

# არასრულწლოვნებსა და სხვა მოწყვლად შრომით ჯგუფებთან კომუნიკაციის თავისებურებები

გზამკვლევი

შრომის ინსპექციის სამსახურის  
თანამშრომლებისთვის



European  
Social  
Charter

Charte  
sociale  
européenne

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE



# არასრულწლოვნებსა და სხვა მოწყვლად შრომით ჯგუფებთან კომუნიკაციის თავისებურებები

გზამკვლევი

შრომის ინსპექციის სამსახურის  
თანამშრომლებისთვის

დოკუმენტი მომზადდა ევროპის საბჭოს პროექტის ფარგლებში  
„სოციალური და ეკონომიკური უფლებების დაცვის გაძლიერება  
საქართველოში“

მომზადა ეკატერინე (ქეთი) თავართქილაძემ

ევროპის საბჭო

# სახელმძღვანელო ეფუძნება აჩაეხთ კვლევასა და თეოხიას სექსუალური შე- ვიწხოების ფსიქოლოგიური ასპექტების შესახებ, ასევე, ამ მიმართულებით ახსებურ პრაქტიკას.

ამ ნაშრომში მოსაზრებები გამოთქმულია ავტორ(ებ)ის პასუხისმგებლობით და აუცილებელი არ არის, ასახავდეს ევროპის საბჭოს ოფიციალურ პოლიტიკას. ყველა შეცდომა ავტორ(ებ)ის პასუხისმგებლობაა.

პუბლიკაცია შემუშავებულია ევროპის საბჭოს პროექტის ფარგლებში „სოციალური და ეკონომიკური უფლებების დაცვის გაძლიერება საქართველოში“.

დოკუმენტიდან ამონარიდების (500 სიტყვამდე) ხელახლა გამოყენება ნებადართულია მხოლოდ და მხოლოდ არაკომერციული მიზნებით, თუ დაცულია ტექსტის მთლიანობა, ამონარიდი არ გამოიყენება კონტექსტიდან ამოღებულად, არ წარმოვიდგენს არასრულ ინფორმაციას, ან სხვაგვარად არ შეჰყავს შეცდომაში მკითხველი ტექსტის ბუნებასთან, გამოყენების სფეროსა ან შინაარსთან მიმართებით. წყარო ტექსტი ყოველთვის აღიარებული უნდა იყოს შემდეგნაირად: „© ევროპის საბჭო, გამოცემის წელი“.

ყველა თხოვნა დოკუმენტის მთლიან ან ნაწილობრივ რეპროდუქციანზე/თარგმნაზე უნდა წარედგინოს კომუნიკაციის დირექტორატს, ევროპის საბჭოს (F-67075 სტრასბურგი Cedex ან publishing@coe.int).

ყველა სხვა თხოვნა ამ დოკუმენტთან დაკავშირებით უნდა წარედგინოს სოციალურ უფლებათა დეპარტამენტს, DGI, ევროპის საბჭო, F-67075 სტრასბურგი Cedex ან social.charter@coe.int.

ყდა და დიზაინი:  
შ.პ.ს. რეს ბონე  
ფოტო: shutterstock.com

წინამდებარე პუბლიკაციას არ გაუვლია რედაქტირება SPDP-ის სარედაქციო განყოფილებაში, ტიპოგრაფიული ან გრამატიკული შეცდომების გასასწორებლად.

© ევროპის საბჭო, დეკემბერი 2023

ამ მოკლე გზამკვლევის მიზანია, შრომის ინსპექციის სამსახურის თანამშრომლებს გააცნოს არასრულწლოვნებსა და სხვა მოწყვლად შრომით ჯგუფებთან კომუნიკაციის თავისებურებები. სახელმძღვანელო მათ დაეხმარება პრაქტიკული უნარების გამომუშავებაში, რათა ინსპექტირების დროს შეძლონ არასრულწლოვანსა და სხვა მოწყვლად პირებზე ორიენტირებული მიდგომების გამოყენება.

### **გზამკვლევი მოიცავს შემდეგ თემებს:**

- I. მოზარდობის ასაკის თავისებურებები ადამიანის ფსიქოსოციალური განვითარების ქრილში
- II. არასრულწლოვანთან კომუნიკაციისა და მისი ინტერვიუების ბაზისური პრინციპები
- III. სტიგმა და შშმ პირები, შეზღუდული შესაძლებლობების გავრცელებული ფორმები
- IV. შშმ პირებთან ურთიერთობის/კომუნიკაციის ეთიკა და სპეციფიკა

# I. მოზარდობის ასაკის თავისებურებები ადამიანის ფსიქოსოციალური განვითარების ჭრილში

---

ფსიქოლოგიურ მეცნიერებაში მოზარდობის ასაკად მიიჩნევა 12-18 წელი, რაც, ამავე დროს, პუბერტატის (სქესობრივი მომწიფების) პერიოდს ემთხვევა. დაბეჭითებით შეიძლება ითქვას, რომ ეს ასაკი პიროვნების განვითარებაში გარდამტეხი პერიოდია, ერთგვარი „ბუფერული ზონა“ ბავშვობასა და ზრდასრულობას შორის, რომელიც სავსეა წინააღმდეგობრიობებით. ამ ასაკში მოზარდი დგება მთელი რიგი მნიშვნელოვანი გამონვევების წინაშე, კერძოდ:

- ▶ 1) მან უნდა შეიძინოს **სექსუალური იდენტობა** და ეს პროცესი მიმდინარეობს მნიშვნელოვანი ფიზიოლოგიური ცვლილებების ფონზე. პრეპუბერტატულ ასაკში (10-12 წელი), ზრდის ჰორმონების ქარბად გამოყოფის ფონზე, მოზარდი სწრაფად იზრდება. ჩნდება მეორეული სასქესო ნიშნებიც, რაც ძირეულად ცვლის არასრულწლოვნის წარმოდგენას საკუთარ თავზე. ამ თვალსაზრისით, მისთვის ყველაზე მტკივნეულია შინაგანი კონფლიქტი შეცვლილ გარეგნობასთან, საკუთარ სხეულთან. მოზარდის ორგანიზმში მიმდინარე ჰორმონალური ძვრები მნიშვნელოვნად აისახება მის ფსიქომოტორულ აქტივობაზეც, რაც გამოიხატება ემოციური ლაბილობითა და გუნება-განწყობილების სწრაფი ცვლილებით.
- ▶ 2) მოზარდმა უნდა შეიძინოს **პიროვნული იდენტობა** და, შესაბამისად, პასუხი გასცეს საკმაოდ რთულ კითხვებს: „ვინ ვარ? როგორი ვარ? ვინ არიან ჩემი მეგობრები? როგორია სამყარო?“ მისი უმთავრესი მიზანი ხდება თანატოლთა წრეში დამკვიდრება. ამისთვის მას ესაჭიროება განცალკევება, გამიჯვნა „დიდების“ სამყაროსგან. მოზარდობა ბუნტის, პროტესტის, დაპირისპირებისა და ავტორიტეტთა მსხვრევის ასაკია. სწორედ ამ გზით ახერხებს მოზარდი უფროსებისგან ჩამოშორებას და თანატოლთა წრეში დამკვიდრებას. ამ პროცესს უცილობლად ახლავს კონფლიქტები მშობლებსა და, საერთოდ, „უფროსების სამყაროსთან“.

ამ ასაკში არასრულწლოვანი უპირობოდ იღებს თანატოლთა „თამაშის წესებს“. ამიტომაც, განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია, ვინ არიან მისი მეგობრები - ეზოს ფეხბურთელთა გუნდის წევრები, თუ უბნის კრიმინალური ჯგუფის წარმომადგენლები - რადგან სწორედ ისინი განსაზღვრვენ მოზარდის მორალს და, ზოგადად, მსოფლმხედველობას.

ეს ასაკი **მწვავე კრიზისულ პერიოდად** მიიჩნევა ადამიანის განვითარებაში. კრიზისის არსში - მოზარდობის ასაკის სირთულეებსა და თავისებურებებში უკეთ გასარკვევად, სასარგებლო იქნება ამ საკითხის განხილვა ამერიკელი ფსიქოლოგისა და ფსიქოანალიტიკოსის, *ერიკ ერიქსონის (Erik Erikson)* თეორიის ქრილში, რომელიც შეეხება ადამიანის ფსიქოსოციალურ განვითარებას.

მოზარდმა წარსული გამოცდილებიდან უნდა გაამთლიანოს ცოდნა საკუთარ თავის შესახებ (მაგ: როგორი შვილი, მეგობარი ან მოსწავლეა) და შექმნას კონცეფცია, რომელსაც ერიქსონმა **„მე კონცეფცია“** უწოდა. მის ფორმირებას მეცნიერი განსაზღვრავს „პიროვნული მოწიფულობის მიღწევად“, იმ გამოცდილებად, რომელსაც ინდივიდი ბავშვობის ასაკიდან გამოსვლის შემდეგ იღებს და ემზადება ზრდასრული ადამიანის მოვალეობათა შესასრულებლად.

მოზარდი განიცდის შინაგან კონფლიქტს იდენტობასა და როლების აღრევას შორის. ამ პერიოდს ერიქსონი ასე ახასიათებს: „შინაგანი ფიზიოლოგიური რევოლუცია, საკუთარი სოციალური როლის განმტკიცება, ნუხილი იმაზე, როგორ გამოიყურება სხვების თვალში, თვითონ როგორ აფასებს საკუთარ თავს“.

ამ ასაკში სამყაროსადმი დამოკიდებულება იცვლება, საკუთარ თავზე წარმოდგენები ხშირად არ ემთხვევა რეალობას, რაც დიდ სირთულეებს უქმნის მოზარდს. ის უამრავ ალტერნატივას მოსინჯავს, სხვადასხვა სოციალურ როლში ცდის თავს. სოციალური ჯგუფები და ინსტიტუციები (ოჯახი, სკოლა, ქუჩა...) მნიშვნელოვან გავლენას ახდენენ იდენტიფიკაციის პროცესზე. ზედმეტი იდენტიფიკაცია პოპულარულ გმირებთან (კინო, მუსიკა, წიგნი...), ასევე, ცნობილ ადამიანებსა ან კონტრკულტურის წარმომადგენლებთან (ქურდული სამყარო, ავტორიტეტები...), დიდ ზეწოლას ახდენს მოზარდზე და აფერხებს მის პიროვნულ ზრდას. ბავშვს უჩნდება შფოთვა, რის გამოც შეიძლება გაემიჯნოს სამყაროს. პიროვნული იდენტობის მიღწევა ვერ ხერხდება და ერიქსონი ამას **იდენტობის კრიზისს (Identity crisis)** ან როლურ აღრევას უწოდებს.

იდენტობის კრიზისი იწვევს სწავლაში ჩამორჩენას, ასევე, ქაოსსა და გაურკვევლობას სამომავლო გეგმების განსაზღვრასა და პროფესიის არჩევაში. შედეგად, შესაძლებელია პიროვნების განდგომა, უარყოფითი იდენტობის ჩამოყალიბება – იმის საწინააღმდეგოდ, რასაც მოზარდისგან მოითხოვს მშობელი, მასწავლებელი, ზნეობა, ნორმები, წესები და კანონები. ცხადია, ცხოვრების ამ ეტაპზე გადამწყვეტ როლს ასრულებს ისიც, თუ რა ინფორმაცია მიიღო ბავშვმა საკუთარ „მე“-ზე თავისი ცხოვრების განმავლობაში და რა ავტობიოგრაფიული გამოცდილებით ხვდება გარდატეხის ასაკს, რომელიც თავისი ბუნებით ისედაც რთულია.

