

# Psychosocial Centre



ფსიქოსოციალური დახმარების ცენტრი  
წითელი ჯვრისა და წითელი ნახევარმთვარის საერთაშორისო ფედერაცია

## დისტანციური ფსიქოლოგიური პირველი დახმარება ახალი კორონავირუსის (COVID-19-ის) გავრცელების დროს დროებითი გზამკვლევი - მარტი, 2020

### სარჩევი

შესავალი.....	1
წითელი ჯვრისა და წითელი ნახევარმთვარის დისტანციური ფსიქოლოგიური პირველი დახმარების ვარიანტები .....	1
ფკდ-ს სამოქმედო პრინციპები .....	2
ცხელი ხაზის ამოქმედება და დახმარების გაწვევისთვის მომზადება .....	3
საჭიროებების შეფასება და დაგეგმვა .....	3
ზარებზე პასუხის გაცემა .....	5
ინტერესისა და ემპათიის შემცველი ძირითადი ფსიქო-სოციალური ფრაზები .....	6
ზარებზე პასუხის გაცემის ინსტრუქცია .....	6
დამამშვიდებელი ტექნიკები .....	8
რჩევები თვითიზოლაციაში ან კარანტინში მყოფი პირებისთვის .....	8
დაკავშირება, გადამისამართება და საუბრის დასრულება .....	9
აგრესიულ მოქალაქეებთან საუბარი .....	11
საუბრის დასრულება .....	12
დაშვებები და აკრძალვები ფკდ-ის დროს .....	13
გამოყენებული მასალები და ვებ-გვერდები.....	14

## შესავალი

COVID-19-ის გავრცელებამ მსოფლიოს მოსახლეობის დიდი ნაწილის წუხილი და აღელვება გამოიწვია. ბევრი მათგანი შეშფოთებული და შეშინებულია, ხოლო ისინი, რომელთაც ვირუსი სხვადასხვა ფორმით პირდაპირ შეეხოთ, შესაძლებელია, განიცდიდნენ კიდევ უფრო ძლიერ შიშს, შფოთვისა და პანიკას.

ფსიქოლოგიური პირველი დახმარება (ფპდ) (Psychological First Aid, PFA) გულისხმობს დისტრესში მყოფი ადამიანების დახმარებას, დამშვიდებასა და მხარდაჭერას, რათა ისინი უკეთ გაუმკლავდნენ გამოწვევებს. ფპდ სიტუაციის მართვასა და ინფორმირებული გადაწყვეტილების მიღებაში ადამიანის დახმარების ერთგვარი მეთოდია. ფსიქოლოგიურ პირველ დახმარებას საფუძვლად უდევს დისტრესში მყოფ პირზე ზრუნვა და ემპათიის გამოხატვა. ფპდ მოიცავს რეაქციებზე ყურადღების გამახვილებას, აქტიურ მოსმენას და, რიგ შემთხვევაში, ისეთ პრაქტიკულ დახმარებას, როგორცაა პრობლემის მოგვარება, ბაზისური საჭიროებების დაკმაყოფილება ან გადამისამართება შესაბამის სამსახურებში. ფპდ ხელს უწყობს შფოთვისა და სხვა ემოციების ნორმალიზაციას, ჯანსაღ დამლევას და წარმოქმნის უსაფრთხოების, სიმშვიდის განცდებს და იმედს.

ნებისმიერი კრიზისი გავლენას ახდენს დაზარალებულთა სოციალურ კავშირებზე. სოციალური ინტერაქცია კი სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია ადამიანებისათვის. ამდენად, საჭიროა დაზარალებულთათვის კავშირების შენარჩუნებაში ხელშეწყობა, იმ შემთხვევაშიც კი, თუ ისინი თვითიზოლაციაში ან კარანტინში იმყოფებიან. ვირუსის გავრცელების დროს სავალდებულოა სხვა ადამიანებისაგან ფიზიკური დისტანციის დაცვა, თუმცა, სოციალური კავშირებისა და კონტაქტის შენარჩუნება ძალიან მნიშვნელოვანია. ეს შეიძლება განხორციელდეს ინტერნეტის, აპლიკაციებისა და სოციალური მედიის მეშვეობით.

მოცემული გზამკვლევი შეიძლება გამოიყენონ წითელი ჯვრისა და წითელი ნახევარმთვარის ეროვნულმა საზოგადოებებმა, რათა, COVID-19-ზე საპასუხოდ, შექმნან და დაწერონ სხვადასხვა ტიპის დისტანციური მომსახურება. აღსანიშნავია, რომ მოცემული გზამკვლევის სამიზნე ჯგუფს წარმოადგენს სრულწლოვანი მოქალაქეები.

## დისტანციური ფსიქოლოგიური პირველი დახმარების ვარიანტები

COVID-19-ის პირობებში დამხმარეებსა და დაზარალებულებს შორის საუბარი მიმდინარეობს სატელეფონო ან ონლაინ კომუნიკაციის გზით, რათა თავიდან იქნას აცილებული ვირუსის გავრცელება. გამონაკლისს შეიძლება წარმოადგენდეს ფპდ, რომელიც წინა ხაზებზე მომუშავე პირებს შორის ხორციელდება.

ვირუსის თანმხლები პრაქტიკული საჭიროებების, შიშისა და შფოთვის გარდა, დაავადების გავრცელებას თან ახლავს სხვა პრობლემებიც: ბავშვებზე ძალადობის რისკის შესაძლო გაზრდა, ოჯახში ან პარტნიორებს შორის ძალადობა, მძიმე ეკონომიკურ ფონზე ნივთიერებებზე დამოკიდებულებისა და შფოთვის მაჩვენებლის მოსალოდნელი მატება.

მიუხედავად იმისა, რომ COVID-19-ის შედეგად დაზარალებულ ყველა ადამიანს შეიძლება ესაჭიროებოდეს ფპდ ვირუსის გავრცელების გარკვეულ ეტაპზე, ეროვნულ საზოგადოებას დისტანციური პირველი დახმარების გაწევა შეუძლია შემდეგი ჯგუფებისთვის:

- სახლებში, სასტუმროებში და სხვა დაწესებულებებში იზოლირებული პირები
- მოქალაქეები, რომლებიც საჭიროებენ ინფორმაციასა და მხარდაჭერას
- ჯანდაცვის და სოციალური მუშაკები, რომლებიც ზრუნავენ პაციენტებზე და მკურნალობენ მათ
- პირები, რომლებიც განიკურნენ COVID-19-გან
- გარდაცვლილთა ოჯახები და მეგობრები
- აღმზრდელები, რომლებიც სკოლების დახურვის გამო სახლის პირობებში ზრუნავენ ბავშვებზე
- იზოლაციაში მყოფი ხანდაზმულები და სხვა ჯგუფები, რომლებსთვისაც, შესაძლოა, ძალზედ მნიშვნელოვანი იყოს ყოველდღიური სატელეფონო კომუნიკაცია და მოკითხვა (a care call)
- სხვა მოწყვლადი ჯგუფები, როგორებიცაა: ფსიქიკური ჯანმრთელობის პრობლემების მქონე, ან ნივთიერებებზე დამოკიდებული პირები, რომელთაც შეიძლება სჭირდებოდეთ დახმარება.

