

## მოდული 15ბ: აქტიური მოსმენა. ნაწილი 1: შესავალი და პასიური მოსმენა

**ამოცანები:** სესიის ბოლოს მონაწილეებმა უნდა შეძლონ:

1. იმ ქცევების განსაზღვრა, რომლებიც მიუთითებენ, რომ ერთი პიროვნება აქტიურად უსმენს მეორეს;
2. აქტიური მოსმენის განსაზღვრა;
3. აქტიური მოსმენის მნიშვნელობის განსაზღვრა ოჯახის დაგეგმვის სერვისის მიწოდებისას;
4. აქტიური მოსმენის სამი კომპონენტის დასახელება;
5. უსიტყვო მოსმენის განსაზღვრა;
6. უსიტყვო მოსმენის მიზნის აღწერა ოჯახის დაგეგმვის კონსულტირებისას;

**განსაზღვრული დრო:** 1 საათი

**ტრენინგის მეთოდები:**

- დისკუსია
- ვარჯიში

**საჭირო მასალები:**

სალექციო პლაკატები

- სესიის მიზნები
- უკუკავშირი

დასარიგებელი მასალა

- მოსმენის უნარის თვითშეფასების ცხრილი

### I-IV. შესავალი (30 წუთი)

აქტიური მოსმენის საკითხის გასაცნობად თხოვეთ მონაწილეებს, შეავსონ **მოსმენის უნარის თვითშეფასების ცხრილი**, რითაც შეფასდება მათი აქტიური მოსმენის უნარი (5 წუთი). უთხარით, რომ მათ უნდა შეინახონ შევსებული ცხრილები და დროდადრო მიუბრუნდნენ მათ, რათა შეაფასონ ცვლილებები საკუთარ თავში.

გაიხსენეთ უკანასკნელი სესია და აღნიშნეთ, რომ სამედიცინო პირებს ოჯახის დაგეგმვის სერვისის მიწოდების დროს შეუძლიათ გააუმჯობესონ ურთიერთობები პაციენტების ყურადღებით მოსმენით, აგრეთვე მათი მოთხოვნილებების, პრობლემების და ა.შ. გამოხატვის ხელშეწყობით.

ჰკითხეთ ჯგუფს:

- რითი მიხვდებით, რომ თქვენ აქტიურად გისმენენ?

**არავერბალური კომუნიკაცია:** კონტაქტი თვალებით, წინ გადახრა, თავის დაკვრა.

**მოკლე პასუხები,** რომლებიც ახდენენ ინტერესის დემონსტრირებას და ამხნევენ პიროვნებას, განაგრძოს საუბარი: აჰა, გასაგებია, ცუდია და ა.შ.

**ნათქვამის პერიფრაზირება** საკუთარი სიტყვებით. ეს:

- ადასტურებს, რომ პიროვნებამ გაიგო ის, რისი თქმაც მისთვის უნდოდათ;
- ასრულებს უკუკავშირის ფუნქციას, ეხმარება პიროვნებას ნათქვამის განსჯაში (ნათქვამის პერიფრაზირება, როგორც გაიგეს მისი შინაარსი).

**სიცხადის შემტანი/ღია კითხვები,** დასმული მოსაუბრის მიერ, მიუთითებს, რომ მას ნამდვილად უსმენენ. ასეთი კითხვების დასმა პაციენტს ეხმარება, გაიაზროს პრობლემის ყველა ასპექტი და უკეთ შეაფასოს ალტერნატივები და გადაჭრის გზები.

- რითი მიხვდებით, რომ თქვენ მხოლოდ ნაწილობრივ გისმენენ?

მოსაუბრე იმავდროულად დაკავებულია სხვა საქმეებით (წერს, კითხულობს, ესაუბრება სხვებს);

მისჩერებია იატაკს, კედელს ან იყურება ფანჯრიდან;

აწყვეტინებს საუბარს და იძლევა რჩევას პრობლემის მთლიანად ახსნის დამთავრებამდე;

ის მოუთმენელია, ტოვებს მოუსვენრობის, მოწყენილობის ან მობეზრების შტაბეჭდილებას.