## **ნიშნები, რომლებიც პიროვნების მოუხნივებლობაზე მიუთითებენ:**

- ▶ ძნელად გადააქვს იმედგაცრუებები;
- ▶ საკმარისად ვერ აკონტროლებს თავს;
- ▶ იმპულსური და აგრესიულია;
- ▶ არასათანადოდ აფასებს დაშვებულ შეცდომებს, აგრეთვე პირადი/ჯგუფური ანტისოციალური ქმედებების სიმძიმეს;
- ▶ არ აქვს განვითარებული მორალური პრინციპები და სოციალური პრიორიტეტები;
- ▶ გულგრილად ან ცინიკურად უყურებს საზოგადოებრივ ღირებულებებს, მათ შორის, სწავლას;
- ▶ არ ეთანხმება და უარყოფს სამართლებრივ და მორალურ ნორმებს;
- ▶ ხიბლავს დამნაშავის სტატუსის მიღება;
- ▶ მცდარი წარმოდგენა აქვს პირად თავისუფლებასა და დამოუკიდებლობაზე;
- ▶ დამახინჯებული წარმოდგენა აქვს ცხოვრებაზე, ადამიანთა ურთიერთობებზე, ანმყოსა და მომავალზე;
- ▶ ისწრაფვის შურისძიებისკენ (ზოგჯერ „შეპყრობილია“ შურისძიების გეგმებით).

ამდენად, თავისთავად რთულ ასაკში ეგზისტენციური კრიზისი თავდაჯერებულობას მოკლებულ, მოუმზადებელ მოზარდს მძაფრი შთაბეჭდილებებისა და თავგადასავლებისკენ უბიძგებს; ის ცდილობს, შოკისმომგვრელი შთაბეჭდილება მოახდინოს მშობლებსა და სხვა ზრდასრულებზე და ამ გზით მოიპოვოს მათგან აღიარება. შესაბამისად, მოზარდთა შორისაც შეგვიძლია გამოვყოთ ჯგუფი, რომელიც გამოირჩევა განსაკუთრებულად რთული ქცევებით.

## **კრიტერიუმების თანახმად, რთულია ქცევა, რომელიც:**

- ▶ აზიანებს მოზარდს ან მის გარემომცველებს;
- ▶ ხელს უშლის არასრულწლოვანს სწავლაში;
- ▶ აფერხებს მის მონაწილეობას სხვადასხვა ღონისძიებაში;
- ▶ ხელს უშლის სოციალურ ურთიერთობებსა და სოციალური აღიარების მოპოვებაში;
- ▶ ვლინდება არასწორ დროსა და ადგილას.



მოზარდობის კრიზისზე მსჯელობისას, შეუძლებელია, გვერდი ავუაროთ არასრულწლოვნის **სოციალურ ატმოსფეროს** - როგორც უახლოეს გარემოცვას (ოჯახი, ნათესავები, მეგობრები, თანატოლები, სკოლა), ასევე საზოგადოებრივ-კულტურულ თავისებურებებს და პოლიტიკურ-ეკონომიკურ-სოციალურ სიტუაციას კონკრეტულ სახელმწიფოში. აქ იგულისხმება ბავშვის აღზრდის ტრადიციები, დასჯა-წახალისების კულტურული ნორმები, განათლების სისტემის მდგომარეობა, ბავშვის ინტერესებზე ორიენტაციის ხარისხი, ბავშვის უფლებათა დაცვის სისტემის მუშაობა, ზოგადად ამ მხრივ არსებული პოლიტიკა ქვეყანაში და სხვა.

### **მორალური განვითარების საფეხურები დოუხენს ქოლბერგის მიხედვით**

ამერიკელი ფსიქოლოგის, **დოუხენს ქოლბერგის** (Lawrence Kohlberg) თეორია ეხება ადამიანის მორალური განვითარების საკითხებს. ამ თეორიის თანახმად, ბავშვი იქცევა საკუთარი მორალური განსჯის მიხედვით, რომელიც განსხვავდება მისი განვითარების სხვადასხვა საფეხურზე. ქოლბერგი გამოყოფს მორალური განვითარების სამ დონეს - **პრეკონვენციურს, კონვენციურსა და პოსტკონვენციურს**, რომლებიც მოიცავს ექვს საფეხურს. ამ დონეებს ყველა ადამიანი ერთნაირი თანამიმდევრობით, თუმცა განსხვავებული სისწრაფით გადის, ამიტომ, თითოეული დონის ასაკობრივი პერიოდი მკაცრად განსაზღვრული არ არის. რომელიმე საფეხურის გამოტოვება, მასზე „გადახტომა“ შეუძლებელია. ყოველ მომდევნო დონეზე გადასვლასთან ერთად, ადამიანის მორალური აზროვნება სულ უფრო იხვეწება. ქოლბერგის მიხედვით, მორალური განვითარების ბოლო, მეექვსე საფეხურამდე ადამიანთა ძალიან მცირე ნაწილი აღწევს.

**I დონე: პრეკონვენციური მორალი** - ამ საფეხურზე ადამიანებს არ აქვთ გათავისებული საზოგადოებრივი წესები და საყოველთაოდ მიღებული ნორმები სწორ/არასწორ საქციელთან დაკავშირებით და, გადანყვებილების მიღებისას, ძირითადად ითვალისწინებენ საკუთარი საქციელის შედეგებს თავად მათთვის. პატარა ბავშვები სწორედ პრეკონვენციური მორალით ხელმძღვანელობენ.

**საფეხური 1: ძალაუფლება და მორჩილება/დასჯის აცილება (5 წლამდე)** - ამ საფეხურზე ბავშვები მოხარს განიხიდავენ მათგან დამოუკიდებლად ახსებდ მოვდენად. ისინი ფიქრობენ, რომ გაჩვეული ძარაუფდების მქონე ადამიანები ამკვიდხებენ ქცევის წესებს, რომლებსაც უნდა დაემოხრიდონ. ამგვარად, ამ საფეხურისთვის დამახასიათებელია წესების მოხრჩილება, ხათა თავიდან აიციდონ დასჯა („ცუდი საქციელია ის, ხისთვისაც მე დავისჯები“);

**საფეხური 2: გარიგება/სარგებლის მიღება (5-10 წ)** - ამ საფეხურზე ბავშვები ოხიენგიხებუნდი ახიან პიხოვნუდ ჯიდღოზე. მათ მსჯელობაში ახ ჩანს იდენგიფიკაცია ოჯახისა და საზოგადოების ღიხებუღებებთან. ამგვარად, ამ ეტაპზე პიხადი მოთხოვნიდებით გა-

ნსაზღვრავენ, თუ *ა* ახის სწოხი და *ა* - ახასწოხი („კახგი საქციელია ის, *ა*ც მე სახგებელს მომიგანს“).

**II დონე: კონვენციური მორალი (10-15 წ)** - ადამიანები ეთანხმებიან და ემორჩილებიან საზოგადოებაში მიღებულ წესებსა და ნორმებს სწორ ან არასწორ საქციელთან დაკავშირებით, მაშინაც კი, როცა დამორჩილება/დაუმორჩილებლობას არანაირი შედეგი არ მოჰყვება. სკოლის ასაკის ბავშვები სწორედ ამ მორალით ხელმძღვანელობენ.

**საფეხური 3. კარგი ურთიერთობები - კარგი ბიჭი/კარგი გოგო:** ამ საფეხუხზე ქცევას განაპიხობებს სხვებისთვის თავის მოწონება და სიამოვნების მინიჭება. მისი წამყვანი მოხადია: „მოექცი სხვას ისე, *ა*გოგოც გინდა, *ა*ომ მოგექცნენ შენ“. ადამიანი ცდილობს, დაიმსახუროს მეგობრების, მშობლების, ნათესავებისა და გახშემომყოფების მოწონება და ითვადისწინებს სხვების ინგეხესებსა და შეხედულებებს. ამ საფეხუხზე მყოფ ადამიანებს ემუქებათ საშიშროება, *ა*ომ უმჩავდესობის აზის გავდენის ქვეშ მოექცვიან.

**საფეხური 4. სოციალური წესრიგი/კანონები და წესები (15 წლიდან ზემოთ)** - ამ სტადიაზე ადამიანები ხელმძღვანელობენ დადგენილი, საყოვედთაოდ მიღებული წესებითა და კანონებით, იცავენ მათ და ინაჩრუნებენ სოციალუხ წესიხიგს. ადამიანებმა იციან, *ა*ომ წესები აუცილებელია საზოგადოებისთვის.

*ა*ც შეეხება **მოზაიხის მოხადს** ამ ეგაპზე: ა) მისი ასაკობივი ეგოცენტრიზმი უპიხისპიხდება საზოგადოებასთან ინგეგხაციის მოთხოვნილებას; ბ) მოზაიხისთვის პიოიხიგეგულია საკუთაი სუხვიდები, ამიგომ წესებს თავის სუხვიდებს აჩებს და *ა*ა პიიხით; გ) მიუხედავად ამისა, მოზაიხის მზაი კოგნიტუხი და ფსიქოსოციალუხი უნაჩები აყადიბებს აზიოვნების ახად გზებს და დიდმათა გადაჭის სოციალუხად მისალებ ფოხმებს.

**III დონე - პოსტკონვენციური მორალი (25 წლიდან ზემოთ)** - ფუნდამენტურ უფლებებსა და ზოგადსაკაცობრიო ღირებულებებთან მიმართებით, ადამიანი ხელმძღვანელობს საკუთარი აბსტრაქტული პრინციპებით.

**საფეხური 5: ადამიანის უფლებები/სოციალური კონტრაქტი** - ადამიანები აღიაჩებენ წესებს, *ა*გოგოც საზოგადოებივი წესიხიგის შესანაჩრუნებლად და ადამიანის უფლებათა დასაცავად საჭიო მექანიზმებს, თუმცა მიაჩნიათ, *ა*ომ წესის შეცვლა შესაძლებელია, თუ ის საზოგადოების ინგეხესებს აღაჩ ემსახუება;

**საფეხური 6: საკაცობრიო ღირებულებები/უნივერსალური ეთიკური პრინციპები** - ამ საფეხუხზე ადამიანის მოხადი ეყდნობა აბსტრაქტულ და ზოგად პიხინციპებს, *ა*ომლებიც *ა*ხ ახის დამოკიდებული საზოგადოებივი წესებსა და კანონებზე. ასეთი აზიოვნება ეფუძნება შინაგან უნივერსალუხ სტანდარტებსა და ზოგადსაკაცობრიო ღიხებულებებს.

## II. არასრულწლოვანთან კომუნიკაციისა და მისი ინტერვიუების ბაზისური პრინციპები

**ინტერვიუ** ინფორმაციის მოპოვების ერთ-ერთი ძირითადი მეთოდია. ამ პროცესში საუბარს აქვს გარკვეული მიზანი - ინფორმაციის მიღება/გაზიარება, დახმარება, ან რესპონდენტის მდგომარეობის შესწავლა.

### ინტერვიუს ფორმები

**სტრუქტურირებული ინტერვიუ** - სტრუქტურირებული ინტერვიუს შინაარსი და პროცედურები დადგენილია წინასწარ. ეს ნიშნავს, რომ კითხვების თანმიმდევრობა და ფორმულირება უკვე განსაზღვრულია და ინტერვიუერს მასში თითქმის არანაირი ცვლილების შეტანის უფლება არ აქვს (და თუ აქვს რაღაც სახით, ესეც წინასწარ არის დადგენილი). მაშასადამე, შეგვიძლია, ასეთი ინტერვიუ დახურულ სიტუაციად მივიჩნიოთ.

**არასტრუქტურირებული ინტერვიუ** - ეს არის ღია, თავისუფალი და მოქნილი სიტუაცია. მართალია, ასეთი ინტერვიუს კითხვები განსაზღვრულია კვლევის მიზნებისთვის, მათი შინაარსი, თანმიმდევრობა და ფორმულირება მთლიანად ინტერვიუერის ხელშია. თუმცა, ეს არ ნიშნავს, რომ არასტრუქტურირებული ინტერვიუ შემთხვევითი პროცესია - მასაც, თავისებურად, გულმოდგინე დაგეგმვა სჭირდება.

