

ეფექტური კომუნიკაცია



მიზნები



ფსიქოლოგიური
პირველი დახმარების
განევა

მხარდამჭერი
კომუნიკაციის
სახელმძღვანელო
პრინციპები

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

“In order to truly succeed in leading a person to a certain place, first and foremost you must be mindful of finding him where he is right now and then start from there.”

Søren Kierkegaard

Danish 19th century philosopher

PFA არის

- დაზარალებულისთვის კომფორტის შექმნა, მათი დახმარება, თავი იგრძნონ მშვიდად და უსაფრთხოდ
- საჭიროებების დაკმაყოფილება
- დაცვა დამატებითი ზიანისგან
- ემოციური მხარდაჭერის აღმოჩენა
- ბაზისური საჭიროებების დაკმაყოფილება: საკვები, წყალი, პლედნი, თავშესაფარი
- ინფორმაციის მიწოდება ხელმისაწვდომი სერვისებისა და სოციალური დახმარების შესახებ

PFA არ არის

- პროფესიონალური დახმარება
- პროფესიონალური კონსულტაცია ან თერაპია
- დაზარალებულის წახალისება/მისთვის დაძალება, მოვლენის შესახებ დეტალურად ისაუბროს
- გაანალიზოს, თუ რა გადახდა თავს
- დაზარალებულის იძულება, გააზიაროს ემოციები და რეაქციები

ჰობფოლის (2007) ფსიქოსოციალური დახმარების 5

პრინციპი:

- უსაფრთხოების უზრუნველყოფა;
- სიმშვიდის ხელშეწყობა;
- თვითმართვის და კოლექტიური ეფექტურობის ხელშეწყობა;
- შეჭიდულობისა და ერთიანობის ხელშეწყობა;
- იმედის მიცემა.

პირველი ფსიქოლოგიური დახმარება

აქტიური
მოსმენა

ახლოს
ყოფნა

ემოციური
მიმღებლობა

ზოგადი
მზრუნველობისა და
დახმარების განწევა

პირველი ფსიქოლოგიური დახმარება

პირველი დახმარება

სახლში მონახულება

სატელეფონო მხარდაჭერა

უმთავრესი ფასეულობები მხარდამჭერი კომუნიკაციისას

ემპათია არის უნარი, ხედავდე და განიცდიდე
დაზარალებული ადამიანის პოზიციიდან

პატივისცემა იძლევა შესაძლებლობებს, ბოლომდე
მოიძინა და არ გააკეთო სუბიექტური დასკვნა

საუბრისას გახსოვდეთ, რომ საჭიროა დაზარალებული
ადამიანის გაძლიერება

დარწმუნდი, რომ არ გექნება განსჯითი განწყობა.

უკუკავშირი გადამწყვეტია

- აღწერეთ, რას განიცდით იმის მაგივრად, რომ ინტერპრეტაცია გააკეთოთ
- იყავით კონსტრუქციული და ფოკუსირდით მასზე, რაც შეიძლება შეიცვალოს - ანმყო ქმედებები
- უპასუხეთ ზოგადი განცხადებების სახით იმის ნაცვლად, რომ დაუსვათ დახურული შეკითხვები ან გასცეთ პასუხები
- დასვით ღია კითხვები

არავერბალური კომუნიკაცია

არავერბალური კომუნიკაცია ისეთივე მნიშვნელოვანია, როგორც ვერბალური:

- მოსაუბრეს დაუფუქეთ პირისპირ
- დაიჭირეთ ღია პოზა - განსაკუთრებით ხელებით
- დაიცავით შესაფერისი დისტანცია: სიახლოვე ინტერესის ნიშანია, თუმცა ასევე შეიძლება დაარღვიოს ინტიმური წრე, იქცეს არაფორმალობისა და ზენოლის ნიშნად
- იქონიეთ ხშირი, თუმცა არა - მომაბეზრებელი თვალით კონტაქტი
- გაეცანით ამ კუთხით განსხვავებულ კულტურულ ქცევით გამოცდილებას
- თავი გეჭიროთ მშვიდად და რელაქსირებულად

აქტიური მოსმენა

გადამონმება:

“რას გულისხმობ, როცა ამბობ, რომ”...

“არ ვარ დარწმუნებული, რომ ზუსტად
გავიგე, შენი ნათქვამის აზრი”...

აქტიური მოსმენა

შეჯამება:

“შენ ამბობ, რომ შენ”...