- როგორ გრძნობთ თავს, როცა თქვენ ცდილობთ ვინმესთვის პრობლემის ახსნას და ის არ გისმენთ?

**იმედგაცრუებული, დამცირებული, არაადექვატური და ა.შ.**

ჰკითხეთ მონაწილეებს:

- რა არის აქტიური მოსმენა?

“დამხმარის” მიერ ადამიანებისთვის საკუთარი პრობლემის ანალიზში და გადაჭრაში დახმარებისთვის გამოყენებული ურთიერთობის მეთოდი. “დამხმარე”: 1) იყენებს სხვადასხვა მოკლე პასუხებს, 2) ახდენს ნათქვამის პერიფრაზირებას და 3) სვამს კითხვებს, რათა დაეხმაროს პიროვნებას, იფიქროს თავის პრობლემაზე და ალტერნატივებზე და იპოვოს საკუთარი პრობლემის გადაჭრის გზა. აქტიური მოსმენა გულისხმობს პიროვნების მიმდებლობას, როცა “დამხმარე” არ განსჯის მას და მის გადაწყვეტილებებს. ის ეხმარება პიროვნების მიერ გადაწყვეტილების მიღებას.

- რა მხრივ არის აქტიური მოსმენა მნიშვნელოვანი ოჯახის დაგეგმვის მომსახურების განხორციელებისთვის?

პაციენტებს შეიძლება ჰქონდეთ კითხვები, საზრუნავი და პრობლემები რაც გავლენას ახდენს მათ მიერ ოჯახის დაგეგმვის მეთოდის სწორად შერჩევაზე. მათ შეიძლება დასვან ინფორმაციული კითხვები, რომლებიც სინამდვილეში წარმოადგენს ჭორს, რწმენას, შიშს ან უთანხმოებას პარტნიორთან. აქტიური მოსმენა სასარგებლოა იმის გამოსავლენად, თუ რა დგას პაციენტის საწყისი დებულებების, კითხვების ან პასუხების უკან, რათა უკეთ მოხდეს მათზე პასუხის გაცემა და დაძლეული იქნას ყველა მიზეზი, რამაც შეიძლება ხელი შეუშალოს კონტრაცეფციის ეფექტურ გამოყენებას.

### აქტიური მოსმენის სწავლის ეტაპები

ახსენით, რომ აქტიური მოსმენა სამი ტექნიკისაგან შედგება:

- უსიტყვო მოსმენა;
- პერიფრაზირება;
- სიცხადის შემტანი კითხვები.

აგრეთვე აღნიშნეთ, რომ:

- ქვემოთ მოცემული 4 ეტაპი ეხმარება აქტიური მოსმენის უნარის სწავლას:
- თქვენ მოახდენთ თითოეული ეტაპის დემონსტრირებას და მონაწილეებს ყველა მათგანში ვარჯიშის შესაძლებლობა ექნებათ;
- ეს მხოლოდ შესავალია. ტექნიკის სრულყოფა მოითხოვს მათ მუდმივ გამოყენებას.
  1. უსიტყვო მოსმენა
  2. პერიფრაზირება (სიტყვები და მათ უკან არსებული გრძნობები, ემოციები და შეხედულებები)
  3. სიცხადის შემტანი კითხვები
  4. ამ სამი კომპონენტის ინტეგრაცია

## V-VII. უსიტყვო მოსმენა (30 წუთი)

მინიშნება ტრენერისთვის: ტრენინგის დროის შეზღუდულობის გამო, უსიტყვო მოსმენის, პერიფრაზირების, სიცხადის შემტანი კითხვების და კონსულტირების ამ სამი ტექნიკის ინტეგრაციის (მოდულები 14 ბ, გ და დ) პრაქტიკის მიზნით როლების გათამაშებისას, პაციენტი და დამკვირვებელი ერთი და იგივე პიროვნება იქნება. ამგვარად:

