

მოდული 5

ეფექტური კომუნიკაციის უნარები

ვიდეო 1 - ურთიერთდობის მნიშვნელობა კომუნიკაციაში

ემილი გარლი: გამარჯობა, მე გახლავართ ემილი გარლი, გადამდები დაავადებების ეპიდემიოლოგი. ვმუშაობ ჯონს ჰოპკინსის უნივერსიტეტის ბლუმბერგის საზოგადოებრივი ჯანდაცვის სკოლაში. ახლა, როდესაც თქვენ იცნობთ კონტაქტების მიდევნების მეთოდს, იცით, რას ნიშნავს ეს, ასევე იცით ყველა ნაბიჯი, საფეხური და ძირითადი პრინციპები, დროა, ვისაუბროთ იმაზე, თუ როგორ შეგიძლიათ, ყველაზე ეფექტურად წარმართოთ კომუნიკაცია „შემთხვევებსა“ და „კონტაქტებთან“. ასევე, ამ მოდულში შემოგთავაზებთ რამდენიმე კონკრეტულ ტექნიკას, რომლებიც დაგეხმარებათ თქვენი სამუშაოს შესრულებაში. ლექციის დასასრულს საშუალება გექნებათ, ახსნათ ურთიერთდობის აგების მნიშვნელობა. თქვენ გეცოდინებათ განსხვავება შეკითხვების სხვადასხვა ტიპს შორის, მაგალითად, რა განსხვავებაა ღია კითხვებსა და დახურულ კითხვებს შორის. თქვენ უნდა შეგეძლოთ, აღწეროთ, რას ნიშნავს აქტიური მსმენელი, რას გულისხმობს ადამიანთა შორის კომუნიკაციის ოთხი ტიპი და როგორ გამოიყენება ისინი კონტაქტების მიდევნებისას. დაბოლოს, თქვენ უნდა შეგეძლოთ, აღწეროთ და გადაჭრათ ინფიცირების „შემთხვევის“ გამოკითხვასა და „კონტაქტების“ მიდევნებასთან დაკავშირებული სირთულეები.

დავიწყოთ ურთიერთდობის მნიშვნელობით. რას ნიშნავს ურთიერთდობა? ურთიერთდობა - ეს არის ადამიანებს შორის ურთიერთგაგების, ნდობის, პატივისცემისა და ჰარმონიის განცდა. საბოლოო ჯამში, იმისათვის, რომ იყოთ კონტაქტების ეფექტური მკვლევარი, თქვენ უნდა გქონდეთ კარგი ურთიერთობა იმ „კონტაქტებთან“, რომლებთანაც გიწევთ კომუნიკაცია. თუ თქვენ წარმატებით დაამყარებთ კავშირს „შემთხვევებსა“ და „კონტაქტებთან“, მაშინ შეძლებთ მოითხოვოთ და მიიღოთ მეტი ინფორმაცია მათგან. შეძლებთ მიაწოდოთ ინფორმაცია SARS-CoV-2-ისა და COVID-19-ის შესახებ, რომელიც მნიშვნელოვანია ადამიანების ჯანმრთელობისთვის. თუ თქვენ მათთან ეფექტურ კომუნიკაციას დაამყარებთ, მაშინ შეძლებთ, დამაჯერებლად მოსთხოვოთ მათ იზოლაციისა და კარანტინის მითითებების შესრულება.

რთულია იზოლაციისა და საკარანტინო მოთხოვნების ზედმიწევნით დაცვა; მაგრამ თუ თქვენ კარგი ურთიერთობა გაქვთ რესპოდენტებთან, მკვეთრად გააუმჯობესებთ შანსებს, ეფექტურად განახორციელონ თვითიზოლაცია და კარანტინი. ასე რომ, ურთიერთდობის დამყარება ყველაზე მნიშვნელოვანია კონტაქტების მიდევნებისას. შესაბამისად, თქვენ უნდა იცოდეთ, როგორ წარმართოთ ეფექტური კომუნიკაცია „შემთხვევასთან“ ან „კონტაქტთან“. პრეზენტაციის დანარჩენ ნაწილში ჩვენ ვისაუბრებთ ეფექტურ კომუნიკაციასთან დაკავშირებული რჩევების შესახებ, ასევე, შევხებით იმ შეკითხვებს, რომელთა ცოდნაც გჭირდებათ. განვმარტავთ, თუ რას ნიშნავს აქტიური მსმენელი და მოგაწვდით კომუნიკაციის სრულ სტრუქტურულ ჩარჩოს, რათა უკეთ გასმოდეთ, ინფიცირებულ „შემთხვევასა“ და „კონტაქტთან“ ურთიერთობისას კომუნიკაციის რა ტიპთან გაქვთ საქმე. საბოლოო ჯამში, ეს ყველაფერი ადამიანებთან უშუალო კავშირის დამყარებას ემსახურება. თქვენ უნდა იყოთ ემპათიური და თქვენი სასაუბრო ტონი ყოველთვის უნდა გამოხატავდეს თანაგრძნობას. კარგი დამოკიდებულება ყოველთვის გააუმჯობესებს სატელეფონო ზარის ხარისხს.

ვიდეო 2 – რჩევები ეფექტური კომუნიკაციისთვის

დავიწყით რამდენიმე რჩევით, რომლებიც საჭიროა ეფექტური კომუნიკაციისთვის. პირველ რიგში, თქვენ უნდა ეცადოთ იყოთ ასერტული - არ იყოთ არც აგრესიული, არც პასიური. ერთი სიტყვით, რაღაც შუალედური პოზიცია დაიჭირეთ. ვისაუბროთ, რა განსხვავებაა ასერტულობას, პასიურობასა და აგრესიულობას შორის. ადამიანი, რომელიც ასერტულია, არის თავდაჯერებული, პირდაპირი ასევე, დამაჯერებელი და გულისხმიერი. იყო პასიური, ნიშნავს, მიიღო ყველაფერი ყოველგვარი ეჭვის, შეკითხვის ან წინააღმდეგობის გარეშე. აგრესიული კი ნიშნავს, იყო დაძაბული, ზედმეტად მკაცრი ან უხეში, მუდმივად მზადმყოფი ბრძოლისა და შედავებისთვის. მოკლედ, ჩვენ უნდა ვიყოთ ასერტულები და არა - პასიურები ან აგრესიულები. მოცემულია რამდენიმე მაგალითი იმისა, თუ როგორია ასეთი მიდგომა კონკრეტულ „შემთხვევასთან“. წარმოვიდგინოთ, რომ იგი გვეკითხება: *რატომ უნდა დავრჩე სახლში ან გითხრათ თუ ვინ ვნახე ახლახან?* ქვემოთ მოცემულია სამი შესაძლო პასუხი. ერთი გამოხატავს ასერტულობას, მეორე პასიურია, მესამე - აგრესიული. მოდით ვნახოთ, როგორ ჟღერს ეს პასუხები. ასერტული, ანუ კარგი, პასუხი იქნებოდა ასეთი: *გსურთ იცოდეთ, რატომ გთხოვთ სახლში დარჩენას? სახლში დარჩენით თქვენ ეხმარებით თქვენს ახლობლებს და გარემომყოფებს, თავი იგრძნონ უსაფრთხოდ. ჩვენ გირჩევთ, თქვენ და მსგავს მდგომარეობაში მყოფ სხვა ადამიანებს დარჩეთ სახლში, რათა შევძლოთ ვირუსის გავრცელების შეჩერება.* პასიურის პასუხი იქნებოდა ასეთი: *თუ არ გსურთ სახლში დარჩენა, არცაა საჭირო.* ეს პასუხი არ არის კარგი, თქვენ უნდა ეცადოთ იყოთ ასერტული. ზედმეტად აგრესიული პასუხი იქნებოდა ასეთი: *თქვენ სახლში უნდა დარჩეთ, რადგან ჩვენ გუბნებით, რომ ასეა საჭირო და, ალბათ, სჯობს მოგვისმინოთ, რადგან ეს კარგია თქვენთვის და თქვენი ბავშვებისთვის.* ეს არის ზედმეტად აგრესიული ნათქვამი, რომელსაც შესაძლოა გაუთვალისწინებელი შედეგები მოჰყვეს და სრულიად გააფუჭოს თქვენი ურთიერთნდობა. არადა, თქვენ ნამდვილად გჭირდებათ კარგი ურთიერთობის აგება. ყოველთვის მნიშვნელოვანია, კარგი კომუნიკაცია გქონდეთ „შემთხვევასთან“, ასევე, ისაუბროთ მარტივი სიტყვებით და მოერიდოთ ტექნიკური ტერმინების გამოყენებას, რომლებიც, შესაძლოა, ბევრმა ვერ გაიგოს. ტექნიკური სიტყვები, რომელთა ხმარებასაც უნდა ერთდოთ არის: "შემთხვევა", "კონტაქტი" ან "გადამდებლობის პერიოდი". თქვენ უკვე იცით, რას ნიშნავს ეს სიტყვები, მაგრამ არა ყველამ. ამიტომ უმჯობესია, გამოიყენოთ უფრო მარტივი ფრაზები. მაგალითად, „შემთხვევის“ ნაცვლად თქვით: „ადამიანი, რომელიც ავადაა“; „კონტაქტის“ მაგივრად კი - „ადამიანი, რომელიც დაინფიცირებულ პირთან სიახლოვეს იმყოფებოდა“. „გადამდებლობის პერიოდი“ შეცვალეთ ასეთი ფრაზით: „პერიოდი, რომლის განმავლობაშიც ჩვენ შეგვიძლია კორონავირუსის სხვებისთვის გადავადება“. ახლა წარმოიდგინეთ, რომ ურეკავთ „კონტაქტს“ და ის, ვინც პასუხობს ზარს, გეკითხებათ, რატომ მირეკავთ? ნუ ეტყვი, რომ მას ახლო კონტაქტი ჰქონდა „შემთხვევასთან“ გადამდებლობის პერიოდის განმავლობაში. შესაძლოა, ვერ გაიგოს, რას ეუბნებით. უკეთესია უთხრათ, რომ 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.

კომუნიკაციის კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი რჩევაა, მოსაუბრეს ერთდროულად მხოლოდ ერთი ამბავი შეატყობინოთ ან ერთი შეკითხვა დაუსვათ. ერთდროულად რამდენიმე შეკითხვის დასმა, ხშირ შემთხვევაში, აბნევს ადამიანებს ან შეიძლება, მიიღოთ პასუხი, რომელიც არ იქნება საკმარისად ნათელი. თუ ერთ ჯერზე გადასცემთ მხოლოდ ერთ შეტყობინებას, მაშინ უკეთესად შეძლებთ თქვენი მიზნების მიღწევას

როგორც ინფორმაციის მიღებისას, ასევე, გაცემისას. ზოგჯერ ადამიანებს ახალი ინფორმაციის დამუშავებისთვის მეტი დრო სჭირდებათ, ასე რომ, თუ ერთ ჯერზე მხოლოდ ერთ შეტყობინებას გადასცემთ, ეს მათ საშუალებას მისცემს, გააცნობიერონ, რას ეკითხებით ან რას ამბობთ. ასეთი მიდგომა აუმჯობესებს თქვენი საუბრის საერთო ხარისხს. გარდა ამისა, ეს გაძლევთ შანსს ხშირად შეამოწმოთ და, ამავედროულად, დარწმუნდეთ, ესმით თუ არა მათ თქვენი.

მაგალითი იმისა, თუ როგორ არ უნდა დასვით ერთდროულად რამდენიმე შეკითხვა: *სიცხე თუ გაქვთ? სუნთქვის გაძნელება? ან ხველება?* თქვენ დასვით რამდენიმე შეკითხვა ერთდროულად. თუ მათ გიპასუხეს, „დიახ!“, თქვენთვის გაუგებარია, რომელ შეკითხვას ეკუთვნის აღნიშნული პასუხი. სამივე შეკითხვას? თუ მხოლოდ რომელიმეს? უმჯობესია, ვიკითხოთ: *სიცხე გაქვთ? ან: რა სიმპტომები გქონდათ ავად გახდომის შემდეგ გასულ ორშაბათს?* ასეთ შემთხვევაში, მათ შეუძლიათ, ჩამოგითვალონ ყველა სიმპტომი. შეჯამებისთვის, კიდევ ერთხელ შეგახსენებთ, რომ უმჯობესია, შეკითხვები თანმიმდევრობით დასვით. თქვენ ძალიან გაგიმართლათ, რადგან არსებობს კონტაქტების მიღვევების მრავალი ათეული წლის გამოცდილება, რომელიც დაგეხმარებათ, გახდეთ კონტაქტების მაძიებელი.

და მართლაც, არსებობს გავრცელებული შეცდომები, რომლებიც ხდება „კონტაქტებთან“ და „შემთხვევებთან“ კომუნიკაციისას. განვიხილოთ ზოგიერთი მათგანი, რათა თავიდან აიცილოთ ისინი. სტანდარტული შეცდომა არის ის, რომ ძალიან ნელა ან ძალიან სწრაფად საუბრობთ. სხვა საფრთხე ისაა, რომ არამეგობრული, ან დაღლილი ან გაღიზიანებული ჩანხართ. თუ თქვენ ძალიან ჩუმად ისაუბრებთ, შესაძლოა, მათ ვერ გაგიგონ. თუ ძალიან ხმამაღლა ლაპარაკობთ, შეიძლება, მათ ეს არ მოეწონოთ. შეაწყვეტინოთ სხვას საუბარი - ესეც მორიგი შეცდომაა, რომელსაც აუცილებლად უნდა ერიდოთ. დაბოლოს, არ შესთავაზოთ თქვენი პირადი მოსაზრებები, ვისაც ესაუბრებით. მიაწოდეთ მხოლოდ ფაქტები. თქვენ ასევე წარმოდგენა უნდა გქონდეთ თქვენი ცოდნის ლიმიტების შესახებ და საჭიროების შემთხვევაში უნდა გადაამისამართოთ მოსაუბრე შესაბამის სპეციალისტთან.

