



ეფექტური კომუნიკაციის უნარები

ემილი გარლი, PhD
ჯონს ჰოპკინსის უნივერსიტეტის
ბლუმბერგის საზოგადოებრივი
ჯანდაცვის სკოლა



კურსის სასწავლო მიზნებია:

- ▶ აღწეროთ ურთიერთნდობის არსი და მნიშვნელობა.
- ▶ აღწეროთ გზები უფრო ეფექტური კომუნიკაციისთვის შემთხვევებსა და კონტაქტებთან.
- ▶ იცოდეთ განსხვავება შეკითხვების სხვადასხვა ტიპს შორის, მაგალითად, რა სხვაობაა ღია კითხვებსა და დახურულ კითხვებს შორის.
- ▶ აღწეროთ, რა ნიშნავს იყო აქტიური მსმენელი.
- ▶ ახსნათ, რას გულისხმობს ადამიანთა შორის კომუნიკაციის ოთხი ტიპი და როგორ გამოიყენება ისინი კონტაქტების მიდევნებისას.
- ▶ აღწეროთ და გადაჭრათ შემთხვევების გამოკითხვასა და კონტაქტების მიდევნებასთან დაკავშირებული ძირითადი სირთულეები.

ურთიერთდობის მნიშვნელობა



Copyright © 2020 Johns Hopkins University and Emily Gurley. Except where otherwise noted, this work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

რას ნიშნავს ურთიერთნდობა და რატომ გვჭირდება ის?

- ▶ **ურთიერთნდობა** არის ადამიანებს შორის ურთიერთგაგების, ნდობის, პატივისცემისა და ჰარმონიის განცდა.
- ▶ თქვენ უნდა დაამყაროთ ურთიერთნდობა დადასტურებულ შემთხვევებთან და კონტაქტებთან, რათა:
 - ▶ წარმატებით მოითხოვოთ და მიიღოთ ზუსტი ინფორმაცია;
 - ▶ ეფექტურად მიაწოდოთ ინფორმაცია SARS-CoV-2-ისა და COVID-19-ის შესახებ;
 - ▶ დამაჯერებლად მოსთხოვოთ მათ იზოლაციისა და საკარანტინო მითითებების შესრულება.



როგორ ჩავატაროთ ეფექტური სატელეფონო კომუნიკაცია შემთხვევებსა და კონტაქტებთან

- ▶ რჩევები ეფექტური კომუნიკაციისთვის.
- ▶ შეკითხვების სხვადასხვა ტიპი.
- ▶ აქტიური მოსმენა.
- ▶ კომუნიკაციის ოთხი ტიპი :
 - ▶ დაკვირვებები;
 - ▶ გრძნობები;
 - ▶ საჭიროებები;
 - ▶ თხოვნები.

- ▶ დაამყარეთ უშუალო კავშირი.
- ▶ იყავით ემპათიური.
- ▶ გამოხატეთ თანაგრძნობა.
- ▶ **კარგი დამოკიდებულება ყოველთვის გააუმჯობესებს სატელეფონო ზარის ხარისხს!**



რჩევები ეფექტური კომუნიკაციისთვის



Copyright © 2020 Johns Hopkins University and Emily Gurley. Except where otherwise noted, this work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

იყავით ასურტული - არ იყოთ აგრესიული ან პასიური

▶ იყავით ასურტული:

- ▶ თავდაჯერებული;
- ▶ პირდაპირი;
- ▶ დამაჯერებელი და გულისხმიერი.

▶ *ერიდეთ* პასიურობას:

- ▶ ყველაფრის მიღებას ეჭვის, შეკითხვის დასმისა ან წინააღმდეგობის გარეშე.

▶ *ერიდეთ* აგრესიულობას:

- ▶ არ იყოთ დაძაბული, ზედმეტად მკაცრი ან უხეში;
- ▶ ნუ იქნებით ბრძოლისა და შედავებისთვის მუდმივ მზადყოფნაში.

იყავით თავდაჯერებული - არ იყოთ აგრესიული ან პასიური: მაგალითი

“რატომ უნდა დავრჩე სახლში ან გითხრათ, თუ ვინ ვნახე ახლახან?”

ასერტული

“გსურთ იცოდეთ, რატომ გთხოვთ სახლში დარჩენას? სახლში დარჩენით თქვენ უმარებით თქვენს ახლობლებს და გარშემო მყოფებს, თავი იგრძნონ უსაფრთხოდ. ჩვენ გირჩევთ, თქვენ და მსგავს სიტუაციაში მყოფ სხვა ადამიანებს დარჩეთ სახლში, რათა შევძლოთ ვირუსის გავრცელების შეჩერება..”

პასიური

“თუ არ გსურთ სახლში დარჩენა, არცაა საჭირო.”

აგრესიული

“თქვენ სახლში უნდა დარჩეთ, რადგან ჩვენ გუბნებით, რომ ასეა საჭირო და, ალბათ, სჯობს მოგვისმინოთ, რადგან ეს კარგია თქვენთვის და თქვენი ბავშვებისთვის.”

ისაუბრეთ მარტივი სიტყვებით

- ▶ **მოერიდეთ ტექნიკური ტერმინების გამოყენებას:**
 - ▶ შემთხვევა;
 - ▶ კონტაქტი;
 - ▶ გადამდებლობის პერიოდი.
- ▶ **ისაუბრეთ მარტივი სიტყვებით:**
 - ▶ ადამიანი, რომელიც ავადაა;
 - ▶ ადამიანი, რომელიც დაინფიცირებულ პირთან სიახლოვეს იმყოფებოდა;
 - ▶ პერიოდი, რომლის განმავლობაშიც შესაძლებელია კორონავირუსის სხვებისთვის გადაღება.

ისაუბრეთ მარტივი სიტყვებით: მაგალითი

“რატომ მირეკავთ?”

არ გამოიყენოთ

- ▶ “ახლო კონტაქტი გქონდათ შემთხვევასთან ინფექციური პერიოდის განმავლობაში.”

გამოიყენეთ

- ▶ “გირეკავთ, რათა შეგატყობინოთ, რომ ცოტა ხნის წინ იმ ადამიანთან ერთად იმყოფებოდით, რომელსაც კორონავირუსის ტესტზე დადებითი პასუხი დაუფიქსირდა და, იმის გამო, რომ მათთან გარკვეული დრო გაატარეთ, შესაძლოა, თქვენც ავად გახდეთ.”

ერთდროულად შეატყობინეთ მხოლოდ ერთი ამბავი ან დაუსვით მხოლოდ ერთი შეკითხვა

▶ შეკითხვების სათითაოდ დასმა:

- ▶ ერთდროულად რამდენიმე შეკითხვის დასმა ადამიანებს აბნევს;
- ▶ ერთდროულად რამდენიმე შეკითხვის დასმისას მიიღებთ პასუხს, რომელიც არ იქნება საკმარისად ნათელი.

▶ ინფორმაციის სათითაოდ მიწოდება:

- ▶ თქვენი მიზანია როგორც ინფორმაციის მიღება, ასევე, გაცემა;
- ▶ საუბრის დროს მიღებული ახალი ინფორმაციის დამუშავებისთვის ადამიანებს დრო სჭირდებათ;
- ▶ ხშირად შეამოწმეთ და, ამავედროულად, დარწმუნდით, ესმით თუ არა მათ თქვენი.

ერთდროულად მხოლოდ ერთი შეკითხვა დაუსვით: მაგალითი

არ გამოიყენოთ

- ▶ “ცხელემა თუ გაქვთ? სუნთქვის გაძნელება? ან ხველება?”

(თუ მათ დადებითად გიპასუხეს, მაშინ რა გამოდის? სამივე სიმპტომი აღენიშნებათ? თუ მხოლოდ ცხელემა?)

გამოიყენეთ

- ▶ “ცხელემა თუ გაქვთ?”
- ▶ “რა სიმპტომები გქონდათ ავად გახდომის შემდეგ გასულ ორშაბათს?”

ერთ ჯერზე მხოლოდ თითო შეკითხვა დასვით!

