



# სოციალური სამუშაოს თეორია და პრაქტიკა: სოციალური სამუშაოს ინტერვიუ II ნაწილი

სახელმძღვანელო სოციალური სამუშაოს მინისტრატურის  
სტუდენტებისათვის

ილია ჯავახიანი სახელმწიფო უნივერსიტეტი  
ფილოსოფიურ და სოციალურ მეცნიერებათა ფაკულტეტი  
სოციალური სამუშაოს სამინისტრო პროგრამა

თბილისი 2008

## შემდგენელი: შორენა საძაგლიშვილი, PhD, MSc

მაღლობას ვუხდით სტუდენტებს მასალების განვითარებისათვის:

ნატა ასათიანი  
თამარ გელაშვილი  
ვიკა მიღელაური  
ნინო უძილაური  
მარეხ შერვაშიძე

### წინასიტყვაობა

წიგნი წარმოადგენს სტუდენტებისათვის აუცილებელ საკითხავ მასალას კურსისთვის “სოციალური სამუშაოს თეორია და პრაქტიკა”. იგი წარმოადგენს თარგმანების კრებულს წიგნებიდან:

1. Kadushin, A. & Kadushin G. (1997). The social work interview: A guide for human service professionals. New York, NY: Columbia University Press.
2. Compton, B.R. & Galaway, B. (1989) Social work processes. Fourth edition. Belmont, California: Wadsworth Publishing Company.

მაღლობას ვუხდით ევრაზიის ფონდს მასალის გამოცემისთვის.

სოციალური სამუშაოს სამაგისტრო პროგრამის ხელმძღვანელი  
შორენა საძაგლიშვილი

## სარჩევი

წინასიტყვაობა.....	2
პოზიტიური ურთიერთობის მნიშვნელობა.....	4
შესავალი.....	4
ურთიერთობის მნიშვნელობის ემპირიული დასაბუთება .....	4
პოზიტიური ურთიერთობის ჩამოყალიბება .....	5
მიმდებლობა.....	6
ემპათიური გაგება.....	9
გულწრფელობა და ავთენტურობა.....	12
რესპონდენტის თვითდეტერმინაცია.....	13
კონფიდენციალობა.....	16
პრობლემის დასმის ფაზა.....	17
ტექნიკების მნიშვნელობა და თანმიმდევრობა .....	18
ქცევებისათვის ყურადღების მიქცევა და მინიმალური წახალისება .....	18
(ყურადღებისა და ინტერესის გამოსატყა).....	18
პარაფრაზირება .....	20
არეკვლა/ასახვა: შინაარსის ასახვა და გრძნობების ასახვა .....	21
შეჯამება.....	23
გადასვლა (თემიდან თემაზე) .....	24
განვითარების ფაზა .....	26
ჩარევა პრობლემის გადაჭრის მიზნით.....	26
განმარტება .....	26
ინტერპრეტაცია .....	27
კონფრონტაცია .....	29
თვით-გახსნა .....	30
კითხვები და მათი დასმის ტექნიკა.....	31
შეკითხვის ტიპები.....	31
დამატებითი სახელმძღვანელო პრინციპები კითხვების ფორმულირებისათვის .....	40
ზოგიერთი პრობლემატური ინტერვიუ.....	42
იძულებული უფროსი კლიენტი.....	44
ინტერვიუ ოჯახშიდა სექსუალური ძალადობის შესახებ.....	53

## პოზიტიური ურთიერთობის მნიშვნელობა

### შესავალი

კარგი ურთიერთობა გულისხმობს მიმღებლობას, გაგებას და უარყოფს დამსჯელ კრიტიკას. ამგვარი ურთიერთობა ამცირებს იმის შესაძლებლობას, რომ ინტერვიუ გადაიქცეს შეჯიბრად და ამადლებს თანამშრომლობის შესაძლებლობას. კარგი ურთიერთობა ხელს უწყობს ინტერვიუში ჩართვასა და მონაწილეობას. მაღლდება ნდობა და უსაფრთხოების გრძნობა, მცირდება შფოთვა, ზეწოლისა და მუქარის შეგრძნება. კარგი ურთიერთობით კლიენტის აღქმა იცვლება, რის შედეგადაც ინტერვიუერის ჩართვები დადებითად იფერება და ინტერვიუს დადებითი მიმართულება ეძლევა. მაგალითად, კლიენტი ფიქრობს: ”ის ამას ჩემს დასახმარებლად ამბობს და არა ზიანის მოყენების მიზნით.”

ინტერპერსონალური ურთიერთობა წარმოადგენს ველს, რომელზეც ხდება კოდირებული ცნობების კომუნიკაცია. კარგი ურთიერთობა აადვილებს ცნობის გამგზავნიდან მიმღებამდე მისვლას. არასრული ურთიერთობის შემთხვევაში კი ეს ველი სავსეა ემოციური დაბრკოლებებით.

ინტერვიუს დროს ეგოს დამცავი ფუნქციები, რომლებიც ინფორმაციის დაფარვისკენ მოუწოდებენ კლიენტს, კონფლიქტში შედიან ეგოს ადაპტაციურ ფუნქციებთან, რომლებიც პირიქით, დახმარების მოსაპოვებლად ინფორმაციის განდობისკენ მოუწოდებენ კლიენტს. კარგი ურთიერთობის პირობები მხარს უჭერს ეგოს ადაპტაციურ კომპონენტებს. პოზიტიური ურთიერთობის შედეგად, რომელიც უზრუნველყოფს კლიენტის ფსიქოლოგიურ უსაფრთხოებას, კლიენტი რისკავს იმ ტკივილის მიღებას, რომელიც მისი პირადი პრობლემების სხვებისთვის განდობას უკავშირდება.

როცა ასეთი ურთიერთობა ჩამოყალიბებულია, ინტერვიუერიც და რესპონდენტიც გრძნობენ რაპორტს. რაპორტი გულისხმობს, რომ მონაწილეები ერთ დონეზე არიან, ერთ ტალღაზე, ერთმანეთს მაქსიმალურად უგებენ.

კარგი ურთიერთობა ინტერვიუში ნებისმიერი ჩარევის შედეგებს აძლიერებს, ის მუშაკის გავლენას ზრდის, მისი შემოთავაზებები უფრო მომხიბლავი ჩანს, მისი მეთოდები უფრო ეფექტურია. თუ ურთიერთობა დადებითია, კლიენტი ინტერვიუერს აღიქვამს, როგორც უფრო სანდოს, მიმზიდველს (მეგობრულს, ღიას) და კომპეტენტურს. სოციალური ფსიქოლოგიის ლიტერატურაში მიჩნეულია, რომ ეს თვისებები აძლიერებს ინტერვიუერის გავლენის პოტენციალს (Corrigan and al. 1989; Heppner and Claiborn 1989; Heppner and Frazier 1993; Beutler, Machado, and Neudfelt 1994)

### ურთიერთობის მნიშვნელობის ემპირიული დასაბუთება

კვლევებმა მრავალჯერ დაადასტურეს პოზიტიური ურთიერთობის მნიშვნელობა, რომელსაც სოციალური დახმარების სერვისის დადებით შედეგებისკენ მივყავართ. ოჯახური სერვისების ფართომასშტაბიანმა კვლევამ დაადგინა, რომ შედეგებზე უდიდეს გავლენას ახდენს მუშაკისა და კლიენტების ურთიერთობის ხარისხი (Beck and Jones, 1973). ასევე სხვადასხვა ფაქტორთა

სტატისტიკურმა ანალიზმა გამოავლინა, რომ რომ მუშაკი-კლიენტის დადებითი ურთიერთობა აორმაგებს მუშაკის გავლენის სიძლიერეს.

სხვა კვლევებიც ადასტურებს მუშაკი-კლიენტის ურთიერთობის უდიდეს მნიშვნელობას ეფექტური დახმარებისათვის. 1950-1992 წლების ფსიქოთერაპიული შედეგების, 2354 კვლევის შესწავლამ გამოავლინა, რომ თერაპევტული კავშირი წარმოადგენს პროცესისა და შედეგის მაკავშირებელ ყველაზე ძლიერ ცვლადს (Orlinsky, Grawe, and Parks, 1994:360).

ლუბორსკის აზრით, თერაპევტული ალიანსი ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანია ფსიქოთერაპიის შედეგების საწინასწარმეტყველი ფაქტორებიდან ე.წ. პრედიქტორებიდან (Luborsky, 1994:45). 76 რელევანტური კვლევის ანალიზის შედეგად გამოტანილ იქნა ასეთი დასკვნა: ყველა შესწავლილი ტექნიკიდან, კლიენტ-მუშაკის მახასიათებლებიდან და პროცედურიდან, მხოლოდ კლიენტ-მუშაკის ურთიერთობა რჩება თერაპევტული პროცესის წარმატების კონსისტენტურ განმსაზღვრელად (Sexton and Whiston, 1994: 6,7)

ექიმი-პაციენტის ინტერაქციის დეტალური კვლევები მხარს უჭერს პროფესიონალურ ინტერაქციაში კარგი ურთიერთობის პირველად მნიშვნელობას. ამ კვლევების მიხედვით, არსებობს მაღალი კორელაცია კლიენტის ექიმით კმაყოფილებასა და ექიმ-პაციენტის ურთიერთობის ბუნებას შორის (Harrigan and Rosenthal 1986; Hall and Dorman 1988; Buller and Buller 1987; Nicholi 1988).

მართალია, კვლევები ადასტურებს, რომ ფსიქოთერაპია ნამდვილად ეხმარება ადამიანებს, შედეგები ასევე მუთითებენ იმას, რომ სხვადასხვა ეტიოლოგიასთან და თერაპიასთან დაკავშირებული ტექნიკები და თეორიები არ იწვევენ დიდად განსხვავებულ შედეგებს (Stiles, Shapiro and Elliot, 1986). ფაქტორი ან კომპონენტი, რომელიც საერთოა განსხვავებული ფსიქოთერაპიებისათვის და რომელიც მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს მათ შედეგებზე, არის მუშაკი-კლიენტის ურთიერთობა (Horvath and Symonds, 1991).

ის მრავალი მიდგომა, რომელიც არსებობს სოციალური სამუშაოს სფეროში, ერთმანეთისაგან განსხვავდება იმის მიხედვით, თუ რა მნიშვნელობას ანიჭებს ურთიერთობებს. ჰუმანისტური ფსიქოლინამიური პროცედურები ურთიერთობას უფრო დიდ მნიშვნელობას მიაწერს, ვიდრე ბიჰევიორისტული, კოგნიტური, რაციონალური და ემოციური პროცედურები. ამის მიუხედავად, ყველა სოციალური დახმარების სერვისის მიდგომა ხაზს უსვამს ურთიერთობის მნიშვნელობას დახმარების დადებითი შედეგების განსაზღვრისას (Lambert and Bergin, 1994:164).

**პოზიტიური ურთიერთობის ჩამოყალიბება**

კლიენტის გაცნობის და ინტერვიუს დაწყებისთანავე ინტერვიუერი ეჯახება ყველაზე მნიშვნელოვან პირველად ამოცანას: როგორ დაამყაროს პოზიტიური ურთიერთობა.

თუმცა კვლევები ზუსტად ვერ მიუთითებს ინტერვიუერის იმ ატიტუდებსა და ქცევების თავისებურებებს, რომელიც ზუსტად უკავშირდება დადებითი ურთიერთობის ჩამოყალიბებას. ამ თვალსაზრისით, სოციალური სამუშაოს თეორია და პრაქტიკა აღწერს ინტერვიუერის სასურველ ატიტუდებსა და ქცევებს.

ადამიანის დახმარების ყველა პროფესიამ აღიარა მუშაკი-კლიენტის, თერაპევტ-პაციენტის ურთიერთობის ცენტრალური მნიშვნელობა მათი

სამუშაოსათვის. იმ პირობების აღწერისას, რაც ურთიერთობას ახასიათებს, ისინი განსხვავებულ ტერმინებს იყენებენ, თუმცა შინაარსი ძირითადად ერთია (ჩვენ გამოვიყენებთ ტერმინებს და კონცეფციებს, რომლებიც სოციალური სამუშაოს ლიტერატურაშია გამოყენებული). ასევე არსებობს კონსენსუსი იმ მახასიათებლებთან დაკავშირებით, რომლებიც განსხვავებენ ურთიერთობის შენებაში კარგ და ცუდ ინტერვიუერებს. გვაქვს მრავალი ზედსართავი, რომლებიც აღწერენ ინტერვიუერს, რომლისთვისაც დადებითი ურთიერთობის ჩამოყალიბების ალბათობა დაბალია: კრიტიკული, მოუთმენელი, დაუინტერესებელი, მაკონტროლირებელი, დოგმატური, ინდიფერენტული, განსჯისკენ მიდრეკილი, უხეში, ეგოისტური, არამზრუნველი, საქმიანი, მექანიკური, დამსჯელი, ავტორიტარული, უზრდელი, დომინანტური, უპასუხისმგებელი.

ამის საპირისპიროდ, ინტერვიუერი, რომელიც სავარაუდოდ ჩამოაყალიბებს დადებით ურთიერთობას, დახასიათებულია, როგორც პატივისცემით განმსჭვალული, ყურადღებიანი, დაინტერესებული, მზრუნველი, სანდო, მეგობრული, გულწრფელი, არაპრეტენზიული, სიმპათიური, თბილი, ემპათიური, თანამგრძობი, გამგები, მხარდამჭერი, დამამშვიდებელი, მომთმენი.

გვახსენდება აღდოუს ჰაქსლის დასკვნა, რომელიც მან გამოიტანა მთელი ცხოვრების მანძილზე ევექტური ურთიერთობის დეტრმინანტების კვლევისას. მისი აზრით, ეს დაიყვანება ერთ წინადადებაზე: ”უბრალოდ იყო ცოტა უფრო კეთილი”.

## **მიმღებლობა**

რა უნდა გააკეთოს მუშაკმა, რათა განავითაროს და შეინარჩუნოს დადებითი ურთიერთობა კლიენტთან? მას ამაში განსაკუთრებით დაეხმარება კლიენტის მიმართ მიმღებლობის და არაგანსჯითი ატიტუდის გამოხატვა. მუშაკები თავიანთი ქცევით მიმღებლობას გამოხატავენ იმით, რომ ისინი კლიენტებს იღებენ ისეთებს, როგორებიც ისინი არიან, როგორც ადამიანებს და პიროვნებებს და მათი ქცევის მიუხედავად გამოხატავენ პატივიცემასა და მზრუნველობას. თუმცა ეს იმას არ ნიშნავს, რომ მათი ქცევა მუშაკისთვის მისაღებია. მუშაკები აძლევენ კლიენტს იმის თავისუფლებას, რომ თავისუფლად გამოხატონ თავიანთი როგორც დადებითი, ასევე უარყოფითი მხარეები. მუშაკი არ არის მორალისტი, ცივი, დეროგატული, მისი არაგანსჯითი ატიტუდი გულისხმობს, რომ ის არ არის დაინტერესებული იმით, რომ შეაფასოს კლიენტის ქცევა, არამედ მხოლოდ იმით, რომ გაუგოს მას. მუშაკი, რომელიც გამოირჩევა მიმღებლობით, ცდილობს, გაარკვიოს ინდივიდის ქცევის მიზეზი, და არა ამ ქცევის ღირებულება. “კლიენტი არ არის კარგი ან ცუდი, არამედ ის არის რეალური; ინდივიდი, როგორც ის სინამდვილეშია, და არა როგორიც ჩვენ გვინდა რომ იყოს, ან ფიქრობთ, რომ უნდა იყოს”.

ბრალის დადებას არ მოაქვს დადებითი შედეგები, არამედ პირიქით, ის ამაღლებს რესპონდენტის თავდაცვას და ოპოზიციას. ქცევის მოტივების და მიზეზების ასახსნელად და გასაგებად არაა საჭირო, ვეთანხმებოდეთ ამ ქცევას. აქვე უნდა აღვნიშნოთ, რომ მივიღოთ კლიენტები ისეთებად, როგორებიც არიან არაა საკმარისი მათ დასახმარებლად. არამედ მივიღოთ ისინი ისეთებად, როგორიც არიან და თან ვეცადოთ, მიადწიონ იმას, რომ იყვნენ ისეთები, როგორიც შეუძლიათ და სურთ, რომ იყვნენ, სწორედ ეს მოეთხოვება სოციალურ მუშაკს.

ამოცანა მდგომარეობს რესპონდენტის პიროვნებისა და მისი ქცევის ერთმანეთიდან გამოცალკეებაში. მიმღებლობა ეხება პიროვნებას. ეს

გამოცალკევება ირეკლავს მოწოდებას ბიბლიიდან, უკუვაგდოთ ცოდვა და არა ცოდვილი. პიროვნების შინაგანი ღირებულება არ გამოიხატება მის ქცევაში.

მიმღებლობის სწორი გაგება გულისხმობს, რომ ჩვენ სრულიად ნეიტრალური ვართ ნებისმიერი ქცევისადმი, მაგრამ სოციალური სამუშაოს პროფესიული ღირებულებებით ზოგიერთი ქცევა მიუღებელია. სოციალურ სამუშაოს ეკისრება საზოგადოების მხრიდან პასუხისმგებლობა, შეცვალოს სოციალურად მიუღებელი ქცევა, და ადამიანები სოციალური სამუშაოს სააგენტოებში იმ იმედით მიდიან, რომ მათ დისფუნქციონალურ ქცევებსა და ატიტუდებში ცვლილებები მოხდება.

შემდეგ მაგალითში დამცავი სერვისის მუშაკი გვერდზე აყენებს ბრალდების საკითხს და ცდილობს კლიენტის გაგებას.

“ვუყურებ ქალს და ვუსმენ, როგორ მეუბნება, რომ დატოვა 3 ბავშვი— 2, 3 და 5 წლის ასაკის — მარტო სახლში, რათა ბარში წასულიყო შეყვარებულთან ერთად. ის ერთ საათში აპირებდა დაბრუნებას, მაგრამ დილამდე არ მისულა. სანამ ის წასული იყო ხანძარი გაჩნდა და ბავშვები ძლივს გადაარჩინეს. და მე ვუსმენ და ვფიქრობ, აშკარაა, რომ ბავშვის უპასუხისმგებლო მიტოვებასთან მაქვს საქმე, მაგრამ რატომ გააკეთა მან ეს? რა ხსნის მის ქცევას? რა იყო ბავშვების მიმართ უყურადღებობის გამოჩენის მოტივი? რატომ?”

შემდეგი პოემა გამოხატავს კლიენტის კონცეფციას იმ მუშაკის მიმართ, რომელიც გამოირჩევა მიმღებლობით:

“ეს ქალი  
მელაპარაკება  
თბილი სიტყვებით,  
მის გრძნობებსა  
და ჩემს შორის  
მყარდება კავშირი.  
ეს ქალი  
ხედავს გზას  
ჩემში,  
და მიდის ამ გზაზე  
მცოდნედ; და მე  
ვიღებ მას ჩემს სივრცეში  
დაუზიანებლად”.

C. Anatopolsky

კლიენტი გრძნობს, რომ მიღებულია, როცა მუშაკს ახასიათებს შემდეგნაირად:

- “მან მაგრძნობინა თავი თავისუფლად, მეთქვა ყველაფერი, რასაც ვფიქრობდი”.
- “მე შემეძლო მისადმი ძალიან კრიტიკული ან კეთილგანწყობილი ვყოფილიყავი, და ეს არ შეცვლიდა მის ჩემდამი კარგ დამოკიდებულებას”.
- “შემეძლო მასთან ინტერვიუში ყველაფერზე მელაპარაკა უხერხულობის ან სირცხვილის გრძნობის გარეშე”.

-“გამიჩნდა გრძნობა, რომ ის არის ადამიანი, რომელსაც მართლა შემიძლია, ვეწოდო”.

-“ვგრძნობ, რომ არ უნდა მეშინოდეს, ვიყო ძალიან გულწრფელი მასთან”

მიმღებლობის გრძნობა აღწერა ერთ-ერთმა რესპონდენტმა. მან თქვა, რომ ინტერვიუებმა “აცალა მას ეთქვა, რასაც გრძნობდა”, “არ დასდო ბრალი, არ გააკრიტიკა, არ განსაჯა ის”, “არ ჰქონდა არაფერი მისი საწინააღმდეგო” არ დააყენა ის ცუდ ხასიათზე”(Maluccio, 1979: 124).

მამრობითი სქესის, 46 წლის, საშუალო შემოსავალის მქონე, საოჯახო სერვისის სააგენტოს კლიენტი:

რესპონდენტი: უბრალოდ ვერ ვანებებ თავს. როგორც კი მცირე დაბრკოლებას ვეჯახები, მაშინვე ბოთლისკენ გამიბრბის ხელი.

შესაბამისი პასუხები: 1) პრობლემა ჩნდება და სმის მოთხოვნილებას გრძნობთ.  
2) ბოთლისკენ გაგიბრბით ხელი.  
3) ბოთლისთვის მიმართვა როგორ გეხმარებათ?

შეუსაბამო პასუხები: 1) კი, მაგრამ, სმა პრობლემას ხომ ვერ შეველის, არა?  
2) ეს არ არის ჭკვიანური, არა?  
3) მეტი ნებისყოფა უნდა გამოიჩინოთ.

მამრობითი სქესის, 45 წლის, დაბალი შემოსავალის მქონე კლიენტი.

რესპონდენტი: ყველა სოციალური მუშაკი ერთნაირები ხართ; ერთ დაწვევლილ კითხვას მეორე მოჰყვება. რატომ უნდა გითხრათ ამდენი რამ უბრალოდ დახმარების მისაღებად? მიხვდებოდით, რომ ის მჭირდება, თვალებს რომ უფრო მეტად იყენებდეთ, და პირს ნაკლებად.

შესაბამისი პასუხები: 1) ფიქრობთ, რომ ძალიან ბევრს ვლაპარაკობ?  
2) ჩვენ ვართულებთ, მიიღოთ დახმარება, რომელიც ფიქრობთ, რომ გესაჭიროებათ.  
3) თქვენ დაიღალეთ, რადგან ფიქრობთ, რომ ინფორმაცია, რომელსაც გთხოვთ, უსარგებლოა.

შეუსაბამო პასუხები: 1) არც მე მომწონს, გეკითხებოდეთ იმაზე მეტს, ვიდრე თქვენ გსურთ, რომ მიპასუხოთ.  
2) თქვენ მე სამუშაოს მირთულებთ.  
3) ვშიშობ, უბრალოდ მოგიწევთ ამ ინფორმაციის გაცემა, თუ გინდათ, რომ დაგეხმაროთ.



იყო მიმღებელი და იყო არაგანსჯითი არის ერთი ბაზისური ატიტუდის ორი სხვადასხვა ასპექტი. ლიტერატურაში არსებობს ამ ატიტუდის პრაქტიკაში განხორციელებასთან დაკავშირებით საკმაოდ მწვავე დისკუსია.

როგორც ჯენისი აღნიშნავს (Janis, 1983), სრული მიმღებლობა ძნელია, რადგან ეწინააღმდეგება ღრმად გამჯდარ სოციალურ ნორმებს. მიმღებლობა გულისხმობს სოციალური ჯილდოს გაცემას მათთვისაც, რომელთა ქცევაც ამას არ იმსახურებს. პერლმანის (Perlman) აზრით, ვინაიდან ინტერვიუერის მიზანია, კლიენტის ქცევის შეცვლა, შეუძლებელია მან არ განსაჯოს და შეაფასოს ის. მხოლოდ მან ეს შეფასება უნდა გააკეთოს ბრალდების გარეშე, ამიტომ უფრო ზუსტი იქნებოდა, თუ “არაგანმსჯელობითის” ტერმინის მაგივრად ვიხმარდით “არაბრალდებითობას, არაცენზორულობას” (1979:56). ნამდვილი არაგანმსჯელობითი ატიტუდი გულისხმობს, რომ მუშაკი გამოავლენს სრულიად ნეიტრალურ ინდიფერენტულობას კლიენტის ქცევისადმი, ანუ ამ ქცევას მისთვის მნიშვნელობა არ ექნებოდა. იმ ინტერვიუერისათვის კი, რომელიც ზრუნავს თავის კლიენტებზე, ნამდვილად აქვს მნიშვნელობა იმას, რომ კლიენტის ქცევა დისფუნქციონალური ან დესტრუქციულია მისთვის ან მისი გარემომცვეთათვის.

ინტერვიუერის მიერ ისეთი ქცევების მიღებამ, რომლებიც შესამჩნევად განსხვავდება ჩვეული სოციალური ნორმებისაგან, შეიძლება კლიენტი დააეჭვოს ინტერვიუერის გულწრფელობაში და კომპეტენციაში. რესპონდენტი ჩვეულებრივ თვითონ აცნობიერებს საზოგადოების შეხედულებას დისფუნქციონალური ქცევისადმი. მისთვის პრობლემატური ქცევის დაგმობით მუშაკმა შესაძლოა დახმარების მაგივრად დამატებითი სირთულეები გამოიწვიოს. ამიტომ აუცილებელია გამოვეყნოთ ერთმანეთისგან ერთის მხრივ, ინდივიდების, მათი აზრების, გრძნობების მიღება, და მეორეს მხრივ მზრუნველობითი პასუხი იმ ქცევებისადმი, რომლებიც ქმნიან და ინარჩუნებენ სოციალურ პრობლემებს.

თუ ინტერვიუერის დახმარებით რესპონდენტი საბოლოოდ გულწრფელად იტყვის “მძულს ჩემი შვილი”, და მუშაკი მიმღებლად და დამამშვიდებლად ეტყვის “არაფერია საშინელი იმაში, რომ თქვენ ამბობთ, რომ თქვენი შვილი გძულთ”, ეს არ ნიშნავს აუცილებლად იმას, რომ ინტერვიუერი ეთანხმება ამ გრძნობას ან ქცევას, რომელიც შეიძლება ამ გრძნობას მოჰყვებოდეს. აქ მიმღებლობა ნიშნავს, რომ ინტერვიუერისა და რესპონდენტის ურთიერთობაზე არ მოახდენს გავლენას ამ ინფორმაციის გაცემა. ამ შემთხვევაში, მუშაკმა არ გადასცა კლიენტს აზრი იმის შესახებ, რომ მშობლებს არ უნდა სძულდეთ შვილები.

ზოგადად სოციალური სამუშაოს პროფესიული მიმღებლობა უფრო ფართოა, ვიდრე საზოგადოებისა. თუმცა მასაც გააჩნია საზღვრები, ამის მაგალითია გაუპატიურებისადმი, ინცესტისადმი, ბავშვის და ქალისადმი ძალადობისადმი რეაქციები. როუდსი (M.D.Rhodes) მივიდა იმის აღიარებამდე, რომ არაგანმსჯელობითი მიდგომის არსებობა მხოლოდ არასრულყოფილად და შესაძლებელი და ის არც არის ყოველთვის სასურველი (1992:42).

## **ემპათიური გაგება**

სოციალური მუშაკები ემპათიური გაგებით პასუხობენ კლიენტის როგორც გამოხატულ, ისე არაგამოხატულ ქცევებს. მუშაკი კოგნიტურად იღებს კლიენტის გამოცდილების მნიშვნელობას თავად კლიენტისათვის, კლიენტის თვალრიდან დანახულ სამყაროს. ემპათიის გამომხატველ მუშაკს ესმის, თუ რას გრძნობს და ფიქრობს კლიენტი და აქვს უნარი, რომ მისი ეს დამოკიდებულება კლიენტისთვის

ნათელი გახადოს. მუშაკს მართლა ესმის, რას ამბობს კლიენტი და მის პასუხებს გააჩნიათ “მე თქვენთან ვარ” თვისება, რომელიც შეესაბამება კლიენტის ხასიათსა და გრძნობებს. თუმცა შეიძლება ემპათიურ მუშაკებს ყოველთვის არ ესმოდეთ კლიენტის, ისინი ყოველთვის ცდილობენ, გაუგონ მას, მიიღონ მისი კომუნიკაცია. ემპათიაა, როცა წარმოსახვით შედიხარ ვინმეს შინაგან ცხოვრებაში.

“ემპათია საშუალებას აძლევს ადამიანს, იჯდეს კინოთეატრში და მისტიროდეს ფიქტიური გმირის სიკვდილს”, როგორც ის აღწერა ნიუ იორკ ტაიმსის ერთ-ერთმა ჟურნალისტმა (Angier, 1995:C). მაგრამ იყო ემპათიურად გამგები, ეს არაა საკმარისი. მუშაკს ასევე სჭირდება, გამოხატოს, რომ სწორად აღიქვა და შეიგრძნო კლიენტის მდგომარეობა.

კლიენტი გრძნობს, რომ მუშაკი ემპათიურია, როცა ამბობს მასზე:

-“მან შეძლო ყველაფერი ისე დაენახა და შეეგრძნო, როგორც მე”.

-“ის ხვდება ჩემი გამოცდილების მნიშვნელობას ჩემთვის”.

-“ის ხვდება, რისი თქმა მინდა, მაშინაც კი, როცა ამის გამოხატვა მიჭირს”.

ინტერვიუერის ემპათიური პასუხები კლიენტს აგრძნობინებს, რომ ინტერვიუერს ესმის მისი და მისი სიტუაციის. კლიენტი ამ დროს მუშაკს ემოციურად უახლოვდება, რაც აძლიერებს ურთიერთობას.

გთავაზობთ ემპათიის სწორი და არასწორი გამოყენების რამდენიმე მაგალითს:

“კლიენტი: შეგხვდი ექიმ ჯ.-ს და მან მითხრა, რომ ბავშვს კიდევ სხვა ოპერაცია სჭირდება. ამ ყველაფრის შემდეგ რა გასაკვირია რომ თავს საშინლად ვგრძნობ.”

მუშაკი: ექიმი ჯ ფიქრობს, რომ ეს ოპერაცია რამეს შეცვლის?”

ამ მუშაკის პასუხში არ ჩანს, რომ ის გრძნობდეს მშობლის იმედგაცრუებას და შფოთვას.

“კლიენტი: თუ ამ ტესტს ვერ ჩავაბარებ და სამუშაოს ვერ ვიშოვნო, როგორ გგონიათ, რამდენი ხანი გაგრძელდება ჩემი ქორწინება, თუ მერიისთვის (მეგობარი გოგო) ფინანსებს ასეთი მნიშვნელობა აქვს?”

მუშაკი: ამ ტესტზე ბევრი რამ ყოფილა დამოკიდებული, და მესმის, რომ ასე ნერვიულობთ მის ჩაბარებაზე.

თუმცა კლიენტმა ღიად არ გამოხატა შფოთვა, მუშაკი ემპათიურად პასუხობს ამ გრძნობას.”

“მდებრობითი სქესის კლიენტი, 37 წლის, დაბალი შემოსავლის მქონე, ბავშვთა დახმარების კლინიკა

რესპონდენტი: ვიცი, რომ უნდა მიყვარდეს ის, მაგრამ რამდენი სიყვარულის ჩადებაა შესაძლებელი ბავშვში, თუ ის არაფერს გიბრუნებს? არ გამოდის ესე გაგრძელება, მისადმი სიყვარული, თუ ის სამაგიეროდ არაფერს გაძლევს.

შესაბამისი პასუხები: 1) ეს თქვენთვის დიდი იმედგაცრუებაა.

2) ალბათ ძნელია, ამ პირობებში აკეთოთ ის, რაც

გეგალებათ.

3) ეს ალბათ ტკივილს გაყენებთ.

შეუსაბამო პასუხები: 1) ის უბრალოდ ბავშვია და არ ესმის.

