწყნარებლობას, უნდა ფლობდეს მოსმენის უნარს.
2. ოპერატორმა ტელეფონზე უნდა ისაუბროს სასიამოვნო, საშუალო ტონით და არ უნდა აგრძნობინოს აბონენტს, რომ ეჩქარება.
3. ოპერატორი აბონენტთან საუბარს იწყებს მისალმებით: „გამარჯობა, ცხელი ხაზი გისმენთ“, ან „გამარჯობა, ცხელი ხაზის ოპერატორი (სახელი, გვარი) გისმენთ“.
4. ოპერატორი აბონენტს უნდა ესაუბროს თქვენობით და უნდა მოიხსენიოს სიტყვებით „ქალბატონო“, „ბატონო“.
5. ოპერატორი ვალდებულია ყურადღების კონცენტრირება მოახდინოს აბონენტზე. დაუშვებელია კომუნიკაციის თანადროულად ნებისმიერი სხვა მოქმედების შესრულება (მაგ. ჭამა, სმა, სალექი რეზინის ღეჭვა, მესამე პირთან საუბარი და ა.შ.). კომუნიკაციის შეფერხების შემთხვევაში ოპერატორმა უნდა მოუხადოს ბოდიში და სწრაფად გადაჭრას შეფერხება. სასურველია, რომ კომუნიკაციის განახლებისას ოპერატორმა აბონენტს კიდევ ერთხელ მოუხადოს ბოდიში.
6. ოპერატორმა ყურადღებით უნდა მოუსმინოს და არ გააწყვეტინოს სათქმელი აბონენტს. სათქმელის დასრულების შემდეგ ოპერატორმა კითხვებით უნდა მიმართოს აბონენტს, თუ მისი მოთხოვნის არსი არაა ნათელი ან დაზუსტებას საჭიროებს.
7. სასურველია ოპერატორმა აბონენტთან კომუნიკაცია აწარმოოს პოზიტიური და არა ნეგატიური ფორმულირებით. ოპერატორმა აბონენტის მოთხოვნის დაუშვებლობის ნაცვლად აქცენტირება უნდა მოახდინოს ალტერნატივაზე, ამგვარის არსებობის შემთხვევაში.
8. ოპერატორმა უნდა ისაუბროს ლაკონურად და მარტივი ენით, უნდა გამოიყენოს ჩვეულებრივი, არაიურისტი ადამიანისთვის გასაგები ტერმინოლოგია და განმარტოს იმგვარ ცნებათა მნიშვნელობა, რაც აბონენტისთვის არ იქნება გასაგები, უნდა გაუწიოს კვალიფიციური კონსულტაცია.
9. ოპერატორი ვალდებულია დაიცვას აბონენტის პირადი ან/და პროფესიული საიდუმლოება – არ განაცხადოს მათ შესახებ სხვათა გასაგონად, თუ აღნიშნული თავად აბონენტის მოთხოვნას/ნებას არ წარმოადგენს.
10. ოპერატორმა აბონენტს უნდა მიაწოდოს მის ხელთ არსებული სრული და უტყუარი ინფორმაცია. თუ ოპერატორს ეჭვი ეპარება ინფორმაციის სინამდვილეში, მან უნდა მოიხადოს ბოდიში და გადაამოწმოს ინფორმაციის ნამდვილობა კომპეტენტურ პირთან. თუ აბონენტისთვის მისაწოდებელი ინფორმაცია არ შედის ოპერატორის კომპეტენციაში, მაშინ ოპერატორმა უნდა გადაამისამართოს აბონენტი.
11. იმ შემთხვევაში, თუ მართებულ მიზეზთა გამო ვერ ხერხდება ბენეფიციურის რაიმე მოთხოვნათა დაკმაყოფილება, ოპერატორი ვალდებულია გამოხატოს მწუხარება აღნიშნულის თაობაზე („ვწუხვარ, მაგრამ ...“) და დაასაბუთოს უარი.