მოერიდეთ ფართოდ გავრცელებული შეცდომების დაშვებას

- ▶ **მოერიდეთ ფართოდ გავრცელებული შეცდომების დაშვებას, როგორებიცაა:**
 - ▶ ძალიან ნელა ან ძალიან სწრაფად საუბარი;
 - ▶ თავის არამეგობრულად, დატლილად ან გაღიზიანებულად წარმოჩენა;
 - ▶ ძალიან ჩუმად ან ძალიან ხმამაღლა ლაპარაკი;
 - ▶ საუბრის სხვებისთვის შეწყვეტინება.
- ▶ **დაბოლოს, არ შესთავაზოთ თქვენი პირადი მოსაზრებები:**
 - ▶ მიაწოდეთ ფაქტები;
 - ▶ იცოდეთ თქვენი ცოდნის ლიმიტი;
 - ▶ სამედიცინო რჩევის მისაღებად მოსაუბრე გადაამისამართეთ ჯანდაცვის წარმომადგენელთან.

მოერიდეთ ფართოდ გავრცელებული შეცდომების დაშვებას: მაგალითები

“ესე იგი, თქვენ ამბობთ, რომ მე ურთიერთობა მქონდა ადამიანთან, რომელიც დაავადებულია COVID-19-ით. როგორ ფიქრობთ, უნდა მეშინოდეს, თუ დიაბეტი მაქვს?”

არ გამოიყენოთ

- ▶ “ამაზე არ იღარდოთ, ეს საკითხი არ არის მნიშვნელოვანი.”

გამოიყენეთ

- ▶ “იცით, ამ საკითხში ექსპერტი არ ვარ. უმჯობესია, ამ თემაზე თქვენს ექიმს გაესაუბროთ.”

მაგალითი: ეფექტური კომუნიკაციის რჩევების არგამოყენება

ემი: გამარჯობა, ლერის ვესაუბრები?

ლერი: გამარჯობა! დიახ, ლერი ვარ. ვის ვესაუბრები?

ემი: გამარჯობა! საზოგადოებრივი ჯანდაცვის სამსახურიდან გირეკავთ თქვენს ბოლოდროინდელ ლაბორატორიულ ტესტთან დაკავშირებით. იქნებ დამიდასტუროთ თქვენი დაბადების წელი? 1949, არა? და, თქვენი მისამართი?

ლერი: იცით, არა, 1947 წელია. 1947 წლის 25 ოქტომბერი. ვცხოვრობ მისამართზე: აღმაშენებლის ხეივანი 51.

ემი: შესანიშნავია. გატყობინებთ, რომ თქვენ კორონავირუსით ინფიცირების „შემთხვევა“ ბრძანდებით და ალბათ თქვენი გადამდებლობის პერიოდი ახლაც მიმდინარეობს.

ლერი: დიახ, ჩემმა ექიმმა მითხრა, რომ ტესტი დადებითია, მაგრამ არაფერი უთქვამს მკურნალობის კურსზე. იცით ამის შესახებ?

ემი: ვფიქრობ, თუ უკვე არ აქვთ, ალბათ, მალე ექნებათ მკურნალობის შესაბამისი კურსი. მაგრამ მისმინეთ, მე უბრალოდ ვრეკავ, რათა შეგატყობინოთ, რომ შინ უნდა დარჩეთ. ეს აუცილებელია, რადგან ჩვენ გუუბნებით ასე!

აუდიო-
ჩანაწერი:
ეფექტური
კომუნიკაციის
რჩევების
არგამოყენება

განხილვა: ეფექტური კომუნიკაციის რჩევების არგამოყენება

ემი: გამარჯობა, ლერის ვესაუბრები?	
ლერი: გამარჯობა! დიას, ლერი ვარ. ვის ვესაუბრები?	
ემი: გამარჯობა! საზოგადოებრივი ჯანდაცვის სამსახურიდან გირეკავთ თქვენს ბოლოდროინდელ ლაბორატორიულ ტესტთან დაკავშირებით. იქნებ დამიდასტუროთ თქვენი დაბადების წელი? 1949, არა? და, თქვენი მისამართი?	ის წესიერად არ აცნობს მას თავის თავს. ამასთან, სწრაფად ლაპარაკობს და ერთდროულად ეკითხება მას დაბადების თარიღსა და მისამართს.
ლერი: იცით, არა 1947 წელია. 1947 წლის 25 ოქტომბერი. ვცხოვრობ მისამართზე: აღმაშენებლის ხეივანი 51.	
ემი: შესანიშნავია. გატყობინებთ, რომ თქვენ კორონავირუსით ინფიცირების „შემთხვევა“ ბრძანდებით და ალბათ თქვენი გადამდებლობის პერიოდი ახლაც მიმდინარეობს.	საუბრისას გამოიყენა ისეთი ტექნიკური ტერმინები, როგორებიცაა: "შემთხვევა" და „გადამდებლობის პერიოდი“.
ლერი: დიას, ჩემმა ექიმმა მითხრა, რომ ტესტი დადებითია, მაგრამ არაფერი უთქვამს მკურნალობის კურსზე. იცით ამის შესახებ?	
ემი: ვფიქრობ, თუ უკვე არ აქვთ, ალბათ, მალე ექნებათ მკურნალობის შესაბამისი კურსი. მაგრამ მისმინეთ, მე უბრალოდ ვრეკავ, რათა შეგატყობინოთ, რომ შინ უნდა დარჩეთ. აუცილებელია, რადგან ჩვენ გუუბნებით ასე!	მიაწოდა თავისი პირადი მოსაზრება, რადგანაც მას არ აქვს ინფორმაცია COVID-19-ის მკურნალობის კურსის შესახებ. შემდეგ ის ცოტა აგრესიულად მიმართავს ლერის შინ დარჩენასთან დაკავშირებით.

აუდიო-
ჩანაწერი:
ეფექტური
კომუნიკაციის
რჩევების
სწორად
გამოყენება

მაგალითი: ეფექტური კომუნიკაციის რჩევების სწორად გამოყენება

ანა: გამარჯობა, შეიძლება ლერის გავესაუბრო?

ლერი: ლერი გახლავართ! თქვენ ვინ ბრძანდებით?

ანა: გამარჯობა, ანა ადამია გესაუბრებათ საზოგადოებრივი ჯანდაცვის სამსახურიდან. ლაბორატორიულ ტესტთან დაკავშირებით გირეკავთ, რომელიც გასულ ორშაბათს გაიკეთეთ. ცუდ დროს ხომ არ ვრეკავ?

ლერი: დიახ, გისმენთ, არ არის პრობლემა.

ანა: გმადლობთ, ლერი! სანამ საუბარს გავაგრძელებთ, მინდა, თქვენი დაბადების თარიღი დავაზუსტო. ჩემი ინფორმაციით, 1947 წელია, ასეა ხომ?

ლერი: დიახ, 25 ოქტომბერი.

ანა: ძალიან კარგი. დღეს გირეკავთ იმიტომ, რომ თქვენ კორონავირუსზე ტესტი აგიღეს. ვინმე ხომ არ დაგიკავშირდათ უკვე ამ თემასთან დაკავშირებით?

ლერი: დიახ, ტესტი დადებითია. მითხრა ჩემმა ექიმმა, რომ თქვენც დამირეკავდით, თუმცა არაფერი უთქვამს მკურნალობის კურსის შესახებ. რით შემიძლია დაგეხმაროთ?

ანა: სწორედ თქვენი ექიმია ის ადამიანი, ვისაც უნდა ჰკითხოთ მკურნალობის შესახებ. მე, უბრალოდ, მინდა დავაზუსტო ინფორმაცია, მოგცეთ რამდენიმე ინსტრუქცია და დამატებითი შეკითხვები დაგისვით. ჩვენ ყველას ვურეკავთ, ვისი ტესტიც დადებითია, რათა დავრწმუნდეთ, რომ მათ და გარშემო მყოფებს ყველაფერი აქვთ, რათა უსაფრთხოდ იყვნენ. კარგი?