2) და მაინც, თქვენ მისი დედა ხართ.

3) ბევრი ბავშვი არ გამოხატავს სიყვარულს მშობლების მიმართ.

ემპათია არის სხვისი გრძნობების გაცნობიერება ტრანსპოზიციის გზით. ემპათიის დროს ჩვენ ვაცნობიერებთ სხვის გრძნობებს, მაგრამ მისი სიტუაციის შესახებ საკუთარი გრძნობებიც გვაქვს. სიმპათიის დროს კი ჩვენი გრძნობები იგივეა, რაც მეორე ადამიანისა. ემპათია გულისხმობს, რომ ინტერვიუერი ახდენს აკურატულ ინტერპერსონალურ პერცეფციას. ამ მხრივ ემპათია კოგნიტური პროცესია. მისი გზით ჩვენ შევდივართ რესპონდენტის შინაგან მდგომარეობაში. სავარაუდოდ, ამგვარ ემპათიაში მონაწილეობს მეტნაკლებად ცნობიერი კონტროლი, რომელიც საშუალებას გვაძლევს, კონცენტრირება მოვახდინოთ სხვა ადამიანის ფიქრებზე.

არის მოსაზრებაც, რომლის მიხედვითაც ემპათია არის პროცესი, რომელშიც უფრო ძლიერი აფექტური ელემენტებია ჩართული. აქ ემპათია არა მხოლოდ სხვისი გრძნობების და ატიტუდების პერცეფციას მოიცავს, ის ასევე ინტერვიუერში კლიენტის ემოციების შესაბამისი გრძნობების მობილიზაციასაც გულისხმობს. აქ გაგების უფრო აფექტურ პროცესზეა ლაპარაკი, არა მხოლოდ “სხვისი თვალებით დანახვაზე” და “სხვისი ყურებით გაგონებაზე”, ასევე “სხვისი გულით გრძნობაზეც”.

ემპათია შეიძლება იყოს კოგნიტური (მე ვფიქრობ იმას, რასაც შენ) და აფექტური (მე ვგრძნობ იმას, რასაც შენ) ერთდროულად. კოგნიტურად, ინტერვიუერი რესპონდენტის როლში შედის; აფექტურად, ემოციები გადამდებია. როცა ინტერვიუერი ემპათიურ პასუხებს იძლევა, რესპონდენტი რწმუნდება, რომ მისი ესმით, რომ მათ შორის ალიანსია.

ემპათიის დროს ჩვენ ვახდენთ კლიენტის გამოცდილების კატეგორიზაციას და ჩვენი პირადი გამოცდილების ლოკალიზაციას. მაგალითად, კლიენტის შიშმა და შფოთვამ ოპერაციის წინ შეიძლება ინტერვიუერს გაახსენოს მსგავსი შიში გამოცდის ჩაბარების წინ. სიტუაციები, რომლებიც ინტერვიუერებს ახსენდებათ ემპათიურობის მცდელობისას შეიძლება ძლიერ განსხვავდებოდნენ კლიენტის სიტუაციისაგან, მაგრამ გრძნობები მსგავსი იყოს. მშობიარობა და გამოცდის ჩაბარება განსხვავებული შემთხვევებია, მაგრამ ორივე იწვევს დიდ სიხარულს და შვებას.

საფრთხე იმაში მდგომარეობს, რომ შეიძლება ემპათია პროექციაში აგვერიოს (“ასე ვიგრძნობდი თავს ამ სიტუაციაში, მაშასადამე ის ალბათ ასე გრძნობს თავს”). კარგად უნდა გამოვარჩიოთ საკუთარი გრძნობები კლიენტის გრძნობებისაგან. ემპათია საჭიროებს ბალანსის დაცვას რესპონდენტთან სუბიექტურ ჩართულობასა და ეფექტური დისტანციის გაცნობიერებას შორის. გადამეტებული ემპათია ეფექტური ინტერვიუს ჩასატარებლად აუცილებელი ობიექტურობის დაკარგვას იწვევს. დისტანცია არ გულისხმობს ინდიფერენტულობას, შეიძლება დავიცვათ დისტანცია და ვიყოთ ემოციურად ჩართულნი. დისტანცია გულისხმობს ემოციას, რომელიც კონტროლირებულია მოთხოვნილებით, ინტელექტუალურად გავუგოთ კლიენტს, რათა ოპტიმალურად

დავეხმართ მას. ემოციები არის, მაგრამ პასუხებს არეგულირებს აზროვნება და აზროვნებით განსაზღვრული პრიორიტეტები.

უნდა აღვნიშნოთ, რომ ემპათია კომპლექსური ცნებაა და მისი ბუნებისა და შედეგების შესწავლის მცდელობები ჯერ-ჯერობით არც ისე წარმატებულია (Greenberg, Elliot and Lietaer, 1994:521-22).

### **გულწრფელობა და ავთენტურობა**

სხვადასხვა თერაპევტული ინტერვიუს შემსწავლელმა მეცნიერებმა გულწრფელობა, ავთენტურობა, კონგრუენტულობა აღიარეს, როგორც კარგი ურთიერთობისათვის აუცილებელი პირობა. გულწრფელობა ამცირებს სოციალურ დისტანციას ინტერვიუერსა და რესპონდენტს შორის. ამ შემთხვევაში, ინტერვიუერის პროფესიული სტატუსი და ძალაუფლება არაა ხაზგასმული და იგი ადამიანია, რომლისთვისაც შეიძლება საიდუმლოს განდობა.

რესპონდენტები ლაპარაკობენ ინტერვიუერის გულწრფელობაზე, როცა მას შემდეგნაირად ახასიათებენ:

-“ის არაა ოფიციალური”.

-“ის მზადაა, გამოხატოს, რასაც მართლა ფიქრობს, თუნდაც გრძნობები საკუთარი თავის შესახებ”.

-“ის არ არის ხელოვნური და ქედმაღლური, არამედ ბუნებრივი და სპონტანური”.

ავთენტურობა მოითხოვს, რომ ინტერვიუერი იყოს ნამდვილი და ჰუმანური. ის გულისხმობს სპონტანურობას, მზაობას, მივაწოდოთ კლიენტს ჩვენი საკუთარი რეაქციები ინტერვიუში განხილული საკითხების შესახებ. პარადოქსულია, მაგრამ რაც უფრო ვცდილობთ, ვიყოთ გულწრფელნი, მით უფრო ნაკლებად გამოგვდის ეს. გულწრფელობა გამოიხატება გონივრულ თვითგაცხსნებში (საკუთარი თავის შესახებ განცხადება, ინფორმაციის გაცემა). გულწრფელი ინტერვიუერები არ გრძნობენ მოთხოვნილებას, გამოხატონ თავიანთი გრძნობები, თუ ეს ინტერვიუს მიმდინარეობას არ დაეხმარება. როცა გრძნობების გამოხატვა სასარგებლოა მიზნის მიღწევისათვის, ისინი ღიად, წინააღმდეგობისა და თვით-დაცვითი მობოდიშების გარეშე აკეთებენ ამას, ისინი არ უარყოფენ თავიანთ გრძნობებს, შეუძლიათ, აღიარონ შეცდომა და უცოდინარობა, როცა არ იციან რაიმე კითხვაზე პასუხი. ავთენტური ინტერვიუერი მოთხოვნისას უზრუნველყოფს რესპონდენტს ინფორმაციით, თუ საჭიროა, თავად იღებს ინფორმაციის გაცემის ინიციატივას. ის პასუხობს სპონტანურად და სრულად.

ერთ-ერთი სამედიცინო დახმარების მუშაკი ამბობს:

“ჩვენ ვგეგმავდით კლიენტის მოხუცი დედის საავადმყოფოდან გამოწერას და კლიენტი მუდმივად უბრუნდებოდა ფინანსების საკითხს. მე ვუთხარი, რომ კარგად მესმოდა მისი, რადგან იგივე პრობლემა გამიჩნდა დედაჩემთან დაკავშირებით. ვუთხარი, რომ SSI-s (Supplemental Security Income) მივმართე, და რომ ეს მნიშვნელოვნად დამეხმარა. მას SSI-ზე არაფერი სმენოდა, ასე რომ ინტერვიუს ნაწილი დაიკავა მისმა დაკვალიანებამ.”

ამ მუშაკმა გამოიყენა თვითგაცხსნა, რათა გამოეხატა ემპათიური გაგება და გაეადვილებინა მათი ურთიერთობის განვითარება. თვითგაცხსნა ამცირებს სტატუსის განსხვავებას ინტერვიუერსა და რესპონდენტს შორის და წარმოაჩენს ადამიანს, პიროვნებას პროფესიონალის მიღმა.

ინტერვიუერი, რომელსაც ავთენტურობის დაბალი დონე აქვს, არ აკეთებს თვითგახსნებს, ის დისპერსონალიზირებული, ანონიმური ჩანს, კითხვაზე პასუხის გაცემა უჭირს, ან მოკლედ და ამბივალენტურად პასუხობს, მხოლოდ ზედაპირულ ინფორმაციას გასცემს. წარმოქმნილი ატმოსფერო ფორმალური და პროფესიონალურია, სოციალური და ფსიქოლოგიური დისტანციები მაქსიმუმზეა.

თვითგახსნა არა მხოლოდ აადვილებს დადებითი ურთიერთობის ჩამოყალიბებას, ის ასევე მიზნის მიღწევის ერთ-ერთი მეთოდია. ავთენტურობა უკავშირდება თვითგახსნას, თუმცა განსხვავდება მისგან. შეიძლება, ვიყოთ ავთენტურნი, და ამასთან არ გავცეთ ბევრი ინფორმაცია ჩვენი თავის შესახებ. მაგრამ ვარაუდობენ, რომ თუ ავთენტურნი ვართ, უფრო დიდი მზაობა გვექნება იმისა, რომ რესპონდენტთან გახსნილები ვიყოთ.

თუმცა სოციალური სამუშაოს ლიტერატურაში გულწრფელობას შეზღუდული მნიშვნელობა აქვს მინიჭებული. ბრედმილერმა დაადგინა, რომ სოციალური მუშაკებისათვის ეს ფაქტორი თითქმის ისეთივე აუცილებელია, როგორც პატივისცემა, სიტბო, ემპათია და გაგება, როგორც დახმარებითი ურთიერთობისათვის საჭირო ელემენტი (Bradmilller 1978:34).

შულმანმა თავისი კვლევებში მუშაკი-კლიენტის ინტერაქციის შესახებ აღმოაჩინა, რომ “მუშაკის უნარი, გაანდოს პირადი ფიქრები და გრძნობები კლიენტს, ძლიერ კორელაციაშია სამუშაო ურთიერთობათა ჩამოყალიბებასთან” (Shulman 1991:137).

### ***რესპონდენტის თვითდეტერმინაცია***

ინტერვიუერი შესაძლებლობების ფარგლებში უნდა ეცადოს, მაქსიმალური გახადოს რესპონდენტის თვითდეტერმინაცია. ამით ის შექმნის თანამშრომლურ ატმოსფეროს, წაახალისებს კლიენტის მონაწილეობას და ინიციატივებს პრობლემის გადაჭრაში. ინტერვიუერის ასეთი ქცევა გულისხმობს, რომ მას სჯერა, რომ კლიენტს აქვს უფლება და უნარი, თვითონ მართოს საკუთარი ცხოვრება. ის მუშაობს კლიენტთან ერთად მისი პრობლემის გადაჭრაზე. ის აძლევს კლიენტს თვითდაჯერებულობას პრობლემის გადაწყვეტისათვის და აქტიურად ეხმარება მას, ეს გადაწყვეტა მოხდეს კლიენტისთვის სასურველი გზით. თვითდეტერმინაციაში იგულისხმება ინტერვიუერის დახმარება, მისი დომინაციის გარეშე.

რესპონდენტს, რომელსაც უჭირს თავისი მდგომარეობის გამხელა, იმ შიშის გამო, რომ მას სოციალური მუშაკი გააკონტროლებს და მოუწევს მისთვის არასასურველი ნაბიჯების გადადგმა, უნდა დავანახოთ, რომ პატივს ვცემთ მის დამოუკიდებლობას, ავტონომიას და რომ მას აქვთ თავისუფლება, მიიღოს ის გადაწყვეტილებები, რომელიც მის პირად მიზნებს მოემსახურება. ეს შექმნის დადებითი ურთიერთობის ჩამოყალიბებისთვის აუცილებელი ფსიქოლოგიური უსაფრთხოების ატმოსფეროს.

ხშირ შემთხვევაში, ინტერვიუერს არ აქვს იმის ავტორიტეტი ან ძალა, თავად შეუქმნას თვითდეტერმინაცია რესპონდენტს; მას შეუძლია მხოლოდ პატივი სცეს უკვე არსებულ თვითდეტერმინირებულ ქცევას და გადაწყვეტილებებს და ეცადოს, არ შეუქმნას მათ მუქარა.

თვითდეტერმინაცია არ არის მხოლოდ ეთიკური უფლება, ის ასევე მნიშვნელოვანია, როგორც პრაგმატული საშუალება, რომელიც შესაძლებელს ხდის რესპონდენტისთვის, იყოს გახსნილი ინტერვიუს მიმდინარეობისას და მინიმუმამდე იქნას დაყვანილი შემზღუდვები, რომლებიც ხელს უშლიან თვითგახსნას.

ზოგიერთი მკვლევარის აზრით, თვითღირექცია უფრო მართებული ტერმინია ამ ფაქტორის განსასაზღვრავად. მასში იგულისხმება აღიარება და იმპლემენტაცია რესპონდენტის უფლებისა, მიიღოს საკუთარი გადაწყვეტილებები და არ იყოს ფარულად თუ ღიად წაქეზებული, მოიქცეს ან თავი იგრძნოს ისე, როგორც ეს ინტერვიუერს ურჩევნია.

კლიენტები შემდეგნაირად ახასიათებენ მუშაკებს, რომელთა ქცევაც მათი თვითღირექცისადმი პატივისცემას გამოხატავდა:

- “ის ისე იქცეოდა, თითქოს ჩვენ საერთო პრობლემაზე მომუშავე თანამშრომლები ვიყავით”;
- “ის მე დამეხმარა, ჩემი პრობლემის მოგვარებაზე ჩემებურად მემუშავა”.
- “ისეთი შთაბეჭდილება დამრჩა, თითქოს მისთვის არ იყო აუცილებელი, რომ მე მიმეღო მისი იდეები, შეხედულებები, რჩევები, რათა მოვწონებოდი მას.

შემდეგ მაგალითებში მოყვანილია ინტერვიუერის პასუხები, რომელთაგან ზოგიერთში ჩანს თვითღირექცისადმი პატივისცემის ატიტუდი, ზოგიერთი კი ამ მხრივ შეუსაბამო პასუხთა ილუსტრაციაა.

“მდედრობითი სქესის, 27 წლის, დაბალი შემოსავლის მქონე კლიენტი.

რესპონდენტი: ასე რომ, არ ვიცი. მგონი, უნდა ვცადო, ბავშვები დროებით თავშესაფარს მივაბარო, სამუშაო ვიშოვო და ფული გავაკეთო, რათა ცოტა ფეხზე წამოვდგეთ - მაგრამ ეს შეიძლება, არც ისე კარგი იყოს ბავშვებისათვის.

- შესაბამისი პასუხები: 1) თქვენ დაბნეული ხართ, არ იცით, როგორ მოიქცეთ.
- 2) ძნელია, მიხვდეთ როგორ ჯობია მოქცევა.
  - 3) არც ისე კარგი ბავშვებისათვის?

- შეუსაბამო პასუხები: 1) სამუშაოს თუ იშოვნიდით, თქვენთვის ეს შვება იქნებოდა.
- 2) ჩემი პირადია აზრია, რომ სჯობს სახლში დარჩენა.
  - 3) ეს არც ისე ცუდი იქნებოდა ბავშვებისათვის.

“მდედრობითი სქესის, 55 წლის, საშუალო შემოსავლის მქონე, სამედიცინო სოც. სამუშაოს სააგენტოს კლიენტი.

რესპონდენტი: ვიცი, რომ ეს ოპერაცია უნდა გავიკეთო, მაგრამ ამაზე მირჩევნია, არ ვილაპარაკო.

- შესაბამისი პასუხები: 1) ძნელია ამაზე ლაპარაკი.
- 2) ამაზე ფიქრი თქვენში შფოთვას იწვევს.
  - 3) კარგი, იქნებ არის სხვა რამე, რაზეც გსურთ, მესაუბროთ.

- შეუსაბამო პასუხები: 1) კი მაგრამ, ჩვენ სწორედ ამაზე უნდა გვესაუბრა.
- 2) ამაზე თუ არ ილაპარაკებთ, ამით პრობლემა არ გაქრება.
  - 3) ადრე თუ გვიან მოგიწევთ ამაზე ლაპარაკი, რატომ არა ახლა?

პირობა, რომ კლიენტები იქნებიან კონტროლისგან თავისუფალნი ძნელი შესასრულებელია. პერლმენი ამბობს, რომ კლიენტის თვითდეტერმინაცია “9/10 ილუზიაა და 1/10 რეალობა” (Perlman, 1979:65). კვლევებმა ემპირიულად დაადგინეს, რომ თვითდეტერმინაციის მნიშვნელობაზე ამდენი მსჯელობის მიუხედავად, პრაქტიკაში სოციალური მუშაკები მას შეზღუდულად ახორციელებენ (Kassel and Kane, 1980). პრაქტიკაში არსებობს კონტინუუმი ყველაზე ნაკლებად ღირეპტიულიდან ყველაზე მეტად ღირეპტიულ სტრატეგიამდე. მუშაკები შეიძლება იყვნენ არაღირეპტიულები, იძლეოდნენ რჩევებს ან იყვნენ აშკარად ღირეპტიულები. მუშაკთა უმეტესობა სხვადასხვა სიტუაციებში კლიენტებთან ყველა ამ სტრატეგიას მიმართავს. ჯანმრთელობის ან კეთილდღეობისთვის საშიშროების, საზიანო შედეგების შესაძლებლობის შემთხვევაში ხშირად ნაკლებად გამოიყენება კლიენტის თვითდეტერმინაციის მიდგომა.

კლიენტის თვითდეტერმინაციის პრინციპი გულისხმობს იმას, რომ რესპონდენტი კომპეტენტურია გადაწყვეტილებათა მისაღებად. ჩვენ არ ვაღიარებთ ჩვილთა თვითდეტერმინაციის უფლებებს. ჩვენ ვზღუდავთ აშკარად ფსიქიკური პრობლემების მქონე ადამიანთა ავტონომიას და არ ვეთანხმებით თვითდეტერმინირებულ გადაწყვეტილებას ადამიანისა, ჩაილინოს თვითმკვლელობა, ან 14 წლის გოგონას გადაწყვეტილებას ჰქონდეს ინცესტური ურთიერთობა;

ხშირად ჩნდება კონფლიქტი კლიენტის თვითდეტერმინირებულ არჩევანსა და მუშაკის პასუხისმგებლობას შორის. მუშაკს აქვს პასუხისმგებლობა საზოგადოებისა და სააგენტოს მიმართ, ასევე “პატერნალისტური” პასუხისმგებლობა, დაიცვას კლიენტი და იზრუნოს მისი კეთილდღეობისთვის. პროზიტიური ურთიერთობის ჩამოყალიბების ძირითადი აზრი, რომელიც რესპონდენტის საზიანო ქცევის შესაცვლელად ინტერვიუერის გავლენის გაზრდაში მდგომარეობს, შეიძლება თვითდეტერმინაციის საწინააღმდეგოდ მოგვეჩვენოს (Abramson, 1985). აბრამსონმა შეისწავლა ეს დილემა და დაასკვნა, რომ “როდესაც უსაფრთხოება და თავისუფლება კონფლიქტში არიან, პატერნალისტური ზრუნვა უფრო მნიშვნელოვანია, ვიდრე კლიენტის ავტონომია” (1989:101).

კლიენტის თვითდეტერმინაციას გააჩნია საზღვრები, რომელსაც ადგენს კლიენტის კეთილდღეობისთვის პროფესიონალური პასუხისმგებლობა. თვითდეტერმინაცია არ ავალდებულებს მუშაკს, დაეხმაროს კლიენტს, იშოვოს ჰერონი, თუნდაც მაშინ როცა ეს კლიენტის არჩევანია.

დახმარების სერვისებს აქვთ მანდატი საზოგადოებისაგან, ეცადონ, გავლენა მოახდინონ კლიენტ-რესპონდენტზე, რათა შეცვალოს მისი ქცევა სოციალურად დისფუნქციონალურიდან ფუნქციონალურამდე, ამაში იგულისხმება ემოციური თუ ფიზიკური ძალადობის, უკანონო აქტივობისა და საზიანო დამოკიდებულებების შეჩერება.

სოციალურ მუშაკებს ეკისრებათ პროფესიონალური პასუხისმგებლობა, დაიცვან ადამიანები პოტენციურად საკუთარი თავისთვის ან სხვათათვის საზიანო ქცევისგან (თვითმკვლელობა, დაუცველი სქესობრივი კავშირები, სკოლის ადრეულ ასაკში მიტოვება, ფეხმძიმობისას ნარკოტიკების მიღება და სხვ.).

როცა კლიენტი იხრება ისეთი გადაწყვეტილებისკენ, რომელიც უპასუხისმგებლოა, მუშაკს შეუძლია, შესთავაზოს მას ალტერნატივები. ამ შემთხვევაში, მუშაკების მცდელობების მიუხედავად, იყვნენ ნეიტრალურები, მათ მაინც ექნებათ ტენდენცია, უპირატესობა მიანიჭონ სოციალური სამუშაოს და საზოგადოების ღირებულებებისთვის მისაღებ ალტერნატივებს. ეს კლიენტმა შეიძლება აღიქვას, როგორც მუშაკის მხრიდან ზეწოლა მიიღოს მის მიერ

შემოთავაზებული ალტერნატივა. ეს კიდევ ერთხელ გვიჩვენებს, რა სიძნელეებს გულისხმობს არადირექტიული ინტერაქცია.

სამედიცინო სოციალური მუშაკის ინტერვიუში 32 წლის დედასთან, რომელსაც უძნელდება, დანიშნოს მისთვის საჭირო ოპერაცია, რადგან წუხს იმაზე, თუ ვინ მოუვლის მის 3 წლის ბავშვს, სანამ ის საავადმყოფოში იწვება, მუშაკმა მას შესთავაზა ძიძის სერვისი, მაგრამ ქალმა იუარა. მუშაკი აღნიშნავს:

“შესმოდა მისი წინააღმდეგობა, მაგრამ იმასაც ვხვდებოდი, რომ თუ ამ სერვისზე არ დათანხმდებოდა, ეს შეიძლება იმით დამთავრებულიყო, რომ ის გადადებდა მისთვის აუცილებელ სამედიცინო დახმარებას. გულწრფელად რომ ვთქვა, მომინდა, მესარგებლა ჩემი გავლენით, რათა ის დათანხმებულიყო, მიეღო ძიძის სერვისი, მაგრამ მანიპულაციისადმი და მისი საკუთარი გადაწყვეტილების მიღებაში მაქსიმალური თავისუფლებისადმი პრინციპულმა დამოკიდებულებამ შემაჩერა. მიუხედავად ამ ყველაფრისა, ჩემმა შეხედულებამ, რომ მას არ უნდა გადაედო საჭირო დახმარების მიღება, გადალახა პროფესიონალური მუშაობის ბარიერები; კითხვები, რომელთაც ქნ რ-ს ვუსვამდი ინტერვიუს განმავლობაში, ფორმულირებული იყო ჩემი აზრის სასარგებლოდ. ნეიტრალური კითხვების (როგორ ფიქრობთ, ?) მაგივრად მქონდა ტენდენცია, დამესვა კითხვები, რომლებიც იწყებოდა შემდეგნაირად: ”არ ფიქრობთ, რომ ?” თვალსაჩინო იყო ჩემი არაობიექტურობა.”

ამრიგად, ინტერვიუერს ევალება, გაითვალისწინოს რესპონდენტის თვითდეტერმინაციის უფლება და მაქსიმალურად მოახდინოს მისი ამ უფლების რეალიზაცია. თუმცა, კლიენტის არჩევნის თავისუფლებას მრავალი ფაქტორი ზღუდავს - ბიოლოგიური, პრაქტიკული, ფილოსოფიური - და მუშაკი, რომელიც დარწმუნებულია კლიენტის მაქსიმალური თვითდეტერმინაციის სასურველობაში ცდილობს, კლიენტს ამ ფაქტორთა მიღმა გასვლაში დაეხმაროს. მუშაკი ცდილობს, მოახდინოს რესპონდენტისთვის სასურველი გამოსავლების შეთავაზება (თუმცა ეს გამოსავალები შესაძლოა, არც იყოს მისაღები), გაზარდოს კლიენტისთვის შესაძლო არჩევანის რაოდენობა, პატივი სცეს კლიენტისათვის სასურველ არჩევანს, მაშინაც კი, როცა გარკვეული მიზეზების გამო საჭიროა კლიენტის გადაწყვეტილების შეცვლა, მოახდინოს მინიმალური საჭირო ინტერფერენცია კლიენტსა და საზოგადოებას შორის კონფლიქტის ბალანსირების მიზნით. ეს ატიტუდი ისეთ მუშაკთა საპირისპიროა, რომლებიც ფიქრობენ, რომ მხოლოდ მათ იციან, რა არის კლიენტისათვის კარგი, და მცირე ინტერესი და პატივისცემა აქვთ კლიენტის არჩევნის მიმართ.

შედეგი შესაძლოა ის იყოს, რომ კლიენტმა შეიძლება საბოლოოდ ისეთი გადაწყვეტილება მიიღოს, რომელიც მისთვის არაა სასურველი. მაგრამ პროცესმა, რომლის შედეგადაც ეს მოხდა, შეიძლება კლიენტს თავი აგრძნობინოს დაფასებულად, პატივსაცემად, ინდივიდუალიზირებულად და არა დაჩაგრულად, დეჰუმანიზირებულად, დამცირებულად, დეგრადირებულად. სოციალური სამუშაოს პრაქტიკაში თვითდეტერმინაცია ეფექტური საშუალებაა პოზიტიური ურთიერთობის მისაღწევად.

### **კონფიდენციალობა**

კლიენტის რწმენა, რომ ინტერვიუერისათვის ინფორმაციის განდობის შედეგად, ეს ინფორმაცია არ გახდება უფრო ფართო პუბლიკისათვის მისაწვდომი, ამცირებს ეგოს შფოთვის დონეს და აადვილებს კომუნიკაციას. მუქარა კლიენტის თვითშეფასებისადმი, რომელსაც იწვევს კლიენტის არასახარბიელო, არასასიამოვნო



ინფორმაციის გამჟღავნება, ნაკლებია, თუ მხოლოდ ინტერვიუერს ეცოდინება ეს პოტენციურად საზიანო მასალა. პერსონალური ინფორმაცია პირადი საკუთრებაა. როცა კლიენტი მას ანდობს მუშაკს, ეს არ ნიშნავს, რომ იგი აძლევს მას უფლებას, გააგრძელოს ან გამოიყენოს ის.

სოციალური სამუშაოს ეთიკის კოდექსში წერია, რომ “მუშაკმა პატივი უნდა სცეს კლიენტის პირადულობას და კონფიდენციალურად შეინახოს პროფესიული სერვისის დროს მოპოვებული ყველა ინფორმაცია”. კლიენტის ეს უფლება არა მხოლოდ ეთიკური, არამედ კანონიერი უფლებაცაა.

კონფიდენციალობის დაცვა კლიენტს აჩვენებს, რომ მუშაკი პატივს სცემს მის უფლებებს, და რომ შეიძლება მისი ნდობა. კონფიდენციალურობის დაცვის პრაგმატული საფუძველი არის ის, რომ სოც. მუშაკებს თავიანთი ფუნქციების ეფექტურად შეასრულებლად სჭირდებათ ბევრი რამ იცოდნენ რესპონდენტის პირადი და ინტიმური ცხოვრების შესახებ. კონფიდენციალურობის რწმენა აადვილებს კლიენტის მიერ ამგვარი ინფორმაციის გაცემას, ასეთი რწმენის არარსებობა კი მრავალ ადამიანს გადააფიქრებინებდა სოციალური სააგენტოსათვის მიმართვას. ცოდნა ადამიანის შესახებ, განსაკუთრებით პირადი ინფორმაციის ფლობა, გვაძლევს ამ ადამიანზე მისთვის ზიანის მიყენების ძალაუფლებას, მას აგდებს უხერხულ მდგომარეობაში, მაგრამ ამავე დროს, აძლიერებს ინტერვიუერის დახმარების ძალაუფლებას.

დადგენილია, რომ ის მუშაკები, რომლებიც არ იცავენ კონფიდენციალობას, “იწვევენ ნეგატიურ ქცევებსა და რეაქციებს” (Miller and Thelen 1986:15). კვლევებმა აჩვენა, რომ კონფიდენციალობის გარანტია უკავშირდება მუშაკის, როგორც “სანდო პირის” აღქმას. საეჭვო კონფიდენციალობა ქმნის დაურწმუნებლობას დახმარების ძიებაში და ამცირებს რესპონდენტის თვითგახსნას (1987:77-78). ფაქტიურად, კონფიდენციალურობის კანონიერი დაცვა აუცილებელია კლიენტსა და პროფესიონალს შორის სამუშაო ურთიერთობის შენარჩუნებისათვის.

1996 წლის 13 ივნისს ამერიკის შეერთებული შტატების უზენაესმა სასამართლომ დაადგინა, რომ “ფსიქოთერაპიის კონფიდენციალობა ემსახურება ფართო საზოგადოებას ისევე, როგორც პირად ინტერესებს”, და აამაღლა სოც-მუშაკების კონფიდენციალურობის დაცვა ფედერალურ სასამართლოებში. ეს გადაწყვეტილება ეფუძნებოდა ვისკონსინელი ლიცენზირებული კლინიკური სოც-მუშაკის მცდელობას, “დაეცვა თერაპიული კურსის მონაცემები გამჟღავნებისაგან” (Greenhouse 1991:1 ).

კონფიდენციალობა პროფესიული ეთიკური ვალდებულება და კანონიერი უფლებაა და ამავე დროს, პოზიტიური სამუშაო აღიანსის ჩამოსაყალიბებლად პრაგმატული პირობაა.

## პრობლემის დასმის ფაზა

ინტერვიუს ჩატარების საწყის ეტაპზე ინტერვიუერები ახდენენ საწყისი ფაზის ძირითადი მიზნების ფორმულირებას, კერძოდ, ეს მიზნებია: ინტერვიუს მიზნის განსაზღვრა, პრობლემის ირგვლივ საწყისი მონაცემების შეგროვება, კლიენტთან დადებითი (პოზიტიური) ურთიერთობებისათვის საფუძვლის ჩაყრა.

ჩვენ უკვე აღვნიშნეთ, რომ ეფექტური ინტერვიუსათვის დამახასიათებელია პოზიტიური ურთიერთობა, თუმცა, მხოლოდ ეს, წარმატების გარანტიას არ იძლევა. ეფექტური ინტერვიუ მოითხოვს სპეციალური ტექნიკის გამოყენებას, თუმცა თავის მხრივ, მხოლოდ ტექნიკა დადებითი ურთიერთობების არარსებობის შემთხვევაში უნაყოფოა.