## ფჰდ-ს სამოქმედო პრინციპები

დამხმარეები დისტანციური მუშაობის დროს იყენებენ **მოძიების, მოსმენის და დაკავშირების (Look, Listen, Link\*)** სამოქმედო პრინციპებს. დამხმარე მოქმედებს ფჰდ-ის პრინციპებით და ითვალისწინებს, რომ პრაქტიკაში გამოყენებისას ისინი ერთმანეთს ფარავს.

დისტანციური ფჰდ-ის შემთხვევაში, რომელიც ფიზიკური კონტაქტის გარეშე ხორციელდება, სამოქმედო პრინციპების აღსაწერად გამოიყენება ქვემოთ მოცემული დებულებები:

### მოძიება გულისხმობს:

არსებული სიტუაციის,  
დახმარების მამიებლის,  
რისკების,  
დაზარალებულთა საჭიროებების  
და მოსალოდნელი ემოციური რეაქციების შეფასებას.

### მოსმენა გულისხმობს:

საუბრის დაწყებას  
დამხმარის წარდგენას  
აქტიურ მოსმენას  
ემოციების მიღებას  
დისტრესში მყოფი პირის დამშვიდებას  
საჭიროებების და პრობლემების შესახებ შეკითხვების დასმას  
პრობლემების გადაჭრასა და საჭიროებების დაკმაყოფილებაში დახმარებას.

### დაკავშირება გულისხმობს:

ინფორმაციაზე ხელმისაწვდომობას  
ახლოებელ ადამიანებთან დაკავშირებასა და სოციალური მხარდაჭერის მიღებას  
პრაქტიკულ პრობლემებთან გამკლავებას  
სერვისებსა და სხვა ტიპის დახმარებებზე წვდომას.

\* IFRC PS Centre: A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies with training materials. იხ. ბმული: <https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>

ეს შეიძლება ხორციელდებოდეს ფსიქიკური ჯანმრთელობისა და ფსიქოსოციალური დახმარების დამოუკიდებელი სერვისების ფორმით, ან ინტეგრირებული იყოს სხვა ტიპის მომსახურებასთან.

## ცხელი ხაზის ამოქმედება და დახმარების გაწვევისთვის მომზადება

ეროვნულ საზოგადოებებს სხვადასხვა სახის სატელეფონო სერვისის დანერგვა შეუძლიათ:

- სისტემები, როდესაც თითოეული მოხალისე ყოველდღიურად ურეკავს რამოდენიმე ადამიანს, რათა გაარკვიოს მათი მდგომარეობა, საჭიროებები და მოსმინოს მათი პრობლემები. ეს ადამიანები შეიძლება იყვნენ მარტოხელა, ხანდაზმული პირები, შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე ინდივიდები, ან იზოლაციაში მყოფი ადამიანები, რომელთაც სოციალურ ქსელებთან წვდომა არ აქვთ;
- ხელისუფლებასთან თანამშრომლობით, ამოქმედოს სატელეფონო მომსახურების ცენტრები (Call Centres), რომლებიც ფართო საზოგადოებას ყველა ტიპის შეკითხვაზე გასცემს პასუხს;
- დახმარების ხაზები (Help Lines), ფსიქიკური ჯანმრთელობისა და ფსიქოსოციალური საჭიროებების მქონე პირებისათვის. ზოგ შემთხვევებში, აპლიკაციის მეშვეობით ხდება წინასწარი რეგისტრაციის გავლა. დარეგისტრირებულ პირს ფპდ-ის სპეციალისტი უკავშირდება შერჩეულ დროს.
- სატელეფონო მომსახურების ცენტრები, რომლებიც პრაქტიკული დახმარების მაძიებლებს შესაბამისი დახმარების გაწვევის მსურველ მოხალისეებთან დააკავშირებს.

აღსანიშნავია, რომ COVID-19-ის გავრცელების პირობებში იქმნება სიტუაცია, როდესაც დამხმარეები სახლებიდან მუშაობენ და არა ქოლცენტრებიდან, მაგ., ე.წ. კომენდანტის საათის ან სხვა შეზღუდვების გამო. ასეთ შემთხვევებში, მნიშვნელოვანია ფიზიკური გარემოს ადაპტირება, რათა ზარის დროს დაცული იყოს კონფიდენციალობა, და თავიდან იქნას არიდებული ხელისშემშლელი ფაქტორები. მაგ., დარწმუნებული უნდა იყოთ, რომ ზარის დროს საუბარს არავინ გააწყვეტინებთ. გააფრთხილეთ ოჯახის წევრები და სხვა პირები, რომ ოთახი გამოიყენება სატელეფონო ზარის ან ვიდეო კონფერენციისათვის და შეარჩიეთ წყნარი ადგილი.

გამოცდილება აჩვენებს, რომ სატელეფონო მომსახურების ცენტრები, რომლებიც 24/7 მუშაობენ, ბევრ ზარს უმეტესად ღამით იღებენ, ფსიქიკური ჯანმრთელობის პრობლემებისა და სხვა დაავადებების მქონე პირებისაგან. შესაბამისად, ღამის მორიგეებს, შესაძლოა, დასჭირდეთ დამატებითი ტრენინგები და სუპერვიზია.

## საჭიროებების შეფასება და დაგეგმვა

**მოძიების (Look) პრინციპის გამოყენება საჭიროებების შეფასების დროს**

საუბარია შემდეგი სახის საჭიროებების შეფასებაზე:

- პრაქტიკული და ემოციური მხარდაჭერა ზარის განმახორციელებლებისათვის;

აწუხებთ თუ არა პირადად მათ რაიმე, ხომ არ არიან ძალადობის მსხვერპლნი, აქვთ თუ არა საარსებო წყაროს დაკარგვის შიში, არიან თუ არა ისინი საავადმყოფოში მოთავსებული პირების მეგობრები ან ნათესავები, რომლებთანაც ფიზიკური კონტაქტი არ აქვთ და სხვ.

- სიტუაციები, რომლებშიც ზარის განმარტებელნი შეიძლება აღმოჩნდნენ: არიან თუ არა ისინი ჩაკეტილი, იზოლირებული, იმყოფებიან თუ არა კარანტინში მარტო, ოჯახთან ან სხვებთან ერთად. საზოგადოების რომელ ფენას განეკუთვნებიან ისინი - წინა ხაზებზე მომუშავე პერსონალს, გამოჯანმრთელებულ პაციენტებს, ფართო საზოგადოებას და სხვ.
- ზარის განმარტებლების წარმოსახვითი თუ რეალური რისკები: შიშობენ თუ არა, რომ დაინფიცირებენ სხვებს, მოუხედავად იმისა, რომ არ აღენიშნებათ სიმპტომები და იცავენ მთავრობის რეკომენდაციებს. შიშობენ თუ არა, რომ დაასნებოვნებენ სხვებს, რომელთაც ყოველდღიურად ესაჭიროებათ მათი დახმარება და სხვ.