განხილვა: ეფექტური კომუნიკაციის რჩევების სწორად გამოყენება

ანა: გამარჯობა, შეიძლება ლერის გავესაუბრო?	
ლერი: ლერი გახლავართ! თქვენ ვინ ბრძანდებით?	
ანა: გამარჯობა, ანა გესაუბრებათ საზოგადოებრივი ჯანდაცვის სამსახურიდან. ლაბორატორიულ ტესტთან დაკავშირებით გირეკავთ, რომელიც გასულ ორშაბათს გაიკეთეთ. ცუდ დროს ხომ არ გირეკავთ?	მან თავი გააცნო ლერის და სწრაფად აუხსნა, რატომ რეკავდა. ასევე გადაამოწმა, შესაფერის დროს ურეკავდა თუ არა.
ლერი: დიახ, გისმენთ, არ არის პრობლემა.	
ანა: გმადლობთ, ლერი! სანამ საუბარს გავაგრძელებთ, მინდა, თქვენი დაბადების თარიღი დავაზუსტო. ჩემი ინფორმაციით, 1947 წელია, ასეა ხომ?	მან შეკითხვები თანმიმდევრობით დასვა.
ლერი: დიახ, 25 ოქტომბერი.	
ანა: ძალიან კარგი. დღეს გირეკავთ იმიტომ, რომ თქვენ კორონავირუსზე ტესტი აგიღეს. ვინმე ხომ არ დაგიკავშირდათ უკვე ამ თემასთან დაკავშირებით?	მან მადლობა გადაუხადა "შემთხვევას". სანამ დადებით შედეგებს შეატყობინებდა, დააზუსტა, იცოდა თუ არა ლერიმ ამის შესახებ.
ლერი: დიახ, ტესტი დადებითია. მითხრა ჩემმა ექიმმა, რომ თქვენც დამირეკავდით, თუმცა არაფერი უთქვამს მკურნალობის კურსის შესახებ. კარგი, რით შემიძლია დაგეხმაროთ?	
ანა: სწორედ თქვენი ექიმი იმ ადამიანი, ვისაც უნდა ჰკითხოთ მკურნალობის შესახებ. მე, უბრალოდ, მინდა დავაზუსტო ინფორმაცია, რამდენიმე ინსტრუქცია მოგცეთ და დამატებითი შეკითხვები დაგისვით. ჩვენ ყველას ვურეკავთ, ვისი ტესტიც დადებითია, რათა დავრწმუნდეთ, რომ მათ და გარშემო მყოფებს ყველაფერი აქვთ, რათა უსაფრთხოდ იყვნენ. კარგი?	მას არანაირი ინფორმაცია არ შეუთავაზებია მკურნალობასთან დაკავშირებით და არც თავის მართლება დაუწყია, მიუხედავად იმისა, რომ ლერი ნაწყენი ჩანდა. იგი საუბარს დარწმუნებით და მეგობრულად განაგრძობდა, უხეშობის გარეშე.

მეკითხვების ტიპები და მათი გამოყენების წესები



Copyright © 2020 Johns Hopkins University and Emily Gurley. Except where otherwise noted, this work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health

რატომ გვჭირდება სხვადასხვა ტიპის შეკითხვები?

- ▶ ყველა სატელეფონო საუბრისას თქვენ უნდა შეაგროვოთ ინფორმაცია თითოეული შემთხვევისა და კონტაქტისგან.
- ▶ აღამიანები განსხვავებულ პასუხებს გაგცემენ იმისდა მიხედვით, თუ როგორ ჩამოაყალიბებთ შეკითხვას.
- ▶ სხვადასხვა შეკითხვის სხვადასხვა ფორმით დასმა დაგეხმარებათ ინფორმაციის უფრო ეფექტურად შეგროვებაში.
- ▶ შეკითხვების სხვადასხვა ტიპი შესაძლებელია გამოიყენოთ ერთდროულად.

შეკითხვების ტიპები

- 1. დახურული** — გამოიყენება პასუხების არჩევანის შესამცირებლად.
- 2. ღია** — გამოიყენება აღწერითი პასუხის მისაღებად, რომლისთვისაც საჭიროა ერთზე მეტი სიტყვა.
- 3. გასავრცობი** — გამოიყენება მოსაუბრის მიერ გაცემულ პასუხზე დამატებითი ინფორმაციის მისაღებად. მაგალითად: „შეგიძლიათ უფრო მეტი მითხრათ“?
- 4. საკონტროლო** — ასეთ კითხვას სვამთ იმაში დასარწმუნებლად, თუ რამდენად სწორად გაიგეთ თანამოსაუბრის ნათქვამი.
- 5. მიმართულების მიმცემი** — ასეთ კითხვას მიჰყავს ადამიანი იმ აზრამდე, თითქოს გარკვეული ფორმით უნდა გიპასუხონ.

სიმპტომების გამოკითხვა: კითხვები

- ▶ **დახურული** — “ისევ გაქვთ სიცხე?”
- ▶ **ღია** — “რა სახის სიმპტომები გქონდათ ავად გახდომის შემდეგ?”
- ▶ **გასავრცობი** — “თქვენ აღნიშნეთ, რომ მდგომარეობა გაუმჯობესდა, შეგიძლიათ უფრო დაწვრილებით მითხრათ, როგორ გრძნობთ თავს დღეს?”
- ▶ **საკონტროლო** — “ორშაბათს თქვენ თქვით, რომ სიცხე გქონდათ, ასეა?”
- ▶ **მიმართულების მიმცემი** — “ახლა თავს კარგად უნდა გრძნობდეთ, ხომ ასეა?”



სიმპტომების გამოკითხვა: კითხვების ტიპები

- ▶ **დახურული** — “გასული სამი დღის განმავლობაში ხანგრძლივი დროის მანძილზე თუ იმყოფებოდით ვინმესთან ერთად პირბადის გარეშე?”
- ▶ **ღია** — “როგორ ატარებდით დროს ამ კვირაში მას შემდეგ, რაც ავად გახდით? და რა შეგიძლიათ მითხრათ ავადმყოფობამდე ორი დღით ადრე პერიოდზე?”
- ▶ **გასაზრცობი** — “თქვენ ფეხით ისეირნეთ. გზაში ვინმეს ესაუბრეთ?”
- ▶ **საკონტროლო** — “თქვენ თქვით, რომ არავისთან ერთად არ ცხოვრობთ. ასეა?”
- ▶ **მიმართულების მიმცემი** — “შემიძლია ვივარაუდო, რომ არავინ გინახავთ?”

რჩევა: სთხოვით თანამოსაუბრებს, შეამოწმონ თავიანთი კალენდარი, ტელეფონური შეტყობინებები და სოციალური მედია, რათა გაიხსენონ, თუ რას აკეთებდნენ.



აუდიო-
ჩანაწერი:
შეკითხვების
ტიპების
არგამოყენება

მაგალითი: შეკითხვების ტიპების არგამოყენება

ემი: გმადლობთ, რომ მომიყევით თქვენი სიმპტომების შესახებ. ახლა კი მინდა გავიგო, რა გააკეთეთ და ვინ ნახეთ ბოლო ერთი კვირის განმავლობაში. არავინ გინახავთ, არა?

ლერი: ჰმ, არა.

ემი: გასაგებია. რაზე გააკეთეთ?

ლერი: არა, როგორც უკვე ვთქვი, არაფერი გამიკეთებია, სახლში ვიყავი ისევე, როგორც ყველა.

ემი: კარგი, გმადლობთ ინფორმაციისთვის!

ლერი: კარგი.

განხილვა: შეკითხვების ტიპების არგამოყენება

<p>ემი: გმადლობთ, რომ მომიყვით თქვენი სიმპტომების შესახებ. ახლა კი მინდა გავიგო, რა გააკეთეთ და ვინ ნახეთ ბოლო ერთი კვირის განმავლობაში. არავინ გინახავთ, არა?</p>	<p>მიმართულების მიმცემმა კითხვებმა ადამიანს შეიძლება თქვენთვის სასურველი ფორმით პასუხისკენ უბიძგოს.</p>
<p>ლერი: ჰმ, არა.</p>	
<p>ემი: გასაგებია. რაზე გააკეთეთ?</p>	<p>დახურული შეკითხვები არ ეხმარება მოსაუბრეს დაფიქრდეს თავისი აქტივობების დეტალებზე.</p>
<p>ლერი: არა, როგორც ვთქვი, არაფერი გამიკეთებია, გარდა იმისა, რომ სახლში ვიყავი ისევე, როგორც ყველა.</p>	
<p>ემი: კარგი, გმადლობთ ინფორმაციისთვის!</p>	

აუდიო-
ჩანაწერი:
შეკითხვების
ტიპების
სწორად
გამოყენება

მაგალითი: შეკითხვების ტიპების სწორად გამოყენება

ანა: კარგი, ლერი, გმადლობთ, რომ მიაღებთ სიმპტომებზე. ახლა მსურს, ცოტა რამ გავიგო იმის შესახებ, თუ რა გააკეთეთ და ვინ ნახეთ ბოლო ერთი კვირის განმავლობაში?

ლერი: კარგი, როგორც უკვე ვთქვი, არაფერი გამიკეთებია, სახლში ვიყავი, ისევე, როგორც ყველა.

ანა: კარგი, ესე იგი, სახლში რჩებოდით. მანამდე თქვენ აღნიშნეთ, რომ, როდესაც თავი შეუძლოთ იგრძენით, ექიმთან წახვედით. ისარგებლეთ საზოგადოებრივი ტრანსპორტით?