## **ტექნიკების მნიშვნელობა და თანმიმდევრობა**

**ტექნიკა** არის პროცედურა, რომლითაც დასახული მიზანი სისრულეში მოდის. ასეთი ტექნიკებია: პერეფრაზები, კითხვების დასმა, დასკვნების გამოტანა/ანალიზი, სიჩუმე, იუმორი, დაპირისპირება/კონფრონტაცია, ინტერპრეტაცია, ინფორმაციის მიწოდება (ინფორმაციით უზრუნველყოფა), რჩევის მიცემა და კონსულტაციის გაწევა, სასიამოვნო გარემოს შექმნა.

**კვალიფიკაცია** არის ტექნიკის ეფექტურად გამოყენების უნარი. კვალიფიკაცია მოიცავს არამარტო იმის ცოდნას თუ რა უნდა გააკეთო, არამედ იმისაც, თუ როგორ უნდა გააკეთო. ტექნიკისა და კვალიფიკაციის შესახებ საუბრისას, აუცილებელია იმის აღნიშვნაც, რომ დადებითი აურის შექმნის ანუ პოზიტიური ურთიერთობისას ჩამოყალიბებისას, რესპოდენტს ვაძლევთ იმის საშუალებას, რომ გაგვიზიაროს თავისი პრობლემები. ამასთან ერთად, ინტერვენციის ზუსტი მეთოდოლოგიის შერჩევით ჩვენ ვაღრმავებთ დადებით ურთიერთობებს.

ინტერვიუს პროცესში, ტექნიკებზე მსჯელობა დავიწყეთ პრობლემის-გადაჭრის პროცესით, რაც მდგომარეობს შემდეგში: ინტერვიუების პროცესში, ინტერვიუერი გამოკვეთს ძირითად ფაქტებს. აქედან გამომდინარე, პროცესი იწყება ფაქტებით ანუ ისეთი ინფორმაციის მოპოვებით, რაც რესპოდენტის შესახებ გარკვეულ წარმოდგენას შეგვიქმნის (კლიენტის მონაცემებიდან გამოიკვეთება პრობლემა, რაც გადაჭრას საჭიროებს).

ჩვენ პირველ რიგში განვიხილავთ ინტერვიუერის ისეთი უნარებს, რომელიც გვეხმარება მოვიპოვოთ ინფორმაცია რესპოდენტის პრობლემის შესახებ და შემდეგ კი ისეთებს, რომელნიც ამ პრობლემების გადაჭრაში გვეხმარებიან.

ასევე აუცილებელია იმის გათვალისწინებაც, რომ ინფორმაციის შეგროვებასა და პრობლემის გადაჭრის პროცედურებს შორის არის გამაშუალებელი საფეხური - მონაცემების შეფასება. ინტერვიუერი არამარტო უნდა ფლობდეს ინფორმაციას რესპოდენტის პრობლემის შესახებ, არამედ უნდა გაიგოს კიდევ ეს პრობლემა. მონაცემების შეგროვება გვაძლევს ტვინსატეხების მსგავს ინფორმაციულ ერთეულებს. შეფასება კი თავის მხრივ, ალაგებს ნაწილებს ერთად იმისთვის, რომ სიტუაციის სრული სურათი გამოიკვეთოს. შეფასება პირველ ეტაპზე შეგროვებულ ინფორმაციას ალაგებს (სტრუქტურაში მოჰყავს) და ინტერპრეტაციას უკეთებს. შეფასების საშუალებით საწყის მონაცემებში წესრიგი შეგვაქვს და ინტერვიუების პროცესში ინფორმაციულ ერთეულებს შორის კავშირს ვაღებთ. ეს ნაბიჯი უფრო მეტად ინტერვიუერის თავში (ცნობიერებაში) ყალიბდება და არ არის ინტერაქციის შედეგი.

გასათვალისწინებელია ერთი მნიშვნელოვანი მომენტიც: ინტერვიუ არ არის რიგიდული, რომელიც ფიქსირებული ნაბიჯების ინვარიანტულსა და გარდაუვალ თანმიმდევრობას ითვალისწინებს.

## **ქცევებისათვის ყურადღების მიქცევა და მინიმალური წახალისება**

### **(ყურადღებისა და ინტერესის გამოხატვა)**

ყურადღების გამოხატველი მოქმედებები არის ინტერვიუერის დაკვირვებადი ქცევები, რომელნიც გამოხატავს მის ინტერესსა და ყურადღებას კლიენტისადმი. ამ უკანასკნელის მნიშვნელოვანი კომპონენტები ძირითადად არის გამოხატული არავერბალურად, შესტებითა და თვალით კონტაქტით. ინტერვიუერი

კომფორტულად უნდა გრძნობდეს თავს; მზერა რესპოდენტისაკენ უნდა ჰქონდეს მიპყრობილი; საუბრისას წინ ოდნავ გადახრაც შეუძლია; არ უნდა გადადოს ხელები და ფეხები ერთმანეთზე; მისი პოზიცია უნდა მიუთითებდეს მის გახსნილობაზე, ნათქვამის სწრაფად გაგების უნარზე; ინტერვიუერი უნდა საუბრობდეს გასაგებად; ხმის სხვადასხვა მოდულაციების გამოყენებით. ექსპრესიული ხელის შესტების გამოყენებაც სავსებით უპრიანია.

დისტანციის დაცვა ასევე აუცილებელია: ინტერვიუერი არც უხერხულად ახლოს უნდა იყოს და არც საგრძნობლად შორს; თვალთ კონტაქტზე შეიძლება ითქვას ის, რომ ეს უკანასკნელი უნდა იყოს ბუნებრივი (კომუნიკაციის პროცესში უნდა ხდებოდეს კონტექსტუალურად თვალის სხვა საგნებზეც გადატანა და თავისუფლად მოძრაობა); თვალის გაშტერებას ადგილი არ უნდა ჰქონდეს; თვალის ხშირი სამხამიც არ არის რეკომენდებული: ეს რესპოდენტს დისკომფორტისა და დაძაბულობის ხარისხს უმაღლებს.

აკრონომი **SOLEER** – პირდაპირი (**straight**), ღია (**open**), გადახრა (**leaning**), თვალთ კონტაქტი (**eye contact**), მობილიზებული (**relaxed**)- აუცილებელი პირობაა სრულფასოვანი ინტერვიუს ჩატარებისთვის.

დაშვებულია ასევე იმის კორექტულად კომენტირება, რასაც რესპოდენტი იტყვის საუბრისას. ინტერვიუს არ ახასიათებს განგრძობითობა, მისი მსვლელობისას შესაძლებელია ერთი ერთეულიდან მეორეზე მოხერხებულად და აზრობრივად გადასვლა.

### **მაგალითები:**

მაგალითი 1:

ინტერვიუს დასაწყისში ინტერვიუერი კითხვით მიმართავს წყვილს იმასთან დაკავშირებით, თუ რამდენი ხანი იღებენ გადაწყვეტილებას შვილის აყვანასთან დაკავშირებით.

ქნი ც: ვფიქრობ, ამ იდეის სისრულეში მოყვანა ყოველთვის გვინდოდა, თითქმის 4 წელიწადია, რაც ამაზე ვფიქრობთ. ამ დროიდან მოყოლებული არფერი შეცვლილა (ნერვიული სიცილი).

ინტერვიუერი: იცნობთ ისეთ ადამიანებს, ვისაც შვილი აყვანილი ჰყავთ, არიან ასეთი ადამიანები თქვენს სამეგობრო წრეში ან სანათესაოში?

მაგალითი 2:

თუ რესპოდენტი ამბობს: “როცა ამ შემთხვევის შესახებ მოვისმინე, ძალიან შევწუხდი და ფაქტიურად, რეაგირების უნარი დაგკარგე”,

მაშინ ინტერვიუერი ამბობს: “თქვენ რაღაცით შეწუხდით, როდის?”, სრულიად არღვევს თანმიმდევრობას”.

ყურადღების გამომხატველი მოქმედება ასევე აერთიანებს მცირედ პაუზას - 2-5 წუთს – რესპოდენტის განაცხადსა და ინტერვიუერის პასუხს შორის. პაუზა მიუთითებს იმაზე, რომ ინტერვიუერი არ ჩქარობს და კლიენტის ნათქვამ ფრაზებს გარკვეულ შეფასებას აძლევს.

**მინიმალური წახალისებები** არის მცირედი წინადადებით გამყარებული, “ხორხისმიერი ბგერების გამოცემა”, რაც რესპოდენტს წახალისებს და უბიძგებს იმისკენ, რომ საუბარი განაგრძოს – “ჰმ”, “აჰა”, “განაგრძეთ”, “შემდეგ”, “ასე, რომ”, “გასაგებია”, “რაღა თქმა უნდა”, “ასეა”, “ და”, ამ ჯგუფში ერთიანდება არავერბალური თანხმობაც. ყოველივე ეს ქმნის ფსიქოლოგიურ გარემოს: კლიენტი თავს კომფორტულად და საჭიროდ თვლის. წახალისება კონტექსტის გარეშე

უნიადაგოა და ხშირად კლიენტის გაღიზიანებას იწვევს. ჰმ და აჰა არის ნეიტრალურად ორაზროვანი წახალისებები. რაც შეეხება, “კარგია”, “საინტერესოა”, “მშვენიერია” არ მიუთითებს კლიენტს იმაზე, რომ ეს არის ინფორმაცია, რომელსაც ინტერვიუერი ეძებს. ამ დროს, ეს უკანასკნელი არ არის დარწმუნებული იმაში, რომ რასაც ის ამბობს, საინტერესოა. ამ სახის პასუხები საწყის ეტაპზე ინტერვიურს ეხმარება პრობლემის თანდათან გამოკვეთაში და იმაში, რომ მასთან დაკავშირებით მოიფიქროს კითხვები.

შეფარდი (Shepard) და ლი (Lee) გეთავაზობენ “ჰმ”-ის დამატებით ფუნქციებსაც: “პაციენტს “ჰმ-აჰა” ეხმარება იმაში, რომ გაიგონოს თერაპევტის ხმა; თერაპევტს კი თავის მხრივ იმაში, რომ ეს ხმა მოისმინოს; ამ უკანასკნელს უქმნის იმის საფუძველსაც, რომ ორიენტირება კარგად მოახდინოს, მატებს ენერჯიასა და დამაჯერებლობას. როცა პაციენტს ესმის მსგავსი ბეგრები, მან ზუსტად იცის, რომ თერაპიაშია”(1970:65)

თუმცა, ეს წინასწარ დაგეგმილი ბეგრითი ერთეულები ხანდახან რიტუალური და ავტომატური შეიძლება იყოს. ეს ხდება მაშინ, როცა ინტერვიუერი იყენებს მსავსე წამახალისებელ შორისდებულებს საჭიროა თუ არა ეს. იგივე შეიძლება ითქვას თავის დაკვრაზე, რომელიც ასევე წამახალისებელი ეხსტია. ის ინტერვიუს მიმდინარეობას უფრო მეტ სტაბილურობას სძენს. თუმცა, გადამეტებული თავის დაკვრაც აგრესიას იწვევს და შეფასებულია, როგორც პარკინსონის სინდრომი.

ამ პარაფრაზის რეზიუმირება შეიძლება შემდეგნაირად ჩამოვაყალიბოთ: წახალისებაცა და ყურადღების გამომხატველი მოქმედებები უნდა იყოს ზომიერი და კონტექსტუალური ან/და რელევანტური (შესაბამისი).

### **პარაფრაზირება**

პარაფრაზირება არის პროცესი, როცა ინტერვიუერი ახდენს რესპოდენტის ნათქვამის სხვაგვარად ფორმულირებას. ეს არ არის ექო. იგი არის ძირითადი იდეების ახლიდან გამეორება (არა ზუსტად, არამედ მიახლოებით). პარა (Para) ნიშნავს გვერდით, გვერდიგვერდ (alongside) პარაფრაზი (phrase) კი იმის პარალელებს, რასაც კლიენტი ამბობს.

**რესპოდენტი:** მე ვიღებდი მედიკამენტებს საავადმყოფოდან გამოსვლის დღიდან, თუმცა, დღემდე ვერ შევძელი გამოჯანმრთელება. ამის გამო ვერ ვახერხებ ბავშვების მოვლასაც კი.

**ინტერვიუერი:** ის, რომ ბავშვებს თქვენი ზრუნვა აკლიათ, ალბათ, თქვენზე წამლების გავლენის შედეგია.

**რესპოდენტი:** მას შემდეგ, რაც ბოხმა სამუშაო დაკარგა, გამუდმებულად სახლშია და ურთიერთობაში დაწვრილმანებას აქვს ადგილი.

**ინტერვიუერი:** ბოხი უმუშევარია და ამის გამო ოჯახური კონფლიქტების შემთხვევათა რაოდენობა გაიზარდა.

კარგი პარაფრაზირება კლიენტის კომუნიკაციას უფრო კრისტალიზირებულსა და სხარტს ხდის.

**რესპოდენტი:** ერთმანეთზე მიყოლებით ავსებ სააპლიკაციო ფორმებს, მიდიხარ ინტერვიუზე. მათაც საკმარისია შემოგხედონ და დაინახონ, რომ შენ აფროამერიკელი ხარ, მაშინვე რეზერვში გადაყავხარ და მოგვიანებით საერთოდ ხსნიან შენ კანდიდატურას.

**ინტერვიუერი:** თქვენ არ იშურებთ ძალისხმევას, მოძებნოთ სამუშაო, მაგრამ თქვენთან მიმართებაში აღვილი აქვს აშკარა დისკრიმინაცია.

კარგი პარაფრაზი ასევე უნდა იყოს გასაგები და ცხადი, რადგან მასში გადმოცემულია არა ყველაფერი, რაც კლიენტის მიერ ითქვა, არამედ მის მიერ გაკეთებული განაცხადის ძირითადი არსი. კარგ პარაფრაზს ახასიათებს ურთიერთცვალებადობის მაღალი ხარისხი. პარაფრაზი განსხვავდება ცარიელი გამეორებისგან (parroting).

მოხერხებულად შერჩეული პარაფრაზი ასახავს კლიენტის განაცხადის მნიშვნელოვან ასპექტებს, ასევე ამყარებს რწმენას იმის შესახებ, რომ კლიენტთან ურთიერთობის მნიშვნელოვანი ასპექტები დაჭერილია; ამცირებს გაუგებრობის ხარისხს. იგი გამოხატავს იმას, თუ რას ნიშნავს შეტყობინება მსმენელისათვის; ინტერვიუერი პერეფრაზირების პროცესში ამოწმებს მიწოდებული ინფორმაციის სიზუსტეს. პერეფრაზის ფორმულირება ხდება არა კითხვის, არამედ (თხრობითი) წინადადების ფორმით. თვით არასწორი პარაფრაზირებაც კი ხანდახან უპრიანია ინტერვიუერისათვის, რადგან ამით კლიენტს ინფორმაციის გადრმავებისას უფრო მეტი სტიმული ეძლევა.

ერთ-ერთი საშიშროება პარაფრაზის გაკეთებისას არის რესპოდენტის სააზროვნო ძაფის გაწყვეტისა და საუბრის დასრულების ალბათობა. ამ დროს შესაძლებელია რაიმე ინტერპრეტაციული კომენტარის გაკეთებაც.

რეზიუმეს სახით შესაძლებელია ითქვას შემდეგი: პარაფრაზირება არის გამოხატვის/ასახვის სპეციალური ფორმა. პარაფრაზი არის კლიენტის შეტყობინების ინტერვიუერის სიტყვებით თარგმნა.

### ***არეკვლა/ასახვა: შინაარსის ასახვა და გრძნობების ასახვა***

მარტივად რომ ვთქვათ, ასახვა არის რესპოდენტის ტექსტის სელექციური (შერჩევითი) გამეორება. ეს პროცესი ინტერვიუს ჩატარებისას, კლიენტს წაახალისებს და თავს მნიშვნელოვნად აგრძნობინებს.

#### **შინაარსის ასახვა**

ასახვა, როგორც ზემოთ აღვნიშნეთ, სელექციური პროცესია. ინტერვიუერი სარკის მსგავსად კი არ ირეკლავს კლიენტის ნათქვამს, არამედ მიზანთან შესაბამისობაში მოჰყავს კლიენტის ნათქვამი.

**რესპოდენტი:** “კურსის მიტოვებით მშობლები ძალიან შეწუხდნენ.”

**ინტერვიუერი:** [ასახვა] “მშობლები ძალიან შეწუხდნენ.”

ამ შემთხვევაში, ინტერვიუერი კომენტირებას უკეთებს მშობლების შეწუხებას და არა კურსის მიტოვებას, რადგან ჯიმის მშობლებთან მიმართება მიზნიდან გამომდინარე, უფრო საინტერესოდ და საჭიროდ მიაჩნია.

პარაფრაზირებისაგან განსხვავებით, ინტერვიუერი ასახვისას კლიენტის ბოლო პასუხის ძირითად (საკვანძო) სიტყვას ან/და ფრაზას იმეორებს, რითაც ხდება საკვანძო საკითხისათვის ხაზის გასმა.

რესპოდენტი: “სმის გამო, მშობლებმა უნივერსიტეტში წლის ხელახალი გამოცდა მაიძულეს.”

ინტერვიუერი: “სმის გამო?”

ზემოთაღნიშნულიდან გამომდინარე, ინტერვიუს მიმართულების განსაზღვრა, სიტყვის ან ფრაზის შერჩევაზეა დამოკიდებული.

რესპოდენტი: ”ვიცი, რომ არ უნდა დავლიო.”

ინტერვიუერი: “არ უნდა დალიო.”

რესპოდენტი: “რა თქმა უნდა, სიკვდილს იწვევს და ხელს მიშლის როგორც სახლში, ისე სამსახურში.”

ინტერვიუერი: “სახლში?”

რესპოდენტი: “ღიახ, რადგან მე და ჩემი ცოლი ამის გამო გამუდმებულად ვჩხუბობთ.”

ინტერვიუერი: “ჩხუბობთ გამუდმებულად.”

შინაარსის უბრალო ასახვა ძალიან რთულია განვასხვავოთ პარაფრაზირებისაგან. აქ მოყვანილია მაგალითი, რაც გვაჩვენებს ცხად განსხვავებას ვერბალურ ასახვასა და პარაფრაზირებას შორის.

რესპოდენტი: “ძალიან მიჭირს დროულად ყველაფრის მოსწრება. რთულად მეჩვენება, ბავშვებისათვის საუზმის მომზადება, სკოლაში გაშვება და საოჯახო საქმის გაკეთება. დიდი ხნის განმავლობაში ვფუსფუსებ.”

*ვერბალური ასახვა*

ინტერვიუერი: “ფუსფუსებთ დიდი ხნის განმავლობაში.”

*პარაფრაზი*

ინტერვიუერი: “თქვენ იცით, რა უნდა გააკეთოთ, მაგრამ ვერ ასწრებთ, დროში ვერ ეტევიტ.”

გრძნობების (ემოციების) ასახვა

გრძნობის, ემოციის ასახვა პარაფრაზირებისაგან რადიკალურად განსხვავდება. ჩვენ შეგვიძლია გრძნობის ასახვა, თუმცა, ამ უკანასკნელის პარაფრაზირება შეუძლებელია.

გრძნობის გამოხატვა ინტერვიუს პროცესს უფრო მეტად აღრმავეს. სიღრმის ხარისხი განისაზღვრება რესპოდენტის ამ პროცესისადმი დამოკიდებულებით. ემოციის პარაფრაზირება და გამოხატვა ერთმანეთისგან განსხვავდება კომუნიკაციის განსხვავებულ ასპექტებზე აქცენტირებით.

პარაფრაზის გაკეთება არის კლიენტის ვერბალურ აზრზე პასუხი, ხოლო ასახვა კი გრძნობების არავერბალურ მხარეზე ხაზის გასმაა. ჩვენ პარაფრაზირებას ვუკეთებთ აზრს და ავსახავთ ემოციას.

ქცევისათვის ყურადღების მიქცევისას ვხვდებით შემდეგი სახის ფრაზას: “მე თქვენთან ვარ.” მინიმალური წახალისებისას: “მე თქვენთან ვარ, გთხოვთ, განავარძოთ.” პარაფრაზირებისას: “მე თქვენთან ვარ, გთხოვთ, განავარძოთ. მესმის, რასაც ამბობთ.” ემოციების ასახვისას: “მე თქვენთან ვარ. გთხოვთ, განავარძოთ. მე მესმის, რასაც ამბობთ და ისიც ვიცი, რას გრძნობთ.”

11-12 წლის ბავშვი ესაუბრება სოციალურ მუშაკს თავშესაფარზე.

რესპოდენტი: “აქვე ახლოს სახლი მქონდა და წამოსვლა გადავწყვიტე. ახლა ძალიან მიჭირს იმის განსაზღვრა, სად წავიდე, რა გავაკეთო, რითი ვიკვებო.”

მუშაკი: [პარაფრაზირებისას]: “შენ სახლიდან წამოხვედი, თუმცა, ეს ადვილი არ აღმოჩნდა.”

მუშაკი: [ემოციების ასახვისას]: “მესმის, რომ ძალიან დაბნეული და შეშინებული ხარ.”

ზუსტი ასახვა ბევრად უფრო რთულია, ვიდრე პარაფრაზირება. პარაფრაზის გაკეთებისას, ძირითად ხელმძღვანელობ სიტყვებით, რომელნიც რეალურად ითქვა ინტერვიუს პროცესში, ხოლო გრძნობების ასახვისას კი გიხდება იმის ამოცნობა, რა ემოცია წამოვიდა კლიენტისგან: ბრაზი თუ სიხარული, მეგობრული თუ მტრული დამოკიდებულება, ტკივილი თუ სიამოვნება. თუმცა, აქაც შეიძლება ადვილი ჰქონდეს შემდეგ პრობლემას: შესაძლებელია ხაზი გაესვას არა რესპოდენტის რეალურ ემოციას, არამედ იმას, რასაც საკითხის მიმართ თვითონ ინტერვიუერი გრძნობს. ემოციის ზუსტი ასახვა ძალიან დიდ სირთულეებს უკავშირდება, რადგან გრძნობის გადმოცემა ემოციების კომბინაციას ქმნის. ეს შესაძლებელია, შევადაროთ სიმფონიას, რომელსაც აქვს ძირითადი (დომინანტური) თემა და ქვე-თემები. ანალოგიური შეიძლება ითქვას გრძნობებზეც. მაგალითად, ასაკოვანი მშობლის გარდაცვალებამ შეიძლება გამოიწვიოს მწუხარება, დანაშაულის გრძნობა, შვება, დანანება და ყველაფერთან ერთად გაბრაზებაც. ჩვენ შეგვიძლია გრძნობის გაგება მხოლოდ უესტებზე დაკვირვებითაც.

## შეჯამება

შეჯამება არის ინტერვიუს პროცესში ნათქვამი ტექსტისათვის თავის მოყრა. შეჯამებით ინტერვიუერი ინტერვიუს მიმართულებას განსაზღვრავს, თავს უყრის მანამდე ნათქვამს და წინა პლანზე წამოსწევს იმას, რაც დაიფარა ინტერვიუს ჩატარებისას:

ჩემის აზრით, ჩვენ ამომწურავად ვისაუბრეთ სკოლის სიტუაციაზე. ნება მომეცი, რეზიუმირება გავუკეთო იმას, რაც მანამდე ითქვა. თუ დაეთანხმები ნათქვამს, შეგვიძლია სხვა რამეზე ვისაუბროთ.

ჩვენ შევთანხმდით არსებულ სიტუაციაზე. იმაზე, რომ უნდა მივმართოთ SSI-ს, რომელიც ჩაგიტარებს ტრანინგს და მოახდენს რეაბილიტაციას. აქვე უნდა დავილაპარაკოთ საცხოვრებელი ადგილის შეცვლაზე.

რეზიუმირება მოითხოვს, ნაკლებად მნიშვნელოვანი დეტალების ამოღებას და მნიშვნელოვანზე ყურადღების გამახვილებას. თავად პროცესში, ინტერვიუს მსვლელობისას, შეჯამება ხელს უწყობს თემის ერთეულის გამოყოფას და მიმართულების განსაზღვრას. მოკლე შეჯამება აშუქებს და აშკარას ხდის საკვანძო საკითხებს. ეს უკანასკნელი ქმნის ორგანიზაციულ სტრუქტურას და გვთავაზობს სხვადასხვა მოდელსა და თემებს.

ინტერაქციული ერთეულების სერიების შეჯამებისას, ჩვენ არამარტო ვუყრით თავს მანამდე ნათქვამს, არამედ წინასწარ ვარჩევთ და განვიხილავთ მომავალში სასაუბრო თემებს.

სახელმძღვანელო წესები შეჯამების დროს:

- შეჯამე, როცა შინაარსი საკმარისია საკვანძო თემის განსაზღვრისათვის;

- შეაჯამე, როცა შინაარსის საკმარისი ნაწილი გამოვყავით და შესაძლებელია ახალი შინაარსის განსაზღვრა;
- შეაჯამე, როცა ძირითადი ხაზი დარღვეულია და ჭირს დასახული მიმართულებით სვლა;
- სთხოვე, რესპოდენტს მიიღოს მონაწილეობა ან თავად შეაჯამოს უკვე ნათქვამი;
- შეჯამებისას მოიყვანე მონაცემები, რომელიც მნიშვნელოვანია ძირითადი მიზნის მიღწევისათვის და დაალაგე მიღებული ინფორმაცია თანამიმდევრულად.

### **გადასვლა (თემიდან თემაზე)**

ინტერვიუების პროცესში, ინტერვიუებმა მიზნიდან გამომდინარე შეიძლება საჭიროდ ჩათვალოს ერთი თემიდან მეორეზე გადასვლა. ამ დროს, მეტად პრობლემატურია კორექტულობის დაცვა და მოხერხებულად გადასვლის გაკეთება. ეს შესაძლებელია მოხდეს რამდენიმე მიზეზით:

- როცა სპონტანურობის გამო აქცენტი კეთდება ნაკლებად მნიშვნელოვან თემაზე;
- როცა წინა პლანზე გამოდის ნაკლებად რელევანტური საკითხები, რამაც შედეგად შეიძლება მიზნიდან გადახვევა მოიტანოს;
- როცა, ინტერვიუს დროს წამოჭრილი თემა საგრძნობლად მტკივნეულია კლიენტისთვის და დგება თემიდან თემაზე გადასვლის აუცილებლობა.
- ძალიან ხშირად, გადასვლა ბრაზის ცნობიერად თავიდან აცილების ძალისხმევას უკავშირდება.

ქალბატონს შეაქვს განაცხადი ბავშვის აყვანასთან დაკავშირებით.

ქნი პ: ბავშვის აყვანა ემოციურად ძალიან რთული პროცესია. აქ არის ადაპტაციის პრობლემა და ა.შ.

ინტერვიუერი: რა თქმა უნდა, შეგიძლიათ მითხრათ, როგორ გაიგეთ ამ პროგრამის შესახებ?

### საკუთარ შეკითხვაზე კომენტარის გაკეთება:

ეს იყო ყველაზე უფრო საშინელი კითხვა, რაც კი ოდესმე დამისვამს, რადგან მე ყურადღება არ გავამახვილე კლიენტის რეალურ პრობლემაზე და უხეშად გადავედი სრულიად, რადიკალურად განსხვავებულ თემაზე. ეს დამემართა ერთი რამის გამო: იმ მომენტში იმაზე ვფიქრობდი, როგორმე წყენა და გაბრაზება თავიდან ამეცილებინა.

### გადასვლის ტიპები:

*ფსიქიატრი სოც-მუშაკი ესაუბრება 20 წლის ახალგაზრდას, რომელიც ბრუნდება მენტალური რეაბილიტაციის ცენტრიდან ოჯახურ გაერთიანებაში.*

ჯორჯი: ერთადერთი, რაც მაღიზიანებს არის, ის რომ როცა იქიდან გამომდინარე, ხალხი სულელს გიწოდებს და ცდილობს გაგაღიზიანოს.

მუშაკი: მესმის, რაც მოქმედებს შენზე. [კლიენტი თავს უკრავს და პაუზას აკეთებს] ეს ნამდვილად მტკივნეულია. [პაუზა] მართლაც, რომ [პაუზა] მაგრამ მაინტერესებს შენი ცხოვრება, სანამ აქ მოხვიდლდი, ჯორჯ. მაშინ, ალბათ, მსგავსი რეპლიკები



არ ისმოდა შენთან მიმართებაში?! [კლიენტი უარყოფის ნიშნად თავს აქნევს] მაშინ რა პრობლემებს აწყდებოდი თანატოლებთან ურთიერთობისას.

გადასვლითი შეწყვეტინებები

თემიდან თემაზე ჩართვით გადასვლა შესაძლებელია მაშინ, როცა ძირითადი ხაზი უხეშად ირღვევა. ამ დროს, კორექტულობის დაცვა აუცილებელ პირობას წარმოადგენს. მოცემულ შემთხვევებში, ხშირად გაიგებთ შემდეგ ფრაზებს: “მაპატიეთ, ვიცი, გაწყვეტინებთ, მაგრამ მაინტერესებს შემიძლია თუ არა ამასთან დაკავშირებით კომენტარის გაკეთება?”

გადასვლასთან დაკავშირებული სახელმძღვანელო წესები:

- ✓ გადასვლის დაგეგმვა მოიცავს გადაწყვეტილებას იმის თაობაზე, დაეხმარება თუ არა ეს უკანასკნელი ინტერვიუს მიზნის მიღწევაში;
- ✓ როცა ხდება გადასვლასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილების მიღება, ინტერვიუერმა უნდა გამოიჩინოს სიფრთხილე და შეარჩიოს ისეთი დრო, რომელიც გადასვლისთვის უპრიანი იქნება.
- ✓ უნდა შემზადდეს რესპოდენტი გადასვლასთან დაკავშირებით;
- ✓ გადასვლა უნდა იყოს ნაკლებად უხეში, არ უნდა არღვევდეს აზრობრივ თანამიმდევრობას;
- ✓ არ უნდა გადავიდეთ ერთი თემიდან მეორეზე, თუ არ ვგრძნობთ კლიენტის მზაობას.

გრძნობების გამოხატვისათვის ხელის შეწყობა, მათი შეკავება, სანქციონირება და მათთვის ხელის შეშლა:

როცა გვინდა, გავიგოთ რესპოდენტის ემოციონალური დამოკიდებულება ამა თუ იმ საკითხთან დაკავშირებით, ძალიან მარტივად შეიძლება მივმართოთ შემდეგი კითხვით: “რას გრძნობთ ამასთან დაკავშირებით?” სანქციონირებისას ხდება ყველა იმ გრძნობის გამომუდავებისგან თავის არიდება, რამაც შეიძლება სირცხვილი ან დისკომფორტი გამოიწვიოს.

## განვითარების ფაზა

### *ჩარევა პრობლემის გადაჭრის მიზნით*

კლიენტის მიმართ დახმარების სურვილის ეფექტური გამოხატვა ინტერვიუერს სოციალური მუშაობისთვის აუცილებელი დადებითი ურთიერთობის ჩამოყალიბებაში ეხმარება. ინტერვიუს დიაპაზონს მნიშვნელოვნად ზრდის ისეთი ქმედებები, როგორცაა მზრუნველობა, მცირედი გამხნეება, პარაფრაზირება, შეჯამება და თემებს შორის ეფექტიანი გადასვლა. გრძნობების რეფლექსია, იდენტიფიცირება და მათზე ყურადღების გამახვილება კლიენტს ურთიერთობის ემოციური დონის გაღრმავებაში ეხმარება. მიუხედავად იმისა, თუ რამდენად კარგად შესძლეს სოციალურმა მუშაკებმა ღიაობის, თანაგრძნობის და სითბოს გამოხატვა, ან რამდენად კომპეტენტურად დაეხმარენ ინტერვიუერებს პრობლემის ფართოდ და ღრმად გაზიარებაში, კონტაქტის მიზანი ჯერ კიდევ მისაღწევად რჩება. პრობლემების გადაჭრის შესაძლებლობები ინტერვიუერებმაც უნდა აჩვენონ.