## დისტანციური დახმარების დაგეგმვა

გარკვეული პრაქტიკული საკითხების გარდა, როგორებიცაა ყველაზე ხელსაყრელი საკომუნიკაციო არხის შერჩევა, სამუშაო საათებზე შეთანხმება, სერვისებზე ინფორმაციის გავრცელება, არსებობს სხვა საკითხები, რომელთა გათვალისწინებაც აუცილებელია. ზარებისთვის განკუთვნილი სივრცე როგორც დამხმარის, ისე ზარის განმარტებლის უსაფრთხოების და კონფიდენციალობისა დაცვის შესაძლებლობას უნდა იძლეოდეს. წესების დაცვა საჭიროა სახლიდან მუშაობის პირობებშიც. საკომუნიკაციო აპარატები უნდა იყოს უსაფრთხო, მარტივად გამოყენებადი და გამართული.

აუცილებელია, რომ ამოქმედდეს გადამისამართების სისტემა. უნდა მოხდეს თანამშრომლებისა და მოხალისეების შერჩევა და ფსიქოლოგიური პირველი დახმარების საკითხებზე მათი დატრენინგება მომსახურების გაწევამდე.

იმ შემთხვევაში, თუ ხდება მოხალისეების სპონტანურად შერჩევა, საჭიროა, რომ მათ მიიღონ ინფორმაცია წითელი ჯვრისა და წითელი ნახევარმთვარის საერთაშორისო მოძრაობის შესახებ. შეგიძლიათ გამოიყენოთ საერთაშორისო ფედერაციის ფსიქოსოციალური ცენტრის დოკუმენტების კრებული სპონტანური მოხალისეების შესახებ, *მოხალისეობა წითელი ჯვრისა და წითელი ნახევარმთვარისათვის*.<sup>1</sup>

მნიშვნელოვანია, რომ დამხმარებმა გაიაზრონ საკუთარი შესაძლებლობები და შეზღუდვები და სწორად განსაზღვრონ, თუ როდის არის საჭირო რთული ზარების გადამისამართება ხელმძღვანელებთან. დამხმარებმა უნდა გააცნობიერონ, რომ პრობლემური ზარების განხილვა აუცილებელია გუნდის ლიდერთან ან პირად ხელმძღვანელთან.

ზოგადად, საჭიროა დაიგეგმოს შემდეგი:

<sup>1</sup> Volunteering with the Red Cross Red Crescent in crisis situations – disasters and pandemics. IFRC PS Centre: [pscentre.org](https://pscentre.org/?resource=volunteering-with-the-red-cross-red-crescent-in-crisis-situations-disasters-and-pandemics)  
<https://pscentre.org/?resource=volunteering-with-the-red-cross-red-crescent-in-crisis-situations-disasters-and-pandemics>

- მომზადდეს გზამკვლევი ზარებზე პასუხების გასაცემად.
- ნებისმიერი სტატისტიკური ინფორმაციის ჩანიშვნამდე, მაგ: ასაკი, სქესი, დამხმარე წინასწარ უნდა მიიღოს ვერბალური თანხმობა ზარის განმახორციელებლისგან.
- განახლებული ინფორმაცია ვირუსის, ვებ-გვერდების, მთავრობის გადაწყვეტილებების და სერვისების შესახებ უნდა იყოს მუდმივად ხელმისაწვდომი, მაგ.: ინფორმაცია თუ როგორ დავეკონტაქტოთ ჯანდაცვის სამინისტროს, ასევე ფიზიკური და ფსიქიკური ჯანმრთელობის სამსახურების საკონტაქტო დეტალები.
- პროცედურები, თუ როდის და როგორ უნდა მოხდეს მწვავე სტრესის, ემოციური დისტრესის მქონე პირების გადამისამართება.
- ფსიქოგანათლების მასალების, ბმულების და სხვა ინფორმაციის განახლებული სია, რომელიც შეიძლება დაეგზავნოთ ზარის განმახორციელებლებს საუბრის დასრულების შემდეგ.
- დახმარება თანამშრომლებისა და მოხალისეებისათვის, რომელთაც უწევთ ბევრი ან რთული ზარის მიღება. წითელი ჯვრისა და წითელი ნახევარმთვარის საერთაშორისო ფედერაციის ფსიქოსოციალური ცენტრი ფლობს არაერთ სასარგებლო პუბლიკაციას თანამშრომლებისა და მოხალისეების მხარდაჭერის შესახებ<sup>2</sup>. რეკომენდირებულია, რომ ჯგუფები შეიკრიბონ ფიზიკურად ან ონლაინ რეჟიმში ცვლის დასრულების შემდეგ და განიხილონ განვლილი დღე. დამატებითი ინფორმაცია ჯგუფური შეხვედრების ჩატარების შესახებ ხელმისაწვდომია ცენტრის პუბლიკაციებში მოხალისეებზე ზრუნვის შესახებ.

## ზარებზე პასუხი გაცემა

ფაქტ შეიძლება განხორციელდეს ისეთი პლატფორმების მეშვეობით, რომლებიც ვიზუალური ან მხოლოდ ხმოვანი კომუნიკაციის საშუალებას იძლევა. მხოლოდ ხმოვანი კონტაქტის შემთხვევაში, კიდევ უფრო მნიშვნელოვანია, რომ დამხმარე საუბრობდეს ნელა, გარკვევით და მშვიდად. გამოიყენეთ ემპათიის, სითბოს და მზრუნველობის გამომხატველი ხმის ტემბრი. საჭიროა ზარის განმახორციელებელს მოუსმინოთ ყურადღებით და იხმაროთ დამარწმუნებელი შორისდებულები. მიიღეთ მისი გრძნობები და მოვლენების მისეული ხედვა, საშუალება მიეცით, გამოხატოს იმედგაცრუება. თუ ესაუბრებით ძალიან ადელვებულ ადამიანს, საჭიროა მას მშვიდი საუბრით უსაფრთხოების განცდა შეუქმნათ. ვიზუალური კომუნიკაციის შემთხვევაში, შეგიძლიათ ფსიქოგანათლების შემცველი მესიჯები შეავსოთ ვიზუალური ელემენტებით. მთლიანობაში, დამხმარეები ფოკუსირებულნი არიან მოსაუბრეებში კონტროლის განცდის გაძლიერებაზე, სასარგებლო პირადი არჩევანის მხარდაჭერასა და პოზიტიურ დაძლევაზე, ამასთანავე, ისინი მოუწოდებენ ზარის განმახორციელებლებს, დახმარებისათვის საკუთარი სოციალური კავშირები გამოიყენონ. ადამიანებს შეიძლება ჰქონდეთ ბევრი სხვადასხვა საჭიროება და ზარის განმახორციელებელი, რომელსაც პრაქტიკული დახმარების მიღება სურს, ამასთანავე, შეიძლება იყოს ადელვებული და ფსიქოსოციალური მხარდაჭერაც სჭირდებოდეს.