ლერი: არა, ჩემი მანქანით წავედი.

ანა: კარგი, ანუ თქვენი მანქანით წახვედით ექიმთან და შემდეგ უკან დაბრუნდით. სახლში დაბრუნების შემდეგ რას აკეთებდით?

ლერი: ჰმ, სახლში დაბრუნებისას მეზობლებს გადავაწყდი და ცოტა ხნით მათ ვესაუბრე. კარგი იყო, შემდეგ სახლში წავედი და დავისვენე.

ანა: კარგი, ანუ სახლისკენ მიმავალმა მეზობლები ნახეთ და შემდეგ რას აკეთებდით მთელი დღის განმავლობაში?

განხილვა: შეკითხვების ტიპების სწორად გამოყენება

<p>ანა: კარგი, ლერი, გმადლობთ, რომ მიაძებეთ სიმპტომებზე. ახლა მსურს, ცოტა რამ გავიგო იმის შესახებ, თუ რა გააკეთეთ და ვინ ნახეთ ბოლო ერთი კვირის განმავლობაში?</p>	
<p>ლერი: კარგი, როგორც უკვე ვთქვი, არაფერი გამიკეთებია, სახლში ვიყავი, ისევე, როგორც ყველა.</p>	
<p>ანა: კარგი, ესე იგი, სახლში რჩებოდით. მანამდე თქვენ აღნიშნეთ, რომ, როდესაც ავად გახდით, ექიმთან წახვედით. ისარგებლეთ საზოგადოებრივი ტრანსპორტით?</p>	<p>დახურული, გასავრცობი ტიპის შეკითხვა იმის დასადგენად, გამოიყენა თუ არა ლერიმ საზოგადოებრივი ტრანსპორტი.</p>
<p>ლერი: არა, ჩემი მანქანით წავედი.</p>	
<p>ანა: კარგი, ანუ თქვენი მანქანით წახვედით ექიმთან და შემდეგ უკან დაბრუნდით. სახლში დაბრუნების შემდეგ რას აკეთებდით?</p>	<p>ღია, გასავრცობი შეკითხვა, რათა გამოვავლინოთ დღის განმავლობაში განხორციელებული უფრო მეტი აქტივობა.</p>
<p>ლერი: ჰმ, სახლში დაბრუნებისას მეზობლებს გადავაწყდი და ცოტა ხნით მათ ვესაუბრე. კარგი იყო, შემდეგ სახლში წავედი და დავისვენე.</p>	<p>მშვენიერია! გასავრცობი შეკითხვის გამოყენებამ დამატებითი ინფორმაცია გამოავლინა.</p>
<p>ანა: კარგი, ანუ სახლისკენ მიმავალმა მეზობლები ნახეთ და შემდეგ რას აკეთებდით მთელი დღის განმავლობაში?</p>	<p>ღია, გასავრცობი შეკითხვა დაეხმარა დადასტურებულ შემთხვევას თავისი დღის აღწერაში.</p>

აქტიური მოსმენა: ეხმარება ადამიანებს, დარწმუნდნენ, რომ მისი ესმით



Copyright © 2020 Johns Hopkins University and Emily Gurley. Except where otherwise noted, this work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

რატომ არის აქტიური მოსმენა მნიშვნელოვანი?

- ▶ შემთხვევა ან კონტაქტი რწმუნდება, რომ თქვენ მას უსმენთ.
- ▶ ხელს უწყობს ურთიერთობის გაღრმავებას:
 - ▶ ქმნის შესაფერის სივრცეს მეტი ინფორმაციის გაზიარებისთვის;
 - ▶ ახალისებს მათ გაგვიზიარონ მნიშვნელოვანი დეტალები.
- ▶ ხელს უწყობს ისეთი ურთიერთობის აგებას, რომელიც მნიშვნელოვანი იქნება სამომავლო უკუკავშირისას.



- ▶ რას ამბობენ ისინი;
- ▶ რას გრძნობენ ისინი;
- ▶ პაუზები, რათა გაიხსნან.

აქტიური მოსმენა: ეხმარება ადამიანებს დარწმუნდნენ, რომ უსმენენ და მათი ესმით

- ▶ **პერიფრაზი** — იმის გამოვლენა, რაც ახლახან გაიგეთ, მაგრამ საკუთარი სიტყვების გამოყენებით:
 - ▶ “თუ სწორად გავიგე...”;
 - ▶ “როგორც ვხვდები...”;
 - ▶ “როგორც თქვენ აღნიშნეთ...”.
- ▶ **რეფლექსია** — მოსაუბრის მიერ გაზიარებული ემოციების თქვენი სიტყვებით აღწერა.
- ▶ **დუმილი** — სრულიად ჩუმად ყოფნა ან ისეთი ბგერების წარმოთქმა, როგორებიცაა: „მმმ“, რაც საშუალებას აძლევს ადამიანს, დაასრულოს საუბარი ან ჩამოაყალიბოს სათქმელი.



აქტიური მოსმენა

▶ პერიფრაზი:

- ▶ კონტაქტი: “მე სანაპიროზე ვსეირნობდი, მაგრამ იმ დილით ცარიელი იყო. არავინ ჩანდა.”
- ▶ კონტაქტების მკვლევარი: “თუ სწორად გავიგე, თქვენ არავინ შეგხვედრიათ სეირნობისას.”

▶ რეფლექსია:

- ▶ კონტაქტი: “დავიღალე, მთელი ეს ინტერვიუ ძალიან ხანგრძლივი და მომქანცველია. ძალიან ბევრ კითხვას სვამთ.”
- ▶ კონტაქტების მკვლევარი: “„მესმის თქვენი, ეს ინტერვიუ გამძიმებთ და ძალიან გღლით.”



აუდიო-
ჩანაწერი:
აქტიური
მოსმენის
ტექნიკის
არგამოყენება

მაგალითი: აქტიური მოსმენის ტექნიკის არგამოყენება

ემი: კარგი, ჩვენ განვიხილეთ, თუ რას ნიშნავს იზოლაცია და ერთად შევიმუშავოთ გეგმა, როგორ დაიცვათ საკუთარი თავი, მეგობრები და ოჯახის წევრები.

ლერი: გმადლობთ ამისთვის! ეს მართლაც რთული იყო ჩემთვის. როგორც წესი, მე ვუვლი დედაჩემს და არ მქონდა მისი ნახვის საშუალება ჩვენს ტრადიციულ ყოველკვირეულ სადილებზე...

ემი: დიახ, ძალიან კარგად ვიცი რასაც გულისხმობთ, მაგრამ, ვწუხვარ და ვერაფრით დაგეხმარებით. და, თუ თქვენ ავადმყოფობასთან დაკავშირებით სხვა არაფერია, რაზეც გინდათ ვისაუბროთ, მე დავასრულე. დიდი მადლობა, დრო რომ გამონახეთ. დროებით, მალე ისევ ვისაუბრებთ.

განხილვა: აქტიური მოსმენის ტექნიკის არგამოყენება

ემი: კარგი, ჩვენ განვიხილეთ, თუ რას ნიშნავს იზოლაცია და ერთად შევიძუშავეთ გეგმა, როგორ დაიცვათ საკუთარი თავი, მეგობრები და ოჯახის წევრები.

ლერი: გმადლობთ ამისთვის! ეს მართლაც რთული იყო ჩემთვის. როგორც წესი, მე ვუვლი დედაჩემს და არ მქონდა მისი ნახვის საშუალება ...

ემი: დიახ, ძალიან კარგად ვიცი რასაც გულისხმობთ, მაგრამ, ვწუხვარ და ვერაფრით დაგეხმარებით. და, თუ თქვენ ავადმყოფობასთან დაკავშირებით სხვა არაფერია, რაზეც გინდათ ვისაუბროთ, მე დავასრულე. დიდი მადლობა, დრო რომ გამონახეთ. დროებით, მალე ისევ ვისაუბრებთ.

ლერი ამბობს, რომ მისთვის იზოლაცია ძალიან რთული აღმოჩნდა. ის მიგვანიშნებს, რომ დამწუხრებულია.

ემი უგულებელყოფს ამას. არადა, ლერისთვის რეფლექსიის გზით უნდა ეჩვენებინა, რომ უსმენს მას.