განმარტება, ინტერპრეტაცია, დაპირისპირება, თვით-გახსნა, ინფორმაციის გაზიარება, რჩევის მიცემა, სიჩუმე, მხარდაჭერა, დარწმუნება, იუმორი და გარემოს მოდიფიკაცია ის უნარებია, რომლებიც ინტერვიუერს ინტერვიუში დასმული პრობლემის გადაჭრაში ეხმარება.

### *განმარტება*

*განმარტება* ასახავს იმას, რაც ინტერვიუს მიმცემმა თქვა, მაგრამ ნათქვამს უფრო ნაცნობ ენაზე თარგმნის და გასაგებს ხდის. ის ამარტივებს, მაგრამ არ აყალბებს. განმარტება კლიენტებს აღქმითი ველის სტრუქტურირებაში ეხმარება. განმარტება სუბიექტურ რეალობას ობიექტურისგან აცალკევებს და განსჯისათვის სხვადასხვა ალტერნატივებს გვთავაზობს – მათ შორის განსხვავებული გადაწყვეტილების მიღების წინაპირობებს. მთავარი აქ შემეცნებითი გაგებაა.

განმარტების მიზანია ბუნდოვანი კომუნიკაცია აშკარა გახადოს. როდესაც ინტერვიუერი სვამს შეკითხვებს: “თქვენ გულისხმობთ რომ...”, “სხვა სიტყვებით...”, “აბა ვნახოთ თუ სწორად გავიგე...”, იგი ამით კლიენტის ნათქვამს განმარტავს.

განმარტება დაკონკრეტების ხარისხის გაზრდას მოითხოვს. როდესაც კლიენტი ამბობს: “მგონი ჩემს ქმარს მართლა აღარ მოვწონვარ”, ხოლო ინტერვიუერი პასუხობს: “რა გაძლევთ ამის თქმის საფუძველს?”, ამით იგი კლიენტს განმარტებას და დაკონკრეტებას სთხოვს. როდესაც კლიენტი ამბობს “დეპრესია მაქვს”, ინტერვიუერი კი პასუხობს “რა არის თქვენი დეპრესიის მიზეზი – სამსახური, ქორწინება, შვილები, თუ მეგობრები?”, იგი კლიენტს ისევ სპეციფიკურობას სთხოვს.

ინტერვიუერები განმარტებას მაშინ ითხოვენ, როდესაც სურთ გაიგონ თუ რამდენად სწორად გაიგეს კლიენტის ნათქვამი, ან როდესაც კლიენტი ბუნდოვნად საუბრობს.

მნიშვნელოვანი დეტალი: როგორც ყოველთვის, ინტერვიუს წარმოება დიდ სიფრთხილეს მოითხოვს ისეთი ფრაზების გამოყენებისას, როგორცაა “ვერ გავიგე”, “არ ვიცი რას გულისხმობთ” და ა.შ. ამ ფრაზების ხშირმა გამოყენებამ შესაძლებელია ინტერვიუერი არც თუ ძალიან გამჭრიახად, ან უყურადღებოდ წარმოაჩინოს.

ბევრ კლიენტს პრობლემები არ აქვს გარკვევით ჩამოყალიბებული. განმარტება მათ ორაზროვნების შემცირებაში და სიტუაციაში უკეთ გარკვევაში ეხმარება.

### ინტერპრეტაცია

პარაფრაზირების, რეფლექსიის, და განმარტების დროს ინტერვიუერი კლიენტის სააზროვნო ჩარჩოში მოქმედებს. ინტერპრეტაციის დროს კი იგი კლიენტს ახალ ჩარჩოს სთავაზობს. ინტერვიუერი კლიენტის ნათქვამს სხვა სახელს არქმევს და ამით ახალ მნიშვნელობას სძენს. განმარტება, პარაფრაზირება და რეფლექსია კლიენტის მიერ გამოთქმულ “მესიჯთან” ახლოს რჩება. ინტერპრეტაცია ამ “მესიჯს” შორდება და მას ინტერვიუერის მოსაზრებას ამატებს. ინტერვიუერი გაგონილს საკუთარ დასკვნას ამატებს.

დასკვნის შემადგენელ ნაწილს კლიენტის მიერ მოწოდებული ინფორმაცია და ინტერვიუერის მიერ მასზე მორგებული თეორია წარმოადგენს. ადამიანის ქცევის ირგვლივ არსებული თეორიების გამოყენებით, ინტერვიუერი სხვადასხვა ინფორმაციას ერთად ისე ალაგებს, რომ ამით ფსიქოლოგიური აზრი იქმნება.

ინტერპრეტაციის დაწყებისას ინტერვიუერი ბევრად უფრო პირდაპირია, ვიდრე განმარტების ან რეფლექსიის დროს. ეს ორი უფრო აღწერითი ხასიათისაა; ინტერპრეტაცია კი ახსნას ამატებს. რეფლექსიის დროს სოციალური მუშაკი არ ცდილობს მოცემული ქცევის ახსნას, და არ მიდის იმის მიღმა, რასაც კლიენტი ამბობს. ინტერპრეტაციის დროს კი სწორედ მიღმა გასვლაა ყველაზე მნიშვნელოვანი.

ინტერპრეტაციის დროს სოციალური მუშაკი კლიენტს სთავაზობს კავშირს, რომლის შესახებაც იგი შესაძლოა ვერაფერს ხვდებოდეს:

12 წლის გოგონა: მე არ ვარ ადვილი ბავშვი, ეს კარგად ვიცი. კარგად არ ვსწავლობ და აქეთ-იქით დავქრივარ. ამაზე ბევრს მეჩხუბებიან და ბევრი კონფლიქტები მაქვს. მაგრამ აუცილებლად უნდა განქორწინებულიყვნენ?

ინტერვიუერი: გულახდილი ხარ, როდესაც ამბობ რომ ოჯახურ კონფლიქტებში წვლილი შენც მიგიძღვის. მაგრამ შენი მშობლების განქორწინებაში შენს თავს ადანაშაულებ?

სკოლის მაღალი კლასების მოსწავლეს სირთულეები აქვს ქიმიის კლასში, რომელსაც მამაკაცი მასწავლებელი ხელმძღვანელობს. იგი მასწავლებელს არ უჯერებს და დავალებებს არ ასრულებს. ეს გოგონა თავის ურთიერთობაზე საუბრობს ავტორიტარულ მამასთან:

გოგონა: მამაჩემი მანერვიულებს. მაშინაც კი, როდესაც არ მაკრიტიკებს, მე ვგრძნობ რომ მაკრიტიკებს.

ინტერვიუერი: როცა ამას ამბობ, მე მაინტერესებს არსებობს თუ არა რაიმე კავშირი მამაშენის მიმართ შენს გრძნობებს, და ქიმიის მასწავლებელს შორის შენს ანტაგონისტურ დამოკიდებულებას შორის?

ინტერვიუერს აქ რომ მხოლოდ რეფლექსიისთვის ან პარაფრაზირებისთვის მიემართა, იგი სხვა სიტყვებით აღწერდა იმას, რასაც კლიენტი მამასთან დამოკიდებულებაზე ამბობდა. ამის ნაცვლად,

ინტერვიუერმა ფსიქოლოგიურად დაკავშირებულ ინფორმაციის ინტერპრეტაციას მიმართა და ამით გამოავლინა კავშირი, რომლის შესახებაც კლიენტმა არაფერი იცოდა.

ინტერპრეტაცია გარკვეულ რისკსაც შეიცავს, ვინაიდან ახსნა მხოლოდ ნაწილობრივ არის დამოკიდებული იმაზე, რაც კლიენტს აქვს ნათქვამი. ამის გარდა, ინტერპრეტაცია იმ თეორიულ მოდელებსაც ემყარება, რომელიც დასკვნის გაკეთებისთვის უმთავრეს ფაქტორს წარმოადგენს.

განსხვავებული თეორიული მოდელების გამოყენებით ერთი და იმავე კლიენტის ნათქვამი სხვადასხვა მნიშვნელობებს იძენს. მაგალითად, ბოლო მაგალითში ინტერვიუერს წინასწარ ჩამოყალიბებული მოსაზრებები ჰქონდა მშობლების და მასწავლებლების, როგორც ავტორიტარული ფიგურების, და ტრანსფერის მექანიზმების შესახებ. მან კლიენტის მხრიდან მასწავლებლის მიმართ გამოვლენილი დამოკიდებულება ბავშვი-მშობელის კონტექსტში არსებული განცდებიდან გამომდინარე აღიქვა, რომელიც კლიენტს მოსწავლე-მასწავლებლის კონტექსტში ჰქონდა გადატანილი. ბიჰევიორიზმზე ორიენტირებულ ინტერვიუერს შესაძლოა ეს სიტუაცია ოჯახში გარკვეული მოდელების შესწავლით, და ამ მოდელების სკოლაში განმეორებით აეხსნა. ფემინისტური ორიენტაციის მატარებელ ინტერვიუერს შეიძლება ამ კონფლიქტის ინტერპრეტაცია ქალების სოციალიზაციის, და მამაკაცებთან მიმართებაში მათი მეორადი როლის კიდევ ერთ ილუსტრაციად აღიქვას. ტრანსაქციულ ანალიზზე ორიენტირებულ ინტერვიუერს შეიძლება ეს ბავშვი მე-ს და უფროსი მე-ს კონფლიქტად მიეღოს.

იმის გამო, რომ სხვადასხვა ინტერპრეტაციებს ინტერვიუერის თეორიული ორიენტაციიდან გამომდინარე მეტნაკლებად ერთნაირი დამაჯერებლობა გააჩნიათ, კლიენტის დახმარების საქმეში ახსნის ვარგისიანობის საბოლოო საზომი მასზე კლიენტის რეაქცია და ინტერპრეტაციის გამოყენებაა. მიუხედავად იმისა, რომ ერთი და იგივე შინაარსის ინტერპრეტირება სხვადასხვანაირად შეიძლება, ყველა ეს ინტერპრეტაცია კლიენტს პრობლემის ახლებურად დანახვაში ეხმარება.

ინტერპრეტაცია კლიენტისგან საკმარისი ინფორმაციის მიღებას გულისხმობს სპეციფიკური სიტუაციის შესახებ. თუ ინტერპრეტაცია კლიენტის მიერ მოწოდებულ ინფორმაციას მყარად არ ეყრდნობა, ის უფრო გამოცნობას დაემსგავსება და შესაძლებელია უსარგებლო გახდეს.

კლიენტები ყველაზე ადვილად თანამშრომლობის შედეგად მიღწეულ ინტერპრეტაციას იღებენ. ინტერპრეტაცია აშკარას ხდის იმას, რაც კლიენტს უკვე გამოთქმული აქვს ეს ინტერპრეტაცია, თუმცა გააზრების ისეთ დაბალ დონეზე რომ თვითონაც არ იციან რომ ეს თქვეს.

ინტერპრეტაცია პრობლემის გადაჭრის მიზნით გაკეთებული ჩარევაა. ეს კლიენტს ეხმარება უკეთ გაიაზროს საკუთარი პრობლემა, და უფრო ეფექტიანად მოძებნოს მისი გადაჭრის გზები. დასმულ პრობლემაზე განსხვავებული პერსპექტივის შეთავაზება გადაჭრის ახალ გზებსაც გვთავაზობს.

ინტერპრეტაციის მიზანია ინტერვიუერის მიერ გამოთქმული სიტუაციის განსაზღვრება კლიენტისთვის მისაღები იყოს. სოციალურმა მუშაკმა არ შეიძლება კლიენტს ინტერპრეტაციის მიღება დააძალოს. კლიენტი თავად უნდა ჩასწვდეს მას. მხოლოდ ამ შემთხვევაში მოაქვს ინტერპრეტაციას შედეგი.

იმის გამო, რომ ინტერპრეტაცია ნაწილობრივ კლიენტის ნათქვამს, ნაწილობრივ კი ინტერვიუერის მოსაზრებას ემყარება, საუკეთესო გზაა მისი

საცდელი ფორმით ჩამოყალიბება. ინტერვიუები ინტერპრეტაციას ხშირად შეთავაზების ფორმის შეკითხვის სახით აყალიბებენ ხოლმე: “სწორი იქნება თუ ვიტყვით, რომ?..”, “ეთანხმებით თუ არა, რომ?..”; ან ასე: “მაინტერესებს, ხომ არ...”, “იქნებ...”, “შესაძლებელია...”. ინტერვიუერი ინტერპრეტაციას ვარაუდის სახით აყალიბებს, და არა საბოლოო დასკვნის.

თუკი კლიენტი ინტერპრეტაციას უარყოფს – “არა, ეს არასწორია”, “ეს არ მჯერა”, და სხვა – ინტერპრეტაცია ან მცდარია, ან კლიენტი მის მისაღებად ფსიქოლოგიურად მზად არ არის. შესაძლებელია კლიენტმა ინტერპრეტაცია გადაჭრით არ უარყოს, მაგრამ მისი იგნორირება მოახდინოს, წინააღმდეგობა გაუწიოს, ან დაიბნეს. ასეთ შემთხვევებში ინტერვიუერმა ალბათ უკან უნდა დაიხიოს და ინტერპრეტაციაზე აქცენტი არ უნდა გააკეთოს.

### რამდენიმე რჩევა ინტერპრეტაციისთვის:

1. ინტერპრეტაციული ჩარევა მხოლოდ დადებითი ურთიერთობის დამყარების შემდეგ მოახდინეთ.
2. ინტერპრეტაცია მხოლოდ მას შემდეგ დაიწყეთ, როდესაც უკვე საკმარის ინფორმაციას ფლობთ.
3. ინტერპრეტაცია საცდელი ვარაუდის ფორმით ჩამოაყალიბეთ, რომელიც კლიენტმა უნდა გაიაზროს, და არა როგორც განცხადება, რომელიც კლიენტმა უნდა გაიზიაროს.
4. დააკვირდით კლიენტის რეაქციებს, რათა ინტერპრეტაციის მისაღებობის ხარისხი განსაზღვროთ.
5. ინტერპრეტაციის უარყოფა თავდაცვის ან ბოდიშის მოხდის გარეშე მიიღეთ.

### კონფრონტაცია

კონფრონტაცია შეუსაბამობაზე მიუშობს – კლიენტების მიერ გამოთქმულ ურთიერთგამომრიცხავ მოსაზრებებზე; შინაარსის და გამოთქმის ფორმებს შორის არსებულ შეუსაბამობაზე, და ა.შ. კონფრონტაცია ფიქრის იმ ჩვეულ ფორმებს არღვევს, რომლებსაც შეუსაბამობა ემყარება. ის გადააზრებას იწვევს. კონფრონტაცია კლიენტისთვის აუცილებლად იწვევს ბალანსის რაიმე ფორმით დარღვევას, მაგრამ ის ცვლილების აუცილებელი წინაპირობაა.

კონფრონტაცია საკუთარი თავის გაანალიზების სტიმულს წარმოადგენს. ის კლიენტს გარკვეულ პარადოქსს სთავაზობს, რომელიც მან თავად უნდა გადაჭრას. კლიენტს ეძლევა გამოწვევა, საკუთარ თავს უფრო რეალისტურად შეხედოს – ეს კი უსიამოვნო და რთული ამოცანაა. ისევე, როგორც ინტერპრეტაციის დროს, კონფრონტაცია კლიენტს საკუთარი თავის უკეთ დანახვაში და პრობლემის უფრო ეფექტიანად გადაჭრაში ეხმარება. ინტერვიუერი ხშირად პირდაპირ იწვევს კლიენტს პრობლემის გააზრებისკენ, და კონფრონტაციულ განცხადებას ასე ამთავრებს: “რას ფიქრობთ იმაზე, რაც ახლა ვითხარით?”, “რას გრძნობთ ამის თაობაზე?”

ინტერპრეტაციასთან შედარებით კონფრონტაცია ბევრად უფრო მეტად არის ორიენტირებული აღწერაზე და არა ახსნაზე. კონფრონტაცია ყურადღებას უშუალოდ იმ ფაქტორებზე ამახვილებს, რასაც კლიენტი თავს არიდებს ან არ ამბობს. კონფრონტაციით კლიენტებისთვის გასაგები ხდება

ის, თუ რას ფიქრობს ინტერვიუერი შექმნილ სიტუაციაზე, და რის შესახებ უნდა ილაპარაკონ უფრო ღიად.

მოზარდთან სკოლის პრობლემებზე საუბრისას, ინტერვიუერი ამბობს:

შენ რამდენჯერმე დარწმუნებით მითხარი, რომ დამრიგებელს არ მოსწონხარ, არ ადარდებს ის, ჩააბარებ თუ არა გამოცდას. როგორ დავუკავშირო ეს ყველაფერი იმას, რაც ახლა მითხარი – რომ ის მზად იყო გაკვეთილების შემდეგ შენთვის დრო დაეთმო, და შენი ინტერესების შესახებ შეგეკითხა? არ მესმის.

კონფრონტაციის სწორი მაგალითი გულისხმობს იმის სააშკარაოზე გამოტანას, რომ კლიენტის მიერ გამოთქმულ მოსაზრებებში შეუსაბამობაა.

**რამდენიმე რჩევა კონფრონტაციისთვის:**

1. კონფრონტაცია მხოლოდ ინტერვიუს მიზნის მისაღწევად გამოიყენეთ.
2. კონფრონტაციას მხოლოდ მაშინ მიმართეთ, როდესაც აშკარა შეუსაბამობას ხედავთ, რომელიც გადაჭრას საჭიროებს.
3. ფრთხილად აირჩიეთ კონფრონტაციის სიხშირე
4. კონფრონტაციის დროს ღიად დაასახელეთ ის ფაქტორები, რომლებიც შეუსაბამობას ქმნის.
5. კონფრონტაციის სულისკვეთება დახმარების სურვილში გამოხატეთ.
6. კონფრონტაციის დროს ფრთხილი და რბილი იყავით.
7. კონფრონტაციისთვის აუცილებელი კონტექსტი პოზიტიური ურთიერთობაა.

### **თვით-გახსნა**

კლიენტის თვით-გახსნა ინტერვიუს მსვლელობის დროს მოსალოდნელი უნდა იყოს. ინტერვიუერის მხრიდან კი ეს არც ისე ხშირად ხდება.

ცხადია, ინტერვიუერები ზოგჯერ თავისდაუნებურად იძლევიან ინფორმაციას საკუთარი თავის შესახებ. სქესი, მიახლოებითი ასაკი, რასა და სოციოეკონომიკური კუთვნილება დაკვირვების დროს ნათელი ხდება. კედლებზე ჩამოკიდებული დიპლომები და სერტიფიკატები განათლების და გამოცდილების შესახებ იძლევა ინფორმაციას. მაგრამ მშობლის სტატუსი, ცხოვრებისეული მარცხი, ფრუსტრაციები, იმედგაცრუებები მხოლოდ სურვილის მიხედვით ხდება ცნობილი. ამდენად, თვით-გახსნა ძირითადად კომუნიკაციის ამ ასპექტებს ეხება.

კლიენტები ინტერვიუერს პირადი ცხოვრების და გამოცდილების შესახებ ეკითხებიან. (“დაქორწინებული ხართ?”, “შვილები გყავთ?”, “როდესმე კურსში ჩაჭრილხართ?”, “ნარკოტიკების მოხმარების რაიმე გამოცდილება გაქვთ”, და ა.შ.). მაგრამ ისინი ამავე დროს ისეთ შეკითხვებსაც იძლევიან, რომლებიც მათ მიმართ ინტერვიუერის რეაქციებს ეხება. (“მოგწონვართ?”, “თავი ხომ არ შეგაწყინებ?”, “თქვენი აზრით, საინტერესო ადამიანი ვარ?”, “მაქვს თუ არა რაიმე პროგრესი?”, და ა.შ.).

ინტერვიუერები ხშირად საკუთარი თავის შესახებ ინფორმაციის მიწოდებას ერიდებიან, რადგან ეს შეიძლება ისეთი ინფორმაციის გამჟღავნებას მოიცავდეს, რომელიც მათ ნაკლებად ხელსაყრელ პოზიციაში აყენებს. მაგალითად, ზოგიერთ სოციალურ მუშაკს მიაჩნია, რომ თუ მას არ ჰყავს მეუღლე, შვილები, ან თუ ის სტუდენტია, მას გავლენის მოხდენის ნაკლები შესაძლებლობა აქვს. ამავე დროს, ასეთი ინფორმაციის გაზიარებისას ინტერვიუერი შეიძლება იმის გამო ჩავარდეს უხერხულ სიტუაციაში, რომ ურთიერთობა არა პროფესიულ, არამედ მეგობრულ ფორმაში შეიძლება გადაიზარდოს.

იმის გამო, რომ თვით-გახსნას სარგებელიც მოაქვს და გარკვეულ რისკსაც შეიცავს, გთავაზობთ რამდენიმე რჩევას:

#### **რამდენიმე რჩევა თვით-გახსნისთვის:**

1. ინტერვიუერის მხრიდან კლიენტისთვის საწყის ეტაპზე საკუთარი თავის შესახებ ბევრი ინფორმაციის მიწოდებას არაერთგვაროვანი შედეგები მოაქვს. იმის მიუხედავად, რომ კლიენტები სფინქსივით გაშეშებულ ინტერვიუერის წინაშე შეიძლება თავს უხერხულად გრძნობდნენ, მათ ასევე არ მოსწონთ ნიაგარასას ჩანჩქერივით წამოსული ინფორმაცია.
2. მნიშვნელოვანია დროში სწორი დაგეგმვა. ურთიერთობაში სიახლოვის დამყარება თანდათან უნდა მოხდეს. კლიენტს თავიდან ურთიერთობაში გარკვეული დისტანციის არსებობა სჭირდება.
3. კონტექსტი, დოზა და დროში დაგეგმვა მთავარი ფაქტორებია იმის განსაზღვრებისთვის, თუ რამდენად მოიტანს სარგებელს თვით-გახსნა. მთავარი შეკითხვა, რომელიც აქ უნდა დაისვას, ისაა, თუ ვის ინტერესებს ემსახურება ეს. თუ ერთადერთი პასუხი კლიენტის ინტერესებია, მაშინ ინტერვიუერის მხრიდან საკუთარი თვით-გახსნა სწორი ნაბიჯი იქნება.
4. თვით-გახსნა დოზირებულად უნდა მოხდეს, რომ კლიენტი ინფორმაციით არ გადაიტვიტოს.
5. მნიშვნელოვანია ინტერვიუერის პირადი ინფორმაციის შესახებ კლიენტის მხრიდან მოხდენილ რეაგირებაზე დაკვირვება. ყველა კლიენტს ინდივიდუალური რეაქცია აქვს.
6. ინტერვიუერის მხრიდან თვით-გახსნა მხოლოდ ერთ-ერთი მეთოდია კლიენტის გასახსნელად, და შეიძლება არ იყოს ყველაზე ეფექტიანი.

## **კითხვები და მათი დასმის ტექნიკა**

### ***შეკითხვის ტიპები***

ინტერვიუს დროს კითხვის დასმას მრავალი ფუნქცია აქვს. ინტერვიუერი იყენებს მათ, რათა გაამხნევოს რესპოდენტი მოყვეს ისტორია; მათი მეშვეობით შესძლოს გარკვეული პრობლემის გადაწყვეტა. კითხვები აძლევს რესპოდენტს სტიმულს გაუზიაროს ინტერვიუერს როგორც ფაქტიური, ასევე

აფექტური ინფორმაცია, ეხმარება რესპონდენტს მოაწესრიგოს საკუთარი მონათხრობი და დარწმუნდეს რომ იგი შეიცავს ყველა რელევანტურ მასალას.

კითხვები ეხმარება რესპონდენტს დაფიქრდეს საკუთარ მდგომარეობაზე ექსპლიციტური და სისტემატური გზის საშუალებით. კითხვები, რომლებიც განკუთვნილია იმისათვის, რომ ინტერვიუერი ნათლად გაერკვეს სიტუაციაში, ასევე ნათელს ფენს თავად რასპოდენტსაც.

კითხვების მაშველობით, ინტერვიუ ხდება სისტემატური. მათ აქვთ აგრეთვე გავარჯიშების ლატენტური ფუნქცია. კითხვების მთელი სერია განკუთვნილია იმისათვის, რომ ინტერვიუერმა რესპოდენტის მთელი ყურადღება მიმართოს იმაზე, თუ როგორ რეაგირებს ის განსაზღვრულ სიტუაციებში, რას ფიქრობს და როგორ შეიძლება პრობლემებთან გამკლავება.

ინტერვიუერი წინასწარ ამზადებს კითხვების თანამიმდევრობას. მათ (ანუ კითხვებს) შეიძლება ვუწოდოთ ინტერვიუს იმპლიციტური სახელმძღვანელო - გზამკვლევი.

კითხვა შეიძლება იყოს მიმართული გაგებაზე, გაგრცობაზე ან პრობლემის გადაწყვეტაზე. მოვიყვანოთ მაგალითად კითხვები, რომლებიც ამ სამივე პროცესს მოიცავს. თავდაპირველად კითხვა მიმართული უნდა იყოს დაზუსტებაზე, შემდგომ გაგებაზე და ბოლოს კი გადაწყვეტაზე. დაკონკრეტებისათვის ინტერვიუერი ცდისპირს უსვამს ისეთ შეკითხვას, როგორიცაა: “შეგიძლიათ მითხრათ მეტი ამის შესახებ?” ამის შემდეგ ინტერვიუერი იღწვის რომ ჩაწვდეს მოვლენის არსს. “რა გრძნობა გეუფლებათ, ამ პრობლემაზე რეაგირებისას?” ამას მოჰყვება პრობლემის გადამჭრელი კითხვა: “რას ფიქრობთ, რა შეიძლება რომ გააკეთდეს?”

კითხვები არის მოქნილი ინსტრუმენტი, რომელიც ინტერვიუში მიზეზების სიმრავლის დადგენას ემსახურება. მოკლედ ჩამოვთვალოთ კითხვების ფუნქციები:

1. ჩაწვდე ინფორმაციას
2. გადაამოწმო ინფორმაციის ვალიდობა/სისწორე
3. მოახდინო რესპოდენტის ყურადღების ფოკუსირება სიტუაციის ზოგიერთ ასპექტზე და განსაზღვრო ინტერვიუს სტრუქტურის მიმართულება.
4. გაამხნეო და სტიმული მისცე რესპოდენტს ინტერვიუში უფრო აქტიურ მონაწილეობაზე.
5. გაამხნეო კლიენტი, როცა უკან იხევს.
6. კითხვების მეშვეობით ხდება ყინულის გაღვობა, რომელიც არსებობს თავდაპირველად ინტერვიუერსა და რესპოდენტს შორის.
7. კომუნიკაცია და შეთანხმება რაიმე ღირებულებაზე და ფასეულობაზე.
8. ზეგავლენის მოხდენა: “შეგიძლია ჩვენ ორივე შევთანხმდეთ ამაზე?”
9. კითხვები ეხმარება რესპოდენტს რელევანტური ინფორმაციის მოგროვებაში.

კითხვების სხვადასხვა კლასიფიკაცია არსებობს, მათ შორის არის ზოგადი კლასიფიკაცია, რომელიც გამოყოფს ღია და დახურულ კითხვებს. დახურული კითხვები ძირითადად გამოიყენება მაშინ, როდესაც ხდება სიტუაციის სპეციფიკურ ასპექტებზე ფოკუსირება. ღია კითხვები კი რესპოდენტს სრულ თავისუფლებას აძლევს.

“რაზე გსურთ რომ ვისაუბროთ”, “საიდან დავიწყოთ?” - არის (ნეიტრალურად) ღია შეკითხვა.



კითხვების შემდეგი სერია ნათლად გვიჩვენებს, თუ როგორ ახერხებს ინტერვიუერი ღია კითხვებიდან ნელ-ნელა გადავიდეს კითხვების დახურულ ფორმატზე.

“შეგიძლიათ მომიყვით რაიმე თქვენი პრობლემის შესახებ?” – ეს შეკითხვა მიმართავს კლიენტს პრობლემის ფოკუსირებაზე.

“სანამ ეს მხდებოდა, მანამდე როგორ ცხოვრობდით?”

“როგორი ბავშვობა გქონდათ?”

“როგორი ურთიერთობა გქონდათ ბავშვობაში მშობლებთან?”

“როგორი ურთიერთობა გქონდათ ბავშვობაში დედასთან?”

”ბავშვობაში, როდესაც რაღაცას აშავებდით, რას აკეთებდა დედათქვენი თქვენს დასასჯელად?”

”ბავშვობაში, როდესაც თქვენ და-ძმასთან ჩხუბობდით რა დამოკიდებულება გქონდათ დედათქვენის რეაქციასთან, იმასთან როგორც დედა გიმკლავდებოდათ?”

ყოველი კითხვა უფრო და უფრო უახლოვდება რესპოდენტის იმ გამოცდილებას, რომლისკენაც ინტერვიუერი მიისწრაფვის. პირველი შეკითხვა ღიაა, მეორე- ინდივიდის ცხოვრების უფრო კონკრეტულ პერიოდს ეხება.. ბოლო კითხვები კი რესპოდენტის ყურადღებას მიმართავს უფრო კონკრეტულ დროში, კონკრეტულ ურთიერთობებზე. ჩვენს კონკრეტულ შემთხვევაში დედა-შვილის ურთიერთობაზე. ეს ბოლო შეკითხვა იწვევს სუბიექტში ემოციონალურ რეაქციებს.

არსებობს ღია (open-ended) შეკითხვები. ზოგიერთი მათგანი მიმართულია კლიენტის გამოცდილების კოგნიტურ ასპექტებზე, (მაგალითად: “რას ფიქრობთ ამის შესახებ?”), ზოგიერთი კი აფექტურ ასპექტზე: (რას გრძნობთ ამის შესახებ?). ღია შეკითხვებს აქვთ თავისი ნაკლი და ღირსებები. ისინი ერგებიან ზოგიერთ სიტუაციას, მაგრამ არა ყველას.

#### ღია შეკითხვების დადებითი მხარე:

1. აღწევს წარმატებას იმ სიტუაციის გაგებაში, რომელშიც კლიენტი მონაწილეობდა და აქვს დეტალური ცნობიერება მის (სიტუაციის) შესახებ.
2. კლიენტი მაქსიმალურად თავისუფალია.
3. ნათელს ფენს რესპოდენტის აფექტურ და კოგნიტურ შეხედულებებს პრობლემაზე.
4. აკეთებს იმის დემონსტრირებას, რომ ინტერვიუერი პატივსცემს რესპოდენტის (კლიენტის) ავტონომიას და კომპეტენტურობას.
5. აძლევს ინტერვიუერს იმის საშუალებას, რომ მოაწესრიგოს მოსათხრობი ინფორმაცია, მნიშვნელოვან ფაქტებს პრიორიტეტი მიანიჭოს და გაამახვილოს მათზე ყურადღება.