“ზუსტად გავიგე შენი ნათქვამი?”..

მოსმენა და პასუხის გაცემა

როლური თამაში სამ-კაციან ჯგუფებში

- გაინანილეთ შემდეგი როლები:
 - რეციპიენტი ყველა საკუთარ გამოცდილებაზე წითელ ჯვარში
 - დამხმარე იყენებს აქამდე შეძენილ უნარებსა და ცოდნას
 - დამკვირვებელი აძლევს უკუკავშირს დამხმარეს.

პიროვნული უნარები

- რა საკომუნიკაციო უნარები გჭირდებათ დამხმარის როლში ყოფნისას?
- როგორ ფიქრობთ, რა ღირებულებები მთავარი იმ სიტუაციაში, სადაც ეს უნარები გჭირდებათ?

ეთიკური კოდექსი

- არ მიაყენო ზიანი
- იყავი სანდო და აღასრულე მიცემული სიტყვა შესატყვისი ქცევით
- არასოდეს გამოიყენო თქვენი ურთიერთობა ექსპლუატაციისთვის
- პატივი ეცი პიროვნების უფლებას, თავად მიიღოს გადაწყვეტილება
- არასოდეს გააზვიადო შენი უნარები და კომპეტენცია
- კარგად გაერვიე საკუთარ წინასწარ განწყობებში

მოაგროვეთ ყველაზე მნიშვნელოვანი ინფორმაცია კრიზისული მოვლენის შესახებ:

- რა მოხდა?
- როდის და სად მოხდა შემთხვევა?
- რამდენი ადამიანი დაზარალდა და ვინ არიან ისინი?
- მოხალისეები დატრენინგებულები არიან, რომ გულდასმით შეაფასონ სიტუაცია და დარწმუნდნენ, რომ საფრთხე არავის არ ემუქრება.

შემთხვევის ადგილზე მისვლამდე:

- დარწმუნდით, როგორც მოხალისე, რომ ყველაფერი გაქვთ, რაც საჭიროა: მობ. ტელეფონი, დამტენი, წყლის ბოთლი, პირველი დახმარების აფთიაქი...
- ფსიქოლოგიურად მოამზადეთ საკუთარი თავი სანახაობისთვის და გამოცდილებისთვის, დაამშვიდეთ საკუთარი თავი, რათა ეფექტურად გაუმკლავდეთ სიტუაციას.
- დეტალური ინფორმაცია მიაწოდეთ თქვენს ოჯახის წევრებს იმასთან დაკავშირებით, თუ რას საქმიანობთ წყ-ში და დაახლოებით როდის დაბრუნდებით სახლში.

მნიშვნელოვანია შემდეგი ინფორმაციის თავმოყრა და აღრიცხვა:

- ვინ უზრუნველყოფს ისეთ ბაზისურ საჭიროებებს, როგორებიცაა: სასწრაფო სამედიცინო დახმარება, საკვები, წყალი, თავშესაფარი ან ოჯახის წევრების მოძებნა? სად და როგორ შეუძლია ხალხს ამ მომსახურების მიღება?
- არის თუ არა შესაბამისი სამსახურები ხელმისაწვდომი ფსიქოლოგიური და ფსიქოსოციალური მხარდაჭერის მისაღებად? სად და როგორ შეუძლია ხალხს ამ მომსახურებით სარგებლობა?
- სხვა ვინ არის დახმარებაში ჩართული? არიან თუ არა საზოგადოების წევრები რეაგირებაში ჩართულები?

- დასრულდა თუ გრძელდება კრიზისული შემთხვევა? მაგ., მინისძვრის შემდგომი შოკი ან მიმდინარე კონფლიქტი...
- რა შესაძლო საფრთხეები შეიძლება არსებობდეს გარემოში, მაგალითად: ძალადობის საფრთხე, დაზიანებული ინფრასტრუქტურა ან ნალმები?
- არის თუ არა ადგილი, რომელსაც თავი უნდა აარიდოთ უსაფრთხოების მიზნით (მაგ., აშკარა ფიზიკური საფრთხეები) ან იმიტომ, რომ არ გაქვთ შესაბამისი ნებართვა?
- არის თუ არა ხელმისაწვდომი მომსახურება, რომ დაეხმაროთ დაშორებულ ოჯახებს გაერთიანებაში?



გმადლობ

ყურადღებებისთვის!