აუდიო-
ჩანაწერი:
აქტიური
მოსმენის
ტექნიკის
სწორად
გამოყენება

მაგალითი: აქტიური მოსმენის ტექნიკის სწორად გამოყენება

ანა: კარგი, ლერი, საუბრისას ჩვენ უკვე განვიხილეთ, თუ რას ნიშნავს იზოლაცია და ერთად შევიძუძავეთ გეგმა, როგორ დაიცვათ საკუთარი თავი, მეგობრები და ოჯახის წევრები. კიდევ რამის თქმა ხომ არ გსურთ?

ლერი: გმადლობთ ამისთვის! ეს მართლაც რთული იყო ჩემთვის. როგორც წესი, დედაჩემს მე ვუვლი და არ მქონდა საშუალება მენახა, ის 90 წლისაა, არ ვიცი ოდესმე თუ ვნახავ კიდევ...

ანა: როგორც ვხვდები მომავალი გაშინებით, დედა გენატრებათ და რთული დრო გიდგათ ლერი.

ლერი: დიახ, დიახ, იცით, მადლობა, რომ მესაუბრეთ! სასიამოვნო იყო.

ანა: გმადლობთ, სასიამოვნო იყო თქვენთან საუბარი. სანამ დაგემშვიდობებით, რაიმე შეკითხვა ხომ არ გაქვთ?

ლერი: არა, გმადლობთ, ამ ეტაპზე, არაფერი.

ანა: კარგი ლერი, დღის განმავლობაში დაგიკავშირდებათ ოჯახის ექიმი, რომ გაიგოს, ხომ არ გაუმჯობესდა თქვენი მდგომარეობა. იმედი მაქვს, ასეც იქნება.

განხილვა: აქტიური მოსმენის რჩევების სწორად გამოყენება

<p>ანა: კარგი, ლერი, საუბრისას ჩვენ უკვე განვიხილეთ, თუ რას ნიშნავს იზოლაცია და ერთად შევიძუშავთ გეგმა, როგორ დაიცვათ საკუთარი თავი, მეგობრები და ოჯახის წევრები. კიდევ რამის თქმა ხომ არ გსურთ?</p>	<p>ანა სახელით მიმართავს ლერის, რაც მოსაუბრესთან უკეთეს ურთიერთობას და ნდობას აყალიბებს.</p>
<p>ლერი: გმადლობთ ამისთვის! ეს მართლაც რთული იყო ჩემთვის. როგორც წესი, დედაჩემს მე ვუვლი და არ მქონდა საშუალება მენახა, ის 90 წლისაა, არ ვიცი ოდესმე თუ ვნახავ კიდევ...</p>	
<p>ანა: როგორც ვხვდები მომავალი გაშინებთ, დედა გენატრებათ და რთული დრო გიდგათ ლერი.</p>	<p>ანა საკუთარი სიტყვებით აღწერს ლერის წუხილს და განცდებს, რითაც აგრძნობინებს, რომ უსმენს.</p>
<p>ლერი: დიახ, დიახ, იცით, მადლობა, რომ მესაუბრეთ! სასიამოვნო იყო.</p>	<p>ანა იყენებს მდუმარებას, რათა საშუალება მისცეს ლერის, გაერკვეს საკუთარ ფიქრებსა და გრძნობებში.</p>
<p>ანა: გმადლობთ, სასიამოვნო იყო თქვენთან საუბარი. სანამ დაგემშვიდობებით, რაიმე შეკითხვა ხომ არ გაქვთ?</p>	
<p>ლერი: არა, გმადლობთ, ამ ეტაპზე, არაფერი.</p>	
<p>ანა: კარგი ლერი, დღის განმავლობაში დაგიკავშირდებათ ოჯახის ექიმი, რომ გაიგოს, ხომ არ გაუმჯობესდა თქვენი მდგომარეობა. იმედი მაქვს, ასეც იქნება.</p>	<p>ანამ სწორად შეარჩია საუბრის დასრულების დრო. ანა კვლავ მეგობრული და უშუალო ტონით საუბრობს.</p>

ყველა წესისა და ტექნიკის ერთ საკომუნიკაციო ჩარჩოში თავმოყრა



Copyright © 2020 Johns Hopkins University and Emily Gurley. Except where otherwise noted, this work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health

ყოველსმომცველი საკომუნიკაციო ჩარჩო: დაკვირვებები და გრძნობები

- ▶ **დაკვირვებები:** შეეცადეთ შეამჩნიოთ, ყოველგვარი განსჯის გარეშე, თუ რა ხდება მეორე ადამიანთან ან თქვენთან დაკავშირებით.
- ▶ **გრძნობები:** ემოციები, რომლებსაც გრძნობთ ან გამოხატავთ თქვენ ან თქვენი თანამოსაუბრე და აგებინებთ ერთმანეთს:
- ▶ მაგ. შიში, სიმშვიდე, გაღიზიანება, სიხარული ან სხვა.

**Empathic
Listening**

**ემპათიური
მოსმენა**



**გულახდილად
გამოხატვა**

**Honest
Expression**

ყოველსმომცველი საკომუნიკაციო ჩარჩო: მოთხოვნილებები და თხოვნები

- ▶ **მოთხოვნილებები:** კარგი ცხოვრებისთვის აუცილებელი საჭიროებები:
 - ▶ მაგ. ფიზიკური კეთილდღეობა, დამოუკიდებლობა, უსაფრთხოება, მოთხოვნილება - გაგიგონ ან გესმოდეთ სხვისი.
- ▶ **თხოვნები:** რაც გინდათ მიიღოთ სხვა ადამიანისგან ან ის, რაც მას სურს თქვენგან.

**Empathic
Listening**

ემპათიური
მოსმენა



გულახდილად
გამოხატვა

**Honest
Expression**

მაგალითი : ყოვლისმომცველი საკომუნიკაციო ჩარჩო

<p>კონტაქტი: ორი კვირა სახლში ვერ დავრჩები. უნდა ვნახო ჩემი შვილები და დავრწმუნდე, რომ ისინი კარგად არიან.</p>	<p>მოთხოვნის პირდაპირ გამოხატვა.</p>
<p>თქვენ: მესმის, გინდათ დარწმუნებული იყოთ, თქვენი შვილების კეთილდღეობაში.</p>	<p>მოთხოვნის პერიფრაზირება.</p>
<p>კონტაქტი: მე მათთვის ვცხოვრობ. რა იქნება, თუ ამას ვერ შევძლებ? [სიჩუმე]</p>	<p>შიშის ირიბად გამოხატვა.</p>
<p>თქვენ: [რბილად] თქვენ შიშობთ, რომ ამას ვერ უზრუნველყოფთ.</p>	<p>ემოციების გამოხატვა სიტყვებით (რეფლექსია).</p>
<p>კონტაქტი: რა უნდა გავაკეთო ასეთ დროს?</p>	<p>თხოვნის გამოხატვა.</p>
<p>თქვენ: თქვენ გარკვეული დახმარება გჭირდებათ, თუ გსურთ გადაგამისამართებთ შესაბამის ადამიანებთან, რომელთაც ეს შეუძლიათ?</p>	<p>მათ ნათქვამზე დაკვირვება და ამ თხოვნაზე პასუხის შეთავაზება.</p>

აუდიო-
ჩანაწერი:
ყოველსაშუალო
საკომუნიკაციო
ჩარჩოს
არგამოყენება

მაგალითი: ყოვლისმომცველი საკომუნიკაციო ჩარჩოს არგამოყენება

მალხაზი: *მე ძალიან ვღელავ, რომ შეიძლება ჩემი მეგობრები დაავადდნენ. ხომ არ იცით, კარგად იქნებიან?*

ემი: *იცით, მე მაგის გამო არ გირეკავთ. მე მხოლოდ მინდა მივიღო თქვენგან გარკვეული ინფორმაცია და გითხრათ, როგორ გაატაროთ შემდეგი ორი კვირა კარანტინში.*

მალხაზი: *ორი კვირა? იცით, მე საყიდლებზე წასვლა მჭირდება, სამსახურშიც უნდა ვიარო და ორი კვირის განმავლობაში ვერ დავრჩები სახლში. რა უნდა ვქნა ასეთ დროს?*

ემი: *ჩვენ სწორედ ამას ვთხოვთ ყველას, ვინც კორონავირუსით დაინფიცირებულის სიახლოვეს ყოფილა.*

