

# ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԱՇԽԱՏՈՂԻ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ ՈՒՂԵՆԻՇՆԵՐ ՃԳՆԱԺԱՄԱՅԻՆ ԻՐԱՎԻՃԱԿՆԵՐՈՒՄ

Ճգնաժամային (այդ թվում՝ զինված հարձակումների, հակամարտությունների) եւ հետճգնաժամային իրավիճակներում սոցիալական աշխատողները հիմնականում առաջնային արձագանքող մասնագետներն են: Ճգնաժամային իրավիճակում հայտնված անձի (շահառուի) հետ աշխատելիս շատ կարեւոր է զգայուն լինել նրա կարիքների հանդեպ:

Այս ուղենիշները նպատակ ունեն աջակցելու սոցիալական աշխատողներին ճգնաժամային իրավիճակում հայտնված անձանց հետ աշխատանքի ընթացքում:

## Սկսել հանդիպումը ներկայանալով

- **նշել ձեր անունը, գործունեության ուղղությունը** (օրինակ՝ ես ... եմ, սոցիալական աշխատող եմ: Մեր համատեղ աշխատանքի նպատակն է ...),
- **նշել, թե ինչպես կարող է անձը ձեզ դիմել** (օրինակ՝ ինձ կարող եք պարզապես իմ անունով դիմել): Սա կարեւոր է, որպեսզի ձեզ «ընկեր», «քույր | եղբայր» բառերով կամ համանման որեւէ այլ տարբերակով չդիմեն,
- **տեղեկացնել շահառուին հաղորդակցման, հաշմանդամությամբ պայմանավորված ձեր այլ կարիքների մասին:**

## Անձին դիմել այնպես, ինչպես ինքն է ցանկանում

- **հարցնել շահառուին, թե ինչպես է ցանկանում, որ իրեն դիմեք եւ դիմել այդպես,**
- **շարունակել հաղորդակցության ընթացքը՝ ըստ շահառուի կարիքների** (օրինակ՝ ժեստերի լեզվով հաղորդակցվող անձի համար ապահովել համապատասխան մասնագետի աջակցությունը, այլ լեզվով հաղորդակցվող անձի համար՝ թարգմանչի առկայությունը, այլ):

Նշված դեպքերում մասնագետի ներգրավելիս՝ պետք է ամրագրել շահառուի հայտնած տեղեկատվության գաղտնիության պահպանման սկզբունքը: Շահառուին պետք է հավաստիացնել, որ տրամադրվող տեղեկատվությունը ոչ մի կերպ մասնագետը չի կարող փոխանցել այլ կողմի: Սա կարող է ամրապնդել շահառուի վստահությունը երկուստեք մասնագետի եւ ձեր հանդեպ

# Նախքան հարցումը | միջամտությունը սկսելը՝ բացատրել ընթացքը

- ո՞րն է ձեր քննարկման | միջամտության նպատակը,
- մոտավորապես որքա՞ն է այն տեւելու,
- շահառուն ի՞նչ սպասումներ կարող է ունենալ այդ քննարկումից | միջամտությունից,
- **ներկայացնել իրազեկ համաձայնության ձեւաթուղթը, շահառուին ժամանակ տրամադրել այն ուսումնասիրելու համար եւ համաձայնության դեպքում՝ շարունակել ընթացքը:** Կարելի է, որ **ձեւաթուղթը բովանդակությամբ ու ձեւաչափով լինի մատչելի** (մեծ տառերով տպագրությամբ, հասանելի թարգմանչական տարբեր ձեւաչափերով՝ տեսաձայնային տարբերակներ, ժեստերի լեզվով թարգմանություն, բրայլյան տառատեսակով, այլ):

**Իրազեկ համաձայնության թերթիկում պետք է նաեւ նշվի գաղտնիության սահմանափակումների, ինչպես նաեւ այն նպատակների մասին, որոնց հասնելու համար տվյալ տեղեկատվությունն օգտագործվելու է**