ადამიანები, რომლებიც შეშფოთებულნი არიან თავიანთი ჯანმრთელობით და სურთ პასუხების მიღება, ხშირად დაგისვამენ უამრავ სამედიცინო კითხვას, მაგრამ თქვენ არ ხართ ის პირი, რომელსაც ასეთი პასუხების მიწოდება შეუძლია. დარწმუნდით, რომ მათ იციან, ვისთან შეუძლიათ დაკავშირება სამედიცინო შეკითხვებზე პასუხების მისაღებად. მაგალითად, „კონტაქტი“ გკითხავთ: *ესე იგი, თქვენ ამბობთ, რომ მე ურთიერთობა მქონდა ადამიანთან, რომელიც დაავადებული იყო COVID-19-ით. როგორ ფიქრობთ, უნდა მეშინოდეს, თუ დიაბეტი მაქვს? არ უთხრათ მას, რომ თქვენი აზრით, ამაზე არ უნდა იდარდოს, რომ ეს საკითხი არ უნდა იყოს მნიშვნელოვანი. თქვენ არ იცით ამაზე პასუხი, ამიტომ უთხარით, რომ უმჯობესია, ექიმს გაესაუბროს, რომ თქვენ ამ საკითხში ექსპერტი არ ხართ. შემდეგ კი შეგიძლიათ გადაამოწმოთ და დარწმუნდეთ, რომ მათ ჰყავთ ადამიანი, რომელთანაც შეეძლება საუბარი. ახლა თქვენ მოისმენთ აუდიოჩანაწერს, რომელიც ასახავს ლერისა და ემის (კონტაქტის მაძიებელი) შორის საუბარს, რომელიც არც ისე კარგად მიმდინარეობს. ნახეთ, შეგიძლიათ თუ არა, ამოიცნოთ ემის მიერ დაშვებული შეცდომები? შემდეგ კი განვიხილავთ მათ.*

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 გეუბნებით ასე!

განვიხილოთ, რა მოხდა ემისთან და ლერისთან საუბრისას? პირველ რიგში, თქვენ ნახეთ, რომ ემი ამბობს: გამარჯობა, საზოგადოებრივი ჯანდაცვის სამსახურიდან ვარ. ის წესიერად არ აცნობს მას თავის თავს. ამასთან, ლერის საუბარი შუა წინადადებაზე შეაწყვეტინა. ერთდროულად ეკითხება მას დაბადების თარიღსა და მისამართს. გახსოვდეთ, შეკითხვები დასვით ცალ-ცალკე. ლერიმ მიაწოდა მას ინფორმაცია დაბადების თარიღისა და მისამართის შესახებ. შემდეგ ემიმ უთხრა, თუ რატომ რეკავდა, მაგრამ საუბრისას გამოიყენა ისეთი ტექნიკური ტერმინები, როგორებიცაა: "შემთხვევა" და "გადამდებლობის პერიოდი". ასე არ უნდა გააკეთოთ. შესაძლოა, ლერიმ ვერ გაიგოს, რაზეა საუბარი. შემდეგ უკვე ლერი სვამს კითხვას მკურნალობის კურსის შესახებ და მართალიც არის. მას ნამდვილად აინტერესებს ეს ყოველივე და სურს, გაარკვიოს. ემიმ არ უნდა მოახვიოს მას თავისი პირადი მოსაზრება, რადგანაც მას არ აქვს ინფორმაცია COVID-19-ის მკურნალობის კურსის შესახებ. შემდეგ ის ცოტა აგრესიულად მიმართავს ლერის შინ დარჩენასთან დაკავშირებით. კიდევ ერთხელ შეგახსენებთ, უნდა იყოთ ასერტულები, მაგრამ არააგრესიულები, რათა მაქსიმალურად ეფექტური კომუნიკაცია დაამყაროთ მოსაუბრესთან. ახლა მოვუსმინოთ სხვა სცენარს, რომელშიც კონტაქტების მიღწევების ექსპერტია ანა და ის ლერისთან საუბრობს. ეს საუბარი ბევრად უკეთესად მიმდინარეობს, რადგანაც ანა ეფექტური კომუნიკაციისთვის საჭირო ყველა რჩევასა და წესს ითვალისწინებს. ჩანაწერის მოსმენის შემდეგ ჩვენ განვიხილავთ მათ საუბარს.

ანა: გამარჯობა, შეიძლება ლერის გავსაუბრო?

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 გარშემომყოფებს ყველაფერი აქვთ, რათა უსაფრთხოდ იყვნენ. კარგი?

ლერი: დიახ, გასაგებია. გმადლობთ!

ეს საუბარი ბევრად უკეთ წარიმართა, არა? თქვენ ნახეთ, რომ ანამ თავი გააცნო ლერის და სწრაფად აუხსნა, რატომ რეკავდა. ასევე გადაამოწმა, შესაფერის დროს ურეკავდა თუ არა. მან კითხვები თანმიმდევრობით დასვა და მადლობა გადაუხადა „შემთხვევას.“ სანამ დადებით პასუხს შეატყობინებდა, დააზუსტა, იცოდა თუ არა ლერიმ ამის შესახებ, რადგან ხშირად, თქვენ დარეკვამდე, მათ სამედიცინო პროვაიდერი უკავშირდება. ამ სცენარში ანას არანაირი ინფორმაცია არ შეუთავაზებია ლერისთვის მკურნალობასთან დაკავშირებით და არც თავდაცვით პოზიციაში ჩამდგარა, მიუხედავად იმისა, რომ ლერი ნაწყენი ჩანდა. ანასაუბარს დარწმუნებით, მაგრამ მეგობრულად განაგრძობდა, უხეშობის გარეშე. ეს კომუნიკაციის კარგი მაგალითია, რომელიც შესაძლოა, დაგჭირდეთ სატელეფონო ზარების განხორციელების დროს. ასევე გაითვალისწინეთ, რომ ინტერვიუერი არც ძალიან ნელა და არც ძალიან სწრაფად ახორციელებდა კომუნიკაციას. საუბრის ტემპი სწორად იყო შერჩეული.

ვიდეო 3 - შეკითხვების ტიპები და მათი გამოყენების წესები

ახლა ვისაუბროთ სხვადასხვა ტიპის შეკითხვებსა და მათი გამოყენების წესებზე. ყველა სატელეფონო საუბრისას თქვენ უნდა შეაგროვოთ ინფორმაცია “შემთხვევებისა” და “კონტაქტებისგან”. ხოლო მათი პასუხები დამოკიდებულია იმაზე, თუ თქვენ რა ფორმით და როგორ ჩამოაყალიბებთ შეკითხვას. სხვადასხვა შეკითხვის სხვადასხვა ფორმით დასმა კი დაგეხმარებათ ინფორმაციის უფრო ეფექტურად შეგროვებაში. შეკითხვების სხვადასხვა ტიპი შესაძლებელია გამოიყენოთ ერთდროულად. ამას შემდეგ სლაიდზე ნახავთ და ამგვარად ყველა ამ კითხვას გაეცნობით. არსებობს შეკითხვების ხუთი ტიპი: დახურული, ღია, გასავრცობი, საკონტროლო და მიმართულების მიმცემი. დახურული შეკითხვა გამოიყენება პასუხების არჩევანის შესამცირებლად და მოკლე პასუხის მისაღებად. არსებობს როგორც კარგი, ისე ცუდი დახურული კითხვები. მაგალითად, ცუდი დახურული შეკითხვა აიძულებს ადამიანს, გააკეთოს არჩევანი ორ პასუხს შორის, რომლებიც შესაძლოა არ გამოხატავდეს მის რეალურ მდგომარეობას. ღია შეკითხვა გამოიყენება ვრცელი, აღწერითი პასუხის მისაღებად, რომლისთვისაც საჭიროა ერთზე მეტი სიტყვა. ასე რომ, ღია კითხვებზე ადამიანს შეუძლია თავისი შეხედულებისამებრ უპასუხოს. გასავრცობი შეკითხვები მნიშვნელოვანი ინსტრუმენტია და გამოიყენება მოსაუბრის მიერ გაცემულ პასუხზე დამატებითი ინფორმაციის მისაღებად. ასეთი შეკითხვის მაგალითია: შეგიძლიათ უფრო მეტი მითხრათ? თქვენ დამატებით ინფორმაციას ეძებთ. საკონტროლო შეკითხვას სვამთ იმაში დასარწმუნებლად, რომ თქვენ სწორად გაიგეთ თანამოსაუბრის ნათქვამი.

მოგეხსენებათ, რომ ეფექტური კომუნიკაციისთვის საჭიროა რეგულარულად გადაამოწმოს ინფორმაცია იმ პირთან, რომელსაც ესაუბრებით, რათა დარწმუნდეთ, რომ თქვენ სწორად გესმით მისი ნათქვამი და მანაც სწორად გაგიგოთ. ამრიგად, საკონტროლო შეკითხვები კარგია დაზუსტებისთვის. მიმართულების მიმცემი შეკითხვები, როგორც წესი, ისეთი კითხვებია, რომელთაც თავი უნდა აარიდოთ, რადგან მათ მიჰყავთ ადამიანი იმ აზრამდე, თითქოს თქვენ გარკვეული ფორმით უნდა გიპასუხონ. ჩვენ მალე განვიხილავთ ასეთი ტიპის შეკითხვების სხვადასხვა მაგალითს. მოდით, ახლა წარმოვიდგინოთ, რომ „შემთხვევას“ ესაუბრებით და მას სიმპტომების შესახებ ეკითხებით. მოცემულია მაგალითი ყველა სხვადასხვა ტიპის შეკითხვისა, რომლებიც შესაძლოა დავსვათ სიმპტომების გამოკითხვის დროს. სიმპტომებთან დაკავშირებით დახურული შეკითხვა ასეთი იქნებოდა: *ისევ გაქვთ სიცხე?* ეს დახურული შეკითხვაა, რადგანაც პასუხის მხოლოდ ორი ვერსია არსებობს: დიახ ან არა. ღია შეკითხვა კი ასეთი იქნებოდა: *რა სახის სიმპტომები გქონდათ ავად გახდომის შემდეგ?* ამ კითხვაზე პასუხის გასაცემად მათ შეუძლიათ მოგაწოდონ ინფორმაცია ნებისმიერი იმ სიმპტომის შესახებ, რომელსაც თავად ჩათვლიან საჭიროდ. გასაზრცობი ტიპის შეკითხვა სიმპტომებთან დაკავშირებით კი დაახლოებით ასე ჟღერს: *თქვენ აღნიშნეთ, რომ მდგომარეობა გაუმჯობესდა, შეგიძლიათ უფრო დაწვრილებით მითხრათ, როგორ გრძნობთ თავს დღეს?* ამ კითხვას სვამთ, რომ მიიღოთ მეტი ინფორმაცია იმაზე დაყრდნობით, რაც მათგან მოისმინეთ. სიმპტომებთან დაკავშირებული საკონტროლო შეკითხვა კი დაახლოებით ასეთია: *ორშაბათს თქვენ თქვით, რომ სიცხე გქონდათ, ასეა?* თქვენ ამ ფორმას იყენებთ იმისთვის, რომ დააზუსტოთ ის, რაც მათგან მოისმინეთ. რაც შეეხება მიმართულების მიმცემ შეკითხვას, ის, დაახლოებით ასეთი იქნება: *ახლა თავს კარგად უნდა გრძნობდეთ, ხომ ასეა?* ამ შეკითხვიდან იგრძნობა, რომ, სავარაუდოდ, ადამიანი გიპასუხებთ „დიახ!“, მიუხედავად იმისა, რომ შესაძლოა, სინამდვილეში ის თავს კარგად არ გრძნობდეს. ასე რომ, მიმართულების მიმცემი შეკითხვები, ძირითადად, ისეთი კითხვებია, რომელთა გამოყენებასაც უნდა მოერიდოთ. ახლა კიდევ ერთხელ განვიხილოთ შეკითხვების ეს განსხვავებული ტიპები - ამჯერად „შემთხვევისგან“, მისი კონტაქტების შესახებ ინფორმაციის მიღების მაგალითზე. როდესაც ვინმეს ეკითხებით, თუ რას აკეთებდნენ ისინი ბოლო რამდენიმე დღის განმავლობაში, შეიძლება დაგჭირდეთ მრავალი შეკითხვის დასმა. ასეთ დროს, როგორც წესი, დახურული შეკითხვა არ გამოგადგებათ. თქვენ მოგიწევთ, დაეხმაროთ ადამიანს, გაიხსენოს თითოეული დღე, ჩაიხედოს ტელეფონში ან კალენდარში. მაშ, დახურული შეკითხვა, შეიძლება, ასე ჟღერდეს: *გასული სამი დღის განმავლობაში ხანგრძლივი დროის მანძილზე თუ იმყოფებოდით ვინმესთან ერთად პირბადის გარეშე?* ამ შეკითხვაზე პასუხი შესაძლებელია, იყოს „დიახ“ ან „არა“. ღია შეკითხვა ასეთი იქნება: *როგორ ატარებდით დროს ამ კვირაში მას შემდეგ, რაც ავად გახდით? და რა შეგიძლიათ მითხრათ ავადმყოფობამდე ორი დღით ადრე პერიოდზე?* ესეც კიდევ ერთი ღია შეკითხვაა. პატარა რჩევა - შეგიძლიათ, სთხოვოთ თანამოსაუბრეებს, შეამოწმონ თავიანთი კალენდარი, ტექსტური შეტყობინებები და სოციალური მედია, რათა გაიხსენონ თუ რას აკეთებდნენ ბოლო დღეებში. თუ თქვენ გინდათ გასაზრცობი ტიპის შეკითხვა დაუსვათ ვინმეს მათი „კონტაქტების“ შესახებ, დაახლოებით ასეთი რამის თქმა შეგიძლიათ: *„თქვენ ფეხით ისეირნეთ. გზაში ვინმეს ესაუბრეთ?“* ეს, შესაძლოა, დაეხმაროს მათ მოვლენების გახსენებაში. საკონტროლო შეკითხვა კი ასეთი იქნებოდა, როდესაც უბრალოდ გინდათ, რომ გადაამოწმოს: *„თქვენ თქვით, რომ არავისთან ერთად არ ცხოვრობთ. ასეა?“* ხოლო, რაც შეეხება მიმართულების მიმცემ შეკითხვას, ის შეიძლება ასე ჟღერდეს: *„შეგიძლია ვივარაუდო, რომ არავინ გინახავთ?“* ამგვარად, ცდილობთ, მიიყვანოთ ისეთ პასუხამდე, როგორიცაა: *„არა, არავინ მინახავს“*. კონტაქტების მოსაძიებლად საუკეთესო გზაა გასაზრცობი ან ღია ტიპის

შეკითხვების დასმა. ამ ეპიზოდში თქვენ ისევ მოისმენთ ლერისა და კონტაქტის მადიებლის, ემის დიალოგს. ემიმ არ გამოიყენა გარკვეული შესაძლებლობები მიემართა სხვადასხვა ტიპის შეკითხვებისთვის, რომლებიც გაცილებით ეფექტური იქნებოდა. ამ საუბრის მოსმენის შემდეგ, მივყვეთ და ვნახოთ, თუ რა შეცდომები დაუშვა ემი.