**ნახევრადსტრუქტურირებული ინტერვიუ** - ეს ფორმა მოიცავს სტრუქტურირებულ, წინასწარ განსაზღვრულ შეკითხვებს, მაგრამ მოითხოვს ღია პასუხებს, ამიტომ, სტრუქტურირებული და არასტრუქტურირებული ინტერვიუების კომბინაციაა. რესპონდენტი თავისუფლად გამოხატავს საკუთარ მოსაზრებებსა და დამოკიდებულებებს, მაგრამ, ამავდროულად, ინტერვიუერს აქვს გარკვეული გამზადებული შეკითხვებიც ინფორმაციის მოსაპოვებლად.

ყველა ტიპის ინტერვიუს პროცესი მოიცავს **4 ძირითად ფაზას**: მოსამზადებელი ფაზა, ურთიერთგაგების დამყარების ფაზა, ძირითადი ფაზა და ინტერვიუს დასრულების ფაზა. თითოეულ ეტაპზე უნდა შეასრულოთ შესაბამისი ამოცანები:

**ა) მოსამზადებელი ფაზა** - დაამუშავეთ თქვენ ხედთ ახსებუდი ინფორმაცია *ხესპონდენტის შესახებ*; განსაზღვრეთ *ინტერვიუს ჩატაგების ადგილი და დროითი ჩაჩრო (20-30 წთ)*; დაგეგმეთ *გასაუბხების*

სტრუქტურა და ჩანაწერების გაცემების საკითხი; გაითვადისწინეთ საკუთარი ჩაცმულობაც.

**ბ) ურთიერთგაგების დამყარების ფაზა** - მიესაღმეთ; წახუდგინეთ თქვენი უწყება, ასევე, საკუთარი თავი და პოზიცია; შეაჩჩიეთ ადგილი, სადაც დასხდებით (ეხთ ღონეზე, სადაც ახ იქნება ფიზიკური ბაჩი-ეხები და ხმაუხი); ინტეხვიუ ჩაატაჩეთ მაჩტომ (დამსწე პიხების გაჩეშე); შეეცადეთ, ახ უპასუხოთ ტედეფონს და ხმაც გამოუხოთოთ; განუმაჩტეთ ხესპონდენტს კონფიდენტიაღუხოების პიხინციპი და მისი შეზღუდეები.

ეს ფაზა მნიშვნელოვანია, რათა ინტერვიუზე მოსულ ადამიანს მოეხსნას დაძაბულობა. ამ ეტაპზე შესაძლებელია ზოგადი სოციალური ფრაზების გამოყენებაც (მაგ: „ხოგოხ ხაჩთ დღეს?“ „ადვილად მომაგენით?“). ამ ფაზაში აცნობთ კონტექსტს: უხსნით, თუ რამდენი დრო დაეთმოთა ინტერვიუს და რა მოხდება გასაუბრების პროცესში (მაგ: „ინტეხვიუ, დაახლოებით, 30 წუთი გაჩიძედება; შეკითხვები შეეხება თქვენს პიხობდემებს, დამოკიდებუდეებსა და მდგომაჩეობას. პაჩადეღუჩად, ჩავიწეხ ინფოჩმაციას, ხათა მისი აღდგენის საშუადება მეჩონდეს“). პასუხი უნდა გასცეთ ნებისმიერ შეკითხვას, რომელიც რესპონდენტს გაუჩნდება კონტექსტთან დაკავშირებით.

**გ) ძირითადი ფაზა** - მისი დანიშნულებაა საჭიხო ინფოჩმაციის მოპოვება და პიხობდემის განსაზღვრა. ამიგომ, თითოეული კითხვა დასვით მიზნობიჯად, აჩასხუდწლოვნის განვითაჩების დონის, განათდეებისა და კუდეტუხუდ თავისებუხებების გათვადისწინებით.

### ზოგადი რეკომენდაციები

- ▶ იყავით გულისხმიერი პროცესში და რესპონდენტს თავი აგრძნობინეთ კომფორტულად;
- ▶ აკონტროლეთ საკუთარი ხმა და ინტონაცია, აირჩიეთ საშუალო ტემბრი;
- ▶ დაამყარეთ ურთიერთგაგება;
- ▶ გამოიყენეთ აქტიური მოსმენისა და პერიფრაზის ტექნიკები;
- ▶ დაეხმარეთ რესპონდენტს პრობლემის იდენტიფიცირებაში;
- ▶ მოერიდეთ პროფესიული ან სხვა ტიპის ტერმინების (მათ შორის - ჟარგონის) გამოყენებას;
- ▶ თუ რაღაცას ვერ გაიგებთ, სთხოვეთ, განგიმარტოთ;
- ▶ თუ რესპონდენტის ნათქვამი ეწინააღმდეგება იმას, რაც მანამდე თქვა:

- ნუ უგულებელყოფთ ამას - შეეცადეთ, გაუგოთ და გაერკვეთ სიტუაციაში; დაუსვით დამაზუსტებელი კითხვები, ისე, რომ არ ჰგავდეს ჩაძიებას ან „გამოჭერას“;
  - შეინარჩუნეთ არააგრესიული და არაგამკიცხველი ტონი და პოზიცია;
  - დაფიქრდით, რამ მიიყვანა ის ურთიერთსაწინააღმდეგო აზრამდე - უხერხულობამ? დაბნეულობამ? სიმართლის თქმის შიშმა? არ ახსოვს მოვლენები? თუ ჩვენ ვერ გავუგეთ სწორად?
- ▶ არ უგულებელყოფთ, თუ რესპონდენტი მიგანიშნებთ რაიმე პრობლემაზე/საზრუნავზე და სწრაფად შეცვლის თემას, დაუბრუნდით ამ საკითხს მოგვიანებით;
  - ▶ მიეცით თავის ნუხილზე დანვრილებით საუბრის საშუალება;
  - ▶ გამოიჩინეთ სენსიტიურობა კულტურული თავისებურებების მიმართ.

**დ) ინტერვიუს დასრულების ფაზა** - *დაჩქუნდით, რომ მისთვის გასაგებია, ვინ და ხა უნდა გააკეთოს შემდგომში; ხესპონდენტმა უნდა იცოდეს თქვენი საკონტაქტო ინფორმაცია, ასევე ისიც, რომ სუხვიდის შემთხვევაში, შეუძლია, დაგიკავშირდეთ; დაგეგმეთ საუბრის გაგვიძეების საკითხები, ისაუბრეთ ნეიგჩადუხ თემაზე და დაემშვიდობეთ. აუხსენით თანამოსაუბრეს, როგორ განვითარდება მოვლენები და ხას უნდა მოედოდეს. დამშვიდობებამდე, დაგეგმეთ მომდევნო შეხვედრის დრო (მაგ: „ნახვამდის, შეგხვდებით ოჩშაბათს, 11 ივნისს, 16 საათზე.“)*

### **არასრულწლოვანთან საუბრისას გასათვალისწინებელია, რომ:**

- ▶ მოზარდს კოგნიტური სფერო კარგად აქვს განვითარებული, ამიტომ, კითხვების გაგებისა და აზრის ჩამოყალიბების პრობლემა ნაკლებად არსებობს;
- ▶ ამ ასაკში მოზარდის მსოფლმხედველობა შეიძლება ეწინააღმდეგებოდეს ინფორმაციის საიდუმლოდ გაცემას;
- ▶ აუხსენით მოზარდს გამოკითხვის მიზანი და მისი როლი ამ პროცესში - თუ როგორ შეუძლია, დაეხმაროს საერთო საქმესა და სხვა ადამიანებს.

## შპკითხვების ტიპები

- ▶ **ღია კითხვები** - უფრო ზუსტად, ეს არის ღია მიმართვები, რომლებიც რესპონდენტს უბიძგებს მოვლენათა გახსენებისა და თავისუფალი თხრობისკენ (მაგ: „ყვედაფეხი მომიყევი, ხაც მოხდა“). ღია კითხვებს ყოველთვის მოსდევს დამაზუსტებელი კითხვები/მიმართვები. **(მაგალითი: „ხა მოხდა შემდეგ?“ „უფხო მეგი მომიყევი ამის შესახებ“).**
- ▶ **პირდაპირი/ფოკუსირებული კითხვები** - ასეთი კითხვები ორიენტირებულია კონკრეტულ პიროვნებაზე, ობიექტზე, ადგილსა და გარემოებაზე, ასტიმულირებს ცნობის მესხიერებას და გამოიყენება მას შემდეგ, რაც ბავშვი ამონურავს გახსენებას. მნიშვნელოვანია, პირდაპირი კითხვები უკავშირდებოდეს მხოლოდ იმ ინფორმაციის დეტალებს, რომელიც ბავშვმა უკვე ახსენა. პირდაპირი კითხვის დასმა იმის შესახებ, რაც ბავშვს არ უხსენებია, არასწორია, რადგან ის შეიძლება იყოს მიმანიშნებელი (ჩამგონებელი). **(მაგალითი: „ხა გითხია X-მა, ხოცა ოთახში შემოვიდა?“)**
- ▶ **დახურული კითხვები** - ასეთ კითხვებზე მოსალოდნელი პასუხია „კი“/„არა“, ან ინტერვიუერი ვერსიებად სთავაზობს პასუხების ჩამონათვალს (კითხვები იძულებითი არჩევანით). დახურული კითხვები სიფრთხილით უნდა გამოიყენოთ. როგორც წესი, მათი მეშვეობით აზუსტებთ მხოლოდ იმ ინფორმაციას, რომელიც უკვე მოგანოდათ არასრულწლოვანმა, ან კითხვას, რომელიც სათანადოდ ვერ გაიგო. **(მაგალითი: „შენს მეგობახს უნდოდა, ხომ სხვა ადამიანებს გაეგოთ?“ „ეს ეხთხედ მოხდა, ოხჯეხ, თუ მეტჯეხ?“)**
- ▶ **მიმანიშნებელი კითხვები** - ასეთი კითხვები ბავშვს უბიძგებს წინასწარ განსაზღვრული პასუხის გაცემისკენ. ამიტომ, მათი გამოყენებისგან მაქსიმალურად უნდა შეიკავოთ თავი. **(მაგალითი: „ამას შენი ნებით დათანხმდი, ხომ?“)**

**კითხვების თანმიმდევრობა** - ზოგადად, ინტერვიუერები არასრულწლოვანთა ინტერვიუებისას იყენებენ ე.წ. „ძაბრისებერ კონტინუუმს“ - ანუ ღია კითხვებიდან თანდათანობით გადადიან უფრო ფოკუსირებულ/პირდაპირ კითხვებზე, რასაც ყველა შესაძლო შემთხვევაში მოჰყვება ღია კითხვებთან დაბრუნება.