<sup>2</sup> A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies has a chapter on PFA in groups – support to teams, pp. 65 to 78.

<https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>

იხ. ასევე: the PS Centre Caring for Volunteers Toolkit – pscentre.org

საუბრის პროცესში გამოიყენეთ ღია კითხვები (რა, სად, ვინ და როდის. მოერიდეთ შეკითხვას - რატომ), დასვით ერთი კითხვა ერთ ჯერზე და თავი აარიდეთ ინტერპრეტაციებს. გახსოვდეთ, რომ ნორმალურია სირთულეებზე რეაგირება ბრაზით, ფრუსტრაციით, დაბნეულობით.

### მოსმენის პრინციპის გამოყენება ზარებზე პასუხის გაცემის დროს

მოსმენის პრინციპით დამხმარე ხელმძღვანელობს მაშინ, როდესაც:

- იწყებს დიალოგს
- ეცნობა ზარის განმახორციელებელს
- უსმენს ყურადღებით და აქტიურად
- იღებს ზარის განმახორციელებლის ემოციებს
- ამშვიდებს დისტრესში მყოფ პირს
- არკვევს ზარის განმახორციელებლის საჭიროებებს
- ეხმარება დისტრესში მყოფ პირებს პრობლემების მოგვარებასა და საჭიროებების დაკმაყოფილებაში

### ინტერესისა და ემპათიის შემცველი ძირითადი ფსიქოსოციალური ფრაზები

*მესმის თქვენი შეშფოთება, ადამიანთა უმრავლესობა ნამდვილად ბევრს ფიქრობს შექმნილ სიტუაციაზე ...*

*სრულიად ბუნებრივია, რომ ხართ მოწყენილი, გაბრაზებული, აღშფოთებული ან ...*

*მესმის, რასაც ამბობთ იმასთან დაკავშირებით, რომ ...*

*სრულიად მესმის, რომ ამგვარად გრძნობთ თავს ... ამ სიტუაციაში თქვენი რეაქცია სავსებით ბუნებრივია ...*

*იქნებ განვიხილოთ პრობლემის გადაჭრის შესაძლო გზები ...*

*ის, რაც ჩვენ შეგვიძლია შემოგთავაზოთ, არის ...*

*მე დაინტერესებული ვარ თქვენი მდგომარეობით და მინდა გადაგამისამართოთ სხვასთან, რომელიც დაგეხმარებათ ...*

### ზარებზე პასუხის გაცემის ინსტრუქცია

#### საუბრის დაწყება და საჭიროებების მოსმენა

- გაეცანით ზარის განმახორციელებელს, გაუზიარეთ თქვენი სახელი, ორგანიზაციის სახელი და თქვენი თანამდებობა:  
*„თქვენ ესაუბრებით პიტერს/მაკას, წითელი ჯვრისა და წითელი ნახევარმთვარის ცხელი ხაზის მოხალისეს...“*
- ჰკითხეთ, რით შეგიძლიათ დაეხმაროთ და თუ საჭიროდ მიიჩნევთ, ჰკითხეთ სახელი.

გაითვალისწინეთ, რომ ზარის განმახორციელებელმა, შესაძლოა, უარი თქვას სახელის გაზიარებაზე.

„რით შემიძლია დაგეხმაროთ? შეიძლება გკითხოთ, რა გეკვიათ, რომ სახელით მოგმართოთ?“

- შეკითხვებიდან გამომდინარე, შეთანხმდით ზარის ხანგრძლივობაზე.  
„მე ნამდვილად შემიძლია მოგაწოდოთ ეს ინფორმაცია .... კიდევ რით შემიძლია დაგეხმაროთ?“  
„როგორც ჩანს, ბევრი შეკითხვა გაქვთ. მოდით, ჯერ ვისაუბროთ 15 წუთი და შემდეგ გადავწყვიტოთ, როგორ გავაგრძელოთ.“  
„10 წუთის შემდეგ შეგვიძლია დავფიქრდეთ და გადავწყვიტოთ, როგორ გავაგრძელოთ საუბარი.“  
„რა საკითხებია ყველაზე მნიშვნელოვანი, რაშიც დახმარება გჭირდებათ?“

### მოისმინეთ ემოციური და პრაქტიკული საჭიროებები

- თუ ზარის განმახორციელებელი აღელვებულია, გაარკვიეთ, კონკრეტულად რა აღელვებს და აწუხებს.  
„მომიყვით ცოტა მეტი იმის შესახებ, რაც გაწუხებთ...“  
„სხვა ხომ არაფერი გაწუხებთ?“  
„ვგრძნობ, რომ კიდევ რაღაც გაწუხებთ...“
- განსაკუთრებული სტრესის, შფოთვის, შიშის, ან კონტროლის დაკარგვის შემთხვევაში, დაამშვიდეთ და დაარწმუნეთ ზარის განმახორციელებელი, რომ ამგვარი რეაქციები ნორმალურია კრიზისის დროს. მიიღეთ მისი ემოციები და უთხარით:  
„სიტუაცია პრობლემურია, კიდევ ბევრი რამ არ ვიცით ამ ვირუსის შესახებ, ამდენად თქვენი რეაქცია და შფოთვა სავსებით ნორმალურია.“  
„რასაც მეუბნებით, ეს გავრცელებული შიშია. ბევრს ეშინია, რომ ავად გახდება ან საყვარელ ადამიანებს დაასნებოვნებს. ბევრი ასევე შიშობს, რომ შემოსავლის წყაროს დაკარგავს ან სტიგმის მსხვერპლი გახდება.“
- აღნიშნეთ, თუ რამდენად შეიძლება დაეხმაროს ზარის განმახორციელებელს განახლებული და სწორი ინფორმაცია:  
„ბევრი შფოთავს და ფაქტია, რომ სწორ ინფორმაციაზე ხელმისაწვდომობა ამშვიდებს ადამიანს. ამასთანავე, გაცილებით ადვილია, გადაწყვიტოთ, თუ როგორ იმოქმედოთ, როდესაც სიტუაციის შესახებ ფლობთ ინფორმაციას. ამდენად, მოგიწოდებთ, გაეცნოთ ფაქტებს და დაეყრდნოთ მხოლოდ სანდო, ავტორიტეტულ წყაროებს.“
- აუხსენით, რომ ემოციებისთვის სახელის დარქმევა ამშვიდებს და დაეხმარეთ, გაარკვიოს, თუ როგორ მართოს შფოთვა:  
„იქნებ დაგეხმაროთ იმის გაგება, რომ ამგვარი ემოციები ბუნებრივია შექმნილ სიტუაციაში. ეს ემოციები შეიძლება აუტანელი გახდეს, ამიტომ, მოდით, ვისაუბროთ იმის შესახებ, თუ როგორ გავუმკლავდეთ მათ. სწორად შენიშნეთ, რომ პირველი ნაბიჯია გრძნობების მიღება. შემდეგი ნაბიჯია, დავრწმუნდეთ, რომ მათ დიდი დრო და სივრცე არ დაიკავონ. მეტი ხომ არ ვისაუბროთ ამ თემაზე?“
- თუ ზარის განმახორციელებელი გადაჭარბებულად შფოთავს ან ბრაზობს, ურჩიეთ მას ზუსტად განსაზღვროს შფოთვისათვის გამოყოფილი დრო.  
„შეგიძლიათ დღეში ერთხელ ან ორჯერ გამოყოთ დრო შფოთვისათვის, მაგ: ნახევარი საათი შუადღეს. თუ დღის ან ღამის სხვა მონაკვეთებშიც შეგაწუხებთ შფოთვა, უთხარით მას, რომ მოგვიანებით დაბრუნდეს, ან უთხარით საკუთარ თავს, რომ შფოთვას მისთვის განკუთვნილ