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

ლერი: ჰმ, არა.

ემი: გასაგებია. რამე გააკეთეთ?

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

ემი: კარგი, გმადლობთ ინფორმაციისთვის!

ლერი: კარგი.

სპიკერი: ამ ეპიზოდში ემი უკითხება ლერის მისი კონტაქტების შესახებ. თქვენ დასაწყისშივე მოისმინეთ მის მიერ დასმული კითხვები: არავინ გინახავთ? არა? იგი იყენებს მიმართულების მიმცემ შეკითხვას, რომელიც უბიძგებს ლერის, რომ გარკვეული ფორმით უნდა გასცეს პასუხი. და ლერიც პასუხობს: „ჰმ, არა“. ამის შემდეგ ემი მიმართავს დახურული შეკითხვის მოდელს, რომელიც არ ეხმარება ლერის, დაფიქრდეს დეტალებზე და გაიხსენოს მისი აქტივობები. ემი უბრალოდ უკითხება მას: „რამე გააკეთეთ?“

მოდით, ახლა სხვა ეპიზოდი მოვისმინოთ, რომელიც ამ ტიპის შეკითხვების დასმის უკეთეს ვერსიას ასახავს. აღნიშნულ ეპიზოდში თქვენ მოისმენთ ლერის დიალოგს ანასთან. ანა გაცილებით ეფექტურად იყენებს შეკითხვების სხვადასხვა ტიპს იმის გასაგებად, თუ ვისთან ჰქონდა ლერის კონტაქტი. ამ ეპიზოდის შემდეგ, განვიხილავთ, თუ როგორ მოიქცა ანა.

ანა: კარგი, ლერი, გმადლობთ, რომ მიაჩნებთ 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. [ხველების ხმა].

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?

ლერი: უბრალოდ ტახტზე ვისვენებდი.

სპიკერი: როგორც მოისმინეთ, ანა იყენებს დახურულ და გასავრცობი ტიპის შეკითხვებს იმის დასადგენად, გამოიყენა თუ არა ლერიმ საზოგადოებრივი ტრანსპორტი, როდესაც ექიმთან წავიდა. ამის შემდეგ, ანამ კიდევ მიმართა გასავრცობი ტიპის შეკითხვებს, რათა გაეგო უფრო მეტი, ლერის აქტივობების შესახებ დღის განმავლობაში. და როგორც ნახეთ, ასეთი ტიპის შეკითხვების შემდეგ, ლერიმ მართლაც გაიხსენა, თუ რას აკეთებდა. და, რა თქმა უნდა, მნიშვნელოვანია გაიგოთ ამ აქტივობების შესახებ, რადგან ეს მოგცემთ ინფიცირებულის კონტაქტების უფრო სრულ ჩამონათვალს. დაბოლოს, ანამ კიდევ ერთი გასავრცობი ტიპის შეკითხვა დაუსვა ლერის, რომლითაც დაეხმარა მას კიდევ უფრო დეტალურად გაეხსენებინა თავისი დღე. ამრიგად, ეს გახლავთ გასავრცობი ტიპის შეკითხვების მაგალითები, რომელთაც უნდა მიმართოთ მსგავსი სცენარის დროს, უფრო ეფექტური კომუნიკაციის დასამყარებლად და ინფიცირებულის კონტაქტების უფრო სრული ჩამონათვალის მისაღებად.

ვიდეო 4 - აქტიური მოსმენა: ეხმარება ადამიანებს დარწმუნდნენ, რომ მათი ესმით

ურთიერთდობის დამყარებისა და შენარჩუნებისთვის გადამწყვეტია აქტიური მოსმენა, რომელიც ეხმარება ადამიანებს დარწმუნდნენ, რომ მათი ესმით. აქტიური მოსმენა, მართლაც, ძალიან მნიშვნელოვანია, რადგან „შემთხვევა“ ან „კონტაქტი“ რწმუნდება, რომ თქვენ მისი გესმით. ასეთი მიდგომა ხელს უწყობს ურთიერთდობის გაღრმავებას და ქმნის ისეთ გარემოს, რომელშიც ისინი მეტ დეტალს გაწვდიან. კიდევ ერთხელ შეგახსენებთ, რომ თქვენ ამ დეტალების ცოდნა გჭირდებათ. ეს მნიშვნელოვანი დეტალებია, რომლებიც თქვენი საქმის ჯეროვნად შესასრულებლად და საზოგადოებაში ვირუსის გადაცემის რისკის შესამცირებლად გჭირდებათ. აქტიური მოსმენა მნიშვნელოვანია იმ ურთიერთობის ჩამოყალიბებისთვის, რომელიც შემდგომი უკუკავშირისას გამოგადგებათ. ასე რომ, დაიმახსოვრეთ, თქვენი პირველი ზარი „შემთხვევასა“ ან „კონტაქტთან“ მხოლოდ დასაწყისია. თქვენ კიდევ დაურეკავთ მათ, ხშირად, და ბევრჯერ მთელი ავადმყოფობის ან კარანტინის განმავლობაში, ამიტომ კარგია, თუ თავიდანვე სწორად დაიწყებთ. როდესაც თქვენ აქტიურად უსმენთ, უსმენთ არა მხოლოდ იმას, რასაც მოსაუბრეები ამბობენ, არამედ ცდილობთ, გაიგოთ, თუ რას გრძნობენ ისინი; ასევე თქვენ საკმარისი პაუზები უნდა გააკეთოთ საუბრისას, რათა მისცეთ მათ საშუალება, გაიხსნან და ისაუბრონ მეტი, თუ ამისთვის მზად არიან. აქტიური მოსმენა ნიშნავს, რომ თქვენ შეგნებულად ცდილობთ, მოუსმინოთ ადამიანის სიტყვებს და მათ მთავარ (თუნდაც არაპირდაპირ) სათქმელს ყოველგვარი განსჯის გარეშე. აქტიური მოსმენისთვის, თქვენ ასევე უნდა „დამტკიცოთ“, რომ გესმით თუ რაზე საუბრობენ ისინი. ამის ერთ-ერთი გზა არის პერიფრაზი. პერიფრაზი ნიშნავს გაგონილის გამეორებას საკუთარი სიტყვებით. მაგალითად, შეგიძლიათ გამოიყენოთ ისეთი ფრაზები როგორებიცაა: „თუ სწორად გავიგე“, „როგორც ვხვდები“, „როგორც თქვენ აღნიშნეთ“ და შემდეგ იმეორებთ იმას, რაც თქვენი აზრით გითხრათ მოსაუბრემ. ამ გზით, როდესაც მათ თავიანთი ნათქვამი უბრუნდებათ თქვენგან, ისინი რწმუნდებიან, რომ თქვენ აქტიურად უსმენთ მათ. ამისთვის ასევე კარგია რეფლექსია. ამ შემთხვევაში, რეფლექსია გახლავთ, სიტყვებით აღწერა იმ ემოციების, რომლებსაც თქვენ გიზიარებენ. ამ გზით, თქვენ არა მხოლოდ უსმენთ მათ ნათქვამს, არამედ ცდილობთ, რომ უთხრათ, თუ რას გრძნობს ეს ადამიანი, თქვენი აზრით. დუმილიც ერთერთი კარგი ინსტრუმენტია. სრულიად ჩუმად ყოფნა ან ისეთი ბგერების წარმოთქმა, როგორიცაა: „მმმ“ (საუბრის მოსმენისას შეყოვნება), რაც საშუალებას აძლევს ადამიანს, დაასრულოს საუბარი ან

ჩამოაყალიბოს სათქმელი, რაც ძალიან მნიშვნელოვანია. ასე იქმნება კომუნიკაციაში შესაბამისი სივრცე, რომელიც საშუალებას აძლევს „შემთხვევას“ ან „კონტაქტს“ აგყვით საუბარში, გაანალიზოს მიმდინარე საუბარი და თქვენი შეკითხვები, და მოგაწოდოთ ზუსტი ინფორმაცია. მოდით, განვიხილოთ რამდენიმე მაგალითი იმისა, თუ რას ნიშნავს ეს. წარმოგიდგინთ პერიფრაზის ერთერთ მაგალითს: დავუშვათ თქვენ სატელეფონო ხაზზე ხართ „კონტაქტთან“ და ის ამბობს: *“მე სანაპიროზე ვსეირნობდი, მაგრამ იმ დილით ცარიელი იყო. არავინ ჩანდა.”* თქვენ შეიძლება უპასუხოთ: *“თუ სწორად გავიგე, თქვენ არავინ შეგხვედრიათ სეირნობისას”*. ანუ თქვენ მოსაუბრის ნათქვამის პერიფრაზირებას ახორციელებთ, რითიც აგრძნობინებთ, რომ უსმენთ მას.

ახლა კი წარმოგიდგინთ რეფლექსიის მაგალითს. „კონტაქტმა“ შესაძლოა თქვას: *„დავიღალე, მთელი ეს ინტერვიუ ძალიან ხანგრძლივი და მოძქანცველია. ძალიან ბევრ კითხვას სვამთ“*. კონტაქტის მაძიებელმა კი, შესაძლოა, ასეთი პასუხი გასცეს: *„შესძის თქვენი, ეს ინტერვიუ გამძიმებთ და ძალიან გლლით“*. ამრიგად, თქვენ არა მხოლოდ უმეორებთ „კონტაქტს“ მათსავე ნათქვამს, არამედ ცდილობთ აღუწეროთ, თუ რას გრძნობს ის და რა მთავარი მესიჯის ან ემოციის გადმოცემას ცდილობს თქვენთვის. რეფლექსიის გზით, „კონტაქტს“ უფლება განცდა, რომ უსმენენ და, რაც მთავარია, უგებენ კიდევ.

შემდეგ ეპიზოდში ჩვენ მოვისმენთ ემის და ლერის დიალოგს და, როგორც მანამდე, ემი ისევ არ იყენებს აქტიური მოსმენის საუკეთესო პრაქტიკას. აუდიოჩანაწერის მოსმენის შემდეგ ჩვენ დავუბრუნდებით ამ თემას და განვიხილავთ ემის მიერ დაშვებულ შეცდომებს:

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!“

თქვენ ნახეთ, ამ ეპიზოდში ლერი ამბობს, რომ მისთვის იზოლაცია ძალიან რთული აღმოჩნდა. ის მიგვანიშნებს, რომ დამწუხრებულია. სამწუხაროდ, ემი უგულებელყოფს ამას. არადა, ემოციის რეფლექსიის მეშვეობით უნდა ეჩვენებინა, რომ უსმენს მის ნათქვამს, და ესმის, რომ ლერი განიცდის და დამწუხრებულია; ამ გზით ლერისა და ემის შორის ურთიერთნდობა ბევრად უფრო გაღრმავდებოდა.

ვნახოთ, ამ ეპიზოდში რამდენად განსხვავებულად იქცევა ანაის აქტიური მოსმენის ტექნიკას იყენებს. ვიდეოს ნახვის შემდეგ ჩვენ დავუბრუნდებით ამ თემას და განვიხილავთ, რა გააკეთა ანამ სწორად და გირჩევთ, როგორ იყოთ უფრო აქტიური მსმენელი კომუნიკაციისას:

ანა: „კარგი, ლერი, საუბრისას ჩვენ უკვე განვიხილეთ, თუ რას ნიშნავს იზოლაცია და ერთად შევიმუშავოთ 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: მადლობა, ნამდვილად სასიამოვნო იყო დღეს თქვენთან საუბარი. სანამ დაგემშვიდობებით, რაიმე შეკითხვა ხომ არ გაქვთ?

ლერი: არა, გმადლობთ, ამ ეტაპზე არაფერი.

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

ლერი: დიდი მადლობა, ნამდვილად ვაფასებ თქვენს ყურადღებას, კარგად იყავით!

ანა: კარგად ბრძანდებოდეთ. ნახვამდის!