## Կարելի է՝

- նախքան շահառուին հարցեր տալը, վստահ լինել, որ տվյալ վայրը | իրավիճակը շահառուին առավելագույնս հարմար է: Կարելի է, որ այդ տարածքում լինի ջուր եւ անձեռոցիկ՝ հաշվի առնելով նաեւ անձի հուզական վիճակը,
- **ձեռքի տակ միշտ ունենալ թուղթ ու գրիչ.** սա կարող է կիրառվել նաեւ այն դեպքերում, երբ լսողության խնդիրներ ունեցող անձանց հետ աշխատելիս հնարավոր չի եղել ապահովել ժեստերի լեզվով հաղորդակցվող մասնագետի առկայությունը կամ շահառուն չի տիրապետում ժեստերի լեզվով հաղորդակցմանը: Այս դեպքում մասնագետը կարող է հաղորդակցվել գրելով, պատկերների միջոցով,
- **հարկ եղած դեպքում մի քանի անգամ հարգալից եւ սիրալիր կրկնել հարցը՝** հաշվի առնելով շահառուների իրավիճակը (ցրված մտքեր, հիշելու եւ կենտրոնանալու դժվարություններ),
- **եթե անձն ի վիճակի չէ, հուզված է կամ տվյալ պահին չի ցանկանում շարունակել,** նրա հետ քննարկել որոշ ժամանակ անց քննարկումը | միջամտությունն իրականացնելու հնարավորությունը:

**Կրկնելու անհրաժեշտությունը** կարող է առաջանալ ընդհատումների դեպքում (օրինակ՝ երեխան լացում է, եւ ծնողն արձագանքում է երեխային): Այս դեպքում, քննարկումը | միջամտությունը վերսկսելու դեպքում՝

- ներողություն խնդրել ընդհատման համար,
- հիշեցնել, թե որտեղ էր ընդհատվել խոսակցությունն ու վերսկսել:

**Կրկնելու անհրաժեշտությունը** կարող է առաջանալ նաեւ տարեցների, լսողության խնդիրներ ունեցող անձանց հետ աշխատանքի ընթացքում: Նման իրավիճակում՝

- o **հարկ է խոսելուց դեմքը հնարավորինս չթեքել, ներքե չիջեցնել**, որպեսզի անձը տեսնի ձեր դեմքը, շուրթերը (հաճախ նրանք շուրթերով են փորձում հասկանալ ձեր ասածը),
- o **հնարավորինս բարձր խոսել**. միեւնույն ժամանակ կարելու է հիշել, որ օրինակ՝ ոչ բոլոր տարեցներն ունեն լսողության խնդիրներ, եւ բոլորի հետ պետք չէ բարձր խոսել: Ձայնի բարձրությունն ընտրել՝ յուրաքանչյուր շահառուի անհատական կարիքներից ելնելով:

## **Հարգել բազմազանությունն ու բացառել խտրական, կարծրատիպային հասկացությունների կիրառումը**

(անգամ եթե շահառուներն իրենց մասին այդպերպ արտահայտվեն): Փոխարենը կիրառել այնպիսի հասկացություններ, ինչպիսին են՝

- հաշմանդամություն ունեցող անձ,
- առանց ուղեկցման երեխա,
- ՄԻԱՎ-ով ապրող անձ,
- հոգեկան առողջության խնդիրներ ունեցող անձ,
- բռնության ենթարկված անձ եւ այլն:

**Պարզ բառապաշար օգտագործել** եւ խոսել շահառուին հնարավորինս հասկանալի ձեով:

o երեխայի հետ հաղորդակցվելիս՝ **կիրառել նրա տարիքին համապատասխան, հասկանալի բառեր ու արտահայտություններ**,

o **ողջ ընթացքում ակտիվ լսել շահառուին՝**

- **պահել աչքի կոնտակտը**,
- **ցույց տալ, որ շահառուի փորձառությունը կարելու է**,
- **եթե ամբողջությամբ չեք հասկացել շահառուի միտքը, ապա փորձել պարզաբանել** (կարող եք կիրառել «նկատի ունեք, որ...», «ինչպես հասկացա...» արտահայտությունները):

**Որեւէ կերպ չարտահայտել սեփական քաղաքական հայացքները՝ իրավիճակի, պետության արձագանքի վերաբերյալ**

**Չտալ հետաքրքրությունից բխող հարցեր**. տալ միայն այնպիսի հարցեր, որոնց պատասխաններն իսկապես կարելու են տվյալ մասնագիտական միջամտության համար