დროს მოუვლით. ეს გაგითავისუფლებთ დროს სხვა საქმეებისთვის.

„ასევე გირჩევთ, რომ შეზღუდოთ ახალი ამბებისათვის გამოყოფილი დრო, მაგ: გაეცანით სიახლეებს დღეში ორჯერ და თავი აარიდეთ ინფორმაციის მიღებას ღამით, ძილის წინ“.

- შემდეგ ჰკითხეთ ზარის განმახორციელებელს, ჩვეულებრივ, რას აკეთებს ხოლმე სიძნელების დასაძლევად. ჩამოათვლევინეთ რამოდენიმე საქმიანობა და განიხილეთ, რამდენად გამოსადეგია ისინი ამ სიტუაციაში:  
„რთული სიტუაციაა. მესმის, რომ ბევრი გამოწვევაა. მოდით, განვიხილოთ შეგიძლიათ თუ არა სიტუაციის ცოტათი გამოსასწორებლად რამე გააკეთოთ.“
- ჰკითხეთ, რისი გაკეთება ურჩევნია, დაეხმარეთ მას სხვა აქტივობების შერჩევაშიც ან ურჩიეთ, რომ შთაგონებისათვის შეადგინოს აქტივობების სია.

## დამამშვიდებელი ტექნიკები

თუ ზარის განმახორციელებელს ესაჭიროება კონსულტაცია დამამშვიდებელ ტექნიკებთან დაკავშირებით, შესთავაზეთ სუნთქვისა და რელაქსაციის სავარჯიშოების გაკეთება. უთხარით, რომ გონება იწმინდება აწმყოზე ფოკუსირების დროს. ურჩიეთ, რომ დაიწყოს მსუბუქი სავარჯიშოებით, დააკვირდეს როგორ მოძრაობს ჰაერი ჩასუნთქვისა და ამოსუნთქვის დროს, როგორ შედის ნესტოებსა და პირის ღრუში, როგორ ავსებს ფილტვებს, აფართოებს მუცელს, მკერდსა და წელს.

ურჩიეთ ზარის განმახორციელებელს, ფეხებით დაეყრდნოს იატაკს ან მიწას და იგრძნოს სიმყარე ფეხქვეშ. თუ ის სკამზე ზის, შეუძლია ფეხები ძირს დააწყოს, დააწვეს იატაკს და დაჭიმოს ფეხის კუნთები თითქოს სკამის გადაბრუნებას აპირებს. კარდიოვასკულარული სავარჯიშოები ასევე მნიშვნელოვანი, თუმცა, ნაკლებად გამოყენებადი დამამშვიდებლის ტექნიკაა. თუ შესაძლებელია, ურჩიეთ ფეხით სიარული გარეთ ან ბუნებაში, რაც ასევე ამშვიდებს გონებას.

შეგიძლიათ გაუზიაროთ ზარის განმახორციელებელს ონლაინ იოგის, რელაქსაციის, მაინდფულნესის სანდო წყაროები.

- თუ საჭიროდ მიიჩნევთ, ჰკითხეთ ზარის განმახორციელებელს, რას აკეთებს ფიზიკური და ფსიქიკური ჯანმრთელობის შენარჩუნების მიზნით თვითიზოლაციაში ან კარანტინში ყოფნის დროს. თუ საჭიროა, მიაწოდეთ დამატებითი ინფორმაცია ჰიგიენის ნორმებსა და სხვა საკითხებზე.  
„თუ გაინტერესებთ, შემიძლია გამოგიგზავნოთ ინფორმაცია, თუ რა შეიძლება გააკეთოთ იზოლაციაში ყოფნის დროს. ეს შეიძლება დაგეხმაროთ. გსურთ მიიღოთ ინფორმაცია?“
- თუ ზარის განმახორციელებელი იკითხავს, როგორ მოიქცეს, დამხმარემ შეიძლება უპასუხოთ:  
„დარწმუნებული არ ვარ, რომ ამ შეკითხვას თქვენს ნაცვლად ვუპასუხებ. თქვენ რას ფიქრობთ?“

## რჩევები თვითიზოლაციაში ან კარანტინში მყოფი პირებისთვის

სახლიდან მომუშავე, თვითიზოლაციაში ან კარანტინში მყოფ პირებს შეგიძლიათ ურჩიოთ შემდეგი:

**შეინარჩუნეთ სოციალური სიახლოვე ფიზიკური დისტანცირების პირობებში:** ელ. ფოსტის, აპლიკაციების, სოციალური მედიის მეშვეობით ეკონტაქტით მეგობრებს, კოლეგებს, ოჯახის წევრებს. უყურეთ ერთსა და იმავე ფილმს, წაიკითხეთ ერთი და იგივე წიგნები და განიხილეთ ონლაინ შეხვედრებისას. ჩაისა და ყავის სმის დროს ესაუბრეთ მეგობრებს ვირტუალურად.