## კითხვის დასმის ტექნიკა

- ▶ კითხვები ჩამოაყალიბეთ ადვილად გასაგები ფორმით; ისინი არ უნდა შეიცავდეს პროფესიულ ტერმინოლოგიას ან ჟარგონს;
- ▶ განმარტეთ კითხვები - აიცილეთ სუბიექტური ინტერპრეტაცია;



- ▶ ისაუბრეთ თავისუფლად, მაგრამ შეინარჩუნეთ კონტროლი პროცესზე;
- ▶ დაალაგეთ კითხვები ლოგიკურად - ზოგადიდან სპეციფიკურისკენ;
- ▶ მოერიდეთ კითხვას „რატომ?“; ის ჩაანაცვლეთ შემდეგი ფორმებით: „რა იყო მიზეზი?“ „უფრო მეტი მომიყვები ამის შესახებ“. ასეთი მიმართვები არ არის განმსჯელი სახის და იძლევა სრული პასუხის შესაძლებლობას;
- ▶ ნუ დასვამთ ერთდროულად რამდენიმე კითხვას - არსებობს საშიშროება, რომ ინფორმაცია დაიკარგოს (რესპონდენტს დაავიწყდეს წინა შეკითხვა, ვიდრე ბოლოს მოისმენს);
- ▶ დასვით თითო კითხვა და დაელოდეთ პასუხს;
- ▶ ნუ დაეხმარებით რესპონდენტს პასუხის გაცემაში საკუთარი მოსაზრებების შეთავაზებით;
- ▶ ნუ გადახვალთ დაუყოვნებლივ მომდევნო კითხვაზე;
- ▶ დროდადრო გაიმეორეთ რესპონდენტის ნათქვამი;
- ▶ მოერიდეთ მიმანიშნებელ შეკითხვებს, რომლებიც რესპონდენტს თქვენთვის სასურველი პასუხისკენ უბიძგებს;
- ▶ თავი აარიდეთ სტერეოტიპების ზეგავლენას და წინასწარგანწყობებს.
- ▶ გაითვალისწინეთ **შეჩვევითი მოსმენისა და კეთილგანწყობის ეფექტის** საფრთხე, ასევე **პასუხების/დუმილის გამოყენება**:
  - **შეჩვევითია მოსმენა**, როცა უკვე გვაქვს გარკვეული შეხედულება რესპონდენტის შესახებ და შემდგომ გვესმის მხოლოდ ის, რაც შეესაბამება ამ სტერეოტიპს, სხვა დანარჩენს ან ვერ ვიგებთ, ან არასწორად ვიგებთ;
  - **კეთილგანწყობის ეფექტი** გულისხმობს მსგავსების დანახვას რესპონდენტთან, რის შემდეგაც გვესმის მხოლოდ ის, რაც მითითებს რესპონდენტის დადებით მხარეებზე; სხვა დანარჩენს, რაც არ ექცევა ამ შეხედულების ჩარჩოებში, უგულებელვყოფთ;
  - **პასუხების/დუმილის გამოყენება** - საუბრისას წარმოქმნილი პასუხის დროს იყავით ჩუმად. ასეთ სიტუაციაში რესპონდენტი გადაწყვეტს, რომ თავად შეავსოს სიჩუმე, და გააგრძელებს საუბარს (შესაბამისად, იტყვის უფრო მეტს, ვიდრე აპირებდა). მეთოდი ნეიტრალურია: ინტერვიუერი არაფერს ამბობს, არ სვამს დამატებით კითხვებს, ამიტომ, გამორიცხულია, რაიმე გავლენა იქონიოს რესპონდენტის პასუხზე. შესაძლებელია, ამ მეთოდის გამოყენებისას რესპონდენტს აღარ სურდეს რამის თქმა, ამიტომ, გონივრულად შეაფასეთ სიტუაცია, გააგრძე-

ლებთ დუმილს, თუ დროულად გადახვალთ მორიგ კითხვაზე. დუმილის დასარღვევად, შეგიძლიათ, გაიმეოროთ რესპონდენტის სიტყვები და მიმართოთ: „შემდეგ ხა მოხდა?“ ან შესთავაზოთ მცირე შესვენება.

## ინტერვიუების დროს გაცხადებული სირთულეები

ინტერვიუ კომუნიკაციის ერთ-ერთი ფორმაა, რომელიც შეიძლება გართულდეს და არაეფექტიანად წარიმართოს. ინტერვიუების ტექნიკისა და მეთოდოლოგიის ცოდნის/დაცვის მიუხედავად, ყველა გასაუბრება ერთი და იმავე სცენარით არ წარიმართება და მისი მიზანი ყოველთვის მარტივად არ მიიღწევა.

ინტერვიუების გავრცელებული სირთულეებია: **წინააღმდეგობა, მანიპულაცია, ბრაზი და ეპიჰისია.**

**წინააღმდეგობა** - რეზისტენტულობა წინასწარ განჭვრეტადი რეაქციისა ისეთ შემთხვევებში, როცა ადამიანი დგას ცვლილებათა აუცილებლობის ან რთული გამოწვევების წინაშე და ფიქრობს, რომ მოვლენებს ვერ აკონტროლებს. მისი ნიშნები შეიძლება იყოს შეხვედრაზე დაგვიანება, პირობების არშესრულება და ინსტრუქციების დაუცველობა.

შეეცადეთ, გააძლიეროთ რესპონდენტი და გამოკვეთოთ მისი პიროვნების ძლიერი მხარეები. შეგიძლიათ, ჰკითხოთ, თვითონ როგორ ხედავს საკუთარ საქმიანობებსა და პრობლემის მოგვარების გზებს. მზერითი კონტაქტი და გრძნობების არეკვლა შეიძლება დაგეხმაროთ ინტერვიუს წარმატებით დასრულებაში.

**მანიპულაცია** - მას ადამიანები მიმართავენ მაშინ, როდესაც ცდილობენ დადებითი გავლენის მოხდენას თანამოსაუბრეზე, მის დარწმუნებას, თემის შეცვლას, რამის დამალვას და ა.შ. ეს შეიძლება გამოიხატებოდეს ინტელექტუალობაზე ხაზგასმით (მაგ: ცნობილი პიროვნებების ან ავტორიტეტების ციტირებით), ან რაციონალიზაციის მცდელობით (მაგ: საკუთარი ინტერპრეტაციით ახსნან და გაამართლონ მომხდარი ფაქტი; უსაფუძვლო კომპლიმენტები ვითხრან პროფესიონალიზმთან დაკავშირებით; ხაზი გაუსვან არარსებულ წარმატებას; სუსტი მხარეები გადაფარონ ძლიერით და ა.შ.).

ვითარების ნორმალიზებისთვის აუცილებელია, მოუსმინოთ რესპონდენტს; დააკვირდეთ, ხომ არ ცვლის ფაქტებს საუბრის დროს და დამაბუსტებელი შეკითხვებით მიხვიდეთ სიმართლემდე. ამ პროცესში უნდა დაუპირისპირდეთ დამახინჯებულ ფაქტებს (და არა პიროვნებას) და განყვიტოთ მზერითი კონტაქტი.

**ბრაზი** - ადამიანი ბრაზდება მაშინ, როცა მიიჩნევს, რომ დაერღვა უფლებები, არასათანადოდ მოეპყრნენ, ან ზიანი მიაყენეს. ბრაზს ადამიანები სხვადასხვაგვარად გამოხატავენ (მაგ: არავერბალური კომუ-



ნიკაცით, ჩაკეტილი პოზებით, ან ზურგის შექცევით). უმთავრესია ის, რომ გაბრაზების ნიადაგზე მან შეიძლება უარი თქვას საუბარზე. ბრაზი ადვილი ამოსაცნობია, თუკი რესპონდენტი ყვირის, ჩხუბობს, იყენებს სარკაზმს ან შეურაცხმყოფელ გამონათქვამებს. როგორც წესი, მას აქვს მოთხოვნები.

ასეთ დროს აუცილებელია სიმშვიდის შენარჩუნება. შეგიძლიათ, რესპონდენტს მისცეთ ბრაზის გამოხატვის („ბოლის გამოშვების“) შესაძლებლობა; ზოგჯერ შეიძლება გამოარიდოთ იმ სიტუაციას, რომელიც იწვევს ბრაზს. პროცესის წარმატებით წარმართვისათვის, სასურველია, შემუშავებული გქონდეთ წესები, რომელთა დაცვაზეც შეუთანხმდებით რესპონდენტებს.

**დეპრესია** - შფოთვის მაღალი დონე შეიძლება გამომწვეული იყოს გრძელვადიანი პრობლემებით, ან ახლახან მომხდარი უარყოფითი მოვლენით, დანაკარგით. მისი გამოვლინებებია: მარტოობის, ზედმეტობისა და უიმედობის განცდა, ანჰედონია, სუიციდური ფიქრები, ემოციების ჩახშობა, უსიამოვნო აზრების „ღეჭვა“, ძილიანობა ან უძილობა, პასიურობა ან აჟიტირება, სოციალური ურთიერთობების შეზღუდვა, აზროვნებისა და კონცენტრაციის პრობლემები, წონის მატება ან კლება და სხვა.

**გახსოვდეთ:** ამ სიმპტომების უყურადღებოდ დატოვება დაუშვებელია! რიგ შემთხვევებში, აუცილებელია ექიმის ჩარევა!

### ემოციური მხარდაჭერა - ნდობის ნაბიჯები

- ▶ გაეცანით და განუმარტეთ პროცესი;
- ▶ შექმენით და შეინარჩუნეთ მშვიდი გარემო;
- ▶ დაარწმუნეთ უსაფრთხოებაში;
- ▶ მიმართეთ სახელით;
- ▶ მოუსმინეთ ეჭვის გამოხატვის, კრიტიკისა და სიტყვის განყვეტილების გარეშე;
- ▶ გამოხატეთ ემპათია („გვესმის“, „გული შეგვტკივა“, „გვინდა და შეგვიძლია, დაგეხმაროთ“).
- ▶ ისაუბრეთ მშვიდი და ბუნებრივი ხმით;
- ▶ არ უგულვებლყოთ;
- ▶ მოერიდეთ შეფასებას;
- ▶ დაიცავით დისტანცია და პირადი სივრცის საზღვრები;
- ▶ დაიცავით პაუზა, არ ააჩქაროთ;
- ▶ გადაუხადეთ მადლობა.

### III. სტიგმა და შხმ პირები, შეზღუდული შესაძლებლობების გავრცელებული ფორმები

გაეროს კონვენციაში „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების შესახებ“ აღნიშნულია, რომ:

*„შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირობებს მიეკუთვნებიან პირობები, ფიზიკური, ფსიქიკური, ინტელექტუალური ან სენსორული მყარ და ხელშეწყობით, რომელთა უხილავი შედეგებამ სხვადასხვა დაბრკოლებასთან შესაძლოა ხელი შეუშალოს ამ პირის სხედ და ეფექტური მონაწილეობას საზოგადოებრივ ცხოვრებაში, სხვებთან თანაბარ პირობებში“ (მუხდი 1).*

#### შეზღუდული შესაძლებლობის ძირითადი კატეგორიები

1. **ფიზიკური შეზღუდული შესაძლებლობა** - გამოიხატება გადაადგილებისა და მოძრაობის სირთულეებით;
2. **სენსორული შეზღუდული შესაძლებლობა** - უკავშირდება პრობლემებს სმენის, მხედველობისა და სხვა შეგრძნებების კუთხით;
3. **ინტელექტუალური შეზღუდული შესაძლებლობა** - გამოიხატება გონებრივი განვითარების შეფერხებით;
4. **ფსიქოსოციალური შეზღუდული შესაძლებლობა** - განპირობებულია ფსიქიკური ჯანმრთელობის სირთულეებით.

ამ სახის შეზღუდვები გავლენას ახდენს ადამიანის მობილობაზე, სმენაზე, მხედველობაზე, დასწავლის უნარებსა და მენტალურ ფუნქციებზე. შესაძლებლობის შეზღუდვის მიზეზი შეიძლება იყოს ტრავმა, უბედური შემთხვევა, მემკვიდრული/გენეტიკური ფაქტორები ან რაიმე დაავადება. ამასთან, შეზღუდვა შეიძლება ერთდროულად მიეკუთვნებოდეს რამდენიმე კატეგორიას.