- პაციენტი შეასრულებს თავის როლს და ამავე დროს ყურადღებით დააკვირდება, თუ როგორ იყენებს სამედიცინო პირი აქტიური მოსმენის პრინციპებს, რომელიც ამ დროს ისწავლება.
- როლების შესრულების დროს, მას ყოველთვის მოვიხსენიებთ, როგორც “პაციენტი/დამკვირვებელი”

**მინიშნება ტრენერისთვის:** როლების ყოველი შესრულების შემდეგ: 1) ყოველ პატარა ჯგუფში სამედიცინო პირი აძლევს საკუთარ თავს უკუკავშირს და შემდეგ 2) ყოველ პატარა ჯგუფში პაციენტი/დამკვირვებელი აძლევს უკუკავშირს სამედიცინო პირს მის მიერ აქტიური მოსმენის პრინციპების გამოყენების უნარის შესახებ. ეს თანმიმდევრობა დაცული უნდა იყოს იმიტომ, რომ ადამიანები, რომლებიც ახალ უნარზე ვარჯიშობენ (ამ შემთხვევაში, სამედიცინო პირი), როგორ წესი, უფრო მიმდებლები არიან უკუკავშირის მიმართ მას შემდეგ, რაც გააცნობიერებენ თავიანთ დამზებულ შეცდომებს.

**მინიშნება ტრენერისთვის:** როლების ყოველი შესრულების დროს ტრენერმა უნდა იმოდროს ჯგუფიდან ჯგუფში, რათა: 1) დააკვირდეს როგორ მიმდინარეობს აქტივობა და როგორ იყენებენ მონაწილეები თავიანთ ცოდნას და 2) დარწმუნდეს, რომ ყველა მონაწილე აქტიურად იღებს მონაწილეობას.

კითხეთ ჯგუფს:

- როგორ მოქმედებთ, როცა ვინმეს უსიტყვოდ უსმენთ? რატომ?

ჩუმად უსმენთ, რათა გაიგონოთ და გაიგოთ, თუ რას ამბობს თანამოსაუბრე.

თხოვეთ მონაწილეებს, დააკვირდნენ უსიტყვო მოსმენის დემონსტრაციას (რომელსაც ჩაატარებს ორი ტრენერი ან ტრენერი და მონაწილე). ერთი პიროვნება (ტრენერი ან მონაწილე) ასრულებს პაციენტის როლს და ხსნის პრობლემას, საჭიროებას ან საზრუნავს. მეორე პიროვნება (ტრენერი) ასრულებს სამედიცინო პირის როლს და პასუხობს უსიტყვო ან ერთსიტყვიანი პასუხით ("დიახ", "გასაგებია", "აჰა", "მართალია", "კარგი", თავის დაკვრა და ა.შ., თვალებით კონტაქტის შენარჩუნება), რითაც წაახალისებს პაციენტს, გააგრძელოს თავის პრობლემის ახსნა (1 წუთი).

ჰკითხეთ ჯგუფს:

- რას აკეთებდა სამედიცინო პირი?
- რა შესტებს იყენებდა ის?
- როგორ ურთიერთობდა ის პაციენტთან?
- რა ეფექტი მოახდინა ამან პაციენტზე?

**დაყავით ჯგუფი ორკაციან ჯგუფებად.** თითოეულ ჯგუფში მონაწილეები გადაწყვეტენ, თუ რომელი იქნება სამედიცინო პირი და რომელი – პაციენტი/დამკვირვებელი პირველი გათამაშების დროს. (პრაქტიკის დამთავრებამდე ორივე მონაწილე შეასრულებს ორივე როლს).