**ყოველდღიური რუტინა:** პირველ რიგში, დაგეგმეთ და შეინარჩუნეთ დღიური რუტინა, ასევე შეადგინეთ რამოდენიმე კვირის გეგმა.

**დასახეთ მიზნები და იყავით აქტიურები:** მიზნების დასახვა და მიღწევა აძლიერებს აღქმულ კონტროლს და კომპეტენტურობის განცდას. მიზნები უნდა იყოს რეალისტური და სიტუაციის შესაბამისი, თანამშრომლებისა და მოხალისეებისათვის ეს შეიძლება ითვალისწინებდეს ადმინისტრაციულ სამუშაოს სავსე საქმიანობის ნაცვლად. ზოგ ადამიანს ეხმარება დღიური აქტივობების სიის შედგენა და შესრულებული აქტივობების გადახაზვა. შექმენით სასიამოვნო აქტივობების სია, მაგალითად ჩამოწერეთ წიგნები, რომელთა წაკითხვაც გსურთ, მუსიკა რომლის მოსმენაც გინდათ, საჭმელი, რომელსაც გააკეთებდით, ნამცხვრები, რომელსაც გამოაცხობდით, დახატეთ, მოქსოვეთ, შეკერეთ, ისწავლეთ ახალი უცხო ენა ან შეიძინეთ ახალი უნარები, მოუსმინეთ პოდკასტებს, დაალაგეთ სახლი, ისუნთქეთ სუფთა ჰაერი ღია ფანჯრებიდან, აივანზე ან ბაღში.

**გამოყავით დრო საკუთარი თავისთვის და დრო სხვებისთვის, თუ მარტო არ ცხოვრობთ:** შეადგინეთ აქტივობების სია, რომელსაც სხვებთან ერთად განახორციელებთ, ხმამაღლა წაუკითხეთ ერთმანეთს წიგნები, ითამაშეთ სამაგიდო თამაშები, მოუსმინეთ და განიხილეთ სატელევიზო, რადიო გადაცემები და პოდკასტები. მორიგეობით იზრუნეთ შვილებზე. არსებობს არაერთი ონლაინ რესურსი, რომელიც დაგეხმარებათ სახლის პირობებში დაგეგმეთ აქტივობები შვილებთან ერთად.

**შეხედეთ სიტუაციას იუმორით, რამდენადაც ეს შესაძლებელია:** იუმორი უიმედობის ძლიერი ანტიდოტია. ღიმილს და სიცილს შეუძლია გაათავისუფლოს ადამიანი შფოთვისა და იმედგაცრუებისგან.

**არ დაკარგოთ იმედი:** იქონიეთ რწმენა რაიმე მნიშვნელოვანის მიმართ, იქნება ეს ოჯახი, ქვეყანა, რელიგია თუ სხვა ღირებულებები.

**გამოიყენეთ სტრესის მართვის ტექნიკები:** ფიზიკური რელაქსაციის ტექნიკები ამცირებს სტრესს და წარმოადგენს ტკივილსა და ემოციებთან გამკლავების კარგ მეთოდს. ადამიანთა უმრავლესობისათვის ნაცნობია სტრესის მართვის ტექნიკები, თუმცა, პრაქტიკაში მათი გამოყენება ხშირად არ ხდება. ახლა სწორედ დროულია ამგვარი ტექნიკების გამოყენება.

**ემოციების მიმღებლობა:** სტრესული სიტუაცია იწვევს სხვადასხვა ემოციას - ბრაზს, იმედგაცრუებას, შფოთვისას, სინანულს, თვითდადანაშაულებას და სხვ. ამგვარი ემოციები ნორმალურია შექმნილ სიტუაციაში.

## დაკავშირება, გადამისამართება და საუბრის დასრულება

**დაკავშირების** მეთოდს დამხმარე იყენებს მაშინ, როდესაც ზარის განმახორციელებელს ეხმარება:

- ინფორმაციის მოპოვებაში
- ახლობელ ადამიანებთან დაკავშირებასა და სოციალური მხარადაჭერის მიღებაში
- პრაქტიკული პრობლემების მოგვარებაში
- სერვისების მიღებაში და სხვ.

თუ ზარის განმახორციელებელს ესაჭიროება პრაქტიკული დახმარება, მაგ: საკვები, თავშესაფარი, სამედიცინო ან ფსიქიკური ჯანმრთელობის კუთხით დახმარება, დამხმარე ამისამართებს მას სპეციალიზირებულ სამსახურებში.

გადაამისამართეთ ზარის განმახორციელებელი სპეციალიზირებული ფსიქოლოგიური დახმარების სამსახურებში, თუ:

- მას აქვს ძილის პრობლემა ბოლო კვირის განმავლობაში, არის რეზორიენტირებული და დაბნეული
- მომატებული დისტრესის ფონზე, არ შეუძლია საკუთარი თავის ან შვილების მოვლა და ნორმალურად ფუნქციონირება, მაგ.: არ ჭამს ან არ იცავს პირად ჰიგიენას
- ვერ აკონტროლებს თავს და ავლენს არაპროგნოზირებად და დესტრუქციულ ქცევას
- წარმოადგენს საფრთხეს საკუთარი თავის ან სხვებისათვის
- ჩვეულზე მეტად ჭარბად მოიხმარს ალკოჰოლს ან წამლებს
- აქვს ფსიქიკური აშლილობა და/ან იღებდა წამლებს ვირუსის გავრცელებამდე, ასეთ შემთხვევაში, ის შეიძლება საჭიროებდეს ფსიქიკური ჯანმრთელობის სერვისის მიღების გაგრძელებას
- აქვს ქრონიკული დაავადება და საჭიროებს დამატებით დახმარებას
- აღენიშნება მძიმე ფსიქიკური ჯანმრთელობის პრობლემების სიმპტომები
- არის სექსუალური ან სხვა ტიპის ძალადობის მსხვერპლი
- ზოგ ცხელ ხაზს ჰყავს შესაბამისი ხელმძღვანელი პირი, რომელიც ამგვარ ზარებს პასუხობს.  
*„უკეთესი მომსახურების მიღების მიზნით, გადაამისამართებთ ჩემს ხელმძღვანელთან, რომელიც ჩემზე უფრო გამოცდილია.“*  
*„მადლობას გიხდით ზარისთვის, ახლა გაესაუბრეთ ჩემს ხელმძღვანელს, რომლის სახელია...“*

### გააგრძელეთ საუბარი დაკავშირების პრინციპის გამოყენებით

- თუ საჭიროდ მიიჩნევთ, შეეკითხეთ ზარის განმახორციელებელს, რა იცის ვირუსის შესახებ და რომელი წყაროებიდან იღებს განახლებულ ინფორმაციას.  
*„როგორც ჩანს, თქვენ ბევრს კითხულობთ ვირუსის შესახებ სოციალურ მედიაში. შეგიძლიათ, უფრო ზუსტად მითხრათ, რომელი წყაროებიდან იღებთ ინფორმაციას? ოფიციალურ ვებ-გვერდებზე თუ შედიხართ?“*
- შეეკითხეთ, რა გზით ახერხებს ის მეგობრებთან, ოჯახთან და სხვებთან კომუნიკაციას;
- ჰკითხეთ, აქვს თუ არა პრაქტიკული პრობლემები:  
*„ჩვენ უკვე ვისაუბრეთ იმის შესახებ, თუ როგორ შეგიძლიათ ეკონტაქტით საზღვარგარეთ მყოფ მეგობრებს ვიდუო-ზარების და სოციალური მედიის გამოყენებით. არის კიდევ სხვა საკითხები, რაც გაწუხებთ და რაზეც ჯერ არ გვისაუბრია?“*
- საჭიროების შემთხვევაში, ზარის განმახორციელებელი შესაბამის სამსახურებში გადაამისამართეთ:  
*„ჯანმრთელობის და სოციალური სერვისების შესახებ მეტი ინფორმაციის მისაღებად, შემოიძლია მოგცეთ შესაბამისი ტელეფონის ნომერი/ან გაგიზიაროთ ვებ-გვერდის ბმული.“*