ლერი: ნახვამდის!“

ამ ეპიზოდში ანამ რამდენიმე ისეთ ტექნიკას მიმართა, რაც ემის არ გამოუყენებია. ანა ლერის ემოციების რეფლექსიას ახდენდა იმით, რომ საკუთარი სიტყვებით აღწერდა მის წუხილს და ეს, რა თქმა უნდა, ლერის უქმნიდა იმის განცდას, რომ ანა მას უსმენს. ის ასევე ჩუმად იყო ხოლმე, რათა საშუალება მიეცა ლერისთვის, გადმოეცა საკუთარი ფიქრები და გრძნობები. ამ მიდგომამ გააუმჯობესა მათ შორის ურთიერთნდობა. ასევე ანა სახელით მიმართავდა ლერის, რაც ხელს უწყობდა მოსაუბრესთან უკეთესი ურთიერთობისა და ნდობის ჩამოყალიბებას. დაიმახსოვრეთ, რომ თქვენ ამ ხალხთან ბევრჯერ მოგიწევთ დარეკვა. ზარის ბოლოს ანამ შეაჯამა საუბრის შინაარსი და ძალიან მეგობრულად და უშუალოდ დაემშვიდობა ლერის. ეს სატელეფონო კომუნიკაციის დასრულების ძალიან კარგი გზაა.

ვიდეო 5 – ყველა წესისა და ტექნიკის ერთ საკომუნიკაციო ჩარჩოში თავმოყრა

ახლა, როდესაც თქვენ უკვე იცნობთ გარკვეულ წესებს ეფექტური კომუნიკაციისთვის, შეკითხვების სხვადასხვა ტიპებს და, თუ როგორ უნდა იყოს აქტიური მსმენელი, მოდით, ეს ყველაფერი ერთ საკომუნიკაციო ჩარჩოში მოვაქციოთ. არსებობს მოსაზრება, რომ ორ ადამიანს შორის ურთიერთობა შესაძლოა დაიყოს ოთხ ძირითად კატეგორიად: დაკვირვებები, გრძნობები, მოთხოვნილებები და თხოვნები. დაკვირვება მოიცავს, შეამჩნიოთ, ყოველგვარი განსჯის გარეშე, თუ რა ხდება მეორე ადამიანთან ან თქვენთან დაკავშირებით. გრძნობებს კი ვუწოდებთ იმ ემოციებს, რომლებსაც გამოხატავთ, გრძნობთ, ან ასახელებთ თქვენ ან თქვენი თანამოსაუბრე. ეს, შესაძლოა, იყოს შიში, სიმშვიდე, გაღიზიანება ან სიხარული. მოთხოვნილებებში ვგულისხმობთ კარგი ცნობებისთვის აუცილებელ საჭიროებებს, მაგალითად, ფიზიკურ კეთილდღეობას, დამოუკიდებლობას, უსაფრთხოებას, ასევე, მოთხოვნილებას გაგიგონ ან გესმოდეთ სხვისი. თხოვნა კი არის ის, რაც გინდათ მიიღოთ სხვა ადამიანისგან ან ის, რაც მას სურს თქვენგან. ამ საკომუნიკაციო ჩარჩოს მიხედვით, ორ ადამიანს შორის კავშირი საუკეთესოა, როდესაც ის მოიცავს ემპათიურ და აქტიურ მოსმენას, ასევე გულახდილ გამოხატვას. საუბრისას, გირჩევთ, დაუფიქრდეთ ყოველ ნათქვამ ფრაზას და იმას, თუ რის გადმოცემას ცდილობთ თქვენ

ან თქვენი მოსაუბრე. ეს დაკვირვებაა? გრძნობაა? საჭიროება თუ თხოვნა? ეს ეხება როგორც თქვენ ნათქვამს, ასევე „შემთხვევის“ ან „კონტაქტის“ პასუხს.

თუ ამ ჩარჩოს გამოვიყენებთ, მაშინ შეგვიძლია, ვიფიქროთ თითოეულ წინადადებაზე და მივაკუთვნოთ ჩამოთვლილთაგან ერთ-ერთ კატეგორიას. მოდით, ვნახოთ ეს პრაქტიკაში. რა მოხდება, თუ კონტაქტი ამბობს, რომ ის ორი კვირა სახლში ვერ დარჩება? „*მე უნდა ვნახო ჩემი შვილები და დავრწმუნდე, რომ ისინი კარგად არიან*“. ის ამ წინადადებით პირდაპირ გამოხატავს მოთხოვნილებას. თქვენ შეიძლება უპასუხოთ: „*მესმის თქვენი, გინდათ დარწმუნებული იყოთ, თქვენი შვილების კეთილდღეობაში.*“ თქვენ მათ მოთხოვნილებას პერიფრაზირებას უკეთებთ. კონტაქტმა შესაძლოა გითხრათ: „*მე მათთვის ვცხოვრობ. რა იქნება, თუ ამას ვერ შევძლებ?*“ ამ განცხადებით ის ირიბად გამოხატავს შიშს. თქვენ კი, რეფლექსიის გზით, უნდა გამოხატოთ ეს ემოცია სიტყვებით. შეგიძლიათ, თქვათ: „*თქვენ მიშობთ, რომ ამას ვერ უზრუნველყოფთ.*“ მაშინ კონტაქტმა შეიძლება გამოხატოს აშკარა თხოვნა: „*რა უნდა გავაკეთო ასეთ დროს?*“ ისინი რჩევას ითხოვენ. ასეთ დროს თქვენ შეგიძლიათ დააკვირდეთ მათ თხოვნას და უპასუხოთ: „*თქვენ გარკვეული დახმარება გჭირდებათ, თუ გსურთ გადაამისამართებთ შესაბამის ადამიანებთან, რომელთაც ეს შეუძლიათ.*“ ამ გზით, თქვენ აკვირდებით მათ ნათქვამს და პასუხობთ მათ თხოვნას. ამრიგად, ეს ჩარჩო შეიძლება იყოს სასარგებლო გზა, იფიქროთ თქვენი კომუნიკაციის ფორმაზე, კატეგორიებად დაყოთ სხვადასხვა ფრაზები და დარწმუნდეთ, რომ დააკმაყოფილებთ „შემთხვევებისა“ და „კონტაქტების“ მოთხოვნილებებს.

შემდეგ ეპიზოდში თქვენ მოუსმენთ ემის, კონტაქტების მკვლევარს, რომელიც ესაუბრება მალხაზს. ემი კარგად არ იყენებს საკომუნიკაციო ჩარჩოს. ამ აუდიოჩანაწერის მოსმენის შემდეგ ჩვენ დავბრუნდებით და განვიხილავთ, თუ როგორ წარიმართა საუბარი.

მალხაზი: მე ძალიან ვლელავ, 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.

სპიკერი: როგორც თქვენ ნახეთ, ემიმ კარგად ვერ გამოიყენა საკომუნიკაციო ჩარჩო. ის არ აქცევდა მალხაზის ნათქვამს საკმარის ყურადღებას. არ მოისმინა მისი ემოცია, არც ის გაითვალისწინა, რომ მალხაზი დაავადების სიმძიმის შესახებ ინფორმაციას ითხოვდა. როდესაც მან გამოთქვა გარკვეული შეშფოთებები, ემი ისევ არ დააკვირდა მის ემოციებს, არც მოთხოვნილებებს და არც თხოვნას. თქვენ ნახეთ, რომ ასეთმა მიდგომამ გააფუჭა ემის და მალხაზს შორის ურთიერთნდობა.

შემდეგ ეპიზოდში თქვენ მოისმენთ ანას (კონტაქტების მკვლევარი, რომელმაც იცის, როგორ გამოიყენოს საკომუნიკაციო ჩარჩო) და მალხაზს შორის დიალოგს. შესაძლებლობა გაქვთ, დააკვირდეთ კომუნიკაციის ალტერნატიულ გზას, რომელიც

ბევრად უფრო ეფექტურია. ეპიზოდის ნახვის შემდეგ ჩვენ დავუბრუნდებით აღნიშნულ თემას.

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 მივყვეთ ამ საკითხს. მოდით, ახლა მე გეტყვით რაც ვიცი, ხოლო შემდეგ გავაგრძელოთ. კარგი?

მალხაზი: კარგი. მე, ნამდვილად, არ შემოძლია 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, ანეტ! 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: მადლობა კიდევ ერთხელ. პირველ რიგში, მინდა გკითხოთ, დღეს თავს ცუდად გრძნობთ თუ არა?

ამ ეპიზოდში ანას კომუნიკაცია გაცილებით ეფექტურია. იგი აკვირდებოდა მალხაზის ემოციებს, მის მოთხოვნილებებს და თხოვნებს, იყენებდა რეფლექსიის ტექნიკას. ანამ საუბარი საკონტროლო შეკითხვით დაასრულა. აქ ხედავთ, რომ ანა ამბობს: მოდით, ახლა მე გეტყვით რაც ვიცი, ხოლო შემდეგ გავაგრძელოთ. კარგი? საუბრის გაგრძელებამდე მას სურს, დარწმუნდეს, რომ მალხაზი ასეთ სცენარზე თანახმაა. ეს ძალიან კარგი გზაა ურთიერთნდობის ჩამოსაყალიბებლად. ანამ აჩვენა, რომ მას ესმის მალხაზის, გააკეთა მისი ემოციების პერიფრაზი, მაგალითად, როგორებიცაა: წუხილი და შიში გადასახადების გადახდის საჭიროებასთან დაკავშირებით. მან საუბარი საკონტროლო შეკითხვებით დაასრულა, რათა დარწმუნებულიყო, რომ მალხაზი მას ბოლომდე მიჰყვებოდა საუბარში. დაბოლოს, ანა ახდენდა რეფლექსიას მალხაზის ემოციებზე და თხოვნებზე. ასეთი მიდგომით მან შეძლო ისეთი ურთიერთნდობის ჩამოყალიბება, რომელიც საშუალებას მისცემდა მას, განეგრძო საუბარი მალხაზთან და მიეღო მისგან ის მნიშვნელოვანი ინფორმაცია, რომელიც სჭირდებოდა ეფექტური ინტერვიუს ჩასატარებლად.

ვიდეო 6 - გავრცელებული პრობლემები და რჩევები

ამ ნაწილში ვისაუბრებთ იმ საერთო საკითხებსა და პრობლემებზე, რომლებსაც შეიძლება შეეჩხროთ „შემთხვევებსა“ და „კონტაქტებთან“ კომუნიკაციისას, ასევე, მოგაწოდებთ რჩევებს, რომლებიც აღნიშნული წინააღმდეგობების დაძლევაში დაგეხმარებათ. თქვენი დიდი ძალისხმევით მიუხედავად, ხანდახან მაინც შეგექმნებათ პრობლემები მოსაუბრესთან ურთიერთობაში, შეუძლებელია სრულად აირიდოთ ისინი. არის შემთხვევები, როდესაც ადამიანებს არ სურთ თქვენთან საუბარი. ზოგჯერ მათ ჯერ არ იციან ტესტის დადებითი პასუხის შესახებ. ისინი შეიძლება გაოგნდნენ ან ძალიან შეშინდნენ, როდესაც მათ ტესტის დადებით შედეგს

აცნობებენ. არსებობენ მოუთმენელი ადამიანებიც, რომლებიც იღლებიან ხანგრძლივი სატელეფონო საუბრით და ღიზიანდებიან თქვენ მიერ დასმული შეკითხვებით; ზოგიერთ COVID-19-ით ინფიცირებულს კი არ სურს მათი ახლო კონტაქტების ტელეფონის ნომრების გაცემა. ეს ის ძირითადი შესაძლო პრობლემებია, რომლებისთვისაც მზად უნდა იყოს. კარგი იქნება, თუ გარკვეულ ფრაზებს ჩაიწერთ, დაიმახსოვრებთ და ხშირად გამოიყენებთ „შემთხვევებთან“ და „კონტაქტებთან“ საუბრისას.

ასეთი ფრაზა შეიძლება იყოს, მაგალითად, „ახლა რთული პერიოდია“. ბევრი ადამიანი, რომლებთანაც საუბრობთ, შესაძლოა, იყოს შემფოთებული, აღელვებული და შეშინებული. ეს ძალიან ხშირად შეგხვდებათ, ამიტომ „ახლა რთული პერიოდია“ - კარგი ფრაზაა საუბარში გამოსაყენებლად. ასევე, ფრაზა - „ყველაფერი ძალიან სწრაფად ვითარდება“. ზოგიერთ ადამიანს კონტროლის დაკარგვის შეგრძნება აქვს, იმის გამო, რაც მის ცხოვრებაში ხდება. ასევე, გამოგადგებათ ფრაზა: „მესმის“, ან „მესმის, როდესაც ამბობთ, რომ...“. რთულია, რომ მარტივად გავიგოთ რეალურად რა მდგომარეობაშია ადამიანი, ამიტომ ეს კარგი საშუალებაა, გავაგებინოთ მოსაუბრეს, რომ მათი ნათქვამი გესმით და ცდილობთ მხარი დაუჭიროთ მას. თანხმობის აღმნიშვნელი ბგერების გამოცემაც ერთ-ერთი გზაა, რომლითაც ანიშნებთ, რომ განაგრძოს საუბარი და ასევე აჩვენებთ, რომ მართლაც უსმენთ მას, ასევე, თანხმობის ნიშნად შეგიძლიათ გამოიყენოთ ფრაზები, როგორებიცაა: „დიახ“, „რა თქმა უნდა“, „აუცილებლად“. არის ფრაზები, რომელთა გამოყენებასაც უნდა მოერიდოთ, რადგან მათ შეიძლება ხელი შეგიშალოს კარგი ურთიერთობის ჩამოყალიბებაში და გააფუჭოს ურთიერთნდობა. როდესაც თქვენ ამბობთ, რომ მათი ნათქვამი „გასაგებია“ ეს შესაძლოა, ზერელედ ჟღერდეს იმიტომ, რომ თქვენ არ იცნობთ ადამიანს, რომელსაც ესაუბრებით და შესაძლოა, არც გესმოდეთ, რეალურად რა ხდება მის თავს, ამიტომ, ამ შემთხვევაში, აღნიშნული ფრაზის გამოყენებას უნდა მოერიდოთ. „ვიცი“ - ეს სიტყვაც იმავე მნიშვნელობას ატარებს. როდესაც ამბობთ, „ვიცი“ - ესეც შესაძლოა, ადამიანმა აღიქვას ზერელე ნათქვამად, რადგან რეალურად საიდან უნდა იცოდეთ, როდესაც ამ ადამიანს არც კი იცნობთ? მსგავსი მნიშვნელობის მატარებელი ფრაზებია: „ვიცი, რასაც გულისხმობთ“ და „ვიცი, რასაც გრძნობთ“. კიდევ არსებობს შეკითხვები, რომელთა გამოყენებასაც, ასევე, არ გირჩევთ. მაგალითად, „რატომ მოიქეცი ასე?“ ან „რატომ წახვედით იქ?“ ამით თითქოს განსჯით ადამიანს, რაც, ასევე, არ არის სასურველი ურთიერთნდობის აგებისთვის. როგორც უკვე ვთქვით, თქვენ უნდა იყოს აქტიური მსმენელი და არ განსაჯოთ ადამიანი.