გასათვალისწინებელია, რომ მდგომარეობა შეიძლება იყოს უხილავიც. **უხილავი შეზღუდული შესაძლებლობის** მქონე პირის ერთი შეხედვით შემჩნევა რთულია, რადგან ადამიანები ყოველთვის არ იყენებენ დამხმარე საშუალებებს (მაგ: სმენის აპარატებს - სმენის შეზღუდვის მქონე პირები; კონტაქტურ ლინზებს - მხედველობის შეზღუდვის მქონე პირები და ა.შ.). ამ ჯგუფში არიან სხვადასხვა ქრონიკული დაავადების მქონე ადამიანებიც. ეს შეიძლება იყოს დიაბეტი, ბრონქული ასთმა, თირკმლის ქრონიკული უკმარისობა, ძილის დარღვევა და სხვა, რომლებიც ხშირად უფრო მეტად აქვეითებენ ადამიანის შესაძლებლობას, სრულფასოვნად ჩაერთოს ყოველდღიურ ცხოვრებაში.

## 1) ფიზიკური შვებუდული შესაძლებლობა

ფიზიკური შვებუდვა გამოიხატება მობილობისა და მოტორული ფუნქციის დარღვევით. ასეთ დროს, გადაადგილებისა და მოძრაობისთვის, ადამიანს შეიძლება სჭირდებოდეს დამხმარე საშუალებები (მაგ: ეტლი, ხელჯოხი, პროთეზი, ყავარჯენი). ფიზიკური შვებუდვა შეიძლება იყოს სხვადასხვა სიმძიმის და მოიცავდეს საყრდენ-მამოძრავებელ აპარატს (მთლიანად ან ნაწილობრივ). დაზიანების მიზეზი შეიძლება იყოს ტრავმა, უბედური შემთხვევა, ასაკი ან სხვა დაავადება (მაგ: სტაბილური ან პროგრესირებადი მოტორული უკმარისობა შეიძლება იყოს თავის ტვინის, ზურგის ტვინის, ნერვების, კუნთების, ძვლებისა და სახსრების დამბლისა ან დაზიანების შედეგი).

### ცერებრული დამბლა

ცერებრული დამბლა არის მოძრაობის დარღვევა, რომელიც აღმოცენებულია თავის ტვინის დაზიანების შედეგად - მუსკლადყოფნის პერიოდში, მშობიარობის დროს ან დაბადებიდან პირველი თვეების განმავლობაში. იგი ვლინდება ადამიანის მოტორული განვითარების მოშლით. კუნთური ტონუსის დარღვევის გამო, ცერებრული დამბლის მქონე პირს ხშირად ახასიათებს სხეულის უჩვეულო პოზები, ასევე, ბალანსისა და კოორდინაციის პრობლემები. ასეთი ადამიანების მდგომარეობის სიმძიმე განსხვავდება (მაგ: თავის ტვინის მცირე დაზიანებამ შეიძლება გავლენა მოახდინოს მხოლოდ სიარულის ან რომელიმე ერთი კიდურის გამოყენების ხარისხზე, ძლიერმა დაზიანებამ კი - მთლიანი სხეულის კუნთების კონტროლსა და მოძრაობაზე). ცერებრული დამბლის დროს ხშირია მეტყველების დარღვევები, რაც გამოიხატება ბგერებისა და სიტყვების რთულად გამოთქმით.

საყურადღებოა, რომ ცერებრული დამბლის დროს ინტელექტუალური შვებუდვა შეიძლება საერთოდ არ გამოიხატოს, მაშინაც კი, როცა მოძრაობის უნარები ძლიერ შვებუდულია. არაადაპტირებული გარემო შენობებში, გზებზე, ინფორმაციის მიღებისას, ან ტრანსპორტის გამოყენებისას (მაგ: შენობის არასწორი დაგეგმარება, პანდუსების არარსებობა/ არასწორი დაქანება, ვიწრო შესასვლელი, არასათანადო განათება და სხვა) ქმნის ბარიერებს და მოტორული შვებუდვების მქონე ადამიანებს ხელს უშლის მათი შესაძლებლობების სრულფასოვნად გამოყენებაში.

## 2) სენსორული შვებუდული შესაძლებლობა

### მხედველობის დარღვევა

ეს ერთ-ერთი ყველაზე გავრცელებული შვებუდული შესაძლებლობაა. დღეს ადამიანთა დიდ ნაწილს აღენიშნება მხედველობის უმნიშვნელო ან სერიოზული შვებუდვა, ბევრნაირი ხარისხით. ტოტალურად უსინათლო ადამიანები მხოლოდ 10%-ს შეადგენენ, დანარჩენებს შეუძ-

ლიათ სინათლისა და ჩრდილების გარჩევა (ზოგჯერ საგნის ფერისა და კონტურებისაც). ამ ადამიანთა ნაწილს სუსტი პერიფერიული მხედველობა აქვს, ნაწილს კი - სუსტი პირდაპირი მხედველობა, კარგი პერიფერიულის ფონზე. უსინათლო პირთა წერა-კითხვისთვის გამოიყენება რელიეფურ-წერტილოვანი, ე.წ. **ბრაილის შრიფტი**.

### **სმენის დარღვევა**

ასეთ შშმ პირებს სმენის ფუნქცია ნაწილობრივ ან მთლიანად აქვთ დაქვეითებული. ნაწილობრივ სმენადაქვეითებული პირი სმენის გასაძლიერებლად დამხმარე საშუალებებს იყენებს. პრობლემა შეიძლება იყოს თანდაყოლილი ან შეძენილი (მაგ: მენინგიტმა დააზიანოს თავის ტვინში სმენის ფუნქციაზე პასუხისმგებელი ნერვი). სმენადაქვეითებული და ყრუ ადამიანები კომუნიკაციის საშუალებად შეიძლება იყენებდნენ **ჟესტურ ენას**. ეს დამოუკიდებელი ენაა, რომლის მეშვეობითაც, ბგერების ნაცვლად, ტუჩების მოძრაობით, ჟესტიკულაციით ან სხეულის პლასტიკით გამოიხატება ასოები, ცნებები და სიტყვები. ჟესტურ ენაში ჟესტები ქმნიან სიტყვათა ეკვივალენტებს (სიტყვათშეთანხმებებსა და ცნებებს), რომელთა გამოყენებითაც საუბრობენ სმენადაქვეითებული ან ყრუ ადამიანები.

### **მეტყველების დარღვევა**

მეტყველების სირთულის მქონე ადამიანებს სამეტყველო აპარატი შეიძლება სხვადასხვა მიზეზით დაუზიანდეთ (მაგ: ინსულტი, ქალა-ტვინის ტრავმა, ცერებრული დამბლა). ეს ფუნქცია ადამიანს ერღვევა სმენის სირთულების/სიყრუის გამოც. მნიშვნელოვანია გახსოვდეთ, რომ სიძნელეები მეტყველებაში ცალსახად არ მიუთითებს ადამიანის დაბალ ინტელექტზე.

## **3) ინტელექტუალური მუდღუდვი შესაძლებლობა**

ეს დარღვევა მოიცავს როგორც გონებრივი ფუნქციონირების შეზღუდვას, ასევე ადაპტაციური ქცევის დეფიციტს. ადაპტაციურ ქცევად მიიჩნევა სწავლა, პიროვნული დამოუკიდებლობა და სოციალური პასუხისმგებლობა. შესაბამისად, ინტელექტუალური შეზღუდვის მქონე პირებში ამგვარი ქცევის დეფიციტი გულისხმობს, რომ მათ სათანადოდ არ შეუძლიათ სწავლა, გადაწყვეტილების მიღება, პასუხისმგებლობის აღება, სოციუმში ორიენტაცია და სხვა აქტივობების შესრულება, რაც, საბოლოოდ, პრობლემური ქცევის სახით ვლინდება. ასეთი დარღვევის მქონე ადამიანები საჭიროებენ ადვილად გასაგები ინფორმაციის მიწოდებას.

### **ინტელექტუალური შეზღუდვის შესაძლო სასიგნალო ფაქტორებია, როცა პირს:**

- ▶ უჭირს ყურადღების კონცენტრაცია (ყურადღების მოცულობა მცირეა);

- ▶ უძნელდება დასმული კითხვის გაგება-გააზრება და ადეკვატური პასუხის გაცემა;
- ▶ ხშირად არ ესმის სიტყვებისა და გამოთქმების გადატანითი მნიშვნელობა;
- ▶ ვერ ცნობს საათს;
- ▶ უჭირს წერა-კითხვა;
- ▶ აქვს სიტყვათა მწირი მარაგი;
- ▶ არ ესმის წესები;
- ▶ ხშირად ვერ იგებს კარნახსა და მითითებებს;
- ▶ სათანადოდ ვერ იაზრებს პასუხისმგებლობას საკუთარ საქციელზე;
- ▶ ხშირად არ აქვს საკუთარი მოსაზრება და იმეორებს სხვის ნათქვამს;
- ▶ ძალიან ადვილია მისი ჩაგონება (მაგ: მიუხედავად უდანაშაულობისა, შეიძლება აღიაროს დანაშაულის ჩადენა);
- ▶ თუ კეთილგანწყობილია თქვენ მიმართ, ადვილად გადმოდის თქვენს აზრზე, ხოლო თუ გიპირისპირდებათ, ავლენს სიჭიქტეს და ძნელია, გადააფიქრებინოთ ერთხელ ნათქვამი;
- ▶ სიტუაციიდან გამომდინარე, შეიძლება იყოს იმპულსური, დაუფიქრებელი და მოუსვენარი;
- ▶ შეიძლება ავლენდეს უსაფუძვლო შიშს.

გასათვალისწინებელია, რომ ზემოაღნიშნული სიმპტომეტიკის გამოვლენა პირდაპირ უკავშირდება დარღვევის ხარისხს.

#### 4) ფსიქოსოციალური უზღუდული შესაძლებლობა

ეს დარღვევა მოიცავს ქცევითი და/ან ფსიქიკური აშლილობების ფართო სპექტრს. სამწუხაროდ, ფსიქიკური დარღვევების მქონე ადამიანები ხშირად ხდებიან უსაფუძვლო და უსამართლო მორალური განსჯისა და მცდარი წინასწარგანწყობების მსხვერპლნი, რაც განაპირობებს ამ პირთა სტიგმატიზებას და არასწორი მოლოდინების/დამოკიდებულებების ფორმირებას მათ მიმართ.

#### რა არის ფსიქიკური ჯანმრთელობა?

ჯანმრთელობის მსოფლიო ორგანიზაციის განმარტებით, ფსიქიკური ჯანმრთელობა არის „კეთილდღეობის ისეთი მდგომარეობა, რომლის დროსაც თითოეულ ინდივიდს შეუძლია თავისი პოტენციალის ხეაღიზება, ჩვეულებრივ ცხოვრებისეულ სტრესებთან გამკლავება, პირობებიდან და

ნაყოფიერად მუშაობა და წვილის შეტანა თემის/საზოგადოების ცხოვრებაში“ (WHO, 1994).

ამ განმარტების მიხედვით, მნიშვნელობა არ აქვს, აღენიშნება თუ არა ადამიანს ესა თუ ის სიმპტომი: თუ მწვავე მდგომარეობა არ აქვს და შეუძლია ყოფით სირთულეებთან გამკლავება, საკუთარი შესაძლებლობების რეალიზება და საზოგადოებრივ ცხოვრებაში მონაწილეობა, ის პრაქტიკულად ჯანმრთელია. ამდენად, აქ მთავარია, როგორ შეუწყობს საზოგადოება ხელს თვითრეალიზაციაში და როგორ შეუქმნის შესაბამის შესაძლებლობებს, სიმპტომთა არსებობა-არარსებობის მიუხედავად.