#### ღია შეკითხვების უარყოფითი მხარე:

1. არის რისკი იმისა, რომ გამორჩება სპეციფიკური დეტალი.
2. წარმოადგენს სირთულეს ისეთი რესპოდენტებისათვის, რომელთაც თხრობისათვის სტრუქტურის მიცემა ესაჭიროებათ.
3. ძალიან ძნელია მათი გამოყენება გამოუცდელი ინტერვიუერისათვის.
4. ღია შეკითხვები რთულია რესპოდენტისათვის, რადგან საჭიროებენ მესხიერებაში ინფორმაციის ძიებას და პასუხების ორგანიზებას.
5. ღია კითხვები ნაკლებად სასურველია დროში შეზღუდული ინტერვიუს შემთხვევაში.

### დახურული კითხვები

ინტერვიუერები გამოიყენებენ ღია კითხვებს მაშინ, როცა საჭიროა ამბის თხრობა, რაიმე ახლის მოყოლა. დახურულ შეკითხვებს კი იყენებენ მაშინ, როდესაც ინფორმაცია უკვე მოპოვებულია, მაგრამ ზოგიერთი დეტალი აკლია.

დახურული კითხვები გამოსადეგია მაშინ, როდესაც, ინტერვიუერი არ არის დარწმუნებული გარკვეულ პროცესებში, სიტუაცია დამაბნეველია და ამიტომ საჭიროა სპეციფიკური ინფორმაცია.

დახურული კითხვები საშუალებას გვაძლევს უფრო მივუახლოვდეთ პრობლემას და არარელევანტურ, ზედმეტ მასალებს გვერდი ავუქციოთ, მითუმეტეს, თუ დროში შეზღუდულები ვართ.

ინტერვიუერმა შეიძლება გამოიყენოს დახურული კითხვების სერია იმისათვის, რომ შეამციროს რესპოდენტის ემოციონალური რეაქციების ხარისხი, თუ იგი ინტენსიურად ააშკარავებს გრძნობებს. ამან შესაძლოა შექმნას პრობლემები და ინტერვიუმ დასახულ მიზანს ვეღარ მიაღწიოს.

როგორც ღია, ასევე დახურულ შეკითხვებს აქვს როგორც დადებითი, ასევე უარყოფითი მხარეები.

### დახურული კითხვების დადებითი მხარე:

1. ეხმარება კლიენტს შეავსოს და ნათელი მოჰფინოს გაურკვეველ, ორაზროვან სიტუაციებს, გაერკვეს არსებულ წინააღმდეგობებში.
2. დახურულ შეკითხვებით შესაძლოა მოვიპოვოთ ექსპლიციტური დეტალები
3. მოტივაციას აძლევს “ზარმაცად” განწყობილ რესპოდენტს მონაწილეობის მიღებაში.
4. ეხმარება კლიენტს გაიხსენოს ისეთი ფაქტები, რომელიც ან დაავიწყდა, ან ჭკჭმანობს მოყვეს თუ არა.
5. უზრუნველყოფს სიტუაციის უფრო ეფექტურ შესწავლას, როცა დრო შეზღუდულია.
6. გამოუცდელი ინტერვიუერისათვის, ეს უფრო ადვილი ფორმაა.

### დახურული კითხვების უარყოფითი მხარე:

1. ძირითადად მოკლე პასუხებით შემოიფარგლება.
2. თუ ხშირია ასეთი შეკითხვები, მაშინ ეს გამოიწვევს რესპოდენტის პასიურობას.
3. დახურული შეკითხვების ხშირი დასმის შედეგად, შეიძლება მივიღოთ არასათანადო მნიშვნელობის ინფორმაცია.

თავისთავად იგულისხმება, რომ ინტერვიუ ღია კითხვებით უნდა დავიწყოთ, ხოლო გარკვეული (სასურველი) ინფორმაციის მიღების შემდეგ კი განვაგრძოთ დახურული შეკითხვებით.

### სხვა ასპექტები:

ჩვენ შეგვიძლია კითხვების კლასიფიკაცია მოვახდინოთ ისეთი ტერმინით, როგორც არის პასუხისმგებლობა. პირდაპირი კითხვები მოითხოვს რესპოდენტისაგან სიტუაციაზე პასუხს რომლის შედეგზეც მათ პასუხისმგებლობა აკისრიათ. არაპირდაპირი შეკითხვები კი მოითხოვს

რესპოდენტისაგან ისეთ სიტუაციაზე პასუხს, რომლის შედეგთანაც იგი პირდაპირ კავშირში არ იმყოფება. ჩვეულებრივ, ინტერვიუს დროს ჯერ უსვამენ პირდაპირ, ხოლო შემდეგ არაპირდაპირ შეკითხვებს.

1. რა დამოკიდებულება გაქვთ თქვენს სამსახურთან?

2. როგორია დამოკიდებულება, რომელიც თქვენს სამსახურთან არის დაკავშირებული?

ინტერვიუში დასმული შეკითხვა შეიძლება იყოს აბსტრაქტული, ან მიმართული იყოს კონკრეტულ დროზე. მაგალითად, ინტერვიუერმა შეიძლება ჰკითხოს რესპოდენტს წარსულ მოვლენებზე, აწმყოსა და მომავალზე. იგი შეიძლება ფოკუსირებული იყოს პიროვნებაზე, კონკრეტულ ქცევაზე. შეკითხვა: “რა აზრის არის თქვენი მეუღლე საოჯახო საქმიანობაზე?” მოიცავს სამ ასპექტს; დროს, პიროვნებას, აქტივობას.

ჩვენ შეგვიძლია კითხვები დავახასიათოთ ასევე ისეთი ტერმინით, როგორც არის ანტეცედენტიური. ეს არის კითხვის ფორმა, რომელიც შეიცავს რესპოდენტის სიტყვებს. ამ სახის შეკითხვები უფრო გასაგებია თავად რესპოდენტისათვის, რადგან შეიცავს მისთვის ნაცნობ ტერმინოლოგიას.

### გამომცდელი შეკითხვები (probing questions)

გამომცდელი შეკითხვები არ შეიძლება გავიგოთ ამ სიტყვის პირდაპირი მნიშვნელობით. ისინი ეხმარებიან ინტერვიუერს ნათლად და დეტალურად გაერკვეს არსებულ სიტუაციაში. მაგალითად, თუ რესპოდენტი აცხადებს, რომ მას უნდა ბავშვების აყვანა, რადგან ძალიან უყვარს ბავშვები და სიამოვნებს მათთან ურთიერთობა, მაშინ ინტერვიუერმა უნდა დააზუსტოს: რა სახის კონტაქტი აქვს მას ბავშვებთან და რა გარემოებებში; რა სახის ბავშვებს ანიჭებს უპირატესობას; როგორ ბავშვებს მიიჩნევს რთულად; თვითონ ბავშვებს რა დამოკიდებულება აქვს მასთან და ა.შ.

მაგალითი: სკოლა სთხოვს ბავშვის დამცავ სააგენტოს ინახულოს ის მშობლები, ვისი შვილებიც მოდიან სკოლაში მშვიდრები და არაადექვატურად ჩაცმულები. დედა ამბობს: “ჩემს ბავშვებს ისევე აცვით, როგორც სხვების შვილებს,” სოც. მუშაკი ასეთ შემთხვევაში არ უნდა შეეწინააღმდეგოს, მან უნდა უთხრას: რომ ქალბატონი მართალია, მაგრამ ამის შემდგომ უნდა გადავიდეს დეტალურ შეკითხვებზე: “რა ჭამეს ბავშვებმა გუშინ?”, “ვინ არის ოჯახში პასუხისმგებელი საკვების მომზადებაზე?”, “ვინ ადევნებს ოჯახში თვალყურს დანაყრდნენ თუ არა ბავშვები?”, “რა სახის ტანსაცმელი აქვთ ბავშვებს- წვიმისათვის, თოვლიანი ამინდისათვის?”, “რა სირთულეებს აწყდებით ბავშვების ტანისამოსის შეძენისას?”

აქედან გამომდინარე, ნათელია, რომ მსგავსი გამომცდელი შეკითხვები საჭიროა, რადგან მიღებული პასუხები არარელევანტური, გაუგებარი და ინფორმაცია ნაკლებია. თუ მსგავსი კითხვები არ იქნება დასმული, შესაძლოა ინტერვიუერმა არასწორად გაიგოს რესპოდენტის აზრი, ის, თუ რა ჰქონდა მას მხედველობაში. მაგ: როდესაც რესპოდენტი ამბობს, რომ მისი სამუშაო ძალიან რთულია, ან ქორწინებაა ძალიან ჩახლართული, აუცილებელია, რომ ინტერვიუერმა ჰკითხოს: კონკრეტულად რა სახის სამუშაო გიჭირთ სამსახურში? ან რა სირთულეებს წააწყდით ოჯახში გასულ კვირას?- სწორედ ეს არის გამომცდელი შეკითხვები.

სიტყვა “გამომცდელი” უარყოფით რეაქციას იწვევს სოციალურ მუშაკებთან. მათი აზრით, გამომცდელი შეკითხვა გულისხმობს აქტიურ ინტერვიუერს და პასიურ რესპოდენტს. სინამდვილეში კი გამომცდელი

შეკითხვები არის თავაზიანი გაგრძელება იმისა, რაც რესპოდენტმა თქვა. მართალია, გამომცდელი შეკითხვები პირდაპირია, მაგრამ იგი არ უნდა დაისვას მუქარის, ან მომთხონი ტონით.

ინტერვიუერი იყენებს განსხვავებული სახის გამომცდელ შეკითხვებს. ერთ-ერთი მათგანია: **დამასრულებელი შეკითხვა**. ისინი განკუთვნილია იმისათვის, რომ შეივსოს არასრული პასუხები. მაგალითად: “შემდეგ?”, “სხვას რას ფიქრობთ ამის შესახებ?”, “სხვა რა მოგდით გონებაში?”. დამასრულებელი შეკითხვების დროს ხშირია ისეთი რეაქციები, როგორცაა “აჰა”, “მართლა?”, “რას გრძნობთ ახლა?”

შემდეგი სახის გამომცდელი შეკითხვები, რომელსაც ინტერვიუერი იყენებს, არის **გამარკვეველი (clarity) შეკითხვები**. ისინი გამოიხატა იმისათვის, რომ მივიღოთ რესპოდენტისაგან უფრო გარკვევითი ახსნა განმარტებები. ასეთი შეკითხვები შემდეგი სახისაა: “შეგიძლიათ მომიყვანოთ ამის მაგალითი?” “რას გულისხმობთ?”

მაგალითი: სოც. მუშაკი განიხილავს ფსიქიატრიულში 4 წლის გონებაზეზღუდული ბავშვის პრობლემას დედასთან.

სოც. მუშაკი: რა პრობლემები გქონდათ ბავშვთან შარშანდელი წლის განმავლობაში?

დედა: არავითარი პრობლემები, მაგრამ ის ის იყო ვიგრძენი, რომ ძალიან კარგი ბავშვი იყო, უცბათ მდგომარეობა შეიცვალა.

სოც. მუშაკი: როდესაც ამბობთ, რომ იგი იყო ძალიან კარგი ბავშვი, თუ შეგიძლიათ მომიყვანოთ ამისი მაგალითი? კონკრეტულად რას აკეთებდა იგი?

არსებობს აგრეთვე **რეაქციების გამომცდელი შეკითხვები** (reaction probes). მაგ.: “როგორი რეაქცია გქონდათ ამაზე?”, “რას გრძნობთ, როდესაც ეს ხდება?”

მსგავსი კითხვები ეხმარება რესპოდენტს გამოხატოს იმპლიციტურად არსებული გრძნობები ექსპლიციტურად. აქვე მოგიყვანთ მაგალითს, რომელიც აჩვენებს, თუ რა მნიშვნელობა აქვს მსგავს რეაქციებს.

რესპოდენტი: “მე ვნერვიულობ იმაზე, რომ უნდა დავტოვო ეკლესია და შევერიო მასას.

სოც. მუშაკი: რა განერვიულებთ?

რესპოდენტი: არ ვიცი. (მან შეიძლება მართლა არ იცოდეს, შეიძლება არსებობდეს მიზეზი რომლისაც ეშინია, ან შეიძლება ეშინოდეს ინტერვიუერის რეაქციის: არ დასცინოს მას.) ამიტომ განაგრძობ შეკითხვებს.

სოც. მუშაკი: რა მოგდით გონებაში როცა ამაზე ფიქრობთ?

რესპოდენტი: მე მგონი ვიცი, მე მეშინია ჯოჯოხეთში მოხვედრის.

სოც. მუშაკი: ეს ნამდვილად შემაშფოთებელია (ინტერვიუერი ყოველი რესპოდენტის პასუხს ძალიან სერიოზულად უნდა მოეკიდოს, რადგან მაგალითად ჩვენს შემთხვევაში, ჯოჯოხეთში მოხვედრის ფაქტი მართლა აშფოთებს მას.)

გამომცდელი შეკითხვები განსხვავდებიან ერთმანეთისაგან სიზუსტის თვალსაზრისით. ერთნი შეიძლება იყვნენ უფრო ზოგადი სახის, სხვანი კი უფრო კონკრეტულნი. მაგალითად: რესპოდენტი: “მე მქონდა პრობლემები ჩემს ქალიშვილთან გარკვეული დროის განმავლობაში, არა მისი ქცევის გამო, არამედ, ჩემს ქორწინებასთან დაკავშირებით.” ინტერვიუერი, რომელიც დამასრულებელ შეკითხვას იყენებს შეეკითხება: “შეგიძლიათ მითხრათ მეტი ამის შესახებ?”. სიტყვები “ამის შესახებ” – შეიძლება გულისხმობდეს ქალიშვილის საქციელს, ოჯახურ კონფლიქტს, ან კონფლიქტის ბუნებას, რომელიც დედა-შვილს შორის არსებობს. უფრო დამაზუსტებელი შეკითხვა იქნება:

“თქვენი ქორწინება იყო თქვენ ქალიშვილთან პრობლემების მიზეზი?”

“შეგიძლიათ დამიკონკრეტოთ თუ რა სახის პრობლემები გამოიწვია თქვენმა ქორწინებამ?”

გამომცდელი შეკითხვების დასრულების შემდეგ, როდესაც ინტერვიუერი ჩათვლის, რომ მან მიიღო სათანადო ინფორმაცია, მან შეიძლება პკითხოს ღია შეკითხვა. მაგ: ”კიდევ რაიმეს ხომ არ დაამატებდით?”

### ფორმულირება და ფრაზირება

ინტერვიუერი არ არის დაზღვეული შეცდომებისაგან. მან შესაძლოა მცდარად წარმართოს ინტერვიუ, არასწორად დასვას შეკითხვები და შესაბამისად მოიპოვოს არარელევანტური ინფორმაცია.

ინტერვიუერმა შეცდომები შეიძლება ძირითადად დაუშვას შემდეგი კითხვების ფორმულირებისას: წამყვანი, შთამაგონებელი, კი ან არა შეკითხვების, ორმაგი შეკითხვების, რატომ შეკითხვების და დამახინჯებული შეკითხვების დასმისას.

### მიმართულების მიმცემი და შთამაგონებელი შეკითხვები

ინტერვიუერი აყალიბებს **მიმართულების მიმცემ** შეკითხვას, როდესაც აქვს წინასწარი ვარაუდი იმაზე, თუ როგორი იქნება პასუხი, ან აქვს მოლოდინი იმაზე, რაც შეიძლება კლიენტმა თქვას. მიმართულების მიმცემმა შეკითხვამ შეიძლება რესპონდენტს თავისუფლად პასუხის საშუალება არ მისცეს, ამიტომ ამ სახის შეკითხვას უდიდესი მნიშვნელობა აქვს ინტერვიუს წარმატებით გაგრძელებისათვის. რესპონდენტი შეიძლება შეეწინააღმდეგოს ინტერვიუერს, რათა უარყოს ის აზრი, რომელსაც კითხვა შეიცავს.

მიმართულების მიმცემი კითხვა უნდა უზრუნველყოფდეს იმ პასუხს, რომელსაც ინტერვიუერი ეძებს. მაგალითად: ახალი ურთიერთობების დაწყება რთულია არა? თუ თქვენ აღმოაჩინეთ, რომ თქვენი მეუღლე ცუდად ეპყრობა ბავშვს, აიღებთ ხო თქვენ თავზე მეურვეობას?

ისეთი კითხვების დასმა, რომელსაც სავარაუდო პასუხი აქვს ძალიან გამოსადეგი და მოსახერხებელია.

მაგ: სოც. მუშაკი ესაუბრება 12 წლის ბიჭს, რომელიც გაიქცა ემოციურად აშლილ ბავშვთა ინსტიტუტიდან, მაგრამ დააბრუნეს..

სოც. მუშაკი: შენ ალბათ დამეთანხმები ჯონ, შენ უნდა ისწავლო გაუმკლავდე შენს ბრახს სხვა გზით. მე ვხვდები, რომ შენ ხარ ძალიან აღელვებული, მაგრამ შენ ნახე, რომ გაქცევით ვერაფერს მიაღწიე. არ მეთანხმები?

მაგ:სოც. მუშაკი ესაუბრება 7 წლის ბავშვს მის ურთიერთობაზე კლასელებთან:

სოც. მუშაკი: შენ თამაშობ მხოლოდ ამ ორ გოგონასთან ერთად კლასში. მაგრამ შენ გინდა მეტი მეგობრები არა?

ინტერვიუერს შეუძლია ჩამოაყალიბოს ისეთი შეკითხვა, რომელიც ორ ან მეტ ალტერნატივას შეიცავს. რესპონდენტი კი ამ შესაძლო ალტერნატივიდან მისთვის მეტად მისაღებს შეარჩევს. მაგ: როდესაც თქვენ ფიქრობთ აბორტზე ან ბავშვის გაშვილებაზე, რომელი გზა მიგაჩნიათ თქვენთვის უფრო უკეთესად?

რაც შეეხება **შთამაგონებელ შეკითხვებს**, ისინი გავლენას ახდენს პასუხებზე იმდენად, რამდენადაც იგი აღვიძებს ასოციაციებს. ზოგჯერ შეკითხვა პასუხსაც შეიცავს. “თუ თქვენ მართლა გიყვარდათ მეუღლე,

ფიქრობთ რომ გააკეთებთ ამას? “თქვენ რომ მართლა გდომებოდათ სკოლის დამთავრება, შეწყვეტდით სწავლას?” სიტყვა – მართლა- არის ძლიერი ემოციური მნიშვნელობის მქონე.

ამრიგად, მაღალკვალიფიცირებულმა, კომპეტენტურმა ინტერვიუერმა იცის, თუ როგორ და რა შემთხვევებში გამოიყენოს მიმართულების მიმცემი და შთამაგონებელი შეკითხვები. არსებობენ სხვადასხვა კატეგორიის რესპოდენტები და მათი დამოკიდებულებაც ინტერვიუს მიმართ განსხვავებულია. ბევრი თავის თავში დაჯერებული რესპოდენტი არ თვლის საჭიროდ უპასუხოს ყველა დასმულ შეკითხვას. ზოგს აქვს მცირე მოტივაცია აიღოს პასუხისმგებლობა ინტერვიუში მონაწილეობისათვის.

ზოგიერთი შეკითხვა რომელიც პასუხს შეიცავს, შეიცავს აგრეთვე კრიტიკასაც. “უკეთესი არ იქნებოდა, რომ. . . ?” “არ ფიქრობთ, ასე რომ გაგეკეთებინათ . . . ?” ეს არის კითხვები, რომელიც გეთავაზობს პასუხს და გამოსატავს რესპოდენტის საქციელს. კლიენტმა იგი შეიძლება მიიღოს, როგორც დამცირება. ამიტომ სოც. მუშაკს კარგად უნდა ჰქონდეს გააზრებული შეკითხვა და ისიც, თუ რა შესაძლო შედეგები შეიძლება მოჰყვეს მას.

ამგვარი ტიპის შეკითხვები გამოსადეგია იმ შემთხვევაშიც, როცა ინტერვიუერი ღრმად არის დარწმუნებული, რომ გარკვეულ მოვლენებს ჰქონდა ადგილი. მაგალითად სექსუალურ ძალადობას, მაგრამ ბავშვი უარზეა განიხილოს ეს საკითხი. ამ შემთხვევაში მიმართულების მიმცემმა შეკითხვამ შეიძლება გააბედინოს ბავშვს ამბის მოყოლა. კითხვა აძლევს ბავშვს საშუალებას თქვას ის, რისიც ერიდება.

### კი ან არა შეკითხვები

დახურულ შეკითხვებს, რომლებსაც ინტერვიუერები იშვიათად იყენებენ, შესაძლოა ვუპასუხოთ კი ან არაო. ეს არის სასურველი და ლოგიკური მიახლოება სპეციფიკური ინფორმაციისაკენ.

მაგ: “თქვენ მოქალაქე ბრძანდებით?”

“თქვენ პენსიაზე ხართ?”

“ნახავთ ხვალ ექიმს?”

მართალია კი-არა შეკითხვები სასარგებლოა ზოგიერთ სიტუაციაში, მაგრამ რიგ შემთხვევებში, ინტერვიუერი გადააქცევს დახურულ შეკითხვებს ღიად. ეს საჭიროა მეტი სიზუსტისათვის. მაგ:

დახურული: ოდესმე რამეს აკეთებთ თქვენს ბავშვებთან ერთად?

ღია: რას აკეთებთ თქვენს ბავშვებთან ერთად?

დახურული: გრძნობთ თუ არა რომ თქვენი სტუმრობა ოჯახში წამატებულია?”

ღია: მიამბეთ თქვენი სტუმრობის შესახებ თქვენს ოჯახში.”

ზოგადად კლიენტი პასუხობს დახურულ შეკითხვებს ძალიან მოკლედ. კითხვებზე, რომლების იწყება არის, იყო, აქვს- სიტყვებით, სავარაუდოა რომ მივიღოთ კი-არა პასუხები. შეკითხვებზე, კი რომლებიც რატომით ან როგორით იწყება, სავარაუდოდ უფრო ვრცელ და დეტალურ ინფორმაციას მივიღებთ.

### რატომ შეკითხვები

რატომ შეკითხვა ძნელია რესპოდენტათვის. იგი მოითხოვს კლიენტისაგან საკუთარი ქცევის—რაციონალურად გადმოცემას, შეტყობინებას. ხშირად ადამიანებმა თვითონაც არ იციან “რატომ”.

ხშირად ადამიანებს უჭირთ იმის ახსნა თუ რატომ იქცევიან ისე, როგორც იქცევიან. განსაკუთრებით მაშინ, თუ მათი ქცევა საკუთარი თავისათვის დამღუპველი ან წამებებიანია. რატომ შეკითხვა აღრმავებს მათი ფრუსტრაციის დონეს, ზრდის არაადეკვატურობას, და იმედგაცრუებას ინტერვიუერის მიმართ.

რატომ შეკითხვა ეხმარება რესპონდენტს მოახდინოს იმ ქცევის რაციონალიზაცია, რომელიც პრობლემურია.

საკუთარი ქცევა შეიძლება ახსნას რესპოდენტმა ცნობიერად, ან არაცნობიერად. ხშირ შემთხვევაში იგი ცდილობს საკუთარი ქცევის ჩახშობას, ცდილობს არავის გაუზიაროს იგი, რადგან სოციალურად მიუღებელია. მაგალითად: სოც. მუშაკი ესაუბრება 8 წლის ლილის.

სოც. მუშაკი: რა ხდება, როცა შენ ცდილობ ითამაშო სხვა გოგონებთან?

ლილი: ისინი მეუბნებიან წადი აქედანო.

სოც. მუშაკი: ისინი გეუბნებიან წადი აქედანო? რას ფიქრობ, რატომ ამბობენ ამას?

ლილი: მათ არ უნდათ რომ სხვაბმაც ითამაშონ მათთან ერთად.

სოც. მუშაკი: რას ფიქრობ შენ, რატომ არ უნდათ, რომ შენ ითამაშო მათთან ერთად?

ლილი: რადგან მათ უკვე ყავთ ბევრი მეგობარი. მე მხოლოდ ვსწავლობდი თოკზე გადახტომას, მე ვერ გადავხტი, მე ვერასდროს გადავხტები კარგად.

რატომ შეკითხვის დასმის უფრო ეფექტური ფორმაა – რა მიზეზით?

### ორმაგი შეკითხვები

დასაწყისში ინტერვიუერი სვამს ერთ შეკითხვას. ამის შემდეგ ინტერვიუერი გადაწყვეტს რომელი შეკითხვა იქნება შემდგომ უფრო მიზანშეწონილი. სანამ კლიენტი გასცემს პასუხს, ინტერვიუერი სვამს მეორე შეკითხვას. სიტუაცია იხლართება, შეიძლება მეორე შეკითხვა იყოს პირველის პარაფრაზირება ან იყოს სრულიად სხვა მნიშვნელობის მქონე. რესპოდენტს ექმნება პრობლემები, იმის გადაწყვეტაში, თუ რომელ მათგანს უპასუხოს და რადგან მას აქვს არჩევანის საშუალება, კლიენტი ძირითადად პასუხობს იმ შეკითხვას, რომელიც ყველაზე ნაკლებ მუქარას შეიცავს და შესაბამისად იგნორირებას უკეთებს სხვა შეკითხვებს. არჩეულ კითხვაზე პასუხი არ არის პროდუქტიული, რადგან თითქმის არ შეიცავს ემოციონალურ წინააღმდეგობებს.

რამოდენიმე კითხვის დასმის დროს, სხვა სირთულესაც ვაწყდებით. ინტერვიუერს შეიძლება დაავიწყდეს, რომ კლიენტმა არ უპასუხა რომელიმე ორიგინალურ შეკითხვას. შესაძლოა კლიენტის პასუხით ვერ გავარკვიოთ, თუ რომელ მათგანს პასუხობს.

მაგალითად 1: რა მოხდა მაშინ, როცა გქონდათ ნერვული შეტევა? და რას გულისხმობთ ნერვულ შეტევაში?

მაგალითი 2: რას ფიქრობ, როდის დაიწყო შენსა და მამაშენს შორის დავა? რამდენი ხანი გრძელდებოდა? იგი დაიწყო, რაც დედაშენი გარდაიცვალა, თუ მას შემდეგ?

ზოგჯერ ერთი წინადადება შეიცავს ერთ შეკითხვაზე მეტს. მაგ: “საავადმყოფოდან სახლში დაბრუნების შემდეგ რა სირთულეებს წააწყდით სამსახურის პოვნისას, სახლის მოძებნისას, მეგობრებთან?”

ორმაგი შეკითხვები ძირითადად ფორმულირებულია ღია შეკითხვებად, რომელსაც მოსდევს დახურული.

ფალსიფიცირებული (დამახინჯებული) შეკითხვები  
(garbled questions )

ზოგჯერ რესპოდენტისათვის გაუგებარია, თუ რას ეკითხება ინტერვიუერი. როდესაც ინტერვიუერი გაურკვეველობაშია, ვერ ხვდება თუ რა უნდა ჰკითხოს რესპოდენტს, იგი ამახინჯებს შეკითხვებს. რატომ შეკითხვა ძალიან რთულია, იგი შეიცავს როგორც კრიტიკულ კომპონენტებს, ასევე ინფორმაციის მაძიებელ კომპონენტებსაც. რიგ შემთხვევებში უფრო ეფექტური და მისაღები იქნება “რატომის” ნაცვლად ვკითხოთ “რა?” კითხვაზე “რა” რესპოდენტები უფრო ადვილად პასუხობენ, ვიდრე რატომზე, რომელიც თვით-ანალიზს გულისხმობს. მაგ: “რა სახის უსიამოვნებები გაქვთ მეუღლესთან” – ამ შეკითხვაზე რესპოდენტისათვის პასუხის გაცემა უფრო იოლია, ვიდრე “რატომ გაქვთ უსიამოვნებები თქვენს მეუღლესთან?”

**დამატებითი სახელმძღვანელო პრინციპები კითხვების ფორმულირებისათვის**

ხშირად ინტერვიუერს ეძნელება დასვას შეკითხვა პირდაპირ, არაორაზროვნად, შემდგომ იყოს ჩუმიდ გარკვეული პერიოდის განმავლობაში და მისცეს რესპოდენტს თავისუფლად პასუხის საშუალება.

კითხვები უნდა იყოს გასაგები, არაორაზროვანი და მოკლე, რათა რესპოდენტმა დაიმახსოვროს, თუ რა შეკითხვა იყო დასმული. ნებისმიერი შეკითხვა, რომელიც ორზე მეტ წინადადებას შეიცავს, ითვლება გრძლად. პირველი წინადადება უნდა ხსნიდეს კითხვის კონტექსტს, ან მიზეზს, ან მოახდინოს რესპოდენტის მოტივაცია პასუხისათვის. ხოლო მეორე წინადადება თავად კითხვა უნდა იყოს. ამის შემდეგ ინტერვიუერი უნდა გაჩერდეს და დაელოდოს რესპოდენტის პასუხს, უსმინოს გულდასმით.

საუკეთესოდ ითვლება ის შეკითხვები, რომლების არასდროს ისმევა, რადგან კლიენტი თავად საუბრობს გახსნილად შექმნილი ვითარებისდა გამო.

როდესაც გვჭირდება კითხვის დასმა, თავდაპირველად უნდა გადავწყვიტოთ, თუ რისი ცოდნა გვესაჭიროება, რა სახის ინფორმაციას ვეძებთ. მხოლოდ ამის შემდეგ შეგვიძლია ჩვენ კითხვის ფორმულირება.

ყოველთვის უნდა ვიცოდეთ, თუ რა მიზანს ემსახურება დასმული შეკითხვა. კითხვის ფორმულირება და კითხვის შერჩევა ორი განსხვავებული პროცესია. ქვემოთ მოყვანილი ანეკდოტი აკეთებს იმის ილუსტრაციას, თუ რა მნიშვნელობა აქვს კითხვის შერჩევას და ფორმულირებას:

ბავშვთა სკოლის მასწავლებელი სთავაზობს საუზმედ 4 წლის მიშელს შერიის ფაფას.

მასწავლებელი: “გიყვარს შაქარი?”

მიშელი: “დიახ”.

მასწავლებელი: “გიყვარს რძე?”

მიშელი: “დიახ”.

მასწავლებელი: “გიყვარს კარაქი?”

მიშელი: “დიახ”.

მასწავლებელმა გადმოუღო მიშელს ფაფა, მაგრამ იგი უარს ამბობს ჭამაზე. ფრუსტრირებული მასწავლებელი ეკითხება: “მე შენ გკითხე გიყვარდა თუ არა კარაქი, შაქარი და რძე შენ დამეთანხმე, მაშ რატომ არ ჭამ შერიის ფაფას?”



მიშელი: “თქვენ არ გიკითხავთ, მიყვარს თუ არა მე შვრიის ფაფა.”- უპასუხა ბავშვმა.

შეკითხვის სწორად ფორმულირება ძალიან მნიშვნელოვანია. კითხვა უნდა იყოს ზუსტი, სხარტი, ნათლად ფრაზირებული, ანუ იგულისხმება, რომ შეკითხვა უნდა იყოს ფორმულირებული იმ სიტყვების მარაგის გათვალისწინებით, რომლითაც რესპოდენტი საუბრობს. არასდროს არ ჰკითხოთ რესპოდენტს ისეთი რამ, რაც შეიძლება არ იცოდეს. მაგ: რა აზრის იყვნენ მეუღლის მშობლები თქვენს ქორწინებაზე. ეს ინფორმაცია შეიძლება რესპოდენტს არ ჰქონდეს.