**Եթե շահառուն հուզված է կամ ցույց է տալիս դիմադրություն,**

ապա կիրառել հետեւյալ մասնագիտական տեխնիկաները՝

- **առաջարկել ջուր կամ առաջարկել շարունակել զրույցը որոշ ժամանակ անց,**

- **շահառուին հնարավորություն տալ իր հույզերն արտահայտելու՝** միեւնույն ժամանակ պահպանելով հարցման կառուցողական ընթացքը (միանգամից չընդհատել, փոխարենը լսել նրան եւ ասել. «հասկանում եմ ձեր իրավիճակը», «համաձայն եմ, որ դա հեշտ չէ», «պարզ է, որ դուք ջղայնանում եք», այնուհետեւ հավելել՝ «... հիմա շատ կարեւոր է, որ փորձենք կենտրոնանալ ... հարցի լուծման վրա»),
- **փոխել խոսակցության ուղղությունը՝** վերադարձ այն թեմային, որի մասին շահառուն համեմատաբար հանգիստ (դրական) էր խոսում:

**Ոչ մի դեպքում չմասնակցել վեճի, չպարտադրել սեփական տեսակետը**

## Ապրումակցել շահառուին

- o ոչ պետք է անտարբեր լինել, ոչ էլ նույնացնել շահառուի կարիքները,
- o **հիշել, որ ապրումակցման դեպքում՝**
  - չկա հուզական կապվածություն,
  - չկա խղճահարություն,
  - չկա անձնական եւ մասնագիտական սահմանների շփոթմունք:

**Սա շատ կարեւոր է մասնագիտական պաշտպանվածության, մասնագիտական այրման կանխման տեսանկյունից:**

## Վերջում կարեւոր է՝

- o **հարցնել**, թե «կա արդյո՞ք որեւէ բան, որ ես ձեզ չհարցրեցի, բայց դուք ուզում եք պատմել ինձ»: Եթե այդ պահին անձը չի ուզում պատմել, ասեք նրան. «Եթե այս ընթացքում որեւէ բան հիշեք, որն ուզում եք քննարկել, ապա, կարող եք մոտենալ»,
- o **կարող են լինել այնպիսի դեպքեր**, երբ քննարկման | միջամտության ընթացքում շահառուն միայնակ չէ (օրինակ՝ ընտանիքի այլ անդամի, ուղեկցողի, խնամակալի հետ է), եւ կաշկանդված է նրանց ներկայությամբ որոշ հարցեր քննարկել, ուստի կարեւոր է շահառուի համար աջակցային մթնոլորտ եւ տարածք ստեղծել՝ առանձին այդ հարցերը քննարկելու համար,
- o **ամփոփել** այն, ինչ արեցիք եւ **ներկայացնել ձեր հետագա գործողությունները**,
- o **ուղղորդումներ իրականացնելիս** բանավոր խորհրդատվությանը զուգահեռ այդ տեղեկատվությունը փոխանցել նաեւ այլ տարբերակներով՝ իրազեկող քարտեր, պատկերներ, տեսանյութեր, քարտեզներ, այլ,
- o **շահառուի հետ քննարկել, թե շարունակական կապի ապահովման նպատակով հաղորդակցության ինչ ձեւաչափ կարող եք ընտրել**, որը հարմար եւ հասանելի կլինի նրան,
- o **շնորհակալություն հայտնել շահառուին՝** իր պատմությամբ, իր կարիքների մասին կիսվելու համար:

Կարելի է հիշել, որ շահառուին վերաբերող ցանկացած տեղեկատվություն շահառուինն է, եթե նույնսիկ այդ տեղեկատվությունն օգտագործվում է անանուն եղանակով: Այս սկզբունքը պետք է պահպանել ինչպես առօրյա գործունեության, այնպես էլ մեդիա ներկայացուցիչների հետ հաղորդակցվելիս

## Միջմասնագիտական փոխհարաբերություններ

- o պահպանել շահառուի տվյալների գաղտնիությունը,
- o լարվածության, անհանգստության զգացողության դեպքում՝ դադար վերցնել, գործընկերոջը խնդրել փոխարինել ձեզ եւ դիմել սուպերվիզայի,
- o համագործակցել բազմամասնագիտական թիմի հետ, հարգել միմյանց մասնագիտական սահմանները եւ ըստ վերհանված կարիքների շահառուին ուղղորդել՝ ոլորտային մասնագիտացված ծառայություններ ստանալու:



Change  
Փոփոխություն

© Փոփոխություն  
2023 Երեւան