მალხაზი: *თქვენ მე არ მეხმარებით.*

განხილვა: ყოვლისმომცველი საკომუნიკაციო ჩარჩოს არგამოყენება

<p>მალხაზი: მე ძალიან ვღელავ, რომ შეიძლება ჩემი მეგობრები დაავადდნენ. ხომ არ იცით, კარგად იქნებიან?</p>	
<p>ემი: იცით, მე მაგის გამო არ გირეკავთ. მე მხოლოდ მინდა მივიღო თქვენგან გარკვეული ინფორმაცია და გითხრათ, როგორ გაატაროთ შემდეგი ორი კვირა კარანტინში.</p>	<p>ის არ აქცევდა მალხაზის ნათქვამს საკმარის ყურადღებას. გულისყურით არ მოისმინა მისი ემოცია (წუხილი და შიში), ასევე, არც მისი საჭიროება (ნუგეში) და არც მისი თხოვნა (დაავადების სიმძიმის შესახებ ინფორმაცია).</p>
<p>მალხაზი: ორი კვირა? იცით, მე საყიდლებზე წასვლა მჭირდება, სამსახურშიც უნდა ვიარო და, ორი კვირის განმავლობაში ვერ დავრჩები სახლში. რა უნდა ვქნა ასეთ დროს?</p>	
<p>ემი: ჩვენ სწორედ ამას ვთხოვთ ყველას, ვინც კორონავირუსით დაინფიცირებული სიახლოვეს ყოფილა.</p>	<p>ისევ არ დააკვირდა მის ემოციებს (სიბრაზეს), არც საჭიროებებს (საკვები) და არც თხოვნას (შემდეგ ნაბიჯებზე რჩევის თხოვნა).</p>
<p>მალხაზი: თქვენ მე არ მეხმარებით.</p>	

აუდიო-
ჩანაწერი:
ყოვლისმომცველი
საკომუნიკაციო
ჩარჩოს სწორად
გამოყენება

განხილვა: ყოვლისმომცველი საკომუნიკაციო ჩარჩოს სწორად გამოყენება

მალხაზი: მე ძალიან ვღელავ, რომ შეიძლება ჩემი მეგობრები დაავადდნენ. ხომ არ იცით, კარგად იქნებიან?

ანა: რა თქმა უნდა, თქვენ ღელავთ თქვენს მეგობრებზე. გინდათ დარწმუნდეთ, რომ ისინი კარგად იქნებიან. მოდით, ახლა ნაბიჯ-ნაბიჯ მივყვით ამ საკითხს. მოდით, ახლა მე გეტყვით, რაც ვიცი, ხოლო შემდეგ გავაგრძელოთ. კარგი?

მალხაზი: კარგი. მე, ნამდვილად, არ შემიძლია სახლში დარჩენა, თუ ამის თხოვნას აპირებთ. მე გადასახადები მაქვს გადასახდელი.

ანა: მესმის თქვენი. თქვენ გინდათ დარწმუნდეთ, რომ ყველაფერი წესრიგშია. მე მაქვს გარკვეული ინფორმაცია არსებული რესურსების შესახებ, რომელიც შეიძლება გამოგადგეთ, თუ სურვილი გაქვთ, მოგვიანებით გაგიზიარებთ.

მალხაზი: შესანიშნავი იქნება.

ანა: დიდი მადლობა მალხაზ! ეს მართლაც რთული პერიოდია, ამიტომ ვაფასებ, რომ დღეს ჩემთან საუბრობთ და იმედი მაქვს, რომ შეგიძლიათ დამეხმაროთ და უპასუხოთ ჩემს რამდენიმე შეკითხვას. შეძლებთ?

მალხაზი: ვფიქრობ, რომ შევძლებ.

ანა: გმადლობთ კიდევ ერთხელ. პირველ რიგში, მინდა გკითხოთ, დღეს თავს ცუდად გრძნობთ?

განხილვა: ყოვლისმომცველი საკომუნიკაციო ჩარჩოს სწორად გამოყენება

<p>მალხაზი: მე ძალიან ველავ, რომ შეიძლება ჩემი მეგობრები დაავადდნენ. ხომ არ იცით, კარგად იქნებიან?</p>	
<p>ანა: რა თქმა უნდა, თქვენ ღელავთ თქვენს მეგობრებზე. გინდათ დარწმუნდეთ, რომ ისინი კარგად იქნებიან. მოდით, ახლა ნაბიჯ-ნაბიჯ მივყვით ამ საკითხს. მოდით, ახლა მე გეტყვით რაც ვიცი, ხოლო შემდეგ გავაგრძელოთ. კარგი?</p>	<p>ანა აკვირდებოდა მალხაზის ემოციებს (წუხილი და შიში), მის მოთხოვნილებებს (წუგეში) და თხოვნას (მეტი ინფორმაცია), და მიმართავდა რეფლექსიას. ანამ საუბარი საკონტროლო შეკითხვით დაასრულა, რათა დარწმუნებულიყო, რომ მალხაზი ასეთ პირობაზე თანახმაა.</p>
<p>მალხაზი: კარგი. მე, ნამდვილად, არ შემიძლია სახლში დარჩენა, თუ ამის თხოვნას აპირებთ. მე გადასახადები მაქვს გადასახდელი.</p>	
<p>ანა: მესმის, თქვენ გჭირდებათ, დარწმუნდეთ, რომ ყველაფერი წესრიგშია. მე მაქვს გარკვეული ინფორმაცია არსებული რესურსების შესახებ, რომელიც შეიძლება გამოგადგეთ, თუ სურვილი გაქვთ, მოგვიანებით გაგიზიარებთ.</p>	<p>ანამ აჩვენა, რომ მას ესმის მალხაზის, განახორციელა მისი ემოციების (წუხილი და შიში), მოთხოვნების (გადასახადების გადახდის საჭიროება) პერიფრაზი. მან საუბარი საკონტროლო შეკითხვებით დაასრულა.</p>
<p>მალხაზი: შესანიშნავი იქნება.</p>	
<p>ანა: დიდი მადლობა მალხაზ! ეს მართლაც რთული პერიოდია, ამიტომ ვაფასებ, რომ დღეს ჩემთან საუბრობთ და იმედი მაქვს, რომ შეგიძლიათ დამეხმაროთ და უპასუხოთ ჩემს რამდენიმე შეკითხვას. შეძლებთ?</p>	<p>ანამ გამოხატა ემოციები (მადლიერება), მოთხოვნა (ინფორმაცია მალხაზისგან) და თხოვნა (მაგ. „იმედი მაქვს, რომ შეგიძლიათ დამეხმაროთ და უპასუხოთ ჩემს რამდენიმე შეკითხვას.“)</p>
<p>მალხაზი: ვფიქრობ, რომ შევძლებ.</p>	
<p>ანა: გმადლობთ კიდევ ერთხელ. პირველ რიგში, მინდა გკითხოთ, დღეს თავს ცუდად გრძნობთ?</p>	

ძირითადი პრობლემები და რჩევები



Copyright © 2020 Johns Hopkins University and Emily Gurley. Except where otherwise noted, this work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health

ურთიერთდობასთან დაკავშირებული ძირითადი პრობლემები

- ▶ არ სურთ თქვენთან საუბარი.
- ▶ არ იცოდნენ ტესტის დადებითი პასუხის შესახებ.
- ▶ არიან მოუთმენელნი და იღლებიან ხანგრძლივი სატელეფონო საუბრით.
- ▶ ზოგიერთ Covid-19-ით ინფიცირებულს არ სურს თავიანთი ახლო კონტაქტების ტელეფონის ნომრების გაცემა.



“გულის ჯიბის” ფრაზები

- ▶ “ახლა რთული პერიოდია.”
- ▶ “ყველაფერი ისე სწრაფად ვითარდება.”
- ▶ “მესმის.”
- ▶ “მესმის, როდესაც ამბობთ, რომ...”
- ▶ “მმმ.”
- ▶ „დიახ“, „რა თქმა უნდა“, „აუცილებლად.“

- ▶ ფრაზები, რომლებმაც შეიძლება ხელი შეგიშალოთ კარგი ურთიერთობის ჩამოყალიბებაში:
 - ▶ “გასაგებია.”
 - ▶ “ვიცი.”
 - ▶ “ვიცი, რასაც გულისხმობთ.”
 - ▶ “ვიცი, რასაც გრძნობთ.”
 - ▶ “რატომ მოიქეცით ასე?” ან “რატომ წახვედით იქ?”