მნიშვნელოვანია ფსიქიკური ჯანმრთელობის სფეროს თანამედროვე, კორექტული ენა, რომლის მიხედვითაც აღარ გამოიყენება:

- ▶ სტიგმასთან დაკავშირებული სიტყვები: „ავადმყოფი“, „გიჟი“, „შიზოფრენიკი“, „ფსიქოზიანი“ და ა.შ. ისინი ჩანაცვლდა ტერმინებით: „ფსიქიკური ჯანმრთელობის პრობლემების მქონე ადამიანი“, „ფსიქოსოციალური შეზღუდვის მქონე ადამიანი“, „ფსიქიკური ჯანმრთელობის სერვისების მომხმარებელი/სერვისებით მოსარგებლე“ და ა.შ;
- ▶ სიტყვათშეთანხმება „თვითმკვლელობა/სუიციდი ჩაიდინა“: თვითმკვლელობა არ არის დანაშაული, ამიტომ, მის ნაცვლად გამოიყენება „თავი მოიკლა“, „პიროვნება იყო სუიციდისკენ მიდრეკილი და სიცოცხლე დაასრულა თვითმკვლელობით“;
- ▶ ტერმინები: „ნარკომანი“, „ალკოჰოლიკი“ და „ლოთი“, რომლებიც დისკრიმინაციულ დისკურსს შეიცავს; ისინი ჩანაცვლდა ცნებებით: „წამალდამოკიდებული ადამიანი“, „ალკოჰოლზე დამოკიდებული ადამიანი“, „ნარკოტიკებზე დამოკიდებული ადამიანი“.

## სტიგმა და შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირები

**სტიგმა** შეიძლება განისაზღვროს, როგორც სოციალური დამლა, რომელსაც ადამიანს საზოგადოება „ასვამს“ (ცნობიერად თუ გაუცნობიერებლად). სტიგმატიზებულ პირებს გარშემომყოფნი თავს არიდებენ და, რაც უფრო განსხვავდება მათი ყოფაქცევა ე.წ. „ნორმისაგან“, მით უფრო უგულბებლყოფენ ამ ადამიანებს. სტიგმა უფრო ხშირია შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ადამიანთა მიმართ. საზოგადოებაში გავრცელებული სტიგმების თანახმად:

- ▶ შშმ პირი დაკარგულია საზოგადოებისთვის და მას არ შეუძლია საზოგადოებისთვის სასარგებლო საქმეების კეთება;
- ▶ შშმ პირი საშიშია სხვებისთვის და მას შეუძლია ფიზიკური ზიანის მიყენება;
- ▶ შშმ ბავშვთან თანაარსებობა/თანაცხოვრება აფერხებს სხვა („ჩვეულებრივი“) ბავშვების განვითარებას;



- ▶ შეზღუდული შესაძლებლობები გადამდებია და, ამდენად, უნდა მოერიდოთ ასეთ პირთან კომუნიკაციას;
- ▶ შშმ პირს არ შეუძლია საკუთარი თავის მოვლა;
- ▶ ბავშვი სკოლაში არ უნდა დადიოდეს, თუ შეზღუდული შესაძლებლობები აქვს;
- ▶ შშმ პირები შეიძლება მხოლოდ იღებდნენ სარგებელს სახელმწიფოსგან; მათ უნდა მოუარო, მათზე უნდა იზრუნო;
- ▶ შშმ პირი ვერ ახერხებს მანქანის მართვას/არ უნდა მართავდეს მანქანას;
- ▶ შშმ ბავშვი მშობლების ან წინაპრების მიერ ჩადენილი ცოდვის ნაყოფია, თაობათა სასჯელის სახით;
- ▶ შეზღუდული შესაძლებლობა გენეტიკური მოცემულობაა, რომელიც მეორდება თაობებში და ა. შ.

სტიგმები საზოგადოებაში ქმნის სხვადასხვა ტიპის განწყობას და **სტერეოტიპებს** შშმ პირთა მიმართ.

**სტერეოტიპი** არის „ეითხედ შექმნიდი წახმოდგენა ადამიანთა ჯგუფის/კატეგორიის შესახებ, რომელიც ვიცედება მის ყველა წევრზე, მიუხედავად იმისა, შეესაბამება თუ ახა კონკრეტულ პიროვნებას“ (ენციკლოპედიური დექსიკონი). მაგალითად, გავრცელებული სტერეოტიპებია: „ფსიქიკური ჯანმრთელობის პრობლემის მქონე პირები აგრესიულები არიან“, „ეტლით მოსარგებლე ადამიანი დამოუკიდებლად ვერაფერს გააკეთებს და მას ყველაფერში დახმარება სჭირდება“, „კლასში შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ბავშვის ყოფნა აფერხებს სხვა ბავშვების განვითარებას“ და სხვა.

ამდენად, სტიგმა იწვევს უარყოფით დამოკიდებულებებს, უარყოფითი დამოკიდებულებები კი ქმნის ცრურწმენებსა და უარყოფით სოციალურ სტერეოტიპებს, რომლებსაც მივყავართ უარყოფით მოქმედებამდე და დისკრიმინაციამდე.

**დისკრიმინაცია** (ლათ. *Discriminatio* - განსხვავება) არის „ნებისმიერი, ხაციონადუხი დასაბუთებას მოკლებული, ცადკუელი პიხების ან ჯგუფების უფდებების შეზღუდვის, ან მათდამი უახყოფითი დამოკიდებუდების ფოხმა, რომელიც ფიზიკუხი და ბიოლოგიუხი ნიშნებზე აგებუდ უფდებათა და უფდებამოსიღებათა დიფუხენციაციაში გამოიხაგება“ (სამოქადაქო განათდების დექსიკონი).

დისკრიმინაცია, ისევე, როგორც წინასწარგანწყობა და სტერეოტიპი, შეიძლება იყოს ცნობიერიც და არაცნობიერიც. ალბათ რთულად მოიძებნება ადამიანი, რომელიც აღიარებს, რომ დისკრიმინაციულად იქცევა, რაც განპირობებულია მცდარი წინასწარგანწყობით ან სტერეოტიპით და სხვა შემთხვევაში ასე არ მოიქცეოდა.

## IV. შპმ პირებთან ურთიერთობის/ კომუნიკაციის ეთიკა და სპეციფიკა

### მართავული ტერმინოლოგიის გამოყენება

ეფექტიანი კომუნიკაციის საწყისი ეტაპია მართებული ტერმინოლოგიის გამოყენება. გარკვეული ლექსიკა (ტერმინები, სიტყვები, გამოთქმები) შეიძლება ხელს უწყობდეს უარყოფითი სტერეოტიპების ჩამოყალიბებას და დისკრიმინაციული, შეურაცხმყოფელი ან დამამცირებელი აღმოჩნდეს შპმ პირებისთვის. მნიშვნელოვანია კორექტული და არადისკრიმინაციული ცნებებით სარგებლობა. ამასთან, აუცილებელი არ არის პირის დიაგნოზის/მდგომარეობის გამოყენება.

მართებული ტერმინოლოგია	არამართებული ტერმინოლოგია
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი</li> </ul>	ავადმყოფი, ინვალიდი, ხეიბარი, დასახიჩრებელი, ნაკლიანი, დეფექტიანი, უნარშეზღუდული, უუნარო
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ინტელექტუალური შეზღუდვის მქონე პირი</li> </ul>	გონებაჩამორჩენილი, გონებაშეზღუდული გონებაჩლუნგი, დებილი, იმბეცილი
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ფიზიკური შეზღუდვის მქონე პირი</li> <li>▶ ეტლით მოსარგებლე პირი</li> <li>▶ მობილობის შეზღუდვის მქონე პირი</li> <li>▶ ცერებრალური დამბლის მქონე პირი</li> </ul>	ინვალიდის ეტლს მიჯაჭვული, ფიზიკურად უნარშეზღუდული, ფიზიკურად უუნარო დეცეპეიანი, დამბლადაცემული
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ფსიქიკური პრობლემების მქონე პირი</li> <li>▶ ფსიქოსოციალური შეზღუდვის მქონე პირი</li> <li>▶ შიზოფრენიის დიაგნოზის მქონე პირი</li> </ul>	გიჟი, ფსიქიკურად დაავადებული, სულით ავადმყოფი, შიზოფრენიკი



<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ აუტისტური სპექტრის მქონე პირი</li> <li>▶ აუტიზმის მქონე პირი</li> </ul>	<p>აუტისტი, აუტიზმიანი, აუტიზმით დაავადებული</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ყრუ</li> <li>▶ სმენისა და მეტყველების სირთულეების მქონე პირი</li> <li>▶ სმენის არმქონე პირი</li> <li>▶ სმენადაქვეითებული პირი</li> </ul>	<p>უსმენო, მუნჯი, ყრუ-მუნჯი</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ უსინათლო პირი</li> <li>▶ მცირედმხედველი</li> </ul>	<p>ბრმა, ბეცი, ბრუციანი მხედველობაშეზღუდული</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ დაუნის სინდრომის მქონე პირი</li> </ul>	<p>დაუნი, დაუნიზმით დაავადებული</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ მეტყველების დარღვევის მქონე პირი</li> <li>▶ მეტყველების სირთულის მქონე პირი</li> </ul>	<p>მუნჯი, ბლუკუნა, ენაბლუ, ჩლიფინა, ენადაბმული, ენაჩლე-ქია, ენაბორძიკა</p>

### რაკომენდაციები ფიზიკური შეზღუდვის მქონე პირებთან კომუნიკაციისთვის

- ▶ უწინარესად, უნდა ვაცნობიერებდეთ, რომ თუ ადამიანს ფიზიკური შეზღუდვა აქვს, არ ნიშნავს, რომ აუცილებლად ექნება სმენის, მხედველობისა ან გაგება-გააზრების პრობლემებიც;
- ▶ არ იფიქროთ, რომ ეტლით სარგებლობა ტრაგედიაა. ეს თავისუფალი გადაადგილების საშუალებაა (თუ არ არსებობს არქიტექტურული ბარიერები). ზოგიერთ ეტლით მოსარგებლე ადამიანს არ აქვს დაკარგული სიარულის უნარი და შეუძლია გადაადგილება ყავარჯნებით, ხელჯოხით ან სხვა საშუალებით. ეტლს ისინი ძალის დასაზოგავად და სწრაფი გადაადგილებისთვის იყენებენ;
- ▶ ეტლი ფიზიკური შეზღუდვის მქონე ადამიანის პირადი სივრცეა, ამიტომ უნებართვოდ ნუ ჩამოეყრდნობით ან გაამოძრავებთ მას. ეს იგივეა, მის მფლობელს ჩამოეყრდნოთ, ან უნებართვოდ დასტაცოთ ხელი და წაიყვანოთ;

- ▶ ფიზიკური შეზღუდვის მქონე პირთან გაცნობისას, სრულიად ბუნებრივია ხელის ჩამორთმევა: თუნდაც უჭირდეს ხელის მოძრაობა, ან პროთეზს ხმარობდეს, შეუძლია, მეორე ხელი გამოგინოდოთ;
- ▶ სანამ დაეხმარებით, ჰკითხეთ, სჭირდება თუ არა ეს. დახმარება შესთავაზეთ, თუ საჭიროა მძიმე კარის გაღება ან სქელ ხალიჩაზე გავლა. თანხმობის შემთხვევაში, ჰკითხეთ, რა უნდა გააკეთოთ ამისათვის და მიჰყევით მის ინსტრუქციებს;
- ▶ თუ პირი ეტლის გადაადგილების ნებას დაგრთავთ, ნელა დაძარით: ეტლი მალე კრეფს სიჩქარეს და მოულოდნელმა ბიძგმა შეიძლება წონასწორობა დაგაკარგვინოთ. დახმარების შეწყვეტამდე, გააფრთხილეთ ამის შესახებ;
- ▶ ეტლში მჯდომ ან ყავარჯიან ადამიანთან საუბრისას ისე განთავსდით, რომ თქვენი და მისი თვალები ერთ დონეზე იყოს. ასე საუბარი უფრო ადვილია;
- ▶ არ გამოხატოთ სიბრალოლი ან სინანული იმის გამო, რომ პირი ეტლში ზის.