კიდევ ერთ ხშირი პრობლემა, რომლის წინაშეც შესაძლოა დადგეთ, არის ადამიანის უთავბოლო საუბარი. მაგალითად, როდესაც რესპოდენტი ძალიან ბევრს ლაპარაკობს, ეს ართულებს საუბრის სწორი მიმართულებით გაგრძელებას. სამოქმედო სტრატეგია ამ დროს ასეთია, უნდა მოუსმინოთ და დაელოდოთ მოსაუბრის ბუნებრივ პაუზას, მაგალითად, თუ ის შეჩერდება ამოსუნთქვისთვის, ეს შეიძლება ხელსაყრელი მომენტი იყოს საუბარში ჩაჭრისთვის. ამ დროს უნდა სცადოთ მოსაუბრის ბოლო წინადადების ხელახალი ფორმულირება თქვენი საკუთარი სიტყვებით, რათა დაარწმუნოთ, რომ მისი ნათქვამი გაიგეთ. ხანდახან ადამიანებს შეგრძნება აქვთ, რომ მათ არ უსმენენ და სწორედ ეს არის ბევრი ლაპარაკის მიზეზი, ამიტომ თუ შეძლებთ დაარწმუნოთ, რომ ყურადღებით უსმენთ მას, ეს დაგეხმარებათ. ამ პრობლემის გადაჭრის მეორე გზაც არსებობს - აუხსნათ, რატომ არ შეგიძლიათ მასთან საუბრის დიდხანს გაგრძელება, რომ დრო შეზღუდულია, ამით მიახვედრებთ, რომ მომდევნო განსახილველ თემებზე უნდა გადახვიდეთ. ხანდახან შესაძლებელია საუბარში ჩარევა, რადგან თქვენი საქმე გაქვთ დასამთავრებელი. მაგალითად, თუ მოსაუბრე ჰყვება რაღაც ისტორიას და აღნიშნავს: „მოკლედ, ადარ გადმომიჩეკა, რომ

ამეხსნა ყველა მიზეზი, თუ რატომ ვრცელდება კორონავირუსი ყველგან,...“ აქ, პაუზისას შეგიძლიათ ჩაერთოთ და უთხრათ: „დიდი ბოდიში, რომ გაწყვეტინებთ, ნამდვილად, ძალიან გამაღიზიანებელია, რომ აღარ გადმოგირეკათ“,- ამ გზით თქვენი სიტყვებით აღწერთ მის ემოციას, - „ვწუხვარ, ვწუხვარ, ნეტავ შეგვეძლოს, რომ მეტი ვისაუბროთ ამის შესახებ, თუმცა, როგორც მოგხსენებათ, COVID-19-ის ძალიან ბევრი შემთხვევა გვაქვს და ვცდილობთ, ყველას დაუკავშირდეთ. წინააღმდეგი თუ არ იქნებით, დაუბრუნდეთ თქვენს სიმპტომებს“. ასე აჩვენებთ თქვენს ემოციას, ასევე, უხსნით, თუ რატომ არ არის ამ საკითხზე საუბრის დიდხანს გაგრძელების დრო და სთხოვთ, რომ დაუბრუნდეთ ძირითადი საკითხების განხილვას. ეს ასეთი სიტუაციის მართვის კარგი გზა იქნება.

ვიდეო 7 - სირთულეების გათავისება

სპიკერი: კონტაქტების მაძიებლის მოვალეობის შესრულებისას თქვენ მოგიწევთ სირთულეებთან შეჯახება. ამას ვერ ავირიდებთ. თქვენ ცდილობთ დაეხმაროთ ხალხს, მართონ საკუთარი ცხოვრება ურთულეს ვითარებაში. ამიტომ, საჭიროა არსებული პრობლემების გათავისება, რადგან ეს თქვენი სამუშაოს განუყოფელი ნაწილია, თუმცა ჩვენ შეგიძლია მოგცეთ რამდენიმე რჩევა, თუ როგორ გაითავისოთ აღნიშნული კომპლექსური სამუშაო და როგორ გახდეთ, რაც შეიძლება ეფექტური თქვენს საქმეში. კონტაქტების მკვლევარს განსაკუთრებული უნარები და დეტალებისადმი ყურადღება მოეთხოვება. მას, ასევე, უნდა შეეძლოს პრობლემის შემოქმედებითად გადაჭრა. კონტაქტების მკვლევარი აერთიანებს გამომძიებელს, სოციალურ მუშაკს და თერაპევტს, ამიტომ ნებისმიერი საუბრის წარმართვისას, თქვენ შეიძლება მოგიწიოთ ყველა აღნიშნული როლის თამაში „შემთხვევასთან“ ან „კონტაქტთან“. ნებისმიერ დროს, როცა საქმე გაქვთ ახალ სიტუაციასთან ან გადააწყდებით კონკრეტულ პრობლემას, რომელიც ხშირად მეორდება ან თუ არ ხართ დარწმუნებული, როგორ გადაჭრათ იგი, ყოველთვის მიმართეთ თქვენს უშუალო ხელმძღვანელს. ის სწორედ ამისთვის არის. ზოგადად, ბევრი ისეთი სიტუაცია შეგხვდებათ, როდესაც მისი დახმარება დაგჭირდებათ. პრობლემის იდენტიფიცირებისას, პირველ რიგში, უნდა დაახასიათოთ და გაიგოთ რა სახისაა იგი, რას უკავშირდება. შემდეგ უკვე შეძლებთ პრობლემის მოგვარების შესაძლო გზების მოძიებას. ხანდახან ამაში დაგჭირდებათ დახმარება. შეარჩევთ ამოცანის გადაჭრის საუკეთესო გზას, განახორციელებთ და მუდმივად გადაამოწმებთ, მართლაც, გამართლა თუ არა არჩევანმა. ჩვენ ვისაუბრებთ პრობლემებზე, რომლებიც კონტაქტების მიდევნების სამ სფეროში გვხვდება. პრობლემების მოგვარება შეიძლება დაგჭირდეთ შემდეგი ძირითადი მიმართულებებით: პროცესი, პიროვნება და კონტექსტი. პროცესთან დაკავშირებული სირთულეები ჩნდება კონტაქტების მიდევნების პროტოკოლის დაცვის დროს. ადამიანებთან ასოცირებულ პრობლემაში იგულისხმება კომუნიკაციის დროს წარმოშობილი დაბრკოლებები. ხოლო კონტექსტში იგულისხმება პრობლემები, რომელთა მოგვარება ადამიანებს თავად არ შეუძლიათ, მაგალითად, იმიტომ, რომ მათზე არ არის დამოკიდებული გადაწყვეტის გზის არჩევა.

ვიდეო 8 - პროცესთან დაკავშირებული სირთულეების მართვა

პირველ რიგში, ვისაუბრებთ პროცესთან დაკავშირებულ სიძნელეებსა და მათი მოგვარების გზებზე. გახსოვდეთ, რომ აღნიშნული პრობლემები კონტაქტების მიდევნების პროტოკოლის ზედმიწევნით შესრულებაში გიშლით ხელს. აქ მოცემულია პროცესთან ასოცირებული სირთულეების რამდენიმე მაგალითი: წარმოვიდინოთ,

რომ „კონტაქტი“ ავად გახდა. ეს იმას ნიშნავს, რომ სირთულე იქმნება კონტაქტების მოძიების პროტოკოლის დაცვის კუთხით, რადგან შესაძლოა, საქმე უკვე „შემთხვევასთან“ გქონდეთ და, შესაბამისად, გაგიჭირდეთ იმის გადაწყვეტა, თუ როგორ უნდა წარმართოთ საუბარი. მეორე პრობლემა შეიძლება გამოიწვიოს იმან, რომ კონტაქტის მოძიებას დიდი ხანი დასჭირდეს. იმ დროისთვის, როდესაც დაუკავშირდებით მას, შესაძლოა, კარანტინის უმეტესი პერიოდი გასულიყ კი იყოს და ამის გამო გაგიჭირდეთ მომდევნო ნაბიჯების დაგეგმვა. როგორ უნდა მოიქცეთ, თუ „შემთხვევასთან“ დარეკვისას შეიტყობთ, რომ ის სხვა ქალაქში ან ქვეყანაში გადავიდა საცხოვრებლად. ეს ნამდვილად პრობლემაა, რადგან თქვენ მოგიწევთ ადგილობრივი საზოგადოებრივი ჯანდაცვის სამსახურის დადგენა და ინფიცირებულის მათთან დაკავშირება, რაც ასევე რთულია, რადგან ზოგჯერ თქვენს მონაცემთა ბაზაში არსებული ინფორმაცია „შემთხვევის“ ან „კონტაქტის“ შესახებ შეიძლება არასწორი იყოს. ეს ხშირად ხდება და, უბრალოდ, ადამიანის შეცდომის შედეგია, მაგრამ კარგია, რომ ამის შესახებ იცოდეთ. ასეთია ცხოვრება, ხანდახან ყველაფერი შეიძლება მოხდეს. მაგალითად, თქვენი კომპიუტერი შეიძლება გაფუჭდეს ან ადამიანთან ხელმეორედ გადარეკვა დაგჭირდეთ, მაგრამ იმ დროისათვის თქვენი მორიგეობა უკვე დასრულებული იყოს. ესეც ერთგვარი სირთულეა. როგორც კონტაქტების მკვლევარი, პროტოკოლის დაცვისას ბევრ პრობლემას აღმოაჩენთ. აქ მოცემულია მხოლოდ რამდენიმე მაგალითი, თუმცა მნიშვნელოვანია გახსოვდეთ, რომ ეს ჩვეულებრივი მოვლენაა, თქვენი სამუშაოს ბუნებრივი ნაწილია და ყველაფერი უნდა გააკეთოთ იმისათვის, რომ აღნიშნული პრობლემების მართვა შეძლოთ. ახლა მინდა გაგიზიაროთ საუკეთესო პრაქტიკის რამდენიმე მაგალითი, რომლებიც დაგეხმარებათ პროცესთან დაკავშირებული სირთულეების მოგვარებაში. შეუძლებელია, ყველა იმ სავარაუდო პრობლემის დასახელება, რომელთა წინაშეც შეიძლება დადგეთ, ამიტომ არ ღირს სათითაოდ მათი გადაჭრის გზების ჩამოთვლა, რადგან ეს დამოკიდებული იქნება ბევრ სხვადასხვა ფაქტორზე.

თუმცა, ზოგადად, არსებობს გარკვეული საშუალებები, რომლებიც ნებისმიერ სიტუაციაში დაგეხმარებათ. პირველ რიგში, თქვენ უნდა იყოთ ორგანიზებული. ყურადღებით უნდა აღრიცხოთ მონაცემები და ძალიან დეტალური კომენტარები მიაწეროთ მათ, როგორც თქვენთვის, ასევე სხვებისთვის სახელმძღვანელოდ. გახსოვდეთ, რომ „შემთხვევებთან“ და მათ „კონტაქტებთან“ მუდმივი უკუკავშირი უნდა ჰქონდეთ ოჯახის უქიმებსა და კონტაქტების მკვლევარებს. სავარაუდოდ, სხვასაც მოუწევს მათთან დარეკვა და მათ უნდა იცოდნენ, თუ რაზე გქონდათ თქვენ საუბარი მანამდე. აქედან გამომდინარე, ძალიან მნიშვნელოვანია დეტალური ჩანაწერები და ყოველთვის საჭიროა თანაგრძნობის გამონატვა. აუცილებელია მოსმენისას გამოიყენოთ რეფლექსიის ტექნიკა და ანუგეშოთ მოსაუბრე, რადგან, საბოლოო ჯამში, თუ პროცესთან დაკავშირებული პრობლემები იჩენს თავს, მათი დაძლევა სწორედ „შემთხვევასა“ და „კონტაქტთან“ ერთად მოგიწევთ. ნებისმიერი ტიპის თანაგრძნობა, და კარგი ურთიერთდამოკიდებულება, რომელსაც მოსაუბრესთან აგებთ, ყველას დაეხმარება შექმნილი სიძნელეების უფრო მარტივად დაძლევაში. დაბოლოს, ყოველთვის იხელმძღვანელებთ ადგილობრივი პროტოკოლის მიხედვით და აუცილებლად მიმართეთ თქვენს უშუალო ხელმძღვანელს, თუ შეამჩნევთ, რომ არსებულ სიტუაციაში წარმოქმნილ პრობლემას მარტო ვერ გაუმკლავდებით. კარგი, მოდით განვიხილოთ პროცესთან ასოცირებული სირთულის მხოლოდ ერთი მაგალითი. დავუშვათ, თქვენ რეკავთ „შემთხვევასთან“, რომელსაც უკვე დაუკავშირდა საზოგადოებრივი ჯანდაცვის სამსახური და განმეორებითი ზარი თქვენგან მისთვის დიდად სასიამოვნო არ არის. ამ შემთხვევაში ორგანიზებულობა

დაგეხმარებათ. თუ მან გითხრათ, რომ უკვე დაეკონტაქტნენ, თქვენ შეგიძლიათ გადაამოწმოთ, არსებობს თუ არა შესაბამისი მონაცემები საზოგადოებრივი ჯანდაცვის სამსახურში. თუ ჩანაწერი არ არსებობს, უნდა გააგრძელოთ საუბარი, რადგან შესაძლოა რამე შეცდომა იქნა დაშვებული ან რაღაც არის დასაზუსტებელი, თქვენ კი ინფორმაცია გჭირდებათ.