ჯგუფთან ერთად განიხილეთ პაციენტის/დამკვირვებლის როლი: 1) პაციენტის როლის შესრულება და 2) პოზიტიური და კონსტრუქციული უკუკავშირის მიწოდება სამედიცინო პირისათვის პასიური მოსმენის უნართან დაკავშირებით. პლაკატის გამოყენებით მიმოიხილეთ უკუკავშირის გაცემის წესები.

**თემის არჩევა.** მიეცით მონაწილეებს ორი წუთი, რომ აარჩიონ პრობლემა/სცენარი, რომლის გამოყენებაც სურთ პაციენტის/დამკვირვებლის როლის შესრულებისას (რომ არ გაეფანტოთ ყურადღება როლის შესრულების პროცესში მისი არჩევისას). პრობლემა/სცენარი შეიძლება იყოს პიროვნული, ან პრობლემა, წამოჭრილი ოჯახის დაგეგმვის წინა პაციენტის მიერ.

**როლების პირველი გათამაშება.** თითოეულ ჯგუფში, პაციენტი/დამკვირვებელი უხსნის პრობლემას სამედიცინო პირს, რომელიც გამოიყენებს უსიტყვო მოსმენას (1 წუთი). პაციენტი/დამკვირვებელი ყურადღებით აკვირდება სამედიცინო პირის ქცევას, რათა შეძლოს უკუკავშირის მიცემა.

**შენიშვნა:** როლების შესრულებისას მნიშვნელოვანია დროის კონტროლი ინსტრუქციების თანახმად, რათა: 1) დაცული იქნას ის დრო, რომელიც ამ სესიისთვისაა განსაზღვრული 2) გაუმარტივდეთ მუშაობა მონაწილეებს. ზოგიერთ ადამიანს შეიძლება არ მოეწონოს როლების თამაში, განსაკუთრებით დასაწყისში. დროის შეზღუდვა ამცირებს ამ დისკომფორტს.

**დისკუსია/უკუკავშირი მცირე ჯგუფებში (2 წუთი)**

თითოეულ ჯგუფში, სამედიცინო პირი და პაციენტი/დამკვირვებელი აძლევს უკუკავშირს სამედიცინო პირს მის მიერ უსიტყვო მოსმენის გამოყენების შესახებ.

**როლების მეორე გათამაშება.** თითოეულ ჯგუფში მონაწილეები ცვლიან როლებს. ისევე, როგორც როლების პირველი გათამაშებისას, პაციენტი/დამკვირვებელი უხსნის პრობლემას სამედიცინო პირს, რომელიც გამოიყენებს უსიტყვო მოსმენას (1 წუთი). პაციენტი/დამკვირვებელი ყურადღებით აკვირდება სამედიცინო პირის ქცევას, რათა შეძლოს უკუკავშირის მიცემა.

**დისკუსია/უკუკავშირი მცირე ჯგუფებში (2 წუთი)**

თითოეულ ჯგუფში, სამედიცინო პირი და პაციენტი/დამკვირვებელი აძლევს უკუკავშირს სამედიცინო პირს მის მიერ უსიტყვო მოსმენის გამოყენების შესახებ.

**შეჯამება** – განხილვა დიდ ჯგუფში. კითხვები:

1. **პაციენტს/დამკვირვებელს:**

- რას გრძნობდით თქვენი პრობლემის ახსნისას?
- გრჩებოდით შთაბეჭდილება, რომ თქვენ გისმენდნენ? რომელი არავერბალური კომუნიკაციები გიქმნიდათ ამ შთაბეჭდილებას?
- რას დააკვირდით სამედიცინო პირის ქცევაში? (ხაზი გაუსვით ტექნიკის გამოყენებას და მის ეფექტს პაციენტზე)

2. **სამედიცინო პირს:**

- რას გრძნობდით თქვენს პაციენტთან უსიტყვო მოსმენის პრაქტიკისას?