ინტერვიუერი არ უნდა ჭოჭმანობდეს კითხვის დასმის დროს. ინფორმაცია, რომელიც მათ აქვთ, უნდა იყოს დაზუსტებული. კითხვის დასმა გარკვეულ რისკ ფაქტორებთან არის დაკავშირებული. ინტერვიუერმა უნდა აწონ-დაწონოს, თუ რა შედეგი შეიძლება მოჰყვეს კითხვას, რა გრძნობები გააღვიძოს და ა.შ. ინტერვიუერს შეუძლია შეამციროს რისკი მიმართულების მიმცემი კითხვის სწორად ფორმულირების შემთხვევაში. მაგალითად, სოც მუშაკი ამბობს: “აღბათ ძალიან ძნელი იქნებოდა თქვენთვის მეუღლის გარეშე ბავშვებზე ზრუნვა და მათ პრობლემებთან ყოველთვის მოთმინებით გამკლავება.” ამის შემდეგ ეკითხება “რა მოხდა მანამდე, სანამ ბავშვს დაარტყით?” მსგავსი შეკითხვა ეხება კლიენტის ეგოს, ამცირებს წინააღმდეგობებს და ჰმატებს მეტ დარწმუნებულობას კლიენტს.

მაგალითი: “ბევრ მშობელს აქვს პრობლემები ბავშვის დისციპლინასთან დაკავშირებით, თქვენ რა სახის პრობლემებს აწყდებით?”

შესაბამისად მიმართულების მიმცემ შეკითხვას მრავალი ფუნქცია აქვს: გააღრმავოს კლიენტის მოტივაცია ინტერვიუში მონაწილეობისათვის, აამაღლოს მისი თვითშეფასება და ა.შ.

დამოკიდებულება, რომლითაც ინტერვიუერი კითხვას სვამს, ისეთივე მნიშვნელოვანია, როგორც თავად შეკითხვა. კონტექსტმა და კითხვის ბუნებამ უნდა ასახოს ინტერვიუერის ემოციური ტონი იმ მომენტში. თუ რესპოდენტი დეპრესიაშია, მაშინ კითხვამ უნდა გამოხატოს მხარდაჭერა. ყველა შემთხვევაში ინტერვიუერი იყენებს ზემოთ აღნიშნულ მიმართულების მიმცემ წინადადებას, ე.წ. შესავალს, იმის სადემონსტრაციოდ, რომ აქცევს ყურადღებას არა მარტო შინაარსს, იმას რასაც რესპოდენტი მოგვითხრობს, არამედ გრძნობებსაც.

კითხვების ფორმულირებისას უნდა ვეცადოთ თავიდან ავირიდოთ ისეთი გაურკვეველი სიტყვები, როგორცაა: ბევრი, იშვიათად, ხშირად. მაგ: “მიმართავთ თუ არა იშვიათად დამსჯელობით სამუშაოებს?”. სიტყვა იშვიათად შეიძლება ნიშნავდეს დღეში ერთხელ, კვირაში ერთხელ და სხვას.

პროექციული შეკითხვები ქმნის ჰიპოთეტურ სიტუაციას, რომელიც ხელს უწყობს გადაწყვეტილების მიღებას. მაგალითად: ბავშვს ეკითხებიან: “დასასვენებლად რომ მიდიოდე, ვისთან ერთად წახვიდოდი დედასთან თუ მამასთან ერთად?” ამ კითხვით ინტერვიუერი ქმნის ჰიპოთეტურ, მაგრამ მეტ-ნაკლებად რეალურ სიტუაციას.

რაც შეეხება ალტერნატიულ შეკითხვებს, ჩვენ შესაძლებლობას ვაძლევთ რესპოდენტს თავად აირჩიოს პასუხი. ჩვენ შეგვიძლია დავსვათ შეკითხვა თხრობითი წინადადების გამოყენებით. იმის მაგივრად რომ ვკითხოთ მაგალითად: რატომ გადახვედით თქვენი მეუღლის სახლიდან ცალკე საცხოვრებლად?”, ინტერვიუერმა შეიძლება უთხრას : “მე მაინტერესებს მიზეზები, რამაც თქვენი მეუღლის სახლიდან ცალკე გადასვლა განაპირობა.”

ერთი მუდამ უნდა გვახსოვდეს, კითხვის ფორმა უნდა ითვალისწინებდეს რესპოდენტის პიროვნებას, შეესაბამებოდეს მის ემოციურ მდგომარეობას.

### კითხვების დასმის წინა მოსამზადებელი პერიოდი

თუ ინტერვიუერს აქვს ზოგადი ინფორმაცია პრობლემაზე და თავად რესპოდენტზე, მას შეუძლია წინასწარ მოამზადოს შეკითხვები.

მაგ. სამედიცინო სფეროში მომუშავე სოც. მუშაკებს ესაჭიროებათ ინფორმაცია პაციენტების შესახებ. მათ უნდა იცოდნენ, თუ რა სახის ფსიქოლოგიური და ეკონომიური პრობლემები აქვთ მათ. ეს ყოველივე კი საჭიროა იმისათვის, რომ მაქსიმალურად დავეხმაროთ კლიენტს.

ყოველთვის უნდა გვახსოვდეს, თუ რა მნიშვნელობა აქვს კითხვებს და მათი დასმის ტექნიკას ინტერვიუს სწორად წარმართვისათვის. საუკეთესო ინტერვიუს სახეა, როდესაც ინტერვიუერი საუბრობს კითხვებით, ხოლო რესპოდენტი პასუხებით.

## **ზოგიერთი პრობლემატური ინტერვიუ**

სხვადასხვა ტიპის კლიენტებთან ინტერვიუები ხშირად ქმნის სხვადასხვა კულტურული განსხვავებების მქონე ადამიანებთან ინტერვიუს მორგების პრობლემას. მაგ., ფიზიკური თუ გონებრივი შეზღუდულობის მქონენი ძირითადად შეადგენენ იმ ჯგუფებს, რომლებიც საჭიროებენ მოდიფიცირებულ ინტერვიუს. ასევე, განსხვავებული მიდგომებია საჭიროა იმ კლიენტებთან, რომლებიც თვითონ მიდიან სოციალურ მუშაკებთან დახმარების მისაღებად, და იმათთან, ვინც არ ეძებს ასეთ დახმარებას.

არსებობს ორი სახის კლიენტი:

(1) **ნებაყოფლობითი კლიენტი:** მოდის სოც. მუშაკთან თავისი სურვილით, თავისივე განსაზღვრული პრობლემით.

(2) **ე.წ. იძულებითი კლიენტი:** კანონის ძალით, უფლებამოსილების მქონე სააგენტო/ორგანიზაცია მოითხოვს კლიენტისგან, რომ შეხვდეს სოც. მუშაკს ან სოც. მუშაკს მოსთხოვს გარკვეული პრობლემების მქონე კლიენტის ნახვა (მაგ. კოლონიაში მყოფი მოზარდი ან მოძღაღე მშობელი) ანუ შეხვედრა ეწყობა სოციალური მუშაკის ინციატივით. შესაბამისად, ამ შემთხვევაში კლიენტს ან კლიენტის სისტემას შესაძლოა სულაც არ უნდა თავისი ნამდვილი პრობლემის გაზიარება სოც. მუშაკთან. პრობლემა, რომლის გამოც ხდება ეს შეხვედრა, არის სააგენტოს ან სხვა ინდივიდის მიერ განსაზღვრული, რომელმაც გამოიჩინა ინიციატივა ან აიძულა კლიენტი და სოც. მუშაკი, რომ შეხვედროდნენ ერთმანეთს.

ამ დროს, შესაძლოა სოციალურმა მუშაკმა არ გაუზიაროს კლიენტს ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ ვინ მიაწოდა მას გარკვეული ინფორმაცია, მაგ ბავშვის მიმართ განხორციელებული ფიზიკური ძალადობის შესახებ. თუმცა აუცილებელია სოც მუშაკის მიერ მოკლედ იქნას ჩამოყალიბებული წინასწარი ინფორმაცია კლიენტის პრობლემური სიტუაციის შესახებ (ანუ კლიენტის შესახებ მოპოვებული ინფორმაციის მოკლე შინაარსი) და მხოლოდ შემდეგ სთხოვოს კლიენტს კომენტარი. ეს აჩვენებს იმას, რომ სოც. მუშაკი არის გახსნილი და პატიოსანი და არ ცდილობს კლიენტის მახეში გაბმას.

### იპულაბით კლიენტებთან მუშაობის ძირითადი პრინციპები:

(1) მათთან მუშაობის დროს, სოც. მუშაკი არ არის კარგ მდგომარეობაში. იგი არაფერს დაუპატიჟებია. ამდენად, კლიენტებს აქვთ უფლება იყვნენ გაბრაზებულები. პირიქით, შესატყვისი სიბრაზე არის კიდევაც კლიენტის ეგოს სიძლერების გამოხატულება. ეს რეაქცია გამოხატავს სისტემებს შორის შესატყვისი საზღვრების არსებობას. კლიენტები რომლებიც გამოხატავენ სასტიკ აგრესიულობას, მაგ ფიზიკური ძალადობით იმუქრებიან, ანდა კლიენტები რომელიც მკლავებში ჩაგიკრავენ, არ ფლობენ შესაბამის საზღვრებს.

თქვენ კი არ უნდა მოახდინოთ თქვენი დამხმარე როლის ხაზგასმა, არამედ, უნდა იყოთ ღია, რეალური და მოთმინებით აღჭურვილი. თქვენ უნდა შეგეძლოს, რომ თქვათ: “ეს არის ის, რამაც მე მომიყვანა აქ. მე ვიცი, რომ თქვენთვის არასასიამონოა ჩემი მოსვლა. მაგრამ თუ ჩვენ შევთანხმდებით იმაზე, რომ პრობლემა რეალურად არსებობს, და ასევე იმაზე, თუ თქვენ რა გსურთ გააკეთოთ ამის შესახებ, მე ვფიქრობ, რომ ჩვენ შეგვიძლია ერთად ვიმუშაოთ და უკეთესად გავართვათ თავი პრობლემის გადაჭრას”.

(2) ჩვენი გრძნობები ჩვენი როლის შესახებ. კლიენტის კონფრონტაცია ძალიან ძნელია, რადგანაც ჩვენ კულტურა მოითხოვს ჩვენგან, რომ ვიყოთ ზრდილობიანები და არ დაუპირისპირდებით სხვა ადამიანებს მათი ნეგატიური ასპექტების გამო. ჩვენ არ გვაქვს იმის გამოცდილება, რომ დაუპირისპირდეთ და ვიყოთ პირდაპირები იმათ მიმართ, ვინც ნეგატიური ასპექტებით ხასითდებიან. ჩვენ ვუპირისპირდებით მხოლოდ იმათ, ვიზუც ჩვენ გაბრაზებულები ვართ.

თუმცა პროფესიულ სიტუაციაში ჩვენ გვჭირდება ვისწავლოთ, თუ როგორ გავუზიაროთ ადამიანებს მათ შესახებ ნეგატიური ფაქტები. ჩვენ ეს უნდა გავაკეთოთ სიყვარულით და მზრუნველობით. იმ დროს როცა ჩვენი სიტყვები გამოხატავენ მძიმე და ნეგატიურ ინფორმაციას, ჩვენი ტონი უნდა იყოს მზრუნველი და ყურადღებიანი. ჩვენ არ ვცდილობთ, რომ შევცვალოთ ადამიანი (კლიენტი), არამედ ჩვენი მიზანია, რომ მივიღეთ პრობლემის საერთო გაგებამდე და ეს მოგვცემს იმის საშუალებას, რომ გადავჭრათ პრობლემა.

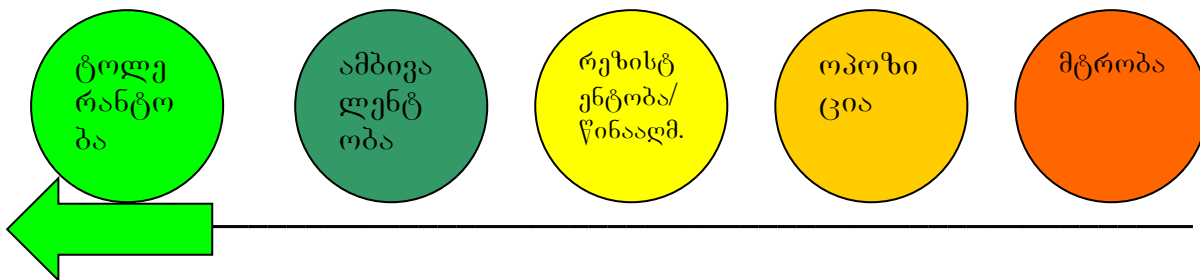
(3) სოც. მუშაკმა ისე უნდა მოახდინოს ნეგატიური ფაქტების გაზიარება, რომ ეს პრობლემა ჩანდეს მოგვარებადი ანუ გადაჭრადი. უთხარით კლიენტს, რომ ეს არის თქვენი ინფორმაცია. არ თქვათ, რომ ეს არის სიმართლე და არ მიიღოთ კლიენტის მოსაზრება, რომ ეს სიყალბეა. ფაქტი, რომ თქვენ გაქვთ ეს ინფორმაცია, უკვე არის პრობლემა თქვენთვისაც და კლიენტისთვისაც. თქვენ კი არ უნდა მიუთითოთ კლიენტს, რომ მან უნდა შეცვალოს თავისი ქცევა, არამედ უნდა უთხრათ: “მე შევისწავლე ეს პრობლემა ძალიან ღრმად და ძირითადად რასაც ამბობენ არის ის, რომ ბავშვები უფრო ბედნიერები არიან და უკეთ ეგუებიან სხვებს, როცა მათ წინააღმდეგ არ იყენებენ ფიზიკურ დასჯას, როგორც ბავშვების მართვის ერთადერთ მეთოდს. თუ გაგიგიათ ამის შესახებ? გიცდიათ სხვა მეთოდები თქვენი შვილის ქცევის კორექტირებისათვის? რა გააკეთეთ და რამდენად ეფექტური იყო?” ეს მიდგომა თავს გაცილებით იმას, რომ იყოთ ავტორიტეტი და კლიენტი, რომელიც უარყოფს თქვენ მოსაზრებას, არ უარგყოფთ თქვენ.

ჩვენ განვიხილავთ ორ პრობლემატურ ინტერვიუს. პირველი შეეხება იძულებით უფროს კლიენტს, ხოლო მეორე კი სექსუალურ ძალადობაში მოყოლილ ბავშვს. სოციალურ მუშაკს ხშირად ევალება იმ ბავშვებთან ინტერვიუს ჩატარება, რომლებიც შესაძლებელია გახდნენ სექსუალური ძალადობის მსხვერპლი. აშშ-ს კანონი მოითხოვს რომ სხვადასხვა პროფესიის წარმომადგენლებმა, მათ შორის სამედიცინო პერსონალმა, მასწავლებლებმა და პოლიციამ, ბავშვის წინააღმდეგ ძალადობის ნებისმიერი ეჭვის შესახებ მოახსენონ სოციალურ მუშაკებს.

**იძულებული უფროსი კლიენტი**

ადამიანები პასუხისმგებლობის სხვადასხვა დონით ესწრებიან სააგენტოს ინტერვიუებს. ზოგიერთი თავისი ნებით იღებს მონაწილეობას, ზოგი კი ძალდატანებით ესწრება. ნებაყოფლობის დონე იცვლება დაწვებული დახმარების მიღების დიდი სურვილით, შემდეგ იცვლება ატანით (ტოლერანტობით), ორაზროვანი დამოკიდებულებით, რეზისტენტობით (ჩაკეტილობით, შინაგანი, არაცნობიერი წინააღმდეგობის გაწევა), დაპირისპირებით (ოპოზიციის გაწევა), და ბოლოს ღია აგრესიით/მტრობით სერვისის მიმართ (იხ. ნახაზი №1).

ნახ. №1 იძულებით კლიენტებთან მუშაობის დინამიკა:



იძულებითი ინტერვიუს წევრები ხდებიან ისინი, ვინც სასამართლომ დაავალდებულა მიეღოთ დახმარება შესაბამისი ინსტანციებისაგან ან ისინი ვინც ზეწოლით მიიყვანეს სერვისის მოხმარებამდე. ეს გულისხმობს შემდეგ ჯგუფებს: ალკოჰოლიზმით და ნარკომანიით დაავადებულნი, ისინი ვინც გადიან პირობით სასამართლო სასჯელს და ისინი ვინც მიაყენა თავის შეიღებს ფიზიკური ემოციური თუ სექსუალური ძალადობა. როგორც წესი, ამ ტიპის კლიენტების რეფერირებას ახდენენ გამომასწორებელი პროგრამები, სკოლები, ფსიქიატრიული კლინიკები, ბავშვთა დაცვის ორგანიზაციები და ა.შ.

როგორც წესი, ამ ტიპის კლიენტები ინტერვიუში დებულობენ მონაწილეობას იმ მიზნით, რომ აიცდინონ უფრო დიდ სასჯელი – ციხეში დაპატიმრება, მშობლის უფლების ჩამორთმევა და სხვა. სხვები ინტერვიუში მონაწილეობენ იმიტომ, რომ ეს არის მათთვის ვიღაცის, ანდა რაღაცის დაბრუნების პირობა – ჩამორთმეული მართვის მოწმობის, ბავშვების რომელებიც იმყოფებიან ბავშვთა სახლში ან კიდევ ეს არის სამსახურის შენარჩუნების პირობა. სხვა შემთხვევებში, მეუღლე ან უფროსი, სკოლის ადმინისტრატორი, თუ სხვა პირობები აიძულებენ კლიენტს დაეკონტაქტოს

სააგენტოს. ამ შემთხვევაში ინტერვიუზე მისვლა არ არის განპირობებული ინტერვიუს მონაწილის საკუთარი სურვილით, მაგრამ არც არის იძულებული კანონით.

კანონით დადგენილი ინტერვიუს მონაწილეები მოქმედებენ კანონიერი დადგენილების მიხედვით, რომელიც მოითხოვს მათ მონაწილეობას. ასეთი იძულებითი კლიენტები განიცდიან სოციალურ და ემოციურ ზეწოლას მეუღლეებისგან, შვილებისაგან, ექიმებისაგან და სკოლის ადმინისტრატორებისგან, რომლებიც მათ ურჩევენ ინტერვიუში მონაწილეობის მიღებას.

იქიდან გამომდინარე რომ კანონით იძულებული კლიენტი ყველაზე უკიდურესად ძალდატანებითი კლიენტია, უმეტესობა იმისა, თუ რასაც ამ თავში ვიტყვით, აგრეთვე შეეხება ინტერვიუს უფრო ნაკლებად იძულებით კლიენტებსაც.

ჩვენი ძირითადი საზრუნავი არ არის კლასიკური წინააღმდეგობა, რომელიც გულისხმობს ეგოს ქვეცნობიერ დაცვებს იმ კომუნიკაციების წინააღმდეგ, რომლებმაც შეიძლება გამოიწვიონ დანაშაულის, სირცხვილის და სხვა გრძნობა. წინააღმდეგობის გაწევა კანონით იძულებული კლიენტის შემთხვევაში გულისხმობს გარე საფორსეებისგან დაცვას. წინააღმდეგობის გაწევაში ამ შემთხვევაში შედის ინტერვიუს წევრის ყველა ის ქმედება, რომლის მიზანიცაა ინტერვიუს ამოცანის ჩაგდება. ჩვენი საზრუნავი ამ შემთხვევაში არის ინტერვიუსადმი წინააღმდეგობის გაწევის გაცნობიერებული მცდელობები. ასეთი ღია ოპოზიცია ანალოგიურია კლასიკური წინააღმდეგობის გაწევის, რადგანაც ორივე დაკავშირებულია სტატუს კვო-ს შენარჩუნებასთან.

ნებაყოფლობით კლიენტს ინტერვიუზე უკვე მოდის იმ დაშვებით, რომ ინტერვიუს ჩამტარებელს შეუძლია იქონიოს მასზე ზეგავლენა. უნებლიე კლიენტი თავიდანვე წინააღმდეგობას უწევს ინტერვიუს ჩამტარებლის ზეგავლენას. როგორც აღნიშნა Hatchkinson (1987), იძულებითი კლიენტი იძულებულია აღიაროს ინტერვიუს ჩამტარებლის ფორმალური ავტორიტეტი, მაგრამ ის არ აღიარებს მის ფსიქოლოგიურ ავტორიტეტს.

სოციალურ მუშაკებს უჭირთ მუშაობა იძულებით კლიენტებთან. ისინი არაადეკვატურად გრძნობენ თავს, რადგანაც მათი ინტერვიუს ჩატარების ნიჭი და გამოცდილება ამ შემთხვევაში არ არის ეფექტური. ისინი ამჯობინებენ დახარჯონ დრო იმათზე, ვინც ითხოვს მათ დახმარებას, ვიდრე დაკარგონ დრო იმათთან, ვინც ამ დახმარებას უარყოფს.

ინტერვიუს ჩამტარებლები იშვიათად ხვდებიან ისეთ ღია ოპოზიციას, როგორც აქვს კანონით მისჯილ კლიენტს. ასეთ კლიენტთან ურთიერთობა შეიძლება საკმაოდ დამთრგუნველი აღმოჩნდეს.

ინტერვიუს ჩამტარებელი დგება ორი: ეთიკური და პრაგმატული საკითხის წინაშე. ეთიკური საკითხი შეეხება იმას, მორალურია თუ არა იყო საზოგადოებრივი კონტროლის აგენტი იმ სისტემაში, რომელმაც არ მისცა კლიენტს უფლება თვითონ აერჩია უნდოდა თუ არა მიემართა სააგენტოს დახმარებისათვის. დაისმის შეკითხვა, შეუძლია თუ არა სოციალურ მუშაკს დახმარება გაუწიოს ცლიენტს, რომელიც იძულებით არის მოყვანილი სააგენტოში.

სიძნელეების მიუხედავად ბევრმა სოციალურმა მუშაკმა გადაჭრა საკუთარი თავისთვის ეს დილემა. მთავარი ფაქტორი ამ გადაწყვეტილებაში არის ის, რომ მუშაკებს არ შეუძლიათ უარი უთხრან კლიენტს იმ

დახმარებაზე, რომელიც მას მიუსაჯა კანონმა და რომელიც თვითონ კლიენტსაც სჭირდება, აცნობიერებს ის ამას თუ არა.

პრაგმატული შეკითხვის შემთხვევაში ვაწყდებით შემდეგ პრობლემებს. სოციალური მუშაკი სექსტიკურად უყურებს იძულებული კლიენტისთვის დახმარების შესაძლებლობას. ეს გამოწვეული იმით, რომ ჩვეულებრივი სამედიცინო პროცედურებისგან განსხვავებით ნებისმიერი ტიპის კონსულტირება მოითხოვს მონაწილისაგან აქტიურ მონაწილეობას. აგრეთვე, დახმარების ეფექტურობას განსაზღვრავს ის ფაქტი, აცნობიერებს თუ არა კლიენტი პრობლემას. იძულებითი კლიენტის შემთხვევაში ეს, როგორც წესი, ასე არ არის. იძულებითი კლიენტები ხშირად უარყოფენ პრობლემის არსებობას, მის მნიშვნელოვნებას და/ან მის მიერ გამოწვეულ შედეგებს.

მიუხედავად ზემოთქმულისა, რამოდენიმე ემპირიული დაკვირვების შედეგად შეიძლება ითქვას, რომ სოც. მუშაკს მაინც შეუძლია დაეხმაროს იძულებით კლიენტს. მუშაობა კლიენტთან, რომელიც ითხოვს დახმარებას აშკარად უფრო ნაყოფიერია, ვიდრე მუშაობა იმასთან, ვინც ამ დახმარებას უარყოფს. მაგრამ ნაკლებად ნაყოფიერი არ ნიშნავს არანაყოფიერს. ირუესტე-მონტესმა და მონტესმა შეადარეს ოჯახები, რომლებიც იძულებით უნდა გასულიყვნენ მშობლების ტრენინგის პროგრამას იმათ, ვინც ამ პროგრამას გადიოდნენ ნებაყოფლობით. მათ დაასკვნეს, რომ “სასამართლოთი მისჯილი მკურნალობა აქტიურად წინააღმდეგობის გამწვევ მშობლებსაც კი ხდიდა მკურნალობისთვის გახნილს” და აგრეთვე წარმატებულს მკურნალობის მიზნების მიღწევაში.

მაღეცსკი მკურნალობდა როგორც ნებაყოფლობით, ასევე სასამართლოს მიერ იძულებულ კლიენტებს დესენსიტიზაციის მეთოდით. შედეგები გამაკვირვებელი აღმოჩნდა, რადგანაც ორივე ტიპის კლიენტისთვის ისინი პრაქტიკულად არ განსხვავდებოდნენ, რამაც აჩვენა, რომ როგორც ნებაყოფლობით, ასევე იძულებით კლიენტს შეუძლია მიაღწიოს ერთნაირ შედეგს, ყოველ შემთხვევაში ამ მეთოდის გამოყენებით.

ორივე ლარკიც და რუნიც იხილავდნენ კვლევებს იძულებულ კლიენტის წარმატებული მკურნალობის შესახებ. მათი ზოგადი დასკვნა არის ის რომ, მიუხედავად იმისა, რომ ასეთი კლიენტების მკურნალობა წარმოადგეს უფრო დიდ სიძნელეს, ვიდრე ნებაყოფლობითი კლიენტების, ბევრ შემთხვევაში დადებითი შედეგი მაინც შესაძლებელია. 1994 ოქტომბერში აღმოაჩინა, რომ სასამართლოს მიერ იძულებულთა მეოთხედზე მეტი ცდილობს შეიცვალოს და რამეს აკეთებს თავისი პრობლემის მოსაგვარებლად.

საბოლოოდ რუნი ასკვნის, რომ კანონით იძულებულ კლიენტს შეიძლება უფრო კარგი შედეგები ჰქონდეს, ვიდრე ადრე გვეგონა. ამავე დროს ეს დადებითი შედეგები შეიძლება იყოს იმის მომასწავლებელი, რომ ძალდატანებითმა ჩარევამ შეიძლება მოგვცეს მხოლოდ დროებითი შედეგი და იარსებოს მხოლოდ პირველივე გარე ზეწოლამდე.

თორმეტ გამოცდილ სოც. მუშაკთან და ფსიქოლოგთან ინტერვიუს შედეგად გამოვლინდა, რომ ისინი არ თვლიან რომ სასამართლოს ჩარევას რაიმე ეფექტი აქვს მკურნალობის პროცესზე. მათ სჯერათ რომ სასამართლო უბრალოდ ხელმისაწვდომად ხდის მკურნალობისთვის იმ კლიენტებს, რომლებსაც ეს სჭირდებათ, მაგრამ არავითარ შემთხვევაში არ მოვიდოდნენ სერვისის მისაღებად. თვითონ ეს არ არღვევს კლიენტების თვით დეტერმინაციის უფლებას.

ინტერვიუს ჩამატარებლის წინაშე დგას პრობლემა, თუ როგორ გადააქციო ძალდატანება, რომელსაც არა აქვს დადებითი გავლენის მოხდენის

ძალა, ძალდატანებად რომელსაც ეს ძალა გააჩნია. მუშაკს აქვს ძალაუფლება – რომელსაც მის სააგენტოს აძლევს საზოგადოება – დაუნიშნოს კლიენტს ინტერვიუს დრო. მაგრამ დაწყებისში მუშაკს არ გააჩნია კლიენტზე ზეგავლენის მოხდენის ძალა. ძალაუფლება აიძულებს კლიენტებს მოვიდნენ ინტერვიუზე, მაგრამ საპასუხოდ ისინი უარს ამბობენ თანამშრომლობაზე და ბლოკავენ მუშაკის ნებისმიერ მცდელობას, ჩაითრიოს ისინი ინტერაქციულ პროცესში. იქედან გამომდინარე, რომ მათ არ შეუძლიათ აირჩიონ, იმკურნალონ თუ არა, აირჩიონ თერაპევტი თუ მკურნალობის მეთოდი, აირჩიონ როდის დამთავრდება მათი მკურნალობა, ინტერვიუს მონაწილეები წინააღმდეგობას უწევენ ერთადერთი მათთვის არსებული გზით, მონაწილეობაზე უარის თქმით. ძალაუფლება არ აძლევს ინტერვიუერს იმის გარანტიას, რომ კლიენტები გააკეთებენ იმას, რის გაკეთებასაც მათგან მოითხოვენ. მხოლოდ იმ შემთხვევაში, როდესაც ინტერვიუერი შეძლებს ამ ოპოზიციის დაძლევას, მას ექნება კლიენტზე ზეგავლენის მოხდენის ძალა.

შემდეგი შეკითხვა არის: როგორ უნდა შევიდეს ინტერვიუერი ურთიერთქმედებაში ისე, რომ ეს იძულებითი კონტაქტი მაქსიმალურად ეფექტური იყოს კლიენტისათვის.

ოპოზიცია შეიძლება გასაგები გახდეს, თუ ჩვენ ვეცდებით დავინახოთ ყველაფერი იძულებული კლიენტის თვალბით. სააგენტომ წაართვა მათ ავტონომიის გრძნობა იმით, რომ ითხოვს მათგან გააკეთონ ის, რაც არ სურთ. როგორც ნებისმიერი ზრდასრული ადამიანი, ისინი პასუხობენ თავისუფლების ასეთ შელახვას აგრესიით და ბრახით.

რაც სხვებისთვის შეიძლება იყოს დევიანტური, არალოგიკური და თვითგამადგურებელი, სულ სხვანაირად შეიძლება იქნას ახსნილი ინტერვიუს მონაწილის მიერ. მათ არ გააჩნიათ პრობლემა, სხვებს კი სურთ რომ ისინი შეიცვალონ. მიუხედავად იმისა, რომ კლიენტების ქცევა შეიძლება სხვებისთვის პრობლემატური იყოს, მათ ეს სიამოვნებას ჰგვრის (პედონისტური სიამოვნება ნარკოტიკებში, აგრესიის ამოფრქვევა ან სექსუალური დაკმაყოფილება ძალადობაში და ა.შ.) და სულ არ უნდათ რომ თავი დაანებონ ამას. და თუ კლიენტებს სურთ შეიცვალონ, მათ, როგორც წესი, არ სჯერათ რომ სააგენტოს შეუძლია ამაში დახმარების გაწევა. აგრეთვე, ფიზიკური საფრთხეები შეიძლება საკმაოდ მაღალი იყოს – მათ უნდა გააცნობიერონ, რომ მათი საქციელი არასწორია და მონაწილეობა მიიღონ უცნობ პროცესში, რომელიც მოითხოვს ავტონომიის დაკარგვას და საკუთარი თავის კონტროლის უფლების გადაცემას სხვებისათვის. მათ უწევთ სხვებისთვის საკუთარი პირადი ცხოვრების გაზიარება ისე, რომ არ იციან ამას სხვები როგორ გამოიყენებენ.

იმ შემთხვევაშიც კი როდესაც კლიენტს უნდა რომ შეიცვალოს იმ მიმართულებით რომელსაც სააგენტო კარნახობს, სააგენტოსთან მუშაობა შეიძლება ნიშნავდეს მათთვის მორიგ მარცხს. ბევრ მათგანს შეიძლება ქონდეს წარსული გამოცდილება, სადაც თერაპიამ ვერ უშველა. ეს კი ბევრ შიშებს წარმოაშობს სააგენტოს და სოციალური მუშაკის მიმართ.

იძულებითმა კლიენტებმა (ინტერვიუს მონაწილეებმა) შეიძლება საკუთარი თავი უდანაშაულოდ წარმოადგინონ. ისინი უარყოფენ პასუხისმგებლობას და იმართლებენ თავს – “მთვრალი ვიყავი”, “ავად ვიყავი”, “ძალიან გაბრაზებული ვიყავი”, “არავინ არ მითხრა”, “მეგობრებმა მაიძულეს”. იმის ნაცვლად რომ დაინახონ დახმარების საჭიროება, იძულებითი კლიენტები საკუთარ თავს სხვისი მანიპულაციების მსხვერპლად მიიჩნევენ.