### **რეკომენდაციები უსინათლო და მხედველობადაქვეითებულ პირებთან კომუნიკაციისთვის**

- ▶ როცა ხვდებით მხედველობის შეზღუდვის მქონე ადამიანს, აუცილებლად წარუდგინეთ საკუთარი თავი, ასევე, ადამიანები, რომლებიც თქვენთან ერთად იმყოფებიან;
- ▶ თუ ჯგუფს ესაუბრებით, აუცილებლად განმარტეთ, ვის მიმართავთ კონკრეტულ მომენტში და წარუდგინეთ თავი;
- ▶ ყოველთვის მიმართეთ უშუალოდ რესპონდენტს, თუნდაც ის ვერ გხედავდეთ, და არა მის თანმხლებ პირს;
- ▶ საკუთარ თავთან ერთად, ყოველთვის წარუდგინეთ სხვა თანამოსაუბრეები;
- ▶ თუ ხელის ჩამორთმევა გინდათ, უთხარით ამის შესახებ;
- ▶ დახმარების შეთავაზებისას, არ ჩაბღუჯოთ მისი ხელი და არ უბიძგოთ წასასვლელად; არ წაიყვანოთ უსინათლო ადამიანი მისი ნებართვის გარეშე;
- ▶ მოკლედ აღწერეთ, სად იმყოფებით და გააფრთხილეთ, თუ არსებობს დაბრკოლებები (მაგ: საფეხურები, ჩაღრმავებული ადგილი, კაბელი იატაკზე და სხვა);

- ▶ თუ საჭიროა, აღუნერეთ გარემოებები თქვენ ირგვლივ (მაგ: ბგერები, სუნი, გასავლელი მანძილი და ა.შ), გაუზიარეთ, რას ხედავთ;
- ▶ თუ უსინათლო/მცირედმხედველი ადამიანისთვის რაიმეს წაკითხვას აპირებთ, ჯერ გააფრთხილეთ ამის შესახებ;
- ▶ ილაპარაკეთ ჩვეულებრივი ხმით. ინფორმაცია მიაწოდეთ მაქსიმალურად გასაგებად, ისე, რომ მსმენელმა მთავარი აზრი გაიგოს. ესაუბრეთ ისე, როგორც ტიპური განვითარების მქონე ნებისმიერ პირს დაელაპარაკებოდით;
- ▶ თუ მნიშვნელოვან წერილს ან დოკუმენტს აცნობთ, საჭირო არ არის, დამატებლობისთვის ხელი მოაკიდებინოთ მასზე; ამასთან, არ ჩაანაცვლოთ წაკითხვა მოყოლით;
- ▶ ვიდრე ხელს მოაწერს, აუცილებლად წაუკითხეთ დოკუმენტი თავიდან ბოლომდე;
- ▶ დაჯდომის შეთავაზებისას, თქვენ არ დასვით - მისი ხელი სკამის საზურგისა ან სახელურისკენ მიმართეთ და მიეცით შესაძლებლობა, თავისუფლად შეეხოს სავარძელს;
- ▶ თუ რაიმე საგნის აღებას გთხოვთ, არ გაქაჩოთ მისი ხელის მტევანი საგნის ასაღებად;
- ▶ თუ დახმარებას სთავაზობთ, დაელოდეთ, სანამ მიიღებს მას, ხოლო შემდეგ ჰკითხეთ, რა და როგორ უნდა გააკეთოთ და მიჰყევით მის ინსტრუქციებს;
- ▶ თუ მოძრაობთ/გადაადგილდებით, გააფრთხილეთ ამის შესახებ;
- ▶ სავსებით ნორმალურია, უსინათლო/მცირედმხედველ ადამიანთან გამოიყენოთ სიტყვა „ნახვა“: მისთვის ეს ნიშნავს „ხელებით ნახვას“, შეგრძნებას;
- ▶ მოერიდეთ ბუნდოვან განმარტებებსა და ინსტრუქციებს, რომლებსაც, ჩვეულებრივ, ახლავს ჟესტები (მაგ: „ჭიქა საღლაც იქ დევს, მაგიდაზე“). შეეცადეთ, ზუსტად მიანიშნოთ (მაგ: „ჭიქა დევს თქვენ წინ, მაგიდის შუაში“);
- ▶ თუ შენიშნავთ, რომ მარშრუტს ასცდა, ნუ მართავთ მის მოძრაობას შორიდან, მიუახლოვდით და დაეხმარეთ სწორი გზის პოვნაში;
- ▶ საფეხურებზე ასვლის ან ჩასვლის დროს უსინათლო/მცირედმხედველი ადამიანი უნდა იდგეს მოაჯირის მხარეს, ისე, რომ მოჭიდება თავისუფალი ხელით შეძლოს;
- ▶ თუ კიბეს არ აქვს მოაჯირი, დადექით გარე მხრიდან, უსინათლო პირი კი დააყენეთ შიდა მხარეს, რომ არ გადავარდეს. აუცილებ-

ლია, ამ დროს კიბეზე ასვლა/ჩასვლა დავიწყოთ მაქსიმალურად შუა ნაწილში.

## რეკომენდაციები ყრუ და სმენადაქვეითებულ პირებთან კომუნიკაციისთვის

- ▶ ჰკითხეთ, რომელი მხრიდან არის მისთვის მოსახერხებელი, რომ ელაპარაკოთ;
- ▶ შეამცირეთ ხმაურის წყარო (მაგ: გამორთეთ ვენტილატორი, დახურეთ ფანჯარა/კარი და ა.შ.);
- ▶ საუბრისას პირდაპირ მას უყურეთ;
- ▶ ნუ დაიფარავთ სახეს (მაგ: ხელებით, თმით ან რაიმე საგნით): თანამოსაუბრე უნდა ხედავდეს თქვენი სახის გამომეტყველებას. ნუ იმოძრავეთ საუბრისას; წინასწარ აუხსენით, რა თემაზე ესაუბრებით და მიეცით დრო პასუხისთვის;
- ▶ მისი ყურადღების მისაქცევად, სახელით მიმართეთ. თუ არ გიპასუხებთ, შეგიძლიათ, მსუბუქად შეეხოთ მხარზე ან ხელი დაუქნიოთ;
- ▶ ისაუბრეთ გარკვევით, თანაბრად და ზომიერად ნელა. საჭირო არ არის სიტყვების ხაზგასმა; გამოიყენეთ მარტივი ფრაზები და თავი შეიკავეთ არაარსებითი სიტყვებისგან;
- ▶ ყვირილი - მით უმეტეს, ყურში - ასევე არ არის საჭირო;
- ▶ კარგი იქნება, თუ თქვენს შორის მანძილი არ აღემატება 1-2 მეტრს;
- ▶ საჭიროების შემთხვევაში, შეგიძლიათ ვიზუალური მინიშნებებისა და ჟესტების გამოყენებაც (თუმცა ზომიერად);
- ▶ თუ რაიმეს გამეორებას გთხოვთ, შეეცადეთ, თქვენი წინადადების პერიფრაზი შესთავაზოთ;
- ▶ დარწმუნდით, რომ თქვენი ნათქვამი გაიგო. არ მოგერიდოთ კითხვა, გაიგო თუ არა თანამოსაუბრემ, რაც უთხარით;
- ▶ თუ ატყობინებთ ინფორმაციას, რომელიც შეიცავს ნომერს, ტექნიკურ თუ სხვა რთულ ტერმინებს ან მისამართს, დაუწერეთ, ან იმ საშუალებით მიაწოდეთ, რომელსაც თვითონ შეარჩევს. ეს გააკეთეთ პირის ნებართვითა და მასთან წინასწარი კონსულტაციით;
- ▶ თუ უჭირს ზეპირი მეტყველება, ჰკითხეთ, ხომ არ ურჩევნია კომუნიკაცია რომელიმე დამხმარე საშუალებით; თანხმობის შემთხვევაში, გაარკვიეთ, რომელი საშუალებაა და შესაბამისად გამოიყენეთ;

- ▶ თუ სურდოთარჯიმნის მეშვეობით ურთიერთობთ, არ დაგავინწყდეთ, რომ უნდა მიმართოთ უშუალოდ თანამოსაუბრეს და არა თარჯიმანს;
- ▶ გაითვალისწინეთ: ყველა ყრუ და სმენადაქვეითებულ ადამიანს არ შეუძლია ტუჩებით კითხვა, თუმცა მნიშვნელოვანია, მათ შეეძლოთ თანამოსაუბრის სახის დანახვა. თუ შესაძლებელია, ისე განთავსდით, რომ შუქი ზომიერად გეცემოდეთ და კარგად ჩანდეთ. შეეცადეთ, რომ ხელს არაფერი გიშლიდეთ;
- ▶ თუ გსურთ, ხაზი გაუსვათ ან განმარტოთ ნათქვამის არსი, საჭირო იქნება სახის გამომეტყველების, ჟესტებისა და სხეულის მოძრაობების გამოყენება.

### **რეკომენდაციები მეთყველების სირთულეების მქონე პირებთან კომუნიკაციისთვის**

- ▶ არ გაანყვეტინოთ/შეუსწოროთ საუბარი მეთყველების შეზღუდვის მქონე ადამიანს;
- ▶ ლაპარაკი დაიწყეთ მხოლოდ მაშინ, როდესაც დარწმუნდებით, რომ აზრის გადმოცემა დაასრულა;
- ▶ არ შეეცადოთ საუბრის დაჩქარებას. მზად იყავით იმისთვის, რომ ასეთ ადამიანთან საუბარი მეტ დროს წაიღებს;
- ▶ თუ გეჩქარებათ, უმჯობესი იქნება, ბოდიში მოიხადოთ და შეთანხმდეთ საუბრის გადადებაზე;
- ▶ თანამოსაუბრეს სახეში უყურეთ, შეინარჩუნეთ ვიზუალური კონტაქტი და მთელი ყურადღება მას დაუთმეთ;
- ▶ შეეცადეთ, ისეთი კითხვები დაუსვათ, რომლებიც მოკლე პასუხს ან თავის დაქნევას საჭიროებს;
- ▶ თუ ნათქვამს ვერ იგებთ, თავი არ მოაჩვენოთ, თითქოს ყველაფერი გაიგეთ. არ მოგერიდოთ აზრის დაზუსტება. თუ ისევ ვერ გაიგებთ, სთხოვეთ, სიტყვები უფრო ნელა წარმოთქვას (შესაძლებელია დამარცვლითაც);
- ▶ თუ კომუნიკაციაში კვლავ პრობლემები გაქვთ, ჰკითხეთ, ხომ არ სურს სხვა ხერხების გამოყენება (მაგ: დაწერა ან დაბეჭდვა) და კომუნიკაცია დაამყარეთ მისთვის სასურველი საშუალებით;
- ▶ სთხოვეთ თქვენთვის გაუგებარი სიტყვების გამეორება: ეს არ არის მოსარიდებელი ან დამთრგუნველი და თანამოსაუბრეს მხოლოდ იმაში დაარწმუნებს, რომ დაინტერესებული ხართ მისი ამბით;

- ▶ თუ საუბარში იშველიებს სხვა პირს, რომელსაც მისი ნათქვამის გაგება და გადმოცემა შეუძლია, არ დაგავიწყდეთ, რომ საუბრობთ უშუალოდ მეტყველების დარღვევის მქონე პირთან, ამიტომ საუბრისას კონკრეტულად მას მიმართეთ.