მოიპოვეთ საჭირო ცნობები „შემთხვევისგან“ და შემდეგ აუცილებლად შეატყობინეთ თქვენს უშუალო ხელმძღვანელს, გააკეთეთ შესაბამისი ჩანაწერი, რათა სცადოთ მოგვიანებით გადაჭრათ პრობლემა ან გაარკვიოთ, თუ რა მოხდა. მნიშვნელოვანია, ადამიანისადმი თანაგრძნობის გამოხატვა. ყველას გვესმის, თუ როგორი გამაღიზიანებელი შეიძლება იყოს მისთვის განმეორებითი ზარის მიღება და ერთი და იმავე ინფორმაციის გამეორება. თქვენ შეგიძლიათ ასეთი ფრაზა წარმოთქვათ: „*მე მესმის, რომ გაღიზიანებული ხართ*“. რა თქმა უნდა, თქვენ მას მაღლობა უნდა გადაუხადოთ დათმობილი დროისთვის.

შემდეგ ეპიზოდში მოისმენთ, როგორ უმკლავდება კონტაქტების მკვლევარი რთულ და კომპლექსურ სიტუაციას მალხაზთან ურთიერთობაში. ის იყენებს ყველა იმ საუკეთესო პრაქტიკულ რჩევას, რომელთა შესახებაც უკვე იცით და ისწავლეთ. ეს კარგი მინიშნებაა, თუ როგორ შეიძლება წარიმართოს საუბრები სირთულეების ფონზე.

ანა: გამარჯობა. ანა გახლავართ საზოგადოებრივი ჯანდაცვის სამსახურიდან მალხაზს ვესაუბრები?

მალხაზი: დიას, მე ვარ. გამარჯობა.

ანა: გამარჯობა მალხაზ, ისეთი ხმა გაქვთ, თითქოს კარგად არ უნდა იყოთ.

მალხაზი: დიას, იცით, ისე ცუდად არ ვარ, საავადმყოფოში წასვლა ან რამე მსგავსი რომ მჭირდებოდეს.

ანა: კარგი. კეთილი, მე სწორედ ამ თემაზე სასაუბროდ გირეკავთ. საუბრის გაგრძელებამდე, დამჭირდება დასტური იმისა, რომ ნამდვილად თქვენ ხართ.

მალხაზი: კარგი. ჩემი დაბადების თარიღია 1958 წლის 7 თებერვალი. ვცხოვრობ ნუცუბიდის 19-ში.

ანა: გმადლობთ, მალხაზ! პირველ რიგში, მოდიეთ, ვისაუბროთ თქვენზე. როგორ ხართ ახლა, სიმპტომების თვალსაზრისით?

მალხაზი: კეთილი, მას შემდეგ, რაც თქვენ დამირეკეთ და მაცნობეთ, რომ ჩვენი გუნდის ერთ-ერთ წევრს კორონავირუსი აქვს, მე სახლში ვარ, როგორც თქვენ მითხარით. შემდეგ, შაბათ-კვირას, დამეწყო ხველა და რაღაცნაირად ვგრძნობდი თავს, ხომ ხვდებით? მაგრამ, ახლა ძირითადად ხველამ გამიარა. მხოლოდ რამდენიმე დღე მქონდა. თუმცა, თავს ძალიან, ძალიან გადაღლილად ვგრძნობ, თითქოს ცხელებაც მაქვს.

ანა: ძალიან ვწუხვარ ამის გამო. როგორც ჩანს, კარგად არ გრძნობთ თავს.

მალხაზი: ასეა, თუმცა, კიდევ კარგი, ძალიან ცუდად არ ვარ. ზოგადად, უკეთ ვგრძნობ თავს.

ანა: უი, ძალიან კარგი, ძალიან კარგი. მიხარია რომ თავს უკეთ გრძნობთ!

მალხაზი: გმადლობთ!

ანა: კეთილი. კარგი, რადგან ვიცით, რომ იმყოფებოდით იმ ადამიანის სიახლოვეს, რომელსაც კორონავირუსი აღმოაჩნდა, შესაძლებელია, რომ თქვენც იგივე გჭირდეთ.

მალხაზი: ძალიან შევწუნდი ამის გამო. ძალიან ბევრი რამ წავიკითხე ახალ ამბებში იმაზე, თუ რამდენად ცუდად შეიძლება განვითარდეს ეს ავადმყოფობა.

ანა: ასეა, ხანდახან ახალი ამბები მართლაც საშიშია. მესმის თქვენი.

მალხაზი: იცით, ძალიან ცუდად არ ვარ. თუმცა, ვინ იცის?

ანა: დიახ. რთული დრო დადგა, ძნელია იმის გათვლა, რა იქნება მომავალში. მაგრამ, ჩვენ აქ ვართ იმისთვის, რომ შევამოწმოთ თქვენი მდგომარეობა, და შეგვიძლია ერთად, ნაბიჯ-ნაბიჯ, განვიხილოთ ყველაფერი.

მალხაზი: კარგი.

ანა: კარგი. მოდით ვნახოთ, აქ მაქვს ჩამონათვალი იმ სიმპტომებისა, რომლებიც განსაკუთრებულ ყურადღებას საჭიროებს. მე შემიძლია გაგიზიაროთ აღნიშნული ჩამონათვალი ჩვენი საუბრის ბოლოს და, შესაბამისად, თქვენ გეცოდინებათ, თუ რას უნდა დააკვირდეთ. კარგი?

მალხაზი: დიახ. კარგი იქნება. გმადლობთ!

ანა: კარგი. ახლა, ცოტა გავისაუბროთ იმის შესახებ, თუ როგორ გრძნობთ თავს. უკვე ჩავინიშნე, რომ ძლიერი გადაღლილობის შეგრძნება გაწუხებთ, როგორც უკვე აღნიშნეთ, ასევე, რომ გქონდათ ხველა და თითქოს ცხელებაც. წინააღმდეგი ხომ არ ხართ, ცოტა მეტი დეტალები რომ გამოგკითხოთ და კიდევ რამდენიმე სპეციფიკური სიმპტომი განვიხილოთ?

მალხაზი: დიახ, კი ბატონო!

ანა: კარგი, უბრალოდ, ჩავინიშნავ ყველაფერს. კარგი, რაც შეეხება ხველას, დაახლოებით რამდენი დღე გახველებდათ?

მალხაზი: დაახლოებით სამი დღე.

ანა: კარგი, სამი დღე. რამდენი დღის წინ გაგიჩნდათ შეგრძნება, რომ თითქოს სიცხე გეწყებათ?

მალხაზი: ალბათ, ბოლო ორი დღე.

ანა: კარგი, ბოლო ორი დღე.

მალხაზი: თუმცა ტემპერატურა არ გამიზომავს.

ანა: არა უშავს, მალხაზ, ეგ არაფერი. სუნთქვის გართულების შეგრძნება ხომ არ გქონიათ?

მალხაზი: არა, ნამდვილად არა. გადაღლილობის შეგრძნება მაქვს, მაგრამ სუნთქვის გაძნელებას ვერ ვგრძნობ.

ანა: ძალიან კარგი, მიხარია ამის გაგება. გავაგრძელოთ! გქონდათ თუ არა დიარეა?

მალხაზი:- არა.

ანა: კარგი. არაჩვეულებრივია. რას იტყვით პირღებინებაზე?

მალხაზი: არა.

ანა: კარგი. ესე იგი, პირღებინებაც არ გქონიათ, გამცივებდათ?

მალხაზი: არა.

ანა: კარგი, არც გამცივებდათ, ახლა, მინდა გკითხოთ ბოლო სიმპტომის შესახებ. ვინაიდან გახველებდათ, ყელის ტკივილი ხომ არ გაწუხებთ?

მალხაზი: დიახ, ცოტა.

ანა: კარგი. გასაგებია. მაღლობა, ყველაფერი რომ განიხილეთ ჩემთან ერთად! ხომ არ დაგირეკავთ თქვენი ექიმისთვის და მიგიწოდებიათ ინფორმაცია თქვენი მდგომარეობის შესახებ და კიდევ იმაზე, რომ კორონავირუსით ინფიცირებულთან გქონდათ კონტაქტი?

მალხაზი: დიახ. დიახ. ექიმი აგვარებს ჩემი ტესტის საკითხს. ამ ეტაპისთვის მან სახლში დარჩენა მირჩია და მთხოვა, რომ შევატყობინო, თუ ვიგრძნობ გაუარესებას.

ანა: კარგი, არაჩვეულებრივია. მიხარია, რომ ესაუბრეთ მას. და, რადგან თქვენ გაქვთ კორონა ვირუსისთვის დამახასიათებელი სიმპტომები და, ასევე, გქონდათ კონტაქტი კორონავირუსის მქონე ადამიანთან, მოგვიწევს დავგეგმოთ, რომ კვლავ სახლში დარჩებით და თვითიზოლაციაში ყოფნას გააგრძელებთ. კარგი?

მალხაზი: დიახ. მაგრამ, იცით, ეს ის არ არის, რის გაგონებაც მინდოდა. ანუ, მესმის. გასაგებია თითქოს, მაგრამ ვერ ვმუშაობდი, და, უბრალოდ, ამაზე მეტს ვერ ვაკეთებ სახლიდან.

ანა: დიახ. დიახ. მესმის თქვენი, რაღაცაზე მეტს ვერ ვაკეთებ ადამიანი სახლიდან.

მალხაზი: დიახ. მაღლობა. იცით, თქვენ ყველა ძალიან დამეხმარეთ. მომეცით ცნობა სამსახურისთვის. ჩემი ქალიშვილი დღემდე მამარაგებს სურსათით. სხვათა შორის, მას შემდეგ, რაც დეტალების გარკვევას მოვრჩი თქვენს კოლეგასთან, მაშინვე გავატანე ძაღლი.

ანა: ოჰ, ძალიან კარგი. მიხარია, რომ მას თქვენი ძაღლის მოვლა შეუძლია და, ასევე, რომ ყველამ შეძლო რაღაცით დაგხმარებოდათ. როდესაც თქვენი ქალიშვილი მოდის სურსათის მოსატანად, გარეთ რჩება ხოლმე?

მალხაზი: კი, კი, სახლში არ შემოდის ხოლმე. ჩვენ ერთმანეთს არც კი მივკარებთ. ხომ იცით, ეს არ არის მარტივი. გესმით ხომ?

ანა: დიახ. დიახ. მესმის თქვენი! ხანდახან ძალიან რთულია, ვიყოთ იმ ადამიანებისგან შორს, რომლებიც ძალიან გვიყვარს. ჩანს, რომ ძალიან ახლოს ხართ. კარგი, კეთილი, შემდეგი კითხვები, რომლებიც უნდა დაგისვით, უფრო დეტალურია. უბრალოდ, მნიშვნელოვანია გავიგო, როგორ ატარებდით დროს, რას აკეთებდით და სად იყავით გასული დღეების განმავლობაში? როგორც მითხარით, ძლიერი დაღლილობის შეგრძნება გქონდათ, ხანდახან გვავიწყდება რაღაცები, ადრინდელი ტექსტური შეტყობინებების გადახედვა კი გვხმარება, რომ გავიხსენოთ, თუ რას ვაკეთებდით. თუ თანახმა ხართ, ერთად გავაკეთოთ ეს?

მალხაზი:- რა თქმა უნდა. დიახ. ახლავ, ავიღებ ჩემს ტელეფონს.

ანა: ჩინებულა. გმადლობთ.

მალხაზი: კარგი, ავიღე.

ანა: ძალიან კარგი, გახსენით ტელეფონი და ნახეთ რა ხდებოდა გუშინ. არის რამე?

მალხაზი: კარგი. ესე იგი, ჩემმა ქალიშვილმა გამომიგზავნა ჩემი ძაღლის ფოტოები. სახლში ვიყავი.

ანა: კარგი, ანუ გუშინ იყავით სახლში და ათვალეირებდით თქვენი ძაღლის სურათებს. რას იტყვით გუშინწინდელ დღეზე?

მალხაზი: მოდით, ვნახოთ. მოკლედ, რამდენიმე შეტყობინება მაქვს მეგობრებისგან. ისინი იმედოვნებენ, რომ თავს უკეთ ვგრძნობ.

ანა: არაჩვეულებრივია. კარგია მეგობრები. რამე აქტივობებს თუ ეწეოდით ამ დღის განმავლობაში?

მალხაზი: არა, არა, მხოლოდ შეტყობინებებზე გავეცი პასუხი, თუ როგორ დადლილობას ვგრძნობ და რამდენ ხანს მძინავს!..