მაკორექტირებელი სოციალური მუშაკი ამბობს :

*როდესაც ვუტარებთ ინტერვიუს ვინმეს ციხეში, ჩვენი უპირველესი საქმეა მოვახვედროთ ის ციხეში. ეს შეიძლება პარადოქსალურად ელერდეს, მაგრამ ისინი ვინც არიან ციხეში ფიზიკურად, ემოციურად იქ არ არიან. ბევრი მათგანი დარწმუნებულია, რომ იქ არ უნდა იყოს, რომ მათ გაუხადიხეს და სხვები არიან დამნაშავენი და ა.შ. ამიტომ ჩვენი უპირველესი საქმეა დავარწმუნოთ, რომ ისინი არიან აქ კონკრეტული მიზეზის გამო და თვითონვე არიან პასუხისმგებელი ამ მიზეზზე.*

რაიმეს დაგეგმვა შეიძლება უაზრო აღმოჩნდეს იმათთვის, ვინც ისწავლა რომ მომავალი მოუღუდნელია და ვინც დადგა ბაზისური საჭიროებების სასწრაფო დაკმაყოფილების წინაშე. ამ წუთიერ დაკმაყოფილებაზე უარის თქმა მომავალში რაღაცის სანაცვლოდ, არარეალური არჩევანია იმათთვის, ვისაც არ სჯერათ რომ შეუძლიათ აწმყო და მომავლი მოვლენების გაკონტროლება. მათ შეიძლება გამოავლინონ ფატალური პასიურობა იმ მოვლენების საპასუხოდ, რომლებსაც ვერ აკონტროლებენ.

მათი ოპოზიცია გამოიხატება ინდიფერენტულ ფრაზებში: “დიდი მნიშვნელობა არა აქვს”, “ეს მე მართლაც არ მაინტერესებს”.

ზოგიერთმა იძულებითმა კლიენტმა შეიძლება აღიაროს თავისი დანაშაული და ამით თავი აარილოს ინტერვიუს მიზნებს შემდეგნაირად: “ეს პირველი და უკანასკნელი შემთხვევა იყო”, “ბოდიში, ეს იქნება კარგი გაკვეთილი ჩემთვის, ეს აღარასოდეს გამეორდება”. დანაშაულის აღიარების ასეთი შემთხვევა ქმნის იმის შთაბეჭდილებას, რომ ვიფიქროთ, რომ კლიენტი შეიცვალა – ინტერვიუს აღარ აქვს აზრი.

იძულებითი კლიენტები იყენებენ მრავალ ტაქტიკას, რათა თავი დააღწიონ მათი პრობლემების სერიოზულ განხილვას. ასევე საფრთხეს ქმნის იმ კლიენტის წინააღმდეგობა, რომელიც ბევრს ლაპარაკობს, მაგრამ არაფერს კონკრეტულს არ ამბობს, თუმცა ეს წინააღმდეგობა აშკარა არაა. ასეთი წინააღმდეგობა პირდაპირ წინააღმდეგობაზე უფრო საშიშია.

ინტევიუერის ჩარევას თან სდევს მოკლე არაინფორმატიული პასუხები, ბუნდოვან კომენტარები, უყურადღებობა, და სიჩუმე. მიუხედავად იმისა, რომ ბევრი კლიენტი ღიად აღიარებს, რომ “არ მოვიდოდი, რომ არ გავხედავდი იძულებული”, ან “მე არ მოვითხოვე და არც მინდა აქ ყოფნა”, ბევრნი არიან ფარული მოწინააღმდეგეები.

ეს არ ნიშნავს, რომ ყველა იძულებითი კლიენტი არამოტივირებულია, არამედ უბრალოდ მათი მოტივირება საკმაოდ ძნელია. პრობლემა მდგომარეობს იმაში, რომ გავლენა იქონიოთ იძულებითი კლიენტის მოტივაციაზე. ძირითადი ამოცანაა კლიენტებს აგრძნობინოთ მათი პასუხისმგებლობა სიტუაციაზე და მიახვედროთ, რომ მათ აქვთ პრობლემა, რომელშიც სჭირდებათ დახმარება.

კანონით მისჯილ კლიენტებს ხშირად აქვთ ინტერვიუში აქტიურად ჩართვის ძლიერი მოტივი. ეს გამოწვეულია იმით, რომ ამ ინტერვიუს შედეგად მათ შეიძლება მოუხსნან პირობითი დაპატიმრება, დაუბრუნონ მართვის მოწმობა ან მშობლის უფლება. სწორედ ამ მოტივების გამოყენება შეიძლება აქტიური მონაწილეობის მისაღწევად:

ინტერვიუს წივრი: ცხოვრება საშინელებაა მართვის მოწმობის გარეშე.



ეს არა მხოლოდ მოუხერხებელია, ეს სასირცხვილოა  
 ინტერვიუში: რა იზამდით მის დასაბრუნებლად?  
 ინტერვიუს წამში: თქვენ მითხარით. მგონი მზად ვარ მოსასმენად.  
 ინტერვიუში: ძალიან კარგი. მოდით ვილაპარაკოთ ამის შესახებ.

კლიენტის ოპოზიციური ქცევის საპასუხოდ ინტერვიუერი ცდილობს გაანეიტრალოს მისი ყველა ის მიდგომა, რომელიც ხელს უწყობს მის ასეთ ქცევას. როდესაც ინტერვიუერი არის ემპათიური, გამოხატავს პატივისცემას, დაინტერესებულია, ყურადღებიანია და ა.შ. კლიენტისთვის ძნელია უარყოფითი მუხტის შენარჩუნება. ძნელია ეჩხუბო იმას, ვინც არ გეჩხუბება შენ, ვინც ყურადღებით გისმენს, ვინც არ გექცევა აგრესიულად.

ინტერვიუერი კლიენტს ნეგატიური დამოკიდებულების გამოხატულებას აცდის, ამით კი იგი ზრდის თანამშრომლობის მოტივაციას. ძლიერი ნეგატიურობის შემთხვევაში ინტერვიუერს შეუძლია განმუხტოს სიტუაცია ნეიტრალური შეკითხვების დასმით: კლიენტის ცხოვრების და ზოგადი სიტუაციის შესახებ, რასაც არანაირი შეხება არა აქვს ინტერვიუს თემასთან.

ინტერვიუერი კარგად უნდა აკვირდებოდეს ყველაფერს, რათა შეამჩნიოს რომელი კუთხიდან შეიძლება ოპოზიციის შესუსტება და აქცენტი ზუსტად მასზე გააკეთოს.

დასაწყისში სოც. მუშაკმა პირდაპირ უნდა ჩამოუყალიბოს სიტუაცია კლიენტს, აუხსნას, რატომ არის ის აქ, აღნიშნოს უარყოფითი ემოციები რომლებიც დაებადებოდა კლიენტს და გამოთქვას თავისი ემპათია მის მიმართ:

*მე ვიცი რომ ჩვენი დღევანდელი შეხვედრა ტარდება სასამართლოს მოთხოვნით. მე ვხვდები, რომ იქედან გამომდინარე, რომ აქ მოსვლა არ იყო საკუთარი გადაწყვეტილება და თქვენ გაიძულეს, არ იქნებით დადებითად განწყობილი ამის მიმართ. ადამიანებს არ უყვართ როდესაც მათ ეუბნებიან რა უნდა ქნან და ამაში ვერ დავადანაშაულებ. მე მაინტერესებს გავიგო რას ფიქრობთ თქვენ ამის შესახებ.*

ასეთი დასაწყისის შედეგად, იმის ნაცვლად რომ პირდაპირ გადავიდეს ოპოზიციის მიმართ, იძულებითი კლიენტი ეთანხმება ინტერვიუერს. ამრიგად, იძულებითი კლიენტის ოპოზიციის აღიარება და მის მიმართ ემპათიის გამოხატვა, მუხტავს იძულებითი კლიენტის აგრესიას. როგორც წესი, იძულებით კლიენტებს უარყოფითი დამოკიდებულება აქვთ დახმარების მიღებასთან დაკავშირებით. ამიტომაც საკმაოდ დაბალ რისკს წარმოადგენს ინტერვიუერის მიერ შემდეგი ტიპის განცხადება: “იქიდან გამომდინარე რომ ყველა აქ მყოფი განსხვავებულია, არა ვარ დარწმუნებული რომ ყველა სწორედ მასე გრძნობს თავს, მაგრამ მე წარმომიდგენია რომ თქვენ საკმაოდ გაბრაზებულნი ხართ იმაზე, რომ იძულებულნი ხართ შემხვდეთ მე.”

კლიენტის გაბრაზების მიზეზების გაგების მცდელობა, მისი დეპერსონალიზაცია, ამოცნობა, გაბრაზების განმუხტვისთვის დიდ დახმარებას წარმოადგენს.

არსებობს კლიენტის გაბრაზების შემცირების გზები მისი დამცირების ან პროვოკაციის გარეშე. მაგალითი: სოც. მუშაკი საოჯახო სააგენტოში იხილავდა მამის შემთხვევას, რომელიც არ იხდიდა ალიმენტს. გაქორწინებამ საკმაოდ მტკივნეულად ჩაიარა და მამა უარს აცხადებდა იმის გაადახდაზე, რაც სასამართლომ დაავალა. მის გამო იძულებით მოხვდა ინტერვიუზე.

როდესაც მუშაკმა მიუთითა მას რომ ბავშვები ზარალდებიან ამის გამო, მან მწარედ მიუგო:

*უთხარით ეს ყველაფერი იმ უგულო ქალს. იმას იმდენი ფული აქვს, რომ არ იცის რა უყოს. წყევლიმც იყავით თქვენც და ისიც. თქვენ მის მხარეზე ხართ. მე მოვკვდე სანამ კაპიციც მივცე მას.*

ინტევიუერის მონათხრობის მიხედვით:

*არ ვთვლი ასეთ ლაპარაკს მისადებად და მითუმეტეს, როდესაც ის არის ჩემზე მიმართული ინტერვიუს დროს. მე ჩაკეტილად ვიგრენი თავი, რადგანაც ვერ გამოვხატავდი იმას რასაც ვგრძნობდი – გაბრაზებას და შეურაცხყოფას. ამიტომაც ღრმად ამოვისუნთქე და დავივიწყე ჩემი გრძნობები. ვიგრძენი, რომ ნებისმიერი პასუხი, რომელიც გამოწვეული იქნება ჩემი გაბრაზებით დამაკრავინებს კლიენტს. ბოლოს და ბოლოს, ჩემდა გასაკვირად მე წყნარად მივუგე მას, რომ ვხვდები რომ ის ძალიან გაბრაზებულია, მაგრამ მისი სიტყვები შეიძლება გახდეს ჩემი გაბრაზების მიზეზიც. მაგრამ, ვუთხარი, ჩვენს შორის სიბრაზე ვერ უშველიდა სიტუაციას. პრობლემას მოგვარება სჭირდება და იმის ნაცვლად რომ გაგბრაზდეთ ერთმანეთზე, ვცადოთ მოვაგვაროთ პრობლემა. მგონი ის ცოტათი გულდაწყვეტილი იყო რომ მე გაბრაზებულად არ ვუპასუხე მის პროვოკაციას. ყოველ შემთხვევაში ის დაწყნარდა და ჩვენ გავაგრძელეთ ინტერვიუ.*

ინტერვიუერები განიცდიან საკმაო სტრესს როდესაც ცდილობენ კლიენტზე კონტროლის შენარჩუნებას კლიენტის აგრესიის და უარყოფითი რეაქციების საპასუხოდ. გაბრაზებითი და თვითდაცვითი პასუხები იქნება პროფესიონალური ნორმების დარღვევა. ასეთი რეაქციები გამოიწვევენ დამნაშავეობის და პროფესიონალური ჩავარდნის გრძნობას.

თუ სიტუაცია დაიძაბა ინტევიუერს შეუძლია გაზარდოს ფიზიკური დისტანცია მას და კლიენტს შორის და შეამციროს მხედველობითი კონტაქტი. აგრესიულა ადამიანები საჭიროებენ მეტ პიროვნულ სივრცეს და არაკომფორტულად გრძნობენ თავს დაჟინებული მხედველობითი კონტაქტის დროს (დევისი 1988)

ინტერვიუერებისთვის მიუყენებიათ როგორც ვერბალური, აგრეთვე ფიზიკური შეურაცხყოფაც. თუ აქვთ ამდაგვარი ინციდენტების მოლოდინის მიზეზი, ინტერვიუერები მუშაობის დროს ოთახის კარებს ღია ტოვებენ, გათვლილი აქვთ, თუ დასჭირდათ, დახმარების გამოძახება და ერიდებიან ოფისში მარტო მუშაობას.

მიუხედავად იმისა რომ ინტერვიუერი უძლებს აგრესიული კლიენტის შეურაცხყოფებს, ის არასოდეს უხდის ბიდიშს, რომ კლიენტი იძულებით იქნა მოყვანილი ინტერვიუზე. მუშაკმა უნდა ცალსახად ჩამოაყალიბოს კონტაქტის პირობები:

*გასაგებია რომ თქვენ ძალიან გაბრაზებული ხართ ამის შესახებ. თქვენს ადგილას რომ ვყოფილიყავი, მეც ალბათ იგივეს ვიგრძნობდი. მაგრამ სასამართლო დადგენილების მიხედვით, ჩვენთან კონტაქტი აუცილებელი პირობაა თქვენთვის საზოგადოებაში დაბრუნებისათვის. ჩვენ ვმუშაობთ სასამართლოსთან ერთად ამ მოთხოვნის განსახორციელებლად. თუ თქვენ არ წამოხვალთ კონტაქტზე, ჩვენ იძულებული ვიქნებით შევატყობინოთ ეს სასამართლოს და თქვენ მოვიწვევთ სასჯელის მოხდა ციხეში.*

აგრეთვე შეგვიძლია გამოვიყენოთ სასამართლოს ბრძანება და სააგენტოს წესები და ვანახოთ რომ იძულებული ამ შემთხვევაში არა მარტო კლიენტია, არამედ თვითონ ინტერვიუდებულიც:

*მე მესმის რომ თქვენთვის არ არის სასიამოვნო აქ ყოფნა, მაგრამ ორივე მეც და თქვენც იძულებული ვართ აქ ვიყოთ. იქედან გამოდინარე რომ აქ მაინც უნდა ვიყოთ, როგორ ვინდათ გაატაროთ ეს დრო? არის რაიმე რის შესახებაც თქვენ გსურთ ლაპარაკი? რაიმე რაშიც თქვენ თვლით რომ ჩვენ შეიძლება დაგეხმაროთ? არჩევანი თქვენზეა. როგორც თქვენ მოისურვებთ. მე შემიძლია დაგეხმაროთ, მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ თქვენ დამეხმარებით ამაში.*

სოც. მუშაკმა კლიენტს სრულად უნდა გააცნოს “მოთხოვნის” პირობები. მათ შორის, კლიენტის ქცევა, სანქცია სააგენტოს ჩარევასთან დაკავშირებით, რა მოხდება, თუ კლიენტი უარს იტყვის მონაწილეობაზე. ეს ინფრომაცია ინტერვიუდებულს უნდა მიაწოდოს კლიენტს უშუალო მანერით.

ინტერვიუდებულს უნდა ესმოდეთ, რომ მათ კანონით მინიჭებული ძალაუფლება აქვთ კლიენტზე, მაგრამ კლიენტის მიმართ ეს ისე უნდა გამოსახონ, რომ მან ეს იგრძნოს როგორც მასზე ზრუნვა. ინტერვიუდებულს უნდა დაანახოს კლიენტს რომ მისი ძალაუფლება საჭიროა მხოლოდ იმისთვის, რომ კლიენტმა არ ჩაიღიხოს საკუთარი თავისთვის მაგნე საქციელი. ინტერვიუდებულს ამ შემთხვევაში მოქმედებს როგორც სუპერეგოს შემცვლელი (სუროგატი).

აგრეთვე ინტერვიუდებულს უნდა აცნობიერებდეს იმას, რომ კლიენტი შესაძლებელია მას სასამართლოსთან აიგივებს. ამიტომ მან უნდა აჩვენოს კლიენტს, რომ არც ის არის სასამართლოს თანამშრომელი და არც სააგენტოს მკურნალობა არ არის სასჯელი.

იძულებითი კლიენტი ხშირად იყენებს სიჩუმეს, როგორც ოპოზიციას ინტერვიუდებულის წინააღმდეგ.

მაგალითი: ჯეინი არის 16 წლის დამნაშავე, სკოლიდან გაგდებული რომელსაც სასამართლომ უბრძანა მისუფიყო სოციალურ მუშაკთან. ჯეინი შემოდის ოთახში, არ პასუხობს სოც. მუშაკის მისალმებას და ჯდება ისე, რომ არ უყურებს ინტერვიუდებულს.

ინტერვიუდებულს : მე ვიცი რომ შენ ახლა აქ ხარ, იმიტომ რომ ეს გიბრძანეს სასამართლოში და ვერ იქნები ბედნიერი ამის გამო.

ჯეინი: [სიჩუმე]

ინტერვიუდებულს : შეგიძლია მითხრა რას ფიქრობ ამის შესახებ?

ჯეინი: [სიჩუმე]

ინტერვიუდებულს: შეგიძლია მითხრა რაზე ფიქრობ ეხლა? ძალიან მაინტერესებს.

ჯეინი: არაფერზე

ინტერვიუდებულს: არის რაიმე რის შესახებაც გინდა ლაპარაკი?

ჯეინი : [სიჩუმე]

ინტერვიუდებულს : მე მინდა დაგეხმარო ნებისმიერი გზით რითაც შემიძლია, და მგონი მე ეს შემიძლია. მაგრამ შენ უნდა მითხარ რის შეცვლაში გინდა დაგეხმარო.

ჯეინი : [სიჩუმე]

“ხანდახან ალბათ შენ გსურს ლაპარაკი მაგრამ სხვა დროს, მაგალითად ახლა, შენ ეს არ გინდა” ასეთი ფრაზა ხაზს უსვავს იმას, რომ ეს წინააღმდეგობა არის მხოლოდ და მხოლოდ რეაქცია მოცემულ სიტუაციაზე და არა ხასიათის მუდმივი თვისება.

ზოგიერთი ინტერვიუერი უზიარებს საკუთარ გამოცდილებას რათა განმუხტოს სიტუაცია: “შენი სინამდვილე მაგონებს იმ დროს, როდესაც ძალით მივედი აღსარებაზე, არადა არაფრის აღსარება არ მინდოდა”.

რუნი (1988) აღნიშნავს რომ კონფრონტაცია შეიძლება იყოს ეფექტური იძულებითი კლიენტებისთვის, რომლებსაც ბრალად ადევთ ბავშვებზე ძალადობა, მაგრამ მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ ინტერვიუერი სწორ ფორმულირებას გაუკეთებს აღნიშნულ კონფრონტაციას. მუშაკი ამბობს: “მე მესმის რომ თქვენი ბავშვი არ გემორჩილებათ თქვენი ისე, როგორც თქვენ თვლით საჭიროდ და ბავშვის ქაშრით ცემა და სხვა ძალადობა არ არის ლეგალური გზა, რომ დაიმორჩილოთ იგი”. რუნი ამბობს, რომ “ლინგვისტური თანმიმდევრობა გამოხატავს როგორც ემპატიურ წინადადებას, ასევე კონფრონტაციას და არ უშვებს იმას რომ ეს ორი წინადადება ერთმანეთს ეწინააღმდეგებოდეს.” კონფლიქტი ორ წინადადებას შორის უფრო აშკარა იქნება თუ და კავშირის ნაცვლად ინტერვიუერი გამოიყენებს *მაგრამ* – *ს*.

იმის შემდეგ რაც განიხილავს იმას, თუ რატომაა კლიენტი სააგენტოში, მუშაკმა უნდა იპოვოს პრობლემა რომელსაც ითავისებს კლიენტი. ამის საფუძველი არის იპოვო რაღაცა, რაშიც კლიენტს უნდა დახმარება. ამის შემდეგ მუშაკი კლიენტთან ერთად იხილავს, თუ მისი ცხოვრების რომელი ასპექტი არ აკმაყოფილებს მას.

იგულისხმება, რომ იძულებითი კლიენტი შეასუსტებს ოპოზიციას და გაზრდის თანამშრომლობის მცდელობას თუ ინტერვიუერი დაარწმუნებს მას, რომ ამ თანამშრომლობიდან გამომდინარე პიროვნული შენაძენი ღირს იმ ტკივილად, სირცხვილად და დანაკარგებად, რომელიც უნდა გაიაროს ამისთვის.

იმის თქმა, რომ კლიენტს სჭირდება დახმარება ცხოვრების რომელიღაც ასპექტში, არ არის ქედმაღლობა მუშაკის მხრიდან. როდესაც სასამართლო სისტემა იხილავს კლიენტის საქმეს, მას მოუწდება რაიმეს შეცვლა, იმისთვის მაინც, რომ მოიშოროს სასამართლო სისტემა. ალკოჰოლიკებს, ნარკომანებს, მსჯავრდებულებს, სასტიკ მშობლებს, და ა.შ. მათ ყველას აგრძნობინებენ მათი ქცევის მიუღებლობას საზოგადოებაში.

ინტერვიუს განმავლობაში მუშაკი ცდილობს გაზარდოს კლიენტის თვით-დეტერმინაციის დიაპაზონი. მკურნალობის იძულებით სასამართლო ართმევს კლიენტს ერთ უფლებას – უფლებას არ მივიდეს სააგენტოში თუ არ უნდა. სააგენტოს ფარგლებში მუშაკს შეუძლია შესთავაზოს კლიენტს რამოდენიმე ვარიანტი. კლიენტთან კონსულტაციის შედეგად ინტერვიუერი ირჩევს, თუ ზოგადი სიტუაციის რა ნაწილის მოგვარება სურს კლიენტს, ადგენს განრიგს, როგორ სურს კლიენტს მოაგვაროს ის ქვეპრობლემა, რომელიც მათ აირჩიეს, და სხვა. აგრეთვე შეიძლება შევთავაზოთ კლიენტს ავტონომია იმით, რომ ვკითხავთ, როგორ უნდა რომ მას მიმართონ.

იძულებით კლიენტებს აქვთ ავტონომიური უფლება უარი თქვან სააგენტოსთან შეხვედრაზე და მიიღონ ის შედეგები, რომლებიც მოყვება მათ ამგვარ საქციელს. სოც. მუშაკს ევალება ზუსტად და სრულად გააცნოს იძულებით კლიენტს ის შედეგები, თუ “რა მოხდება იმ შემთხვევაში, თუ ისინი გადაწყვიტენ სააგენტოსთან კონტაქტზე უარის თქმას”.

თუ კლიენტი თქვენ გადმოგცეს სხვა სააგენტოდან, თქვენ კარგათ უნდა იცოდეთ თქვენი უფლებები და მოვალეობები იმ სააგენტოს მიმართ. რა მოთხოვნები აქვს იმ სააგენტოს იძულებითი კლიენტის მიმართ? რა შემთხვევაში არღვევს ის ამ მოთხოვნებს? რა მონაცემები უნდა გადასცეთ იმ სააგენტოს, რამაც შეიძლება შელახოს კლიენტის კონფიდენციალობის უფლება?

მუშაკმა კარგად უნდა იცოდეს კლიენტთან მიმართებაში რომელი პირობები არის ფიქსირებული და რომლის შესახებ შეიძლება მოლაპარაკება.

რუნი (1994)-მა შემოგვთავაზა ყველაზე დეტალური ანალიზი იმისა, თუ რა არის საჭირო იძულებითი კლიენტის დასახმარებლად და რა შეიძლება გააკეთოს სოც. მუშაკმა, რომ მიაღწიოს რაღაც ეფექტს. ბევრი ამ რჩევათავანი შევიტანეთ ჩვენს დისკუსიაში.

აი რამოდენიმე რჩევა იძულებული კლიენტის ინტერვიურობისთვის:

1. გესმოდეს შენი უფლებები და მოვალეობანი სხვა სააგენტოს მიმართ (რომელმაც გადმოგცა კლიენტი).
2. იცოდე ყველა მოთხოვნა და შეზღუდვა, რომელიც დააწესა ამ კლიენტზე სხვა სააგენტომ.
3. როგორც ყველა ინტერვიუში და განსკუთრებით ამ შემთხვევაში, გამოიყენე ყველა მეთოდი და მიდგომა დადებითი ურთიერთობის ჩამოყალიბებისათვის.
4. სიტბო და პატივისცემა ამცირებს კლიენტის უარყოფით და ოპოზიციურ გრძნობებს და ზრდის ემპათიურ გაგებას.
5. თავიდანვე გააგებინე კლიენტს, რომ თქვენ უნდა იმოქმედოთ იმ შეზღუდვების და შედეგების მიხედვით, რომელიც კანონით არის განსაზღვრული.
6. ეცადე შესთავაზო და პატივისცე იმ უფლებებს, რომელიც კლიენტს ენიჭება კანონით (მანდატით).
7. აქტიურად დაეხმარე იმ პრობლემის მოგვარებაში, რომლის მიმართ კლიენტი მზადაა მიიღოს დახმარება სააგენტოსგან.
8. იმოქმედე როგორც მისი თანამოაზრე – აჩვენე სერვისი, რომელსაც მას სთავაზობს სააგენტო და კლიენტი მზადაა მის მისაღებად.
9. ჩაუნერგე კლიენტს იმის იმედი, რომ პირველი შეხვედრის იძულებითი ხასიათის მიუხედავად, ის მაინც გამოიტანს დადებით შედეგებს.

### ***ინტერვიუ ოჯახშიდა სექსუალური ძალადობის შესახებ***

იმ ბავშვების გამოკითხვა რომლებიც ოჯახშიდა სექსუალური ძალადობის მსხვერპლი გახდნენ, საკმაოდ მძიმე ტვირთია. სოციალური მუშაკები იწყებენ ამ საქმეზე მუშაობას, თუმცა კანონის მიხედვით საჭიროა სხვა პროფესიონალებიც, რომლებიც სოც. აგენტებს მიაწვდიან ინფორმაციას ძალადობის შესახებ. ასეთ შემთხვევაში ინტერვიუები ძალზედ მნიშვნელოვანია, რადგან სხვა ფიზიკური ძალადობისაგან განსხვავებით, სექსუალური ძალადობის დროს თავად ფაქტის გამომჟღავნება და მოწმის არსებობა იშვიათია. არც ვენერიული დაავადებით და ფეხმძიმობით რჩება რაიმე კვალი ძალადობას შედეგად. სექსუალურ ძალადობას შეიძლება მოჰყვეს ვაგინალური ან ანალური დაზიანებები, მაგრამ უმრავლეს შემთხვევაში ამას ადგილი არ აქვს. სექსუალური ძალადობის ფაქტის

დამტკიცება ძირითადად ეყრდნობა მსხვერპლი ბავშვის მიერ მიცემულ ინტერვიუს.

ხშირია მცდარი განცხადებები სექსუალური ძალადობის შესახებ. ასეთი განცხადებების წილი საშუალოდ 8%-ს შეადგენს და ძირითადად კეთდება წყვილების განქორწინების დროს.

ყალბი ბრალდებები სოც. მუშაკებისათვის გარკვეულ პრობლემებს ქმნის. სექსუალური ძალადობის შესახებ საჩქევნოდ გახმაურებულ შემთხვევებში სასამართლო ეყრდნობოდა ბავშვების საეჭვო განცხადებებს. ყველაზე გახმაურებული ფაქტია მაკ მარტინის საბავშვო სკოლის შემთხვევა კალიფორნიაში (1990) ჯორდანში– მინოსეტა 1985 წელი.

1995 წლის სტატია ჟურნალ "NEW YORK TIMES" ასაჩივრებდა, რომ სასამართლო უარყოფდა ბევრ ძალადობის შემთხვევას, რომელიც თითქოს ეპიდემიურად იყო გავრცელებული 80-იან წლებში.

მართალია, ყალბი ბრალდებები მომხდარი ფაქტების მხოლოდ ნაწილს წარმოადგენს, მათ დაბნეულობა შეაქვთ როგორც სასამართლოში, რომელიც სოც. მუშაკების მიერ გამოკვლეულ ინფორმაციაზე აგებს ბრალდებებს, ასევე ხალხში.

### ინტერვიუერის ძირითადი მიდგომები

ფოლერი კატეგორიულად ამტკიცებს რომ ბავშვები არ თხზავენ ისტორიებს, თითქოს ისინი სექსუალური ძალადობის მსხვერპლი გახდნენ. ეს მათ ინტერესებში არ შედის. ბავშვს არ აქვს საკმარისი სექსუალური განათლება იმისათვის, რომ შეთხზას ყალბი მტკიცებულებები. ამ სფეროს მკვლევარები ამტკიცებენ, რომ ყალბი ბრალდებები ბავშვების მხრიდან ძალიან იშვიათია. ძირითადი ტენდენციაა, რომ ბავშვებს მიუდგნენ როგორც უდანაშაულოებს, რომლებსაც მოტყუების მიზეზი არ გააჩნიათ.

ტყუილის თქმა თავისთავად გულისხმობს წინასწარ მოფიქრებული გეგმით მოტყუებას და თუ ეს საზოგადოდ მიღებული განმარტება სექსუალური ძალადობის სიტუაციაშია ეხება, მაშინ ფოლერის მტკიცებულებები ზუსტი გამოდის. მაგრამ ზოგჯერ ბავშვები რომლებიც არ იტყუებიან, არც სრულ სიმართლეს ამბობენ.

ბავშვებმა შეიძლება არასწორად ახსნან გაურკვეველი სიტუაცია. მოზარდებისაგან განსხვავებით მათ არ ძალუძთ ზუსტად განასხვავონ ფანტაზია რეალობისაგან. როგორც მაიერსი აღნიშნავს, როცა ბავშვი ქმნის თავის საკუთარ ინციდენტს, ის შეიძლება აღმოჩნდეს უფროსების მხრიდან შთამაგონებელი კითხვების ქვეშ, რომელთაც აქვს წინასწარ შექმნილი შეხედულება მომხდარის შესახებ.

მელტონი აღნიშნავს, რომ ბავშვების მორალური და სოციალური მოუმწიფებლობა განაპირობებს უფრო მეტ შთავონებადობას (ზეგავლენას) უფროსების მხრიდან.

ბავშვები შეიძლება თავისდაუნებურად შევიდნენ შეცდომაში და არასწორად ახსნან მომხდარი ფაქტები. თუ სოც. მუშაკი ფიქრობს, რომ ინფორმაცია ძალადობის შესახებ ყოველთვის ჭეშმარიტია და რომ ბავშვები არასდროს იტყუებიან, მაშინ მათი ძირითადი მიდგომა ორიენტირებული იქნება დაეხმაროს ბავშვს გაურკვეველობის (ორაზროვნების) დაძლევაში.

როცა სოც მუშაკი ეყრდნობა შეხედულებას, რომ ბავშვები არასდროს იტყუებიან, რომ ძალადობას ადგილი ჰქონდა, მაშინ ის გრძნობს

პასუხისმგებლობას, რომ შეაგროვოს დეტალები ძალადობის ფაქტის დასამტკიცებლად.

თუ ბავშვი იძლევა ისეთ საბუთებს, რაც ეჭვს იწვევს ძალადობის შესახებ, მაშინ სოც. მუშაკი ამას ხსნის ბავშვის დაბნეულობით, შიშით და სირცხვილის გრძობით.