რა უნდა მოიმოქმედოთ უთავბოლოდ მოსაუბრის შემთხვევაში

- ▶ მოუსმინეთ და დაელოდეთ მოსაუბრის ბუნებრივ პაუზას (მაგ. ამოსასუნთქად როდესაც შეჩერდება).
- ▶ ხელახლა ჩამოაყალიბეთ მოსაუბრის მიერ ფორმულირებული ბოლო წინადადება თქვენი საკუთარი სიტყვებით, რათა დაარწმუნოთ, რომ მისი ნათქვამი გაიგეთ.
- ▶ აუხსენით, თუ რატომ არ შეგიძლიათ მასთან საუბრის დიდხანს გაგრძელება.
- ▶ შეაწყვეტინეთ.

“მოკლედ, აღარ გადმოძირკა, რომ ამეხსნა ყველა მიზეზი, თუ რატომ ვრცელდება კორონავირუსი ყველგან...”

- ▶ [ერთვებით ამოსასუნთქად, როდესაც შეჩერდება] “დიდი ბოდიში, რომ გაწყვეტინებთ, ნამდვილად, ძალიან გამაღიზიანებელია, რომ აღარ გადმოგირკათ - ვწუხვარ, ნეტავ შეგვეძლოს, რომ მეტი ვისაუბროთ ამის შესახებ, თუმცა, როგორც მოგეხსენებათ, COVID-19-ის ძალიან ბევრი შემთხვევა გვაქვს და ვცდილობთ, ყველას დავუკავშირდეთ. წინააღმდეგი თუ არ იქნებით, დავუბრუნდეთ თქვენს სიმპტომებს.”

სირთულეების გათავისება



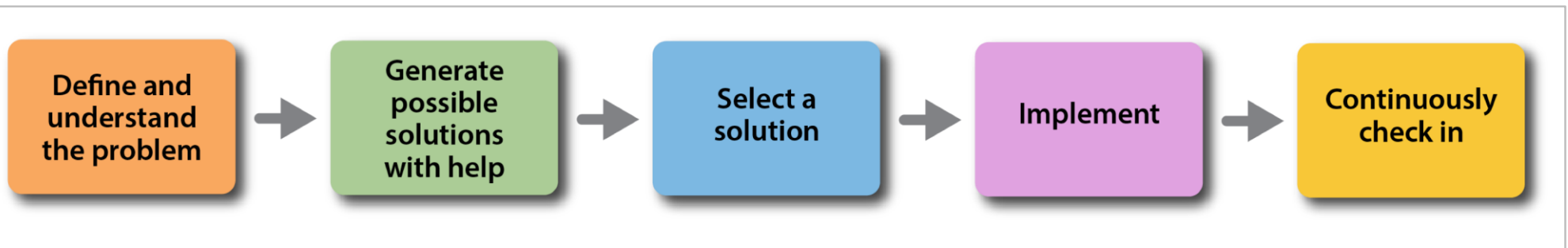
Copyright © 2020 Johns Hopkins University and Emily Gurley. Except where otherwise noted, this work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health

სირთულეების გათავისება

- ▶ კონტაქტების მაძიებელს განსაკუთრებული უნარები და დეტალებისადმი ყურადღება მოეთხოვება;
- ▶ პრობლემის გადაჭრის უნარები და შემოქმედებითი მიდგომა აუცილებელი კომპონენტებია;
- ▶ კონტაქტების მაძიებელი აერთიანებს დეტექტივს, გამომძიებელს, სოციალურ მუშაკს და თერაპევტს;
- ▶ როცა საქმე გაქვთ ახალ სიტუაციასთან ან გადააწყდებით კონკრეტულ პრობლემას, რომელიც ხშირად მეორდება, ყოველთვის მიმართეთ თქვენს უშუალო ხელმძღვანელს.

პრობლემის მოგვარების ნაბიჯები



- ▶ განსაზღვრეთ და გააცნობიერეთ პრობლემა;
- ▶ სხვების დახმარებით ჩამოაყალიბეთ პრობლემის მოგვარების შესაძლო გზები;
- ▶ შეარჩიეთ ამოცანის გადაჭრის საუკეთესო გზა;
- ▶ განახორციელეთ შერჩეული გადაწყვეტილება;
- ▶ მუდმივად გადაამოწმეთ, გაამართლა თუ არა.

პრობლემების მოგვარების ძირითადი მიმართულებები



▶ პროცესი:

- ▶ კონტაქტების მიდევნების პროტოკოლის დაცვისას წარმოქმნილი სირთულეები.



▶ პიროვნება:

- ▶ კომუნიკაციისა და ჩართულობის კუთხით წარმოშობილი დაბრკოლებები.



▶ კონტექსტი:

- ▶ პრობლემები, რომელთა მოგვარება ადამიანებს დაუხმარებლად არ შეუძლიათ.

Image source: Center for Teaching and Learning, Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health.

პროცესთან დაკავშირებული სირთულეების მართვა



Copyright © 2020 Johns Hopkins University and Emily Gurley. Except where otherwise noted, this work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

პროცესებთან დაკავშირებული გავრცელებული სირთულეები

- ▶ კონტაქტი ავად გახდა;
- ▶ კონტაქტის მოძიებას დიდი ხანი დასჭირდა;
- ▶ ის სხვა ქალაქში ან ქვეყანაში გადავიდა საცხოვრებლად;
- ▶ შემთხვევის ან კონტაქტის შესახებ ინფორმაცია არასწორია;
- ▶ კომპიუტერი გაფუჭდა;
- ▶ ხელმეორედ დარეკვა გჭირდებათ, მაგრამ თქვენი მორიგეობა უკვე სრულდება.

საუკეთესო პრაქტიკული რჩევები, როდესაც პროცესთან დაკავშირებულ სირთულეებს აწყდებით

- ▶ იყავით ორგანიზებული:
 - ▶ ყურადღებით აღრიცხეთ მონაცემები;
 - ▶ ჩანაწერებს მიაწერეთ დეტალური კომენტარები სხვებისთვის სახელმძღვანელოდ.
- ▶ გამოხატეთ თანაგრძნობა:
 - ▶ გამოიყენეთ რეფლექსიური მოსმენის ტექნიკა;
 - ▶ ანუგეშეთ.
- ▶ იხელმძღვანელეთ ადგილობრივი პროტოკოლით და საჭიროების შემთხვევაში მიმართეთ თქვენს უშუალო ხელმძღვანელს.

საუკეთესო პრაქტიკის გამოყენება: მაგალითი

"შემთხვევას" უკვე დაუკავშირდა ჯანდაცვის სამსახური

▶ იყავით ორგანიზებული:

- ▶ გადაამოწმეთ, არსებობს თუ არა მონაცემები;
- ▶ თუ არ არსებობს, გააგრძელეთ საუბარი;
- ▶ მოიპოვეთ ცნობები;
- ▶ შეატყობინეთ თქვენს უშუალო ხელმძღვანელს, ჩაიწერეთ საუბარი.

▶ გამოხატეთ თანაგრძნობა:

- ▶ *“მე მესმის, რომ გაღიზიანებული ხართ.”*

მაგალითი: განმეორებითი ზარი მალხაზთან

- ▶ დავუბრუნდეთ მალხაზს და ვნახოთ, თუ როგორ უმკლავდება კონტაქტების მაძიებელი სატელეფონო ზარს ახალი სისტემის გამოყენებით!

აუდიო-
ჩანაწერი:
განმეორებითი
ზარი
მალხაზთან

ადამიანებთან დაკავშირებული სირთულეების მართვა



Copyright © 2020 Johns Hopkins University and Emily Gurley. Except where otherwise noted, this work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

ადამიანებთან დაკავშირებული სირთულეები

- ▶ შესაძლოა ვერ შეძლოთ გაესაუბროთ დადასტურებულ შემთხვევას ან კონტაქტს (მაგ. ნომერია არასწორი);
- ▶ ვერ დაუკავშირდეთ კონტაქტს, რომელიც კარანტინშია;
- ▶ გადააწყდეთ ენობრივ ბარიერს;
- ▶ აღმოჩნდეს, რომ შემთხვევა ან კონტაქტი არის ბავშვი;
- ▶ ადამიანი ისე შეუძლოდ იყოს, რომ ტელეფონის ზარს ვერ უპასუხოს ან ვერ გაგცეთ კითხვებზე პასუხები;
- ▶ შემთხვევა ან კონტაქტი გარდაცვლილი იყოს.