ანა: დიახ. კეთილი, მიხარია, რომ ახერხებთ დასვენებას. რას იტყვით გუშინწინდელის წინა დღეებზე? რამე ხდებოდა?

მალხაზი: არა, არა. ისევ შეტყობინებებია ჩემი ქალიშვილისგან. ის მწერს, რომ ამზადებს ახალ პირბადეებს, რომლებიც ძალიან ლამაზია.

ანა:-ფანტასტიკურია. რა ნიჭიერია. დიახაც, პირბადეების შექმნაც ერთგვარი ხელოვნებაა. კეთილი, ანუ არაფერი ხდებოდა გასულ დღეებში. გასაგებია, ჩვენ თითქმის გავედით ბოლოში. რამდენიმე საკითხი მაქვს კიდევ თქვენთან გასარკვევი. მართლა, ძალიან ვწუხვარ, რომ თავს შეუძლოთ გრძნობთ. და, ვინაიდან თავს კარგად არ გრძნობთ, გვინდა გთხოვოთ, რომ დაიწყოთ ტემპერატურის გაზომვა დღეში ორჯერ და ჩაიწეროთ. ამ გზით ჩვენ გავიგებთ, გაქვთ თუ არა სიცხე და, თუ გექნებათ, დავაკვირდებით, როგორი ცვლილებები იქნება.

მალხაზი: გასაგებია. ამის გაკეთება შემიძლია.

ანა: კარგი, გმადლობთ! ასევე, თუ ჩაინიშნავთ სხვა სიმპტომებსაც, რომლებსაც შეამჩნევთ, ესეც არაჩვეულებრივი იქნება. კარგი?

მალხაზი: დიახ, ასე ვიზამ.

ანა: არაჩვეულებრივია. კეთილი. დაბოლოს, როგორც შეგპირდით, ვისაუბრებდით ისეთ საყურადღებო სიმპტომებზე, რომელთა გამოც შესაძლოა, დაგჭირდეთ თქვენს ექიმთან დარეკვა. გაქვთ რამე, რომ ჩაიწეროთ?

მალხაზი: დიახ, ერთი წუთით, ავიღებ ფურცელს. დიახ, ავიღე. **მალხაზი:** მზად ვარ.

ანა: მზად ხართ? კარგი. კეთილი, პირველი არის სუნთქვის უკმარისობა. სიმძიმე გულმკერდის არეში, რომელიც არ გივლით.

მალხაზი: გასაგებია.

ანა: კარგი. ასევე, თუ დაგეწყით დაბნეულობა.

მალხაზი: კი ბატონო.

ანა: კეთილი. და ბოლო სიმპტომი - თუ გაგილურჯდათ ტუჩები ან სახე.

მალხაზი: ვაიმე, ღმერთო! მართლა?!

ანა: დიახ. დიახ. მალხაზ, მომისმინეთ. ეს სიმპტომები წარმოადგენს ინდიკატორს იმისა, რომ თქვენ დაუყოვნებლივ გესაჭიროებათ დახმარება. ადამიანების უმეტესობას ძირითადად მსუბუქი ან საშუალო სირთულის სიმპტომები აქვს, ხოლო

ზემოთ აღნიშნული საკმაოდ იშვიათია. უბრალოდ ჩვენ..., ჩვენ გვინდა რომ მათი გამოვლენის შემთხვევაში მომზადებული იყოს. და, თუ მაინც დაგეწყებათ... და, რა თქმა უნდა, ვიმედოვნებთ, რომ ეს არ მოხდება, მაგრამ თუ მაინც გამოვლინდა, გვინდა გაცნობოთ, რომ თქვენ დაუყოვნებლივ უნდა დაურეკოთ თქვენს ექიმს ან 112-ს და შეატყობინოთ მათ შესახებ, ასევე ის, რომ თქვენ გქონდათ კოვიდ ინფიცირებულთან კონტაქტი. როგორც უკვე ვთქვი, იმედი გვაქვს არ დაგჭირდებათ... უბრალოდ, ესაა ჩვენი რჩევა. გასაგებია ხომ?

მალხაზი: დიას, ძალიან კარგი.

ანა: კეთილი, ჩინებულია. ახლა ვუყურებ და ამ დროისთვის ეს ყველაფერია. კითხვები თუ გაქვთ ჩემთან?

მალხაზი: არა, არა მგონია.

ანა: ძალიან კარგი. ჩვენი გეგმა ისევ და ისევ სახლში დარჩენაა. ტემპერატურას გაიზომავთ დღეში ორჯერ და აწარმოებთ თქვენი მდგომარეობის მონიტორინგს. მე კი დავრწმუნდები, რომ რესურსებთან დაკავშირებით დაგიკავშირდებიან, რადგან ვერ მუშაობთ ამ პერიოდში. ჩვენ კი შეგეხმებიანებით ხოლმე, რათა შევამოწმოთ როგორ ხართ, კარგი?

მალხაზი: დიას, ეს ძალიან კარგი იქნება. გმადლობთ!

ანა: კეთილი, დიდი მადლობა, მალხაზ, ძალიან მადლობელი ვარ, რომ გამესაუბრეთ დღეს. თავს გაუფრთხილდით! ნახვამდის.

მალხაზი: ნახვამდის.

ვიდეო 9 - ადამიანებთან დაკავშირებული სირთულეების მართვა

შემდეგ სავარჯიშოში, რომელიც სირთულეების გათავისუფლებას უხედავ, ვისაუბრებთ ადამიანებთან დაკავშირებული პრობლემების მართვაზე. როგორც უკვე აღვნიშნეთ, თქვენ გადააწყდებით პრობლემებს ხალხთან მუშაობისას. ჩვენ ახლა განვიხილავთ რამდენიმე გავრცელებულ პრობლემას, რომლებსაც შეიძლება „შემთხვევებსა“ ან „კონტაქტებთან“ დაკავშირებით შეეჩეხოთ. ყველა მათგანის გადაჭრას არ ვაპირებთ, თუმცა გავაანალიზოთ, რათა შეგექმნათ გარკვეული წარმოდგენა იმ სირთულეებზე, რომელთაც შეიძლება წააწყდეთ მუშაობის დროს. ერთ-ერთი პრობლემა შეიძლება იყოს ის, რომ თქვენ ვერ შეძლოთ გაესაუბროთ „შემთხვევას“ ან „კონტაქტს“. ამის მიზეზი შეიძლება იყოს ის, რომ არასწორი ნომერი ჩაგაწერინეს, ან სულაც შეიცვალეს ტელეფონის ნომერი, ან ნებისმიერი სხვა რამ. შემდეგი დაბრკოლება შეიძლება იყოს ის, რომ თქვენ ვერ დაუკავშირდეთ „კონტაქტს“, რომელიც კარანტინშია. ადამიანი კარანტინშია, მაგრამ რაღაც მიზეზის გამო ვერ პოულობთ მას, რომ დაამყაროთ უკუკავშირი. ენის ბარიერიც ისეთი სირთულეა, რომლის წინაშეც თქვენ ხშირად შეიძლება აღმოჩნდეთ. ხანდახან, „შემთხვევა“ ან „კონტაქტი“ არის ბავშვი. ესეც იმ საკითხებიდან ერთ-ერთია, რომელიც უნდა მართოთ. უნდა მოძებნოთ სხვა ადამიანი, რომელთანაც საუბარს შეძლებთ, მაგალითად, ბავშვის მშობელი და მას დაელაპარაკოთ თვითიზოლაციისა თუ კარანტინის შესახებ, თუმცა ეს კიდევ უფრო კომპლექსურს ხდის პრობლემას. არის შემთხვევები, როდესაც ადამიანი, მაგალითად, „შემთხვევა“, რომელთან დაკავშირებასაც ცდილობთ, შეიძლება ისე ცუდად გრძნობდეს თავს, რომ ტელეფონის ზარს ვერ უპასუხოს ან სატელეფონო საუბრისას თქვენს შეკითხვებზე პასუხი ვერ გაგცეთ. ასეთი რამ შეიძლება ხშირად მოხდეს.

კიდევ ერთი პრობლემა, რომელსაც, სამწუხაროდ, შეეჩხებით, გარდაცვალებაა იმ „შემთხვევისა“ ან „კონტაქტისა“, რომელთანაც დაკავშირებას ცდილობთ. ისევ და ისევ, ეს არ არის სრული სია იმ პრობლემებისა, რომელთა წინაშეც შესაძლოა, დადგეთ ყოველდღიური საქმიანობისას, როგორც კონტაქტების მკვლევარი. აქ მოცემულია ყველაზე გავრცელებული საკითხების მაგალითები. გავიმეორებ, რომ ჩვენ ვერ განვიხილავთ თითოეული აღნიშნული პრობლემის გადაჭრის ზუსტ გზებს, მაგრამ შეგვიძლია მოგვით საუკეთესო პრაქტიკაზე დაფუძნებული რჩევები, თუ როგორ გაუმკლავდეთ „შემთხვევებსა“ და „კონტაქტებთან“ დაკავშირებულ სირთულეებს. ყოველთვის, როდესაც ეს შესაძლებელია, პრობლემების გადაჭრის პროცესში უნდა ჩართოთ მოსაუბრე. დააფიქრეთ ეს ადამიანი იმაზე, თუ როგორ უნდა გადაიჭრას პრობლემა, რომელსაც წააწყდით. თქვენ, როგორც ყოველთვის, აქტიური მსმენელი უნდა იყოთ და გამოხატოთ თანაგრძნობა თანამოსაუბრის მიმართ. ასევე, ყოველთვის სრულყოფილად უნდა ჩაიწეროთ საუბრის დეტალები კომენტარებში. მნიშვნელოვანია იცოდეთ და გახსოვდეთ საუბრის დროს განხილული ყველა დეტალი, რადგან, თქვენ გარდა, ეს შეიძლება თქვენს კოლეგასაც დასჭირდეს მომავალში. შესაძლებლობის მიხედვით, დაშვებულია მონაცემთა მეორეული წყაროების გამოყენება. მაგალითად, მოსაუბრის ნებართვით, თქვენ შეიძლება სამედიცინო დეტალებზე გაესაუბროთ ოჯახის სხვა წევრსაც. მაგალითად, მაშინ, როდესაც მოსაუბრე ძალიან ავადაა და ლაპარაკი არ შეუძლია. ასევე, საკონტაქტო ინფორმაციის მოძიება შესაძლებელია სხვა ხელმისაწვდომი მონაცემებიდან. მაგალითად, თქვენს ხელთ არსებული ტელეფონის ნომერი არ აღმოჩნდა სწორი. შეგიძლიათ დაუბრუნდეთ სხვა სამედიცინო ჩანაწერებს ან ლაბორატორიულ ანგარიშებს, რომლებზეც ხელი მიგიწვდებათ და მოიძიოთ, სადმე თუ არის მითითებული სხვა ნომერი. მაგრამ ყოველთვის გახსოვდეთ, რომ აუცილებლად უნდა იმოქმედოთ ადგილობრივი პროტოკოლის მიხედვით. და, რა თქმა უნდა, საჭიროებისამებრ, ნებისმიერი პრობლემით მიმართეთ თქვენს უშუალო ხელმძღვანელს. ამის გაკეთების არ შეგეშინდეთ.

მოდით, ვისაუბროთ ერთ სპეციფიკურ პრობლემაზე, რომლის წინაშეც შეიძლება აღმოჩნდეთ. მაგალითად, კომუნიკაცია გიწევთ ადამიანთან, რომელიც სხვა ენაზე საუბრობს. თუ ეს ადამიანი კარგად ვერ ლაპარაკობს ქართულად, ამან შეიძლება შექმნას ენობრივი ბარიერი. იმ ადამიანებისთვის, რომლებიც ქართულად გამართულად ვერ საუბრობენ, ენობრივი ბარიერის გამო, დახმარების მიღება და არსებული მომსახურებები ნაკლებად ხელმისაწვდომია. მათ შემთხვევაში სამედიცინო შეცდომების დაშვების რისკიც უფრო მაღალია. სხვებთან შედარებით, მათ შეიძლება უფრო დაბალი ხარისხის მომსახურება მიიღონ და, შესაბამისად, ნაკლებად კმაყოფილი დარჩნენ აღმოჩენილი სამედიცინო დახმარებით. ასეთი ხალხი, სხვებთან შედარებით, შესაძლოა უფრო მოწყვლადი იყოს პანდემიის დროს. თუ ადამიანმა, რომელსაც ესაუბრებით, კარგად არ იცის ქართული, აუცილებელია, დაიხმაროთ თარჯიმანი. არსებობს მთარგმნელობითი მომსახურება ან დაიხმარეთ სხვა კონტაქტების მაძიებლები, რომლებიც საუბრობენ შესაბამის უცხო ენაზე. საუბრის დაწყებამდე დარწმუნდით, რომ ძირითად წესებზე შეთანხმებული ხართ, როგორც „შემთხვევასთან“ ან სხვა ადამიანთან, რომელსაც ელაპარაკებით, და, ასევე, თარჯიმანთან. მაგალითად, უნდა დარწმუნდეთ იმაში, რომ ადამიანი, რომელიც გამოკითხვას ატარებს, ზედმიწევნით თარგმნის ყველაფერს, რასაც თქვენ უბნებით და არ აკეთებს პერიფრაზს, რადგან ამ უკანასკნელმა შესაძლოა ავნოს თქვენს ურთიერთობას. თქვენ აუცილებლად ესაუბრებით უშუალოდ „შემთხვევას“, ყოველთვის, როდესაც ამის საშუალება არის, და ითხოვთ მისგან საჭირო და დამატებით განმარტებებს, როდესაც თარჯიმანთან ერთად მუშაობთ.