შეიძლება გიპასუხონ, რომ ძნელი იყო ყურადღების მიქცევა, რომ უჩნდებოდათ კითხვის დასმის და/ან რჩევის მიცემის სურვილი.

3. ყველას:

- რატომ არის სიჩუმე ზოგჯერ ასე ძნელად ასატანი?

ადამიანებს სურთ გამოთქვან აზრი, მისცენ რჩევა.

- რა არის უსიტყვო მოსმენის მიზანი?

- როცა სამედიცინო პირი სწავლობს სიჩუმის შენარჩუნებას, ის მეტ ყურადღებას უთმობს პაციენტის ნათქვამს.
- უსიტყვო მოსმენა:
  - ეხმარება პაციენტს, ახსნას თავისი საზრუნავი, საჭიროება, პრობლემები; დასვას კითხვები
  - უდასტურებს პაციენტს, რომ სამედიცინო პირი მას უსმენს;
  - სამედიცინო პირს ხელს უშლის პაციენტისთვის საკუთარი იდეების თავს მოხვევაში.

- რა შეზღუდვები არსებობს?

ზოგჯერ შეიძლება ადამიანებს გაუჭირდეთ. ასეთ შემთხვევაში სამედიცინო პირი უფრო აქტიურად უნდა ჩაერიოს.

- როგორ ჩაირა უკუკავშირმა? დაცული იქნა წესები?

დასარიგებელი მასალა

**აქტიური მოსმენა**  
**თვითშეფასების ცხრილი**

ინსტრუქციები: ყურადღებით წაიკითხეთ თითოეული წინადადება და აღნიშნეთ შესაბამის სვეტში, თუ რა სიხშირით იყენებთ კონკრეტულ ქცევას

ქცევა	იშვიათად	ზოგჯერ	ხშირად	ძალიან ხშირად
1. ფოკუსირებას ვახდენ იმის მიზანზე, რისი თქმაც მსურს				
2. საუბრისას სიტყვიერად ვადასტურებ, რომ ვუსმენ				
3. ვცდილობ, შევიქმნა წარმოდგენა, თუ რას გრძნობს თანამოსაუბრე (ეჭვი, შიში, ნერვიულობა და ა.შ.)				
4. ფოკუსირებას ვახდენ იმაზე, რისი თქმა სურს პიროვნებას და იმ დეტალებზე, რომლებიც უნდა შევიტყო				
5. ვთხოვ იმ სიტყვების ახსნას, რომლებსაც ვერ ვიგებ				
6. მუდამ მახსოვს, რომ სიტყვის ინტერპრეტაცია რამდენიმენაირად შეიძლება				
7. ვიცი, თუ რომელი სიტყვები და ფრაზები იწვევენ ნეგატიურ რეაქციას				
8. ვინიშნავ ნათქვამს, რათა მახსოვდეს მნიშვნელოვანი დეტალები				
9. ვიმეორებ ნათქვამს, რათა დავრწმუნდე, რომ გავიგე მისი შინაარსი				
10. თუ პაციენტის კონსულტაციისას გარემოში ხმაურია (გვერდზე საუბრობს ხალხი და ა.შ.), არ მეფანტება ყურადღება				
11. მუდამ ვცდილობ, მახსოვდეს, რომ თითოეული პიროვნება ინდივიდუალურია და იმყოფება უნიკალურ სიტუაციაში				
12. ვცდილობ, წარმოვიდგინო თავი თანამოსაუბრის ადგილას				
13. ვცდილობ, ვუსმინო გაკიცხვისა და კრიტიკის გარეშე				
14. არ ვაწყვეტინებ მოსაუბრეს, თუ ამას აუცილებლობა არ მოითხოვს				
15. ვცდილობ, მახსოვდეს, რომ თითოეული კომენტარი ჩემი მუშაობის გაუმჯობესების შანსია				
16. ვცდილობ, გავაუმჯობესო აქტიურ მოსმენის უნარები				