საუკეთესო პრაქტიკული გამოცდილება, როდესაც ადამიანებთან დაკავშირებულ სირთულეებს აწყდებით

- ▶ ყოველთვის, როდესაც ეს შესაძლებელია, ჩართეთ მოსაუბრე პრობლემების გადაჭრის პროცესში;
- ▶ აქტიურად მოუსმინეთ და გამოხატეთ თანაგრძნობა;
- ▶ ჩაინიშნეთ საუბრის დეტალები ჩანაწერებში;
- ▶ გამოიყენეთ მონაცემთა მეორეული წყაროები:
 - ▶ მოსაუბრის ნებართვით, სამედიცინო დეტალებზე გაესაუბრეთ სხვასაც (მაგ. ოჯახის წევრს);
 - ▶ შეეცადეთ მოიძიოთ საკონტაქტო ინფორმაცია სხვა ხელმისაწვდომი რესურსებიდან (მაგ. სამედიცინო ჩანაწერები ან ლაბორატორიული დასკვნები).
- ▶ **იხელმძღვანელეთ ადგილობრივი პროტოკოლით და საჭიროების შემთხვევაში მიმართეთ თქვენს უშუალო ხელმძღვანელს.**

კომუნიკაცია სხვა ენაზე მოსაუბრე ადამიანთან

ენობრივი ბარიერის მქონე ადამიანები:

- ▶ ნაკლებად მოსალოდნელია, რომ მიიღონ დახმარება;
- ▶ ნაკლებად მოსალოდნელია, რომ ჰქონდეთ საჭირო მომსახურებაზე წვდომა;
- ▶ არსებობს მათ მიმართ სამედიცინო შეცდომების დაშვების მომატებული რისკი;
- ▶ იღებენ უფრო დაბალი ხარისხის მომსახურებას;
- ▶ ნაკლებად კმაყოფილი არიან მომსახურების ხარისხით.

თარჯიმნის გამოყენება:

- ▶ არსებობს მთარგმნელობითი მომსახურება ან დაიხმარეთ სხვა კონტაქტების მაძიებლები;
- ▶ საუბრის დაწყებამდე დარწმუნდით, რომ ძირითად წესებზე შეთანხმებული ხართ როგორც შემთხვევასთან, ასევე, თარჯიმანთან;
- ▶ ყოველთვის ესაუბრეთ უშუალოდ შემთხვევას;
- ▶ მოითხოვეთ განმარტებები, როდესაც კი ამის საჭიროება დადგება;
- ▶ ბავშვები არ შეიძლება იყვნენ თარჯიმნის როლში!

საუკეთესო პრაქტიკის გამოყენება: მაგალითი

შემთხვევა ან კონტაქტი გარდაცვლილია

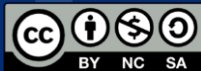
▶ გამოიყენეთ მონაცემთა დამატებითი წყაროები:

- ▶ კონტაქტების მიღვევნების ძალისხმევა კვლავ სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია;
- ▶ კონტაქტების შესახებ ინფორმაცია შეეცადეთ მიიღოთ მისი უახლოესი ნათესავებისგან ან ახლობლებისგან;
- ▶ კონტაქტების შემთხვევაში, დაადგინეთ, ჰქონდათ თუ არა მათ კოვიდის სიმპტომები;
- ▶ გააფრთხილეთ ხელმძღვანელი და იმოქმედეთ ადგილობრივი პროტოკოლის მიხედვით.

▶ გამოხატეთ თანაგრძნობა:

- ▶ გამოხატეთ თანაგრძნობა და გაითვალისწინეთ მისი დანაკარგი;
- ▶ უნდა გესმოდეთ, რომ განცდილ დანაკარგთან შედარებით, კონტაქტების მოძიება ნაკლებად მნიშვნელოვანია მათთვის;
- ▶ აუხსენით, თუ რა სიკეთე მოაქვს კონტაქტების მიღვევნას საზოგადოებისთვის.

კონტექსტთან დაკავშირებული სირთულეების მართვა



Copyright © 2020 Johns Hopkins University and Emily Gurley. Except where otherwise noted, this work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

კონტექსტთან დაკავშირებული გავრცელებული სირთულეები

- ▶ ჰანდემია კვლავაც მიმდინარეობს და სიტუაცია დინამიკურად ვითარდება:
 - ▶ შესაძლოა გართულდეს ტესტებით უზრუნველყოფა;
 - ▶ ადგილობრივი პროტოკოლები შეიძლება სწრაფად იცვლებოდეს.
- ▶ დადასტურებულ შემთხვევას ან კონტაქტს არ ძალუძს იზოლაციაში ან კარანტინში გადასვლა:
 - ▶ კონტაქტის სახლში ბევრი ხალხი მიდი-მოდის (მაგ. ოთახს ან ბინას იზიარებენ მეზობელთან ან ვერ აკონტროლებენ, თუ ვინ მიდის ან მოდის მათთან);
 - ▶ ჰყავთ ბავშვები, რომლებსაც მოვლა სჭირდებათ.

საუკეთესო პრაქტიკული რჩევა, როდესაც კონტექსტთან დაკავშირებულ სირთულეებს აწყდებით

- ▶ გამოავლინეთ საზოგადოებრივი რესურსები და დაამყარეთ მათთან კომუნიკაცია;
- ▶ განიხილეთ პრობლემების გადაწყვეტის შესაძლო გზები შემთხვევასთან ან კონტაქტთან ერთად;
- ▶ იხელმძღვანელეთ ადგილობრივი პროტოკოლით და საჭიროების შემთხვევაში მიმართეთ თქვენს უშუალო ხელმძღვანელს.

საუკეთესო პრაქტიკის გამოყენება: მაგალითი

სიმპტომების მქონე კონტაქტი ითხოვს ტესტის ჩატარებას

▶ განიხილეთ პრობლემის გადაჭრის გზები:

- ▶ გადაამოწმეთ ტესტის ჩატარების საჭიროება ადგილობრივი პროტოკოლისა და მისი რისკგუფის შესაბამისად;
- ▶ ურჩიეთ პირად ექიმთან დაკავშირება;
- ▶ აუხსენით მაღალი რისკის შემცველი სიმპტომები, რომელთა გამოვლენის შემთხვევაშიც უნდა მიმართონ ექიმს.

▶ მიაწოდეთ ინფორმაცია ადგილობრივ რესურსებზე:

- ▶ მiasწავლეთ მანქანიდან გადმოუსვლელად ტესტირების პუნქტი ან სტაციონარული საჯარო კლინიკა, თუკი ასეთები თქვენს ქვეყანაში გეგულებათ.

შეჯამება



Copyright © 2020 Johns Hopkins University and Emily Gurley. Except where otherwise noted, this work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health

ეფექტური კომუნიკაცია: შეჯამება - 1

- ▶ შემთხვევებსა და კონტაქტებთან სწორად აგებული ურთიერთობა ქმნის ურთიერთნდობას, რომელიც ზრდის ზუსტი ინფორმაციის მოპოვების, თვითიზოლაციისა და კარანტინის ინსტრუქციების დაცვის ალბათობას;
- ▶ დამაჯერებლობა, მარტივი სიტყვებით საუბარი, ინფორმაციის თანმიმდევრულად და რიგრიგობით მიწოდება, ასევე, აქტიური მოსმენა, დაგვენმარება შემთხვევებსა და კონტაქტებთან უფრო ეფექტური კომუნიკაციისა და ურთიერთობის დამყარებაში;
- ▶ შეკითხვების სხვადასხვა ტიპის გაერთიანება (დახურული, ღია, გასავრცობი, საკონტროლო, მიმართულების მიმცემი) დაგვენმარება შემთხვევისა და კონტაქტისგან ზუსტი და სრულყოფილი მონაცემების მოპოვებაში;
- ▶ კონტაქტების მიდევნება კომპლექსური სამუშაოა, რომელიც დეტალებზე ორიენტირებას და პრობლემების გადაჭრის კარგ უნარ-ჩვევებს მოითხოვს.

ეფექტური კომუნიკაცია: შეჯამება — 2

- ▶ კონტაქტების მიღვევების საქმეში გავრცელებული პრობლემები, რომელთა გადაჭრაც გვიწევს, ძირითადად დაკავშირებულია: პროცესთან, ადგილობრივ პროტოკოლთან, ადამიანებთან და კონტექსტთან;
- ▶ პრობლემების წარმატებულად მართვისა და გადაჭრის საუკეთესო პრაქტიკად მიიჩნევა დეტალური ჩანაწერების გაკეთება, აქტიური მოსმენა, პრობლემების აღმოჩენისთანავე ინფორმაციის უშუალო ხელმძღვანელისთვის მიწოდება და ყოველთვის კონტაქტების მიღვევების ადგილობრივი პროტოკოლით ხელმძღვანელობა.