„იმისათვის, რომ ისარგებლოთ სოციალური სერვისებით, საჭიროა, შესაბამის სამსახურებს დაურეკოთ. გაქვთ მათი ტელეფონების ნომრები ან ელ. ფოსტის მისამართები?“

- მიიღეთ ზარის განმახორციელებლისაგან ინფორმირებული თანხმობა და გადაამისამართეთ. თუ საჭიროდ ჩათვლით, შეათანხმეთ მომდევნო გასაუბრება (follow up).

## აგრესიულ მოქალაქეებთან საუბარი

დროსთან ერთად ხელისუფლებამ შეიძლება დააწესოს მკაცრი შეზღუდვები, შესაბამისად, მოსალოდნელია გაღიზიანებული, გაბრაზებული და აგრესიული მოქალაქეების მხრიდან ზარების მატება. დამხმარებისათვის, შესაძლოა, სირთულეს წარმოადგენდეს ამგვარ აგრესიასთან შეჯახება ისევე, როგორც საზოგადოებრივი ჯანდაცვის პრიორიტეტებსა და საზოგადოების სურვილებს შორის ბალანსის დაცვა.

რადგან დამხმარეებს ამომრავებთ მხოლოდ დახმარების სურვილი, ისინი შეიძლება მოუმზადებელი შეხვდნენ საუბრის დროს წამოსული აგრესიისა და შეურაცხყოფის ტალღას. ზარის განმახორციელებლები, შესაძლოა, გაბრაზებული ტონით ჩიოდნენ, რომ მათი ცხოვრება აუტანელი გახდა და ბრაზობდნენ იმ შეზღუდვების გამო, რომლებიც დაწესდა მათთვის და მათი ახლობლებისათვის. ისინი შეიძლება ვერ არჩევდნენ მათ მოსასმენად და დასახმარებლად მომართულ ცხელი ხაზის თანამშრომლებსა და მოხალისეებს ხელისუფლების იმ წარმომადგენლებისაგან, რომელთაც მოუხდათ რთული პოლიტიკური გადაწყვეტილებების მიღება.

საჭიროა, მოამზადოთ დამხმარეები აგრესიულ მოქალაქეებთან საუბრისთვის. მნიშვნელოვანია, შეახსენოთ მათ, რომ მომატებული სტრესის პირობებში, სტრესის ჰორმონს შეუძლია გადაფაროს საღი აზროვნების უნარი. გახსოვდეთ, რომ ჭარბი ემოციების ფონზე ზარის განმახორციელებლებს, შესაძლოა, უჭირდეთ რაციონალურად აზროვნება მოცემულ მომენტში. დამხმარეებმა ასევე უნდა გაითვალისწინონ, რომ დამშვიდების ტექნიკები არ უნდა გამოიყენონ მსგავსი ტიპის ზარების პირველი ფაზის დროს. მოქალაქისათვის იმის თქმა, რომ ის არის გაბრაზებული და უნდა დამშვიდდეს, საპირისპირო შედეგის მომტანი შეიძლება იყოს.

## მოძიების, მოსმენისა და დაკავშირების ტექნიკების გამოყენება გაბრაზებულ მოქალაქეებთან საუბრისას

### მოძიება (Look)

დამხმარე საუბრის პირველივე წუთიდან ადვილად ახდენს გაღიზიანებული და გაბრაზებული მოქალაქის იდენტიფიცირებას. ამის შემდეგ მას შეუძლია ღრმად ჩაისუნთქოს და დაფიქრდეს; ეს არის ადამიანი, რომელსაც ესაჭიროება განმუხტვა, რის შედეგადაც შინაგანი დაძაბულობა რამდენადმე მოიხსნება. მე რომ მსგავს სიტუაციაში ვიყო, იგივე განცდები მექნებოდა. მეც გავბრაზდებოდი, გავღიზიანდებოდი და მომინდებოდა ვინმესთან ჩხუბი...

### მოსმენა (Listen)

გაბრაზებულ მოქალაქეებთან საუბრისას, ხშირ შემთხვევაში, სასარგებლოა აქტიური მოსმენის ტექნიკის გამოყენება. ემოციური ტირადის შემდეგ, დამხმარე შეიძლება მოქალაქეს უთხრას: “მოდიოთ, გადავამოწმებ, რამდენად სწორად გავიგე თქვენი სიტუაცია. თქვენ ხართ გაბრაზებული (იხ.

პარაფრაზის ნაწილი), რადგან მთავრობამ დახურა თქვენი ოფისი, ასეა?“ მას ასევე შესაძლებელია უთხრათ შემდეგი: „მეც ძალიან გავბრაზდებოდი, ძალიან ძნელია ახალი კანონების შესაბამისად მოქცევა. თქვენ შემთხვევაშიც ასეა?“

## პარაფრაზი

ზარის განმარტორციელებლის ნათქვამის პარაფრაზირებით შესაძლებელია სიტუაციის შემოტრიალება და მისი დამშვიდება. როდესაც მიხვდებით, რომ სწორად გაიგეთ მოქალაქის საუბარი, გამოიყენეთ ნაკლები ინტენსივობის სიტყვები და მოახდინეთ მისი ნათქვამის პარაფრაზირება. თუ ზარის განმარტორციელებელი გაბრაზებულია, გამოიყენეთ ფრაზა, როგორცაა „მესმის, რომ გაბრაზებული ხართ. დამეხმარეთ, გავიგო, რა გაბრაზებთ ყველაზე მეტად“, ან თუ ის ამბობს, რომ მზადაა, ყველაფერზე ხელი აიღოს, შეცვალეთ მისი სიტყვები შემდეგნაირად „ეს მეტისმეტია თქვენთვის“, სიტყვა „შეუძლებელი“ ჩაანაცვლეთ „რთულით“ და სხვ.

თუ ზარის განმარტორციელებელი გააგრძელებს საუბარს იმაზე, თუ რამდენად უსამართლო, აუტანელი და სულელურია მიმდინარე სიტუაცია, კვლავ მოუსმინეთ მას და უთხარით: „დიახ, ნამდვილად რთულია ხელისუფლების რეგულაციებს დაემორჩილო. როგორც ვიცი, სხვებსაც ძალიან უჭირთ.“

## დაკავშირება (Link)

თუ საუბარი დაკავშირების ფაზაში შევა, შეგიძლიათ შეეკითხოთ, შექმნილ სიტუაციაში ესაუბრა თუ არა ის სხვებს, ჰყავს თუ არა ნაცნობებს შორის ვინმე, ვინც დაეხმარება, რამდენად სწორ გზებს იყენებს რთული გადაწყვეტილებების მიღების პროცესში.