მნიშვნელოვანია დაიმახსოვროთ, რომ ბავშვები არ შეიძლება იყვნენ თარჯიმნის როლში. ხშირად ოჯახის სხვა წევრებმა შეიძლება გამოთქვან თარჯიმნის სურვილი საუბრის დროს, თუმცა, რადგან საქმე პირად ინფორმაციას ეხება და თქვენ ითხოვთ ღია, გულწრფელ პასუხებს, ასეთ სიტუაციებში სხვა თარჯიმნის მომსახურება საუკეთესო პრაქტიკაა.

ახლა განვიხილოთ საკითხი, რომლის წინაშეც შეიძლება აღმოჩნდეთ. ეს ის შემთხვევაა, როდესაც „შემთხვევა“ ან „კონტაქტი“ გარდაცვლილია. აღნიშნულ სიტუაციაში, ცხადია, შეუძლებელია „შემთხვევასთან“ ან მის „კონტაქტთან“ დალაპარაკება. ამიტომ, საჭირო ინფორმაციის მოსაპოვებლად, შეგიძლიათ სცადოთ მონაცემთა დამატებითი წყაროების გამოყენება, რადგან კონტაქტების მიღველების ძალისხმევა კვლავ სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია, მაშინაც კი, თუ „შემთხვევა“ გარდაცვლილია. თქვენ უნდა გაარკვიოთ, თუ ვისთან ჰქონდა მას კონტაქტი, რათა იპოვოთ ეს ადამიანები და შეატყობინოთ მათ, რომ მათ ურთიერთობა ჰქონდათ ინფიცირების წყაროსთან და, რომ კარანტინში უნდა გადავიდნენ. თუ გარდაცვლილი „შემთხვევა“, ასეთ დროს „კონტაქტების“ შესახებ ინფორმაცია უნდა მიიღოთ მისი უახლოესი ადამიანისგან, ოჯახის წევრისგან ან ახლო ნათესავისგან/მეგობრისგან.

გარდაცვლილი „კონტაქტის“ შემთხვევაში, უნდა ეცადოთ იმის დადგენას, ჰქონდა თუ არა მას კოვიდთან დაკავშირებული სიმპტომები სიკვდილის წინ. საჭიროების შემთხვევაში, შეგიძლიათ გააფრთხილოთ ხელმძღვანელი იმის თაობაზე, რასაც შეიტყობთ და ადგილობრივი პროტოკოლის მიხედვით უნდა იმოქმედოთ. ასეთ რთულ სიტუაციებში განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება თანაგრძნობას იმ ადამიანის მიმართ, რომელსაც ესაუბრებით. თქვენ უნდა გაითვალისწინოთ მისი დანაკარგი, უნდა გესმოდეთ, რომ კონტაქტების მოძიება ნაკლებად მნიშვნელოვანია იმასთან შედარებით, რაც მან განიცადა. ამას პატივი უნდა სცეთ. მიუხედავად ამისა, საზოგადოებისთვის ძალზე მნიშვნელოვან საკითხად რჩება კონტაქტების მიღვენება, რაც მოსაუბრეს უნდა შეატყობინოთ. მართალია, ის ადამიანი, რომელსაც ესაუბრებით და რომლისგანაც ინფორმაციას იღებთ, რთულ მდგომარეობაშია, მაგრამ თქვენ მაინც უნდა გააგრძელოთ კონტაქტების მიღვენების პროცესი, რაც უმნიშვნელოვანესია იმ რისკის შესამცირებლად, რომლის წინაშეც მისი ოჯახის წევრები თუ გარემოცვა დგას.**ვიდეო 10 - კონტექსტთან დაკავშირებული სირთულეების მართვა**

საბოლოოდ, ვისაუბრებთ კონტექსტთან დაკავშირებულ სირთულეებსა და მათ მართვაზე. ყველამ უნდა ვაღიაროთ, რომ პანდემია ჯერჯერობით მიმდინარეობს და ეს სიტუაცია დინამიკურად ვითარდება. ამიტომ იარსებებს სიძნელეები, რომლებიც ერთმნიშვნელოვნად აღნიშნულ კონტექსტს უკავშირდება, ასევე, იარსებებს პრობლემები, რომლებიც კონკრეტულად პანდემიის შედეგია. ამის ერთი მაგალითია ის, რომ შესაძლოა გართულდეს ტესტებით უზრუნველყოფა. მეორე მაგალითია ის, რომ კონტაქტების მიღვენების ადგილობრივი პროტოკოლები შეიძლება იცვლებოდეს და თან - საკმაოდ სწრაფად.

ეს აუცილებლად უნდა გვახსოვდეს. კონტექსტთან დაკავშირებული სხვა ძირითადი პრობლემაა ის ვითარება, როდესაც „შემთხვევა“ ან „კონტაქტი“ გეუბნებათ, რომ ვერ შეძლებენ კარანტინში ან თვითიზოლაციაში ყოფნას. და ეს არის ის სიტუაცია, როდესაც, მაგალითად, მათთან სახლში ბევრი ხალხი მიდი-მოდის. შეიძლება პრობლემა ეხებოდეს ადამიანს, რომელთან ერთადაც ქირაობენ ბინას, ან სხვადასხვა მიზეზით ვერ აკონტროლებენ, თუ ვინ მიდის ან მოდის მათ საცხოვრებელ ადგილას. კიდევ ერთ მაგალითს წარმოადგენს სიტუაცია, როცა „შემთხვევას“ ან „კონტაქტს“ ჰყავს ბავშვები, რომლებსაც მოვლა-მზრუნველობა სჭირდებათ და არავენ ეგულებათ

დამხმარე. ისე და ისევე, ეს არის საუკეთესო პრაქტიკიდან გამომდინარე მაგალითები, კონტექსტთან დაკავშირებული ყველა შესაძლო პრობლემის განხილვა კი შეუძლებელია.

თქვენ უნდა ყველანაირად ეცადოთ, დაადგინოთ და კომუნიკაცია დაამყაროთ იმ საზოგადოებრივ რესურსთან, რომელიც ხელმისაწვდომი იქნება „შემთხვევებისა“ და „კონტაქტებისთვის“, რითიც დაეხმარებით მათ სხვადასხვა პრობლემის მოგვარებაში. მაგალითად, ზოგჯერ ადამიანებს არ შეუძლიათ იზოლაციის ან კარანტინის უზრუნველყოფა სახლში, მაგრამ მათ საშუალება ეძლევათ ასეთ დროს ალტერნატიულ საცხოვრებელში გადავიდნენ. ეს დამოკიდებულია იმაზე, თუ სად იმყოფება ადამიანი და რა სახის რესურსია ხელმისაწვდომი მის დასახმარებლად. დარწმუნდით, რომ იცით ყველა მომსახურების შესახებ, რომლებიც ამ ადამიანების დასახმარებლად შეიძლება დაგჭირდეთ. ასევე, თქვენ ყოველთვის „შემთხვევასა“ და „კონტაქტთან“ ერთად უნდა ჩამოთვალოთ მათი პრობლემების გადაწყვეტის შესაძლო გზები, მაგ. ე.წ. „ბრენსტორმინგის“ გზით. მხოლოდ მათ ექნებათ ინფორმაცია თავიანთი კონკრეტული სიტუაციის თაობაზე, რომელიც თქვენ არ გაქვთ. ამიტომ მნიშვნელოვანია ერთობლივი მუშაობა პრობლემების გადაჭრის გზების მოსაძებნად და ისეთის პოვნა, რომლებიც იმუშავებს.

აუცილებელია, ყოველთვის იმოქმედოთ ადგილობრივი პროტოკოლის მიხედვით და დახმარებისთვის მიმართოთ თქვენს უშუალო ხელმძღვანელს. მოდით განვიხილოთ პრობლემის წარმოშობისა და გადაჭრის კონკრეტული მაგალითი: დავუშვათ, თქვენ ესაუბრებით სიმპტომების მქონე „კონტაქტს“, რომელიც ითხოვს ტესტის ჩატარებას. ის შემინებულია და ღელავს, რომ COVID-19-ით შეიძლება იყოს ინფიცირებული. პირველ რიგში, მასთან ერთად უნდა განიხილოთ პრობლემის გადაჭრის გზები. უნდა გადაამოწმოთ ტესტის ჩატარების საჭიროება ადგილობრივი პროტოკოლის მიხედვით და დაადგინოთ რისკ ჯგუფი, რომელსაც შესაძლოა ის ეკუთვნოდეს.

ზოგჯერ, ტესტის ხელმისაწვდომობა დამოკიდებულია ნიშნების, სიმპტომების ან სხვა თანმდევი სამედიცინო პრობლემების არსებობაზე. ამიტომ უნდა იცოდეთ, როგორია თქვენი ადგილობრივი პროტოკოლი. თქვენ შეგიძლიათ ურჩიოთ მოსაუბრეს, დაუკავშირდეს ოჯახის ექიმს, რადგან, საბოლოო ჯამში, შესაძლოა მან უკეთესად განსაზღვროს ტესტის ჩატარების საჭიროება და შესაძლებლობა. თქვენ კარგად უნდა აუხსნათ მას მაღალი რისკის სიმპტომების შესახებ და, ასევე, როდის უნდა მიმართოს ექიმს დახმარებისთვის. მათ კარგად უნდა ესმოდეთ, როდის შეიძლება დასჭირდეთ გადაუდებელი სამედიცინო მომსახურება, ჯანმრთელობის მდგომარეობიდან გამომდინარე. შესაძლებლობის მიხედვით, რა თქმა უნდა, ძალიან კარგი იქნება, თუ მივუთითებთ მათ პუნქტს, სადაც მანქანიდან გადმოუსვლელად შეძლებენ ტესტის ჩატარებას, ან მივასწავლით მარტივად ხელმისაწვდომ კლინიკას, თუმცა ეს ყველა ქვეყანაში ხელმისაწვდომი არ არის.

ვიდეო 11 - დასკვნა

ახლა შევაჯამოთ ყველაფერი, რაც ვისწავლეთ ურთიერთობების ჩამოყალიბებასა და ეფექტურ კომუნიკაციაზე „შემთხვევების“ გამოკითხვისა და „კონტაქტების“ მოძიების დროს. კონტაქტების მიღვევებისას მნიშვნელოვანია არა მხოლოდ ის, რასაც აკეთებთ, არამედ ისიც, თუ როგორ აკეთებთ ამას. „შემთხვევებსა“ და „კონტაქტებთან“ სწორად აგებულ ურთიერთობას შეუძლია მოგაპოვებინოთ ნდობა, რომელიც ზრდის ზუსტი ინფორმაციის მოპოვების და თვითიზოლაციისა და კარანტინის ინსტრუქციების დაცვის ალბათობას. თუ ჩვენ ვერ მივიღეთ ზუსტი

ინფორმაცია და, თუ „შემთხვევა“ ან „კონტაქტი“ ვერ იცავს თვითიზოლაციისა და კარანტინის ინსტრუქციებს, კონტაქტების მიღვენება ვერ იმუშავებს.

ეს წარმოადგენს თქვენი სამუშაოს სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვან ნაწილს. „შემთხვევასა“ და „კონტაქტებთან“ ეფექტური კომუნიკაციის უზრუნველსაყოფად თქვენ უნდა იყოთ დამაჯერებელი, გამოიყენოთ მარტივი სიტყვები, მიაწოდოთ ინფორმაცია თანმიმდევრულად და რიგრიგობით, ყოველთვის ასრულებდეთ აქტიური მსმენელის როლს და ეხმარებოდეთ მათ. თქვენ უნდა შეძლოთ შეკითხვების სხვადასხვა ტიპის გაერთიანება ისე, რომ „შემთხვევისა“ და „კონტაქტისგან“ მოიპოვოთ ზუსტი და სრულყოფილი მონაცემები.

უნდა შეეცადოთ, ყოველთვის, როცა კი ეს შესაძლებელი იქნება, თავი აარიდოთ მიმართულების მიმცემ შეკითხვებს. კონტაქტების მიღვენება რთული სამუშაოა, რომელიც მოითხოვს დეტალებზე ორიენტირებას და პრობლემების გადაჭრის კარგ უნარ-ჩვევებს. და, რაც ძალზე მნიშვნელოვანია, აღნიშნული პრობლემები უნდა გადაიჭრას თვითონ შემთხვევებსა ან კონტაქტებთან ერთად. კონტაქტების მიღვენების საქმეში ყველაზე ხშირია პროცესთან დაკავშირებული პრობლემები, რომლებიც უკავშირდება ადგილობრივ პროტოკოლს, ადამიანებს და, ასევე, კონტექსტს. პრობლემების წარმატებულად მართვისა და გადაჭრის საუკეთესო პრაქტიკად მიიჩნევა დეტალური ჩანაწერების გაკეთება, აქტიურ მსმენელად ყოფნა და პრობლემების აღმოჩენისთანავე უშუალო ხელმძღვანელისთვის ინფორმაციის მიწოდება. ყოველთვის იხელმძღვანელეთ კონტაქტების მიღვენების ადგილობრივი პროტოკოლით.

შესაძლოა, თქვენი ადგილობრივი პროტოკოლი ოდნავ განსხვავდებოდეს იმისგან, რაც აქ არის მოცემული და ისწავლეთ. ეს არ არის პრობლემა. გახსოვდეთ, რომ პანდემია მიმდინარეობს, ჩვენი ცოდნა მუდმივად იცვლება. აქედან გამომდინარე, პროტოკოლიც უნდა შეიცვალოს და ასახავდეს მას. ახლა თქვენ უკვე იცით კონტაქტების მიღვენების ეფექტურად განხორციელების გზები და თქვენი ძალისხმევა ხელს შეუწყობს საზოგადოებაში ინფექციის გადაცემის შეჩერებას.