იმისათვის რომ სოც მუშაკმა შეაგროვოს ფაქტები და მიაღწიოს მიზანს, ის ირჩევს ინტერვიუს სხვადასხვა ფორმას. ამ შემთხვევაში მას შეიძლება სჯეროდეს რომ წამყვანი/მიმართულების მიმცემი (LEADING) და გამომცდელი შეკითხვები (PROBING) აუცლებელია.

როცა ბავშვზე ნამდვილად განხორციელდა ძალადობა, მაგრამ ამავე დროს დაშინებულ იქნა დამნაშავეს მიერ ამ შემთხვევაში სოც. მუშაკი ირჩევს შეკითხვების დირექტიულ ფორმას. სოც. მუშაკს მიაჩნია რომ ასეთი სტრატეგია ბავშვს ეხმარება შიშის, სირცხვილის, დაბნეულობის და გაუბედაობის დაძლევაში. ასეთი მიდგომა უფრო გამართლებულია ბავშვებისთვის, ვიდრე მოზარდებისთვის, რადგან მათ უფრო აქვთ მიდრეკილება უფროსების დამორჩილებისაკენ.

ბავშვი შეიძლება არ იტყუებოდეს, მაგრამ იგი ყოველთვის მზადაა უსიტყვოდ დაემორჩილოს დირექტიულ შეკითხვებს, რათა ასიამოვნოს უფროსებს. თუ ბავშვის ასეთ ქცევას მოჰყვება სოც. მუშაკის მხრიდან ან შექება მაგალითად "სწორია", "კარგია" ან უბრალოდ კმაყოფილი ღიმილი, უფრო განმტკიცებს ბავშვის ტენდენციას, დაემორჩილოს ინტერვიუერის შთაგონებით კითხვებს.

ზღვარი სოც მუშაკის დახმარებით ფაქტების გახსენებასა და შთაგონებადი შეკითხვების ზეგავლენის ქვეშ მოქცევას შორის მეტად უმნიშვნელოა.

როცა ინტერვიუ მიმართულია იქით, რომ დაამტკიცოს ძალადობის ფაქტი, იზრდება შთაგონების ტენდენცია. პრობლემა უფრო რთულდება, რადგან სოც მუშაკს უხდება გახლეჩვა სასამართლოს მოთხოვნებსა და ბავშვის მოთხოვნებს შორის, სოც. მუშაკის მთავარი ამოცანა ისაა, რომ რაც შეიძლება ობიექტურად განსაზღვროს ის რაც მოხდა.

სექსუალურ ძალადობასთან დაკავშირებული ინტერვიუები გადახლართულია ლეგალურ სისტემებთან, რადგან ასეთი ძალადობა კრიმინალურია. ინტერვიუს შინაარსი და პროცესი შეიძლება გახდეს ლეგალური განხილვის საგანი.

ინტერვიუს პროცესში ინტერვიუერმა უნდა დაიჭიროს ნეიტრალური პოზიცია და ბავშვს უნდა მისცეს ამბის მოყოლის შესაძლებლობა კონკრეტული მიმართულების ზეწოლის გარეშე.

გამოკვლევები ამტკიცებენ ნეიტრალური მიდგომის აუცილებლობას. რაპორტი და ინტერაქცია ბავშვსა და ინტერვიუერს შორის არის ყველაზე მნიშვნელოვანი ფაქტორები, რომლებიც განსაზღვრავენ ბავშვის მიერ ფაქტების გახსენების ხარისხს.

დეტალების მოგვიანებით აღდგენის უნარს განსაზღვრავს ბავშვის კოგნიტური განვითარების დონე და მეტყველების უნარი. ბავშვს აქვს ცხოვრებისეული გამოცდილების სქემები და სცენარები მეხსიერებაში, რომელიც ეხმარება ინფორმაციის ორგანიზებაში და გახსენებაში.

ე.ი. სოც მუშაკმა უნდა დაიჭიროს ნეიტრალური პოზიცია ინტერვიუს აღების დროს.

მას ყოველთვის უნდა ჰქონდეს მხედველობაში, რომ სექსუალური ძალადობას შეიძლება ჰქონოდა ადგილი და ასევე შეიძლება არ ჰქონოდა. და

ბოლოს, ბავშვები არ იტყუებიან, მაგრამ ისინი შეიძლება დაბნეულნი იყვნენ, ან შეიძლება არასწორად ახსნან სიტუაცია, ან შეიძლება სრულად ვერ განასხვავონ რელობა ფანტაზიისაგან.

\* \* \* \* \*

ინტერვიუ უნდა ჩატარდეს ნეიტრალურ და ფსიქოლოგიურად კომფორტულ ადგილას. სოც. მუშაკმა უნდა აარიდოს ძალადობის მსხვერპლი იმ სახლს სადაც სავარაუდოდ ადგილი ჰქონდა ძალადობას, რადგან ის ასოცირდება დამნაშავესთან და ტკივილთან. ინტერვიუ უნდა იყოს ინდივიდუალური, მაგრამ თუ ბავშვი არაკომფორტულად გრძნობს თავს უცხო სთან მარტო ყოფნით და უნდა მშობლის გვერდით ყოფნა, მაშინ მშობლის დასწრება ნებადართულია, მაგრამ მშობელი რომელიც დაიშვება ინტერვიუზე არ უნდა იყოს ეჭვიმტანილი დამნაშავე და არ უნდა შეუშალოს ხელი სოციალურ მუშაკს. ბავშვს არ შეუძლია განუწყვეტლივ წყნარად ჯდომა, საუბარი და თვლით კონტაქტი, ასევე არ შეუძლია ყურადღების დიდი ხნით კონცენტრირება. ამიტომ ინტერვიუს ოთახი უნდა იყოს ფართო, რათა ბავშვს მიეცეს საშუალება თავისუფლად იმოძრაოს.

ბავშვის დაკითხვა ინტერვიუერის მხრიდან მოითხოვს გარკვეულ ინფორმაციის ცოდნას ბავშვის კომუნიკაციური და სოციალური უნარის, მესხიერების და ნიჭიერების შესახებ. ინტერვიუერი სულ სხვანაირი მოლოდინებით უდგება 5 წლის ბავშვს, ვიდრე 10 წლისას.

ბავშვის მიერ გადატანილი ემოციური სტრესის გახსენებას ინტერვიუერიც მგრძობობიარად უდგება. სადაც საჭიროა სოც. მუშაკებს შეუძლიათ გამოიყენონ თოჯინები, სათამაშოები, ნახატები, თამაშობები იმისთვის, რომ დაეხმარონ ბავშვებს გამოხატონ ის, რის ვერბალიზაციასაც ვერ ახერხებენ.

მომხდარი ფაქტის შესახებ დეტალების შეგროვებისას გათვალისწინებულ უნდა იქნეს რომ ბავშვს უჭირს დროის ზუსტი აღქმა. იმის მაგივრად, რომ ვკითხოთ როდის მოხდა ესა თუ ის ამბავი, უმჯობესია ვკითხოთ იმ დროს სინათლე იყო თუ სიბნელე, სკოლის დღეები იყო თუ შაბათ-კვირა? და ა.შ. იმისთვის რომ გავიგოთ ზუსტი დრო მომხდარი ფაქტისა, ის ასოციაციურად უნდა დაუკავშიროთ რაიმე მოვლენას მაგალითად: "იმ დროს როცა წახვედი სამოგზაუროდ", "როცა შენი ძმა დაიბადა" "როცა დედაშენი წავიდა საავადმყოფოში".

ინტერვიუ უცხოა უმეტესი ბავშვის გამოცდილებისთვის, ამიტომ დაკითხვას უნდა ჰქონდეს ისეთი დიალოგის სახე, რომელიც ბავშვისთვის ნაცნობია. ნებისმიერ ინტერვიუში მუშაკმა ბავშვს უნდა აგრძობინოს, რომ უსმენს მას მთელი გულისყურით, ესმის მისი და თანაუგრძობს და უნდა აარიდოს ბავშვი ზედმეტ განცდებს.

სოც. მუშაკმა ბავშვს უნდა აუხსნას, რომ იგი არაა ვალდებული გასცეს კითხვებს პასუხი. ის თავისუფალია და შეუძლია ისე გასცეს პასუხი, როგორც მას სურს, ბავშვს შეუძლია დაეთანხმოს ინტერვიუერს ან პირიქით შეუსწოროს ბავშვის ნათქვამიდან გამოტანილი დასკვნები.

ვინაიდან სექსუალური ძალადობა კრიმინალური ქმნილებაა. ზოგიერთ შემთხვევაში პოლიცია და სოც მუშაკი ერთად იღებს ინტერვიუს. ეს ინტერვიუ შეიძლება ჩაწერილ იქნას კასეტაზე ან ვიდეო ფირზე. აუდიო და ვიდეო ჩანაწერზე უფრო ზუსტად, ყურადღების გაფანტვის გარეშე ხდება დეტალებისა დაფიქსირება.



პოლიციის თანამონაწილეობის გამო ინტერვიუერი ვაღიარებულა ბავშვთან აღიაროს კონფიდენციალურობის საზღვრები. სოც. მუშაკმა ინფორმაცია უნდა გაუზიაროს სასამართლოს და მშობლებს.

ინტერვიუს დაწყებამდე მუშაკმა უნდა შეაგროვოს ყველა არსებული ინფორმაცია: ბავშვის ასაკი და სქესი, ოჯახის შემადგენლობა, ბავშვის ურთიერთობა ეჭვმიტანილ დამნაშავესთან და ა. შ.

ინტერვიუს ჩატარება საცხოვრებელ ადგილას, რომელიც ქმნის განცალკევების საშუალებას, ამცირებს გარეგან ზემოქმედებას და ყურადღების გაფანტვას, ინტერვიუერს აძლევს საშუალებას, უკეთ მოახდინოს იდენტიფიკაცია, აუხსნას ბავშვს მათი შეხვედრის მიზეზი და განიხილოს ის, თუ რას გააკეთებენ ერთად. ინტერვიუერმა უნდა დაამყაროს ისეთი გარემო, სადაც იქნება რწმენა, მხარდაჭერა და თანაგრძნობა. მაგრამ წარმოიშობა ერთი პრობლემა: ბავშვი რომელიც არის უფროსი ადამიანის ძალადობის მსხვერპლი რთულად შევა უფროს ინტერვიუერთან კონტაქტში.

ბავშვისთვის სექსუალური ძალადობის გამოცდილება არ არის მისაღები და ამიტომ არის რომ იგი მორცხვობს და არ შეუძლია ღიად საუბარი ამ თემაზე. ინტერვიუერის კიდევ ერთ პრობლემას ბავშვის ალაპარაკების პროცესში წარმოადგენს ის, რომ ხშირად ბავშვი დაშინებულია დამნაშავეს მხრიდან და ასევე ის, რომ ბავშვი თავადაც დამნაშავედ გრძნობს თავს.

ოჯახშიდა სექსუალური ძალადობის შემთხვევაში ბავშვს ხშირად აქვს ამბივალენტური ურთიერთობა დამნაშავესთან: მამა, მამინაცვალი, ბაბუა, ძმა, დედა.

იმისათვის რომ ბავშვში შეამციროს ნეგატიური მძაფრი განცდები, ინტერვიუერმა უნდა დაანახოს ბავშვს თავისი მზადყოფნა და უნარი რომ დაიცავს მას საფრთხისაგან და დაარწმუნოს ბავშვი უდანაშაულობაში. იმისათვის, რომ შეასუსტოს ბავშვის შიში, დამნაშავეობის და სირცხვილის გრძნობა ინტერვიუერს შეუძლია ბავშვს უთხრას: "ცუდი არ არის იმის თქმა, თუ რა მოხდა", "შენ პრობლემები არ შეგექმნება, თუ იტყვი", "ჩვენ არავის მივცემთ შენი წყენის უფლებას, თუ გვეტყვი", "რაც მოხდა შენი ბრალი არ არის".

ვინაიდან ბავშმა მომხდარი ფაქტების გახსენების დროს შეიძლება გაუბედობა გამოამჟღავნოს, მაშინ ინტერვიუერმა ინტერვიუს ტემპი უნდა შეუსაბამოს ბავშვის ემოციურ მდგომარეობის, რომ ბავშვმა თავი იგრძნოს კომფორტულად, ინტერვიუერმა უნდა აკონტროლოს ბავშვის რეაქციები და მზად უნდა იყოს უკანდასახევად, თუ მისი მიდგომა ბავშვისთვის რთული აღმოჩნდება.

ინტერვიუს დაწყება სასურველია იმ შეკითხვებით რომლის პასუხებიც, ბავშვმა იცის: სახელი, ასაკი, სქესი, მისამართი, ესაა ნეიტრალური შეკითხვები, რომელიც ბავშვს ამშვიდებს და ამხნევეს. ასევე ბავშვს ეხმარება თავისი ცხოვრების ზოგად ასპექტებზე საუბარი: ოჯახი, მეგობრები, ინტერესის სფერო, ამ შემთხვევაში მთავარი მიზანი მხოლოდ ურთიერთობის დამყარება კი არ არის ბავშვთან, ასევე ინფორმაციის მიღება, ბავშვის კომუნიკაციური და კოგნიტური შესაძლებლობებისა და მეტყველების უნარის შესახებ.

ინტერვიუერმა ბავშვს უნდა გააგებინოს, რომ მას აქვს სექსუალური ძალადობის მსხვერპლ ბავშვებთან ინტერვიუს ჩატარების გამოცდილება.

"მინდა იცოდეთ, რომ ჩვენ ბევრ ისეთ ბავშვთან გვექონია საუბარი, რომლებმაც იგივე გადაიტანეს რაც შენ. ვიცი, რომ ძალიან ძნელია ამაზე

საუბარი, მაგრამ მითხარი ყველაფერი რაც გინდა რომ მითხრა, რაც მეტს მეტყვი, მით მეტად შევძლებ შენს დახმარებას."

ამით ბავშვი იღებს არა მარტო იმას რომ ინტერვიუერი კომპეტენტურია, არამედ იმასაც, რომ იგი არაა ერთადერთი ვინც ძალადობა განიცადა.

ინტერვიუერს თავისი როლის ხაზგასასმელად შეუძია თქვას: " ჩემი საქმეა უთხრა ბავშვებს იმის შესახებ, რაც შეიძლება მათ აწუხებდეს, რაც მათ უბედურად აგრძნობინებს თავს. მე მინდა ვცადო შენი დახმარება, მაგრამ ამისთვის მე მჭირდება შენი დახმარება. შენ შეგიძლია დამეხმარო, რომ შენ დაგეხმარო თუ კი მეტყვი იმას, რაც შენ გაწუხებს.

ზოგჯერ მუშაკს დიდი ხნის ლოდინი სჭირდება სანამ უშუალოდ ძალადობის დეტალების გამოკითხვაზე გადავა, იგი ზოგად შეკითხვებს უსმევს ბავშვს, იმაზე თუ რა აწუხებს, რა ადარდებს, როგორი ურთიერთობა აქვს ოჯახის წევრებთან.

ზოგადი შეკითხვების შემდეგ ინტერვიუერი თანდათან ფოკუსირებას ახდენს უშუალოდ სექსუალური ძალადობის ფაქტზე და ბავშვებიდან ვიცი, რომ მათ ისეთი რაღაც შეეშინებოდა რამაც ძალიან ატკინა გული რამე მსგავსი შენც ხომ არ შეგმთხვევია?" შეკითხვებს რომელიც ამას მოსდევს არის ღია და ბავშვს საშუალებას აძლევს ისაუბროს თავისუფლად და სპონტანურად ყოველგვარი შეფერხების და კორექტირების გარეშე. ინტერვიუერის პასუხები ამ შემთხვევამ ნეიტრალური, ისინი იღებენ ამუშავებენ იმას რასაც ბავშვი სთავაზობს და არაფერს არ ამატებენ.

თუ აღმოჩნდა რომ თავისუფალი ინტერვიუს დროს ბავშვს არ შეუძლია დამატებითი ინფორმაციის მიწოდება, სოც. მუშაკს შეუძლია გამოიყენოს გამოძიებითი ქარაგმული და დირექტიული შეკითხვები, რათა მოახდინოს ბავშვის მიერ დეტალების გახსენების სტიმულირება.

ყველაზე სანდო ინფორმაციის მიღება ხდება ბავშვებიდან თავისუფალი ინტერვიუს აღების დროს, ბავშვების უმეტესობა ასეთი ინტერვიუს დროს ამჟღავნებს იმას, რაც გადახდა, მაგრამ ძალიან პატარებს (განსაკუთრებით 5 წელზე ნაკლებისანი) ასეთ დროს არ შეუძლიათ ინფორმაციის გადმოცემა და სასურველი ინფორმაციის მისაღებად საჭიროა დირექტიული და ფოკუსირებადი კითხვების გამოყენება (Lamb, 1994). დირექტიული შეკითხვებს ინტერვიუერი იყენებს არა მხოლოდ იმისათვის, რომ ქარაგმებით აღადგენინოს ინფორმაცია ძალადობის მსხვერპლ ბავშვს, არამედ იმისთვისაც რომ თავიდან აიცილონ ბავშვის უხალისობა და იძულებითობა, როგორც მაკფალნარი ამბობს: "ინტერვიუერი რომელიც რჩება ნეიტრალური, არა დირექტიულ პოზიციაზე იშვიათად აღწევს წარმატებას პატარა შემინებული ბავშვის გამოტყუებაში."

თუმცა დირექტიულობა ზრდის გამოძიების უზუსტობის, შთაგონებადობის და ინფორმაციის დამახინჯების რისკს.

ინტერვიუერის პასუხისმგებლობაში შედის წაქეზების ისეთი დონის შერჩევა, რომელიც საკმარისი იქნება ბავშვის მიერ ინფორმაციის გადმოსაცემად და არ გამოიწვევს ინფორმაციის დამახინჯებას. (Wehrspann, Steinhour and Klajner-Diamond, 1987). როგორც წესი, სასურველია ინტერვიუ დაიწყო თავისუფალი ზოგადი შეკითხვებით და შემდეგ მოჰყვეს მას დირექტიული შეკითხვები, მაგრამ ბევრ პატარას უძნელდება ზოგად შეკითხვებზე პასუხის გაცემა და უკეთესად პასუხობენ კონკრეტულ შეკითხვებს, ამ დროს ინტერვიუს პროცესი პირიქით უნდა წარმართოს: ჯერ სპეციფიკური კითხვები და შემდეგ ზოგადი. "მითხარი რა მოხდა" – ზოგი ბავშვისთვის ასევე ზოგადია.

ინტერვიუები ინფორმაციის მოგროვების დროს ხუთივე გრძნობის ორგანოს იყენებს: რას ხედავ? რა გესმის? რას ყნოსავ? რას გრძნობ შეხებისას? როგორი გემო აქვს?

დასაწოლად წასვლა, ბანაობა, ტუალეტის გამოყენება და გახდა არის ის მოვლენები რომლებიც ყველაზე ახლოსაა ბავშვის სექსუალური ძალადობასთან. ინტერვიუერი ეკითხება ბავშვს მათთვის დამახასიათებელი თავისებურებების შესახებ: ვინ გაწვევს საწოლში, ვინ გაბანავებს, როგორ გაბანავებენ, არის ხოლმე ვინმე აბაზანაში შენთან ერთად? ვინ გხდის? ამ შეკითხვებმა შეიძლება მოგვცენ პასუხები ძალადობის დეტალების შესახებ.

Colby and Colby გვთავაზობენ შეკითხვების სიას, რომლებიც ქმნიან სექსუალურ ძალადობასთან დაკავშირებული ინტერვიუს ძირითად შინაარსს, ეს შეკითხვებიც მიმართულია ზოგადიდან უფრო პირადისკენ. მაგალითად:

1. ხანდახან ხალხი ეხება ბავშვს ფეხებს შორის ან სხვა ადგილებში, ხომ არ იცი ვინმე ბავშვი ვისაც ეს შემთხვევია?  
(შემდეგ)  
"შენ ოდესმე შეგმთხვევია მსგავსი რამ?"
2. არის რაიმე უხერხული იმაში, რაზეც გინდა ისაუბრო?  
(შემდეგ)  
ვინმე შეგხებია სხეულზე ისე რომ უხერხულად გეგრძნო თავი?  
(შემდეგ)

მე ბევრ ბავშვთან მილაპარაკია, რომელთაც შეხებიან ასეთ ადგილებში. მე დაგეხმარები, რომ მელაპარაკო ასეთ რაღაცეებზე. მსგავსი რამ გადაგიტანია? (Joens and Mc Quiston 1986).

სოც მუშაკს შეუძლია მიიღოს რელევანტური პასუხები ირიბი გზითაც ანალოგიური შეკითხვების დასმით. ზოგადი შეკითხვები – როგორიცაა – "იცი შენ რამე საიდუმლო?" "ვინმეს რაიმე საიდუმლო ხომ არ უთქვამს?" "როცა შენ სხვას ვთამაშები, ეხები მას?" სად?" – მიჟვავართ უფრო რელევანტურ შეკითხვებამდე.

"არაა მართალი რომ . . ." " შენ ხომ არ . . ." – შეკითხვების ასეთი ფორმულირება შთამაგონებელ ეფექტს ატარებს. ასევე შთაგონებადია ორაზროვანი შეკითხვები.

ორმაგი მტკიცებულება ასევე შთაგონებადია: მაგ: "მე ვფიქრობ რომ შენ თქვი" "მან გიჩვენა თავისი . . . ასე არ არის?"

ასეთივე ეფექტს იძლევა ორმაგი უარყოფა. მაგ: შენ არ გინდოდა რომ მას ეს გაეკეთებინა, არ გინდოდა ხომ?

ბავშვები თავისებურად ახდენენ სიტყვების ინტერპრეტაციას.

ინტერვიუერი: რას აკეთებდით თქვენ ორნი?

ბავშვი: "ჩვენ ვთამაშობდით საძინებელ ოთახში"

— შეგეხო იგი. ვინ იყო ის ბობი თუ ჰარი?

—არ ვიცი

—ორიდან რომელი იყო შენთან ერთად საძინებელში ჰარი თუ ბობი?

– მე ვფიქრობ ჰარი იყო.

–ე.ი. ჰარი შეგეხო შენ, კიდევ რა გააკეთა მან?

აქ ბავშვის ნათქვამი "თამაში" ხდება "შეხება" და ბავშვის "ეფექტობა ის ჰარი იყო" ხდება " ე.ი ის ჰარი იყო." ამგვარად ინტერპრეტირებული მასალიდან შეიძლება სიმართლის გაგება.

ინტერვიუერმა ის ინფორმაციაც უნდა გააცნოს ბავშვს, რომელიც მან არ იცის.

"როცა თქვენ საძინებელში იყავით და ის შენთან ერთად დაწვა ლოგინში, რა მოხდა შემდგომ? "

ბავშვმა მართალია თქვა რომ ისინი ერთად იყვნენ საძინებელში, მაგრამ არ უთქვამს, რომ დამნაშავე მასთან ერთად დაწვა ლოგინში.

ინტერვიუერმა უნდა იცოდეს, რომ ბავშვის მიერ სიტყვების ცოდნა, გამოყენება და მათი ინტერპრეტაცია შეიძლება განსხვავდებოდეს უფროსი ადამიანის მიერ მათი გამოყენებისაგან.

ჩვენს მიერ დასმული შეკითხვა ბავშვისთვის შეიძლება იგივეს არ ნიშნავდეს, რასაც ჩვენთვის. ჩვენს მიერ ნაგულისხმევი აზრი და მათი ინტერპრეტაცია შეიძლება არ იყოს ერთიდაიგივე.

ინტერვიუერს, რომელმაც ბავშვთან დაამყარა ახლო პოზიტიური ურთიერთობა, მართებს სიფრთხილე, რადგან ასეთი სიახლოვე ზრდის ზეგავლენის, შთაგონებადობის რისკს. იმის გამო, რომ ბავშვს მოსწონს ინტერვიუერი უჩნდება ძლიერი სურვილი, ასიაშინოს მას.

როდესაც ბავშვი კითხვაზე პასუხის გაცემის დროს ყოყმანობს, იგი აკვირდება ინტერვიუერის რეაქციებს. არის თუ არა მისი პასუხი დამაკმაყოფილებელი? ინტერვიუერი კმაყოფილი ჩანს თუ იმედგაცრუებული? ბავშვების უმეტესობას სურს ისეთი პასუხები გასცეს, რომ ასიაშინოს ინტერვიუერს.

ბავშვის სხვადასხვა არასიტყვიერმა პასუხებმა შეიძლება კიდევ უფრო განამტკიცოს ინტერვიუერის ვარაუდები. ინტერვიუერიც კარგად უნდა ფიქრობდეს იმ სიტყვებს, რომელსაც ბავშვი იყენებს მოვლენის აღწერისას, მაგ: სიტყვები რომელთაც ბავშვი ხმარობს პენისის და ვაგინას მაგივრად, ასევე უნდა იცოდეს ის ტერმინები რომელთაც ხმარობენ სხვადასხვა მოქმედებების აღსაწერად, მაგალითად: მასტურბაცია, ვაგინალური კავშირი, ეაკულაცია. სიტყვების მნიშვნელობა ხშირად ნათელი არ არის და მოითხოვს შემდგომ ახსნას. მაგ: " ჩვენ გვექონდა სექსი" ბავშვისთვის შეიძლება ნიშნავდეს კოცნას, აღერსს, მასტურბაციას. . ასეთ შემთხვევებში ინტერვიუერმა უნდა ივარაუდოს ის თუ რა იგულისხმა ბავშვმა და უნდა დაუსვას უფრო მეტი შეკითხვები.

ქვემოთ მოყვანილი ნეიტრალური შეკითხვების მაგალითი, რომელიც ბავშვს ეხმარება პასუხების გაცემაში:

ბავშვი: ის ანძრევდა თავის. . და რაღაც სითხე გადმოვიდა იქიდან.

ინტერვიუერი: რა არის სითხე?

–არ ვიცი, არ მახსოვს.

–მე დაგეხმარები. რა ფერის იყო ის?

–არ მახსოვს.

– ყვითელი იყო, თეთრი თუ წითელი?

– თეთრი.

– რამდენი იყო?

–არ მახსოვს.

–ერთი, ორი, სამი წვეთი თუ ბევრი.

–ბევრი.

–საიდან იცი?

მე მახსოვს, ის ყველგან იყო.

- თუ შეხებიხარ მას? წყალივით თხელი იყო, წებოსავით იყო თუ შოკოლადივით მაგარი?
- წებოსავით წებვადი
- საიდან იცი?
- ვიცი იმიტომ რომ სახეზე მესვა
- შეგიძლია მაჩვენო სათამაშოების დახმარებით?

(wehrspann,Steinhour and klajner\_Diamond 1987),

ანატომიურად სრულად აწყობილი თოჯინები თავის ყველა ორგანოთი ბავშვს საშუალებას აძლევს მოახდინოს თავისი გამოცდილების დემონსტრაცია, თუ კი ვერბალიზაციას ვერ ახდენს.

თუ ბავშვი ძალადობის არანაირ ფაქტს არ იხსენებს, ინტერვიუერმა არ უნდა ჩათვალოს თითქოს ბავშვი დაბნეულია ან არ არის მზად ყველაფრის გასამჟღავნებლად. ამ შემთხვევაში შესაძლებელია ძალადობას ადგილი არც ჰქონოდა.

### როგორ უნდა მოიქცეს ინტერვიუერი

- უნდა იყოს ობიექტური.
- უნდა გაეცნოს ყველა არსებულ ინფორმაციას ბავშვის დაკითხვამდე.
- შეეცადოს გაიგოს, რა იცის ბავშვმა მისი და მისი საუბრის მიზნის შესახებ.
- შეეცადოს ჩაატაროს ინტერვიუ ბავშვთან მარტო თუ კი ეს შესაძლებელია და მშობლებს მანამდე აუხსნას ინდივიდუალურად დაკითხვის მიზეზი
- შეარჩიოს ნეიტრალური, წყნარი და კომფორტაბელური ადგილი
- შეეცადოს ბავშვი დაარწმუნოს, რომ ეჭვიმითანილი დამნაშავე ახლომახლოს არ იმყოფება
- ინტერვიუდღე გაეცნოს ბავშვის კომუნიკაბელურობის შესაძლებლობებს.
- დაარწმუნოს ბავშვი რომ შეუძლია მასთან ურთიერთობა და საუბარი ზოგად საკითხებზე;
- ინტერვიუს ჩატარების დრო შეარჩიოს ბავშვი გრაფიკის და არა თავისი განრიგის მიხედვით.
- ბავშვს აუხსნას თავისი როლი;
- გაამხნეოს ბავშვი რომ თავისი სიტყვებით მოყვეს ის რაც მოხდა;
- შეეცადოს გამოარკვიოს, თუ რა უშლის ხელს ბავშვს სიმართლის თქმაში
- თუ შესაძლებელია გამოიყენოს სათამაშოები ან სხვა იარაღები.
- ისაუბროს ბავშვისთვის გასაგებ ენაზე.
- გამოიყენოს რუქები, დიაგრამები, ნახატები, ვიდეო, ტელევიზორი და ა.შ. რათა ბავშვმა კარგად გაიხსენოს მომხდარის ადგილი, დრო და სხვა დეტალები.
- აუხსნას ბავშვს დამატებითი ინტერვიუს საჭიროება, ამადლებულ ნოტაზე დაამთავროს ინტერვიუ და მადლობა გადაუხადოს ბავშვს იმისათვის რომ კარგად იმუშავა.

### როგორ არ უნდა მოიქცეს ინტერვიუერი

- არ უნდა ჩაატაროს ინტერვიუ ისეთი პიროვნების თანდასწრებით რომელიც ზეგავლენას მოახდენს ბავშვზე;
- არ უნდა შეეხოს ბავშვს, სანამ ბავშვი თვითონ არ მისცემს ამის უფლებას;
- ინტერვიუს პროცესი იმდენ ხანს უნდა გაგრძელდეს, რამდენი ხანიც შეუძლია ბავშვს გონების კონცენტრირება. სასურველია შესვენებები.
- ინტერვიუერმა არ უნდა დასვას შთაგონებადი შეკითხვები.
- თავიდან უნდა აიცილოს შეკითხვის გამეორება.
- აიცილოს "რატომ" შეკითხვები. ასეთი შეკითხვები ბავშვს დამნაშავედ აგრძნობინებს თავს. ასევე მსგავს შეკითხვებზე პასუხი იმ უნარს მოითხოვს ბავშვისაგან, რომელიც შეიძლება მას არ გააჩნდეს.
- არ უნდა მოახდინოს ბავშვის წაქეზება ისეთი ფრაზებით, როგორცაა "კარგია" "ძალიან მოხარული ვარ რომ ეს ამბავი მოთხარი"
- მომხდარის გამოსააშკარავებლად არ უნდა მოისყიდოს ბავშვი საჭმლით, სათამაშოებით ან სხვა მსგავსი საჩუქრებით.
- არ უნდა დაჰპირდეს იმას, რასაც ვერ შეუსრულებს;
- არ უნდა აგრძნობინოს ბავშვს თავი დამნაშავედ;
- არასდროს არ უნდა სთხოვოს ბავშვს გაიხადოს ტანსაცმელი ძალადობის დემონსტრაციისთვის.
- არ უნდა მოხდეს ბავშვის ჯგუფური დაკითხვა. პოლიციის ოფიცერი და სოც მუშაიკი სავსებით საკმარისია.