12. ოპერატორმა თავი უნდა შეიკავოს აბონენტის დადანაშაულებისაგან.
13. ოპერატორის მიერ დაცული უნდა იყოს აბონენტის ანონიმურობა და მასთან დაკავშირებული ინფორმაციის კონფიდენციალურობა.
14. თუ აბონენტი მოითხოვს შეხვედრის ჩანიშვნას პრობლემასთან დაკავშირებით, ოპერატორმა უნდა შეათანხმოს კრიზისული ცენტრის იურისტთან და მხოლოდ ამის შემდეგ ჩანიშნოს შეხვედრა. ამის შესახებ აბონენტს უნდა განუმარტოს, რომ საჭირო იქნება გარკვეული დრო შეხვედრის ჩასანიშნად და სთხოვოს, მიაწოდოს საკონტაქტო ნომერი (ტელეფონი), რომელზეც შესაძლებელი იქნება მასთან დაკავშირება დროის შესათანხმებლად.
15. კომუნიკაციის დასრულებისას ოპერატორი უნდა დაემშვიდობოს აბონენტს და გადაუხადოს მადლობა.
16. ოპერატორს ეკრძალება:
 - ა) ყოველგვარი დისკრიმინაცია, რაც უკავშირდება აბონენტის რასას, კანის ფერს, ენას, სქესს, რელიგიას, პოლიტიკურ და სხვა შეხედულებებს, ეროვნულ, ეთნიკურ და სოციალურ კუთვნილებას, წარმოშობას, ქონებრივ და წოდებრივ მდგომარეობას, საცხოვრებელ ადგილს და სხვ.;
 - ბ) ცინიკური გამოხატუვამები აბონენტის მისამართით, შეურაცხმყოფელი ლექსიკის გამოყენება;
 - გ) საკუთარი შეხედულებების აბონენტისათვის თავსმოხვევა;
 - დ) აბონენტის პირადი მიზნებისა და სარგებელის მისაღებად გამოყენება;
 - ე) აბონენტის პირად ცხოვრებაში ჩარევა თავისი პროფესიული ფუნქციების/დახმარების ფარგლებს მიღმა;
 - ვ) აბონენტთან საუბრის დასრულებამდე ტელეფონის გათიშვა;
 - ზ) ცხელი ხაზისთვის განკუთვნილი ტელეფონის გამოიყენება პირადი საუბრებისთვის.

II. გადამისამართება

1. გადამისამართებისას ოპერატორმა უნდა განუმარტოს აბონენტს გადამისამართების მიზეზი.
2. გადამისამართების შემთხვევაში ოპერატორმა უნდა მიუთითოს აბონენტს გადამისამართების სუბიექტის მაქსიმალურად სრულყოფილი საკონტაქტო მონაცემები (სახელი და გვარი, თანამდებობა, სახელწოდება, მისამართი, ტელეფონის ნომრები, სამუშაო საათები). ოპერატორს შეუძლია მიუთითოს გადამისამართების სუბიექტთა რამდენიმე ალტერნატივაზე, მათი არსებობის შემთხვევაში.

III. კომუნიკაცია უკმაყოფილო აბონენტთან

1. ოპერატორმა ყურადღებით უნდა მოუსმინოს უკმაყოფილო აბონენტს.
2. თუ უკმაყოფილება გამოწვეულია ფონდის/კრიზისული ცენტრის ბრალით, ოპერატორმა უნდა აღიაროს აღნიშნული, მოიხადოს ბოდიში და რაც შეიძლება სწრაფად იმოქმედოს შექმნილი პრობლემის გამოსასწორებლად, თუნდაც იგი უშუალოდ მისი ბრალით არ იყოს გამოწვეული. თუ ოპერატორი არაა უფლებამოსილი აღმოფხვრას პრობლემა, იგი

ვალდებულია თავად დაუკავშირდეს კომპეტენტურ თანამშრომელს. თუ დაკავშირება შეუძლებელია ან არაეფექტური, ოპერატორმა უნდა გადაამისამართოს აბონენტი.

3. ოპერატორმა არ უნდა დაადანაშაულოს აბონენტი ტყუილში, თუნდაც იგი დარწმუნებული იყოს აღნიშნულში.

4. თუ აბონენტი ოპერატორს მიაწვდის საკონტაქტო ინფორმაციას, ოპერატორმა უნდა შეატყობინოს მას პრობლემის მოსაგვარებლად მიღებული ზომები და ვადა, რაც მის აღმოსაფხვრელად იქნება საჭირო. თუ პრობლემის მოგვარება ვერ ხერხდება გონივრულ ვადაში, ოპერატორი უნდა დაუკავშირდეს აბონენტს და მოუხადოს ბოდიში. ოპერატორმა არ უნდა დაარღვიოს დათქმული ვადა. იმ შემთხვევაში, თუ აღმოჩნდება, რომ პრობლემის მოსაგვარებლად აუცილებელია დამატებითი დრო, ოპერატორი უნდა დაუკავშირდეს აბონენტს დათქმულ დროს ან პერიოდში, განუმარტოს შეფერხების მიზეზები, მოიხადოს ბოდიში და ამცნოს შემდეგი დაკავშირების დრო.