## საუბრის დასრულება

თუ ზარის განმარტორციელებელი აგრძელებს საუბარს მოვლენებზე, რომლებიც აღიზიანებს, თუმცა, ამასთანავე ახერხებს, რომ მოუსმინოს დამხმარეს, ამ უკანასკნელმა შეიძლება უთხრას: „მესმის, რამდენად რთულ სიტუაციაში ხართ. ჩვენ ამოვწურეთ საუბრისთვის განკუთვნილი დრო და ახლა სხვა ზარებს უნდა ვუპასუხო. დაინტერესების შემთხვევაში, შეგიძლიათ გაესაუბროთ კონსულტანტს (counsellor) ამ ნომერზე ...“.

ზოგჯერ არ ხერხდება საუბრის ამგვარად დასრულება. ასეთ დროს დამხმარეს შეუძლია მოქალაქეს უთხრას: „ვწუხვარ, რომ ამჯერად ვერაფრით გეხმარებით. თუ გსურთ, რომ მომავალშიც ვისაუბროთ, თავისუფლად შეგიძლიათ, ისევ გადმორეკოთ“.

## საუბრის დასრულება

- შეაჯამეთ საუბარი, გამოყავით ძირითადი საკითხები და სამოქმედო გეგმები.  
*„ჩვენ ვისაუბრეთ იმაზე, თუ როგორ მოიპოვოთ სანდო ინფორმაცია, როგორ ეკონტაქტოთ ახლობელ ადამიანებს იზოლაციის პირობებში და როგორ დაკავდეთ საყვარელი საქმიანობებით, რომლებიც დაგეხმარებათ, დრო სასიამოვნოდ გაატაროთ.“*  
*„ახლა კი დაგემშვიდობებით და სასიამოვნოდ დღეს გისურვებთ!“*

- გადაწყვეტეთ, რამდენად საჭიროა დამატებითი გასაუბრება და შეთანხმდით დროზე. „თუ გსურთ, სხვა დროსაც ვისაუბროთ, გთხოვთ, დაგვირეკოთ. რა თქმა უნდა, დარწმუნებით ვერ გეტყვით, რომ მე ვუპასუხებ ზარს, მაგრამ თქვენ თავისუფლად შეგიძლიათ კიდევ მოგვმართოთ.“
- დაასრულეთ საუბარი და მაღლობა გადაუხადეთ ზარის განმახორციელებელს.

## დაშვებები და აკრძალვები ფპდ-ის დროს (Do's and Don'ts)

მისაღებია	მიუღებელია
<p>მოუსმინეთ მეტი და ილაპარაკეთ ნაკლები, რათა გაარკვიოთ, თუ რა აწუხებს ზარის განმახორციელებელს</p> <p>ფრთხილად შეარჩიეთ კითხვები</p> <p>დასვით ღია კითხვები: როდის, სად, რა, ვინ ?</p> <p>მიიღეთ ზარის განმახორციელებლის ემოციები და სიტუაციის მისეული ხედვა</p> <p>მოახდინეთ ემოციებისა და რეაქციების ნორმალიზება გაარკვიეთ, თუ რა შინაგან რესურსებს და დამღევს მექანიზმებს ფლობს ზარის განმახორციელებელი</p> <p>მიაწოდეთ ინფორმაცია COVID 19-ის შესახებ. იყავით გულწრფელი. ეს არის ახალი ვირუსი, რომლის შესახებაც ყველანი ახლა ვსწავლობთ.</p> <p>იყავით მშვიდი და მომთმენი</p> <p>საშუალება მიეცით ზარის განმახორციელებელს, გათავისუფლდეს ემოციებისგან (ventilation)</p> <p>ინდივიდუალურად განიხილეთ ვარიანტები და დაეხმარეთ ზარის განმახორციელებელს არჩევანის გაკეთებაში</p> <p>დაიცავით კონფიდენციალობის წესები, გამონაკლისი შემთხვევების გარდა, როდესაც თავად მას ან სხვა ადამიანებს ექმნებათ საფრთხე</p> <p>დაიცავით „არ ავნო“-ს პრინციპი.</p>	<p>არ აიძულოთ ზარის განმახორციელებელი, ისაუბროს, თუ მას საუბარი არ სურს</p> <p>არ დასვით კითხვა: რატომ ..?</p> <p>არ განსაჯოთ ზარის განმახორციელებელი</p> <p>არ გამოიყენოთ საუბრისას ტექნიკური ტერმინოლოგია</p> <p>არ ისაუბროთ თქვენზე, თქვენს პირად საკითხებსა და პრობლემებზე</p> <p>არ მისცეთ ცრუ დაპირებები და ყალბი გარანტიები</p> <p>არ გაუზიაროთ სხვათა ისტორიები და გამოცდილებები</p> <p>ბოროტად არ ისარგებლოთ მისი ნდობით და არ დაარღვიოთ კონფიდენციალობის წესები.</p>

## გამოყენებული მასალები და ვებ-გვერდები

IFRC Reference Centre for Psychosocial resources:

A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies

<https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>.

Basic Psychological First Aid - training module 2

<https://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/05/PFA-module-2-Basic.pdf>

Psychological First Aid for Children – training module 3

<https://pscentre.org/?resource=psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-module-3-children>

Mental Health and Psychosocial Support for Staff, Volunteers and Communities in an Outbreak of Novel Coronavirus

[https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-in-nCoV-2020\\_ENG-1.pdf](https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-in-nCoV-2020_ENG-1.pdf)

Caring for Volunteers Toolkit

<https://pscentre.org/?resource=caring-for-volunteers-a-psychosocial-support-toolkit-english>

Volunteering with the Red Cross Red Crescent in crisis situations – disasters and pandemics

<https://pscentre.org/?resource=volunteering-with-the-red-cross-red-crescent-in-crisis-situations-disasters-and-pandemics>

All IFRC Reference Centre for Psychosocial Support materials on COVID-19 are to be found in different languages at <https://pscentre.org/archives/resource-category/covid19>

IASC resources:

IASC Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 outbreak version 1.5

<https://pscentre.org/?resource=iasc-briefing-note-on-addressing-mental-health-and-psychosocial-aspects-of-covid-19-outbreakversion-1-1>

WHO resources:

WHO: Mental Health Considerations during COVID-19 Outbreak

<https://pscentre.org/?resource=9031>

Psychological First Aid in Ebola outbreak

[https://www.who.int/mental\\_health/emergencies/psychological\\_first\\_aid\\_ebola/en/](https://www.who.int/mental_health/emergencies/psychological_first_aid_ebola/en/)