### რეკომენდაციები ინტელექტუალური შეზღუდვის მქონე პირებთან კომუნიკაციისთვის

- ▶ ისაუბრეთ მოკლე წინადადებებით და გასაგებად, აზრი ზუსტად გამოთქვით;
- ▶ სთხოვეთ, კონკრეტულად აღწეროს გარემოებები (მაგ: ფერები, ჩაცმულობა და სხვა);
- ▶ არ ისაუბროთ აბსტრაქტული, ზოგადი ცნებებით;
- ▶ თავი შეიკავეთ გადატანითი მნიშვნელობის მქონე და ორაზროვანი სიტყვების/გამოთქმებისგან, თუ დარწმუნებული არ ხართ, რომ თანამოსაუბრემ იცის მათი მნიშვნელობა;
- ▶ ამოცანები ან დავალება „ნაბიჯ-ნაბიჯ“ განმარტეთ;
- ▶ ინსტრუქციები დაყავით რამდენიმე ნაწილად;
- ▶ თანამოსაუბრეს საშუალება მიეცით, გაიზაროს ყველა ნაბიჯი, მას შემდეგ, რაც აუხსნით, რა უნდა გააკეთოს;
- ▶ თუ აუცილებელია, გამოიყენეთ ილუსტრაციები ან ფოტოსურათები. მზად იყავით რამდენჯერმე გამეორებისთვის. არ დანებდეთ, თუ ნათქვამს პირველივე ჯერზე ვერ გაიგებს;
- ▶ მოეპყარით პატივისცემით, ნებისმიერი სხვა პირის მსგავსად. გაითვალისწინეთ, რომ მათაც აქვთ ცხოვრებისეული გამოცდილება და აზრის გამოთქმის უფლება.

**მნიშვნელოვანია**, არ მიიჩნიოთ, რომ ინტელექტუალური შეზღუდვის მქონე ადამიანს საერთოდ არ შეუძლია ურთიერთობა ან რაიმეს აღქმა, გაგება და გააზრება!

ასეთი დარღვევის მქონე ზრდასრულს არასდროს მოექცეთ, როგორც ბავშვს!

### რეკომენდაციები ფსიქოსოციალური შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებთან კომუნიკაციისთვის

კორექტული და ეფექტიანი კომუნიკაცია ამ ადამიანებს დაეხმარება დისტრესის დაძლევაში და დაარწმუნებს, რომ სათანადოდ მოექცვიან:

- ▶ გაეცანით და აუხსენით, ვინ ხართ და რას საქმიანობთ, ასევე, რა როლი აქვს მას პროცესში და რას უნდა მოელოდეს თქვენგან;
- ▶ ყურადღებით და აქტიურად მოუსმინეთ;
- ▶ ისაუბრეთ მარტივი წინადადებებით, აზრი ნათლად გამოთქვით;
- ▶ გამოიყენეთ სხეულის ენა (თვალთ კონტაქტი, თავის დაკვრა და-თანხმების ნიშნად და ა.შ.);
- ▶ პატივი ეცით მის გრძნობებს;
- ▶ ღია მიმართვების მეშვეობით, მიეცით თავისუფალი თხრობის საშუალება;
- ▶ პასუხის გაცემისას გაიმეორეთ მის მიერ წარმოთქმული ბოლო ფრაზა, ან შეაჯამეთ პირის ნათქვამი, რათა მიხვდეს, რომ ყურადღებით უსმენდით;
- ▶ პირდაპირ არ მიუთითოთ, რომ მისი ილუზორული წარმოდგენების შინაარსში ეჭვი გეპარებათ, არ უთხრათ, რომ არ გჯერათ მისი. გასათვალისწინებელია, რომ ილუზორული იდეების არსებობა ერთ ასპექტში არ გამორიცხავს სანდო ინფორმაციის მიღების შესაძლებლობას სხვა ასპექტებთან მიმართებით;
- ▶ დაასახელეთ პირი, რომელთანაც შეუძლია დაკავშირება საჭიროების შემთხვევაში;
- ▶ რეგულარულად გააცანით სიახლეები საქმეში, ასევე, აცნობეთ ახალი გადაწყვეტილებები;
- ▶ გქონდეთ მშვიდი, კეთილგანწყობილი ტონი და გამოიყენეთ სხეულის ენა (მაგ: თვალებით კონტაქტი, თანხმობის ნიშნად თავის დაქნევა და სხვა);
- ▶ ყურადღებით მოუსმინეთ და არ შეაწყვეტინოთ საუბარი;
- ▶ თუ იტირებს, აცალეთ, არ აუკრძალოთ ეს: იყავით ემპათიური და მიეცით ემოციების გამოხატვის საშუალება;
- ▶ დააკვირდით, როგორ გრძნობს თავს და, საჭიროებისამებრ, მხარი დაუჭირეთ წინადადებებით: „*ვწუხვარ...*“, „*მესმის თქვენი...*“, „*ვგხდნობ, რომ ეს სიტუაცია ძალიან მოქმედებს თქვენზე...*“ და ა.შ;
- ▶ თუ საუბარი სხვა საკითხზე გადადის, როგორც ნებისმიერი სხვა დიალოგისას ხდება, შეგიძლიათ, პერიფრაზით და კონკრეტული შეკითხვით დაუბრუნდეთ არსებით თემას. თუ მიღებული ინფორმაცია არ კმარა, დასვით დამაზუსტებელი/დამატებითი კითხვები;



- ▶ თავი აარიდეთ წინადადებებს, რომლებიც დააკნინებს ადამიანის გრძნობებს და მხოლოდ იმას აჩვენებს, რომ მისი არ გესმით (მაგ: „სანეხვიულო ახაფეხია“).

### თუ ადამიანს აქვს ჰალუსინაციები და ბოღვაბი:

- ▶ არ უარყოთ ისინი და არ იკამათოთ მათ შესახებ;
- ▶ მიახვედრეთ პირს, რომ გესმით მისი და იღებთ ამ მდგომარეობას, მაგრამ თავი არ მოაჩვენოთ, თითქოს თქვენც იმავეს განიცდით, ხედავთ ან გესმით;
- ▶ უთხარით, რომ გესმით მისი ბრაზი და გრძნობები;
- ▶ რალაცის თქმის შემდეგ, მიეცით დრო, რომ გადაამუშაოს მიწოდებული ინფორმაცია და გიპასუხოთ.

### როგორ დავუხვავთ ადამიანს კითხვები მისი ფსიქიკური მდგომარეობის შესახებ?

- ▶ „აღელვებული ჩანხართ, რა შემიძლია გავაკეთოთ, რომ დამშვიდდეთ?“
- ▶ „ცოტა მოუსვენრობას გამჩნევთ, რამეს ხომ ვერ მეტყოდით თქვენს მდგომარეობაზე? შემიძლია, რამით დაგეხმაროთ?“
- ▶ „რაიმე სტრესს ხომ არ განიცდით? განუხებთ რამე? თუ გინდათ, რომ დამიდასტუროთ, თქვით „დიახ“, ან თავის დაქნევით მანიშნეთ. თუ არ გსურთ ამაზე ლაპარაკი, ესეც მითხარით/მანიშნეთ და, რალა თქმა უნდა, აღარაფერს გკითხავთ. მხოლოდ მდგომარეობის შემსუბუქება მინდა თქვენთვის“.

**გაითვალისწინეთ:** კონკრეტული ადამიანისთვის პოლიციასთან ურთიერთობა შეიძლება უკავშირდებოდეს ტრავმულ გამოცდილებას (მაგ: არანებაყოფლობით გადაყვანას სტაციონარში). ამის გამო, შესაძლებელია, კომუნიკაციის პროცესში უსაფუძვლო შიში და უნდობლობა გამოავლინოს პოლიციის მიმართ.

### როგორ შევუხვებართ მდგომარეობა უშე პირს ინტერვიუებისას?

- ▶ მიეცით ნებისმიერი კითხვის დასმის საშუალება სამუშაო პროცესის შესახებ;
- ▶ გამოხატეთ ზომიერი ყურადღება: გადაჭარბებული ზრუნვა შეიძლება უარყოფითად აღიქმებოდეს და დისკრიმინაციას უფრო უწყობდეს ხელს, ვიდრე თანასწორობას;



- ▶ დაფიქრდით როგორც საკუთარ, ისე გარშემომყოფთა კომუნიკაციის სტილზე - რამეს არასწორად ხომ არ აკეთებთ?
- ▶ დააკვირდით გარემოს და ირგვლივ მყოფებს და დაფიქრდით, რამდენად შესაძლებელია, გარემო უფრო არაოფიციალური გახდეს;
- ▶ ყურადღება მიაქციეთ ვიზიტის ხანგრძლივობას;
- ▶ ისაუბრეთ მარტივი ენით და გადაამონმეთ, გაიგო თუ არა ნათქვამი;
- ▶ გაარკვიეთ, ხომ არ სჭირდება თარჯიმანი? ხომ არ აქვს პრობლემები სმენის, მეტყველების, მხედველობის ან მსგავსი კუთხით?
- ▶ საუბარი მიმართეთ თემის ისეთ ასპექტებზე, რომლებიც არ უკავშირდება ილუზორულ ხედვებს;
- ▶ ეცადეთ, გამოიყენოთ ღია მიმართვები;
- ▶ არ დაუსვათ დახურული და მიმანიშნებელი კითხვები;
- ▶ შეინარჩუნეთ სიმშვიდე და თავდაჯერებულობა;
- ▶ გამოხატეთ ემპათია მის მიმართ;
- ▶ თავი აარიდეთ კამათს;
- ▶ ისაუბრეთ მოდულირებული, მშვიდი ხმითა და ინტონაციით;
- ▶ თუ გაღიზიანდება, არ უპასუხოთ გაღიზიანებითვე.

### **როგორ მოვიქცეთ, თუ ადამიანი ბრაზიანი/აკრესიული ხდება?**

- ▶ შეეცადეთ, გააცნობიეროთ მისი ბრაზის მიზეზი და ნაკლები იფიქროთ თავდაცვაზე (იმ შემთხვევაშიც კი, თუ ბრაზი თქვენკენ არის მომართული);
- ▶ თუ ადამიანი გაბრაზებული და შემტევია, ზრდილობიანად მიანიშნეთ, რომ მისი ქცევა და საუბრის ტონი არ შეეფერება სიტუაციას და შესთავაზეთ, გამოასწოროს ქცევა; დარწმუნდით, რომ ის დამშვიდდა და ჰკითხეთ: „გავაგრძელოთ საუბარი?“

### **გარდა ამისა:**

- ▶ იყავით გულწრფელი და მშვიდი, ესაუბრეთ წყნარად: თავის წარდგენის შემდეგ, აუხსენით კომუნიკაციის მიზანი და როლი, ასევე, რატომ არის მნიშვნელოვანი ეს საუბარი;
- ▶ მიეცით საშუალება, ჰქონდეს კონტროლის განცდა: **კარგი იქნება**, თუ საუბრის პროცესში თავად **შეძლებს გარკვეული გადაწყვეტილებების მიღებას** (მაგ: სად უნდა, რომ დასხდეთ სასაუბროდ; როდის ისურვებდა შესვენებას). **არჩევანის შესაძლებლობის**

**მიცემით, ადამიანს მინიმალურ კომფორტს შეუქმნით, ეს კი დაგეხმარებათ მასთან კომუნიკაციაში;**

- ▶ **არ მოექცეთ სტერეოტიპების გავლენის ქვეშ: არ გააკეთოთ დასკვნები ადამიანის მოტივებისა ან ხასიათის შესახებ. ნუ დაახასიათებთ მას სტერეოტიპულად.**



[www.coe.int](http://www.coe.int)

ევროპის საბჭო ადამიანის უფლებათა წამყვანი ორგანიზაციაა კონტინენტზე. იგი შედგება 46 სახელმწიფოსგან, ევროკავშირის ყველა წევრი ქვეყნის ჩათვლით. ევროპის საბჭოს ყველა წევრმა ხელი მოაწერა ადამიანის უფლებათა ევროპულ კონვენციას, ხელშეკრულებას, რომელიც შექმნილია ადამიანის უფლებების, დემოკრატიისა და კანონის უზენაესობის დასაცავად. ევროპის საბჭოს წევრ სახელმწიფოებში კონვენციის შესრულებას ზედამხედველობს ადამიანის უფლებათა ევროპული სასამართლო.



European Social Charter

Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE