ეროვნული საგანმანათლებლო უნივერსიტეტი

მართვის ეფექტიანობის მონიტორინგის მექანიზმები და შეფასების სისტემა

დამტკიცებული:

სენატის სხდომის ოქმი N2.

თარიღი: 11.04.2022 წ.

დადგენილება N4.

ცვლილება:

სენატის სხდომის ოქმი N2.

თარიღი: 28.01.2025 წ.

დადგენილება N21.

მუხლი 1. მოქმედების სფერო

1.1. „ნეუ - ეროვნული საგანმანათლებლო უნივერსიტეტის“ (შემდგომში „უნივერსიტეტი“) მართვის ეფექტიანობის მონიტორინგის მექანიზმები და შეფასების სისტემა, დასაქმებულთა კომპეტენციების შეფასების მეთოდით ხორციელდება. ის განკუთვნილია ადამიანური რესურსების ერთეულის წარმომადგენლების, ხელმძღვანელების და შეფასების პროცესში ჩართული ყველა დაინტერესებული პირისათვის. დოკუმენტი მოიცავს ისეთ საკითხებს, როგორიცაა შეფასების მეთოდი, შეფასების ფორმა, ეფექტიან დანერგვასთან დაკავშირებული საკითხები, ხელმძღვანელის (შემფასებლის) როლი შეფასების პროცესში და შეფასების კითხვარები.

მუხლი 2. შეფასების მიზანი/მნიშვნელობა

2.1. შეფასების მიზანია პერსონალის კარიერული განვითარების, პროფესიული უნარ - ჩვევების ამაღლების, წახალისების, პროფესიული განვითარების საჭიროებებისა და კანონმდებლობით გათვალისწინებული სხვა სამართლებრივი შედეგების წარმოშობის წინაპირობების დადგენა, ასევე უნივერსიტეტის ორგანიზაციული განვითარება;

2.2. შეფასების მიზანია ხელი შეუწყოს უნივერსიტეტში მართვის სისტემის გამართულ ჩამოყალიბებას, გუნდური სულისკვეთების უზრუნველყოფასა და დასაქმებულთა თანასწორობას ორგანიზაციაში;

2.3. მართვის ეფექტიანობის შეფასების მიზნით პერსონალის საქმიანობის შეფასება წარმოადგენს ყველა დასაქმებულის ფუნქციისა და სამუშაო აღწერილობის შემადგენელ ნაწილს;

2.4. შეფასება ტარდება ორ წელიწადში ერთხელ ყველა დასაქმებულისთვის;

2.5. თითოეული დასაქმებული ფასდება შემფასებლის მიერ, რომელიც შეიძლება იყოს უშუალოდ ხელმძღვანელი ან საამისოდ გამოყოფილი პირი;

2.6. შესრულებული სამუშაოს შეფასება მნიშვნელოვან როლს ასრულებს დასაქმებულთა მოტივაციის, დაწესებულებისადმი ლოიალურობისა და ნდობის განვითარებისთვის. შეფასება აძლიერებს კომუნიკაციასა და პოზიტიურ დამოკიდებულებას დასაქმებულისა და ხელმძღვანელობას შორის.

მუხლი 3. შეფასების მეთოდი - კომპეტენციების შეფასება

3.1. კომპეტენცია წარმოადგენს ადამიანის ცოდნის, გამოცდილებისა და უნარების ერთობლიობას და ვლინდება ინდივიდის კონკრეტულ ქცევაში, რომელიც აისახება მისი საქმიანობის შედეგზე;

3.2. დასაქმებული ფასდება კომპეტენციების შესაბამისად;

3.3. შეფასების პროცესში გამოიყენება 10 (ათი) კომპეტენცია;

3.4.კომპეტენციები ცნობილია დასაქმებულთათვის, რასაც უზრინველყოფს უშუალო ხელმძღვანელი/შემფასებელი და დასტურდება დანართი 1- ით განსაზღვრული კომპეტენციების გაცნობის ოქმზე ხელმოწერით.

მუხლი 4. შეფასების ეტაპები

4.1. უნივერსიტეტის მართვის ეფექტიანობის მონიტორინგის მექანიზმები მოიცავს შემდეგ ეტაპებს:

- კომპეტენციების გაცნობა;
- შუალედური შეფასება;
- დასკვნითი შეფასება;
- შეფასების შედეგების ანალიზი და შესაბამისი დასკვნებისა და რეკომენდაცოების შემუშავება;
- შეფასების უკუკავშირი.

შეფასების დაგეგმვა – შეფასების დაწყებამდე აუცილებელია გარკვეული იყოს შეფასების პერიოდულობა და ყველა საკითხი, რაც დაკავშირებულია შეფასების პროცედურასთან. შესაბამისად, კომპეტენციების მიხედვით შეფასების დაწყებისას აუცილებელია უშუალო ხელმძღვანელმა მიაწოდოს ინფორმაცია დასაქმებულებს შეფასების მეთოდისა და საკითხების შესახებ და შეადგინოს კომპეტენციების გაცნობის ოქმი.

შუალედური შეფასება - კომპეტენციების შუალედური შეფასება უნდა განხორციელედეს 6 (ექვსი) თვეში ერთხელ, წლის მანძილზე. სულ უნდა განხორციელდეს ორი შუალედური შეფასება.

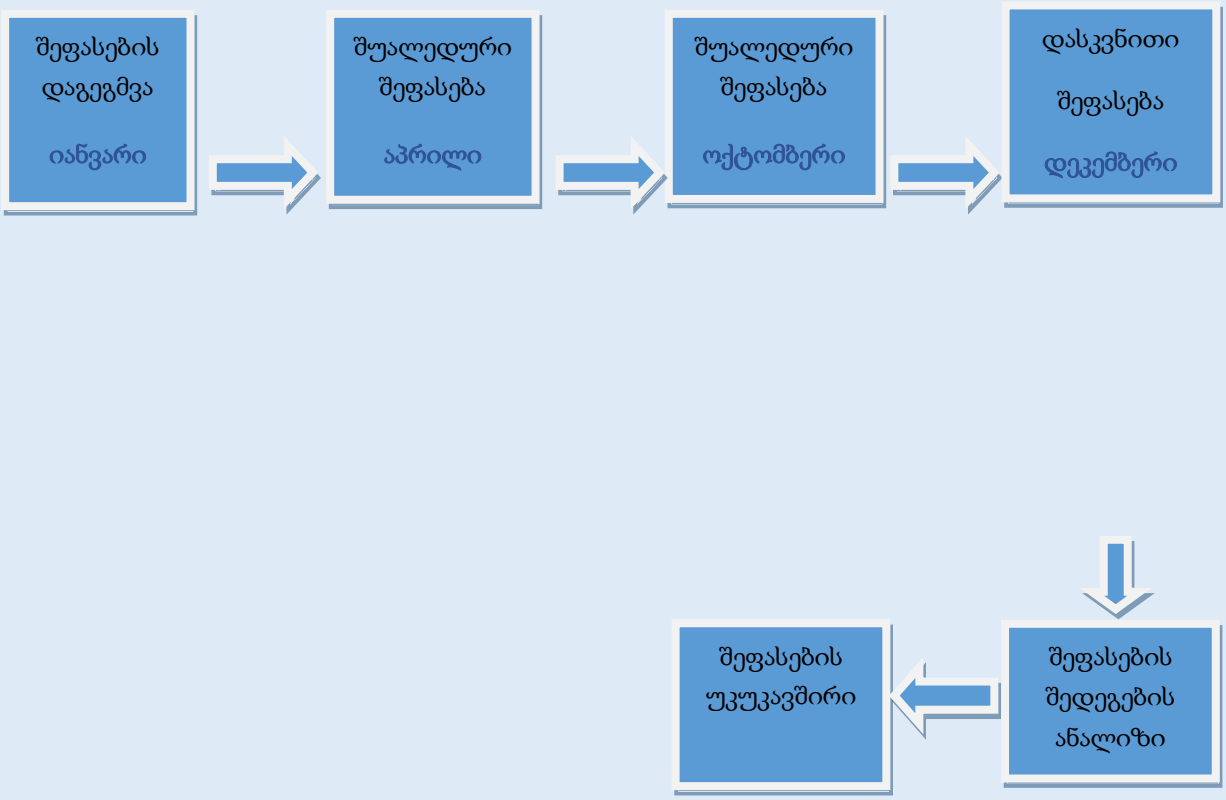
დასკვნითი შეფასება – შესაფასებელი პერიოდის ბოლოს ხელმძღვანელები/შემფასებლები შეფასების ფორმების მეშვეობით აფასებენ მათდამი დაქვემდებარებულ დასაქმებულებს კომპეტენციების მიხედვით, ავსებენ შეფასების ფორმას.

შეფასების შედეგების ანალიზი და შესაბამისი დასკვნებისა და რეკომენდაცოების შემუშავება - საქმისწარმოებისა და ადამიანური რესურსების მართვის სამსახური შეაჯამებს მიღებულ შედეგებს და წარუდგენს უნივერსიტეტის ხელმძღვანელობას შეფასების ანალიზს. რის საფუძველზეც დაიგეგმება შესაბამისი აქტივობები: დაწინაურება, საჭიროებების ანალიზის შემდგომი ტრენინგის ორგანიზება, ან სხვა სახის პროფესიული განვითარების დაგეგმვა და სხვა.

შეფასების უკუკავშირი - უნივერსიტეტი ყურადღებას უთმობს უკუკავშირს და დასაქმებულის დახმარებას მთელი წლის მანძილზე. შემფასებელი ვალდებულია შეფასების შემდეგ გაესაუბროს დასაქმებულს, რა

დროსაც ხდება მის მიერ შესრულებული სამუშაოს განხილვა, უკუკავშირის მიცემა და სამომავლო აქტივობების დაგეგმვა. ეს შეხვედრა უნდა იყოს გულახდილი და ღია. უშუალო ხელმძღვანელმა დასაქმებულს მოკლედ უნდა აუხსნას წლიური შეფასების მნიშვნელობა და მიზანი. შემფასებელსა და შესაფასებელ დასაქმებულს უნდა ჰქონდეთ თავიანთი აზრის გამოხატვისა და შეხედულებების მაგალითებით გამყარების საშუალება. შეხვედრამდე უშუალო ხელმძღვანელმა უნდა გადახედოს დასაქმებულის სამუშაოს აღწერილობას, გაიაზროს მასზე დაკისრებული მოვალეობები, ყურადღება გაამახვილოს დასაქმებულის უკუკავშირზე კოლეგებთან ან/და მოქალაქეებთან.

<u>შეფასების ეტაპები</u>



შენიშვნა: შეფასების ფორმა შუალედური და დასკვნითი შეფასების ქულების ასახვა ხდება შეფასების ფორმაში. (დანართი N2, დანართი N3).

მუხლი 5. შეფასების ქულების მინიჭების წესი

5.1. შეფასება ხორციელდება შეფასების ფორმით დადგენილი 3 (სამი) ქულიანი სისტემით, შემფასებელი ქულებს წერს დანართი 4 - ით გათვალისწინებული კომპეტენციების შეფასების განმარტების საფუძველზე. ქულათა ჯამით შესაძლებელია შემდეგი დასკვნების გაკეთება:

24-30 ქულა	შეესაბამება დაკავებულ თანამდებობას, ხასიათდება სტაბილურობით, იმსახურებს წახალისებას, კარიერულ წინსვლას.
17-23 ქულა	შეესაბამება დაკავებულ თანამდებობას, საჭიროებს დამატებით კონსულტაციებს, სასურველია ტრენინგები.
13-16 ქულა	შეესაბამება დაკავებულ თანამდებობას, საჭიროებს მნიშვნელოვან კონსულტაციებს, საჭიროა ტრენინგები, ეძლევა გონივრული ვადა პრობლემათა აღმოფხვრის მიზნით.
10-12 ქულა	არ შეესაბამება დაკავებულ თანამდებობას, საჭიროებს არსებით კონსულტაციებს, საჭიროებს პროფესიული განვითარებისათვის მნიშვნელოვან ტრენინგებს, კეთდება რეკომენდაცია შრომითი ურთიერთობის შეწყვეტის მიზნით.

მუხლი 6. შეფასების შედეგები/შედეგების გამოყენება

6.1. შუალედური და დასკვითი შეფასების შესაბამისად მიღებული ქულების ჯამი დასაქმებულის მუშაობის წლიური შეფასების პროცესის უმთავრესი ნაწილია;

6.2. მიღებული შედეგების მიხედვით მომზადდება დასკვნები და რეკომენდაციები კონკრეტული დასაქმებულის უნივერსიტეტის განვითარებაში ეფექტური თვითრეალიზაციის მიზნით;

6.3. შეფასებას შესაძლებელია მოჰყვეს შემდეგი სამართლებრივი შედეგები:

- დასაქმებულის წახალისება;
- დასაქმებულის პროფესიული განვითარების, მისი სწავლების საჭიროების განსაზღვრა;
- დასაქმებულის პროფესიული განვითარების მიზნით ტრენინგზე გაგზავნა;
- დასაქმებულთან შრომითი ხელშეკრულების შეწყვეტა.

მუხლი 7. შეფასების შედეგების გასაჩივრება

7.1. დასაქმებული უფლებამოსილია საბოლოო შეფასების შედეგების გაცნობის დღიდან 3 (სამი) სამუშაო დღის განმავლობაში, თუ იგი არ ეთანხმება საბოლოო შეფასების შედეგს, წერილობით მიმართოს უნივერსიტეტის რექტორს და მოითხოვოს დოკუმენტური მასალის შეფასებისა და გასაუბრების ხელმეორედ ჩატარება;

7.2. განმეორებით დოკუმენტური მასალის შეფასება უნდა ჩატარდეს ამ წესით გათვალისწინებული პროცედურების დაცვით.

მუხლი 8. გარდამავალი და დასკვნითი დებულებები

8.1. წინამდებარე დებულებას ამტკიცებს უნივერსიტეტის სენატი;

8.2. უნივერსიტეტის წინამდებარე დებულება მოქმედებს ხელმოწერისთანავე;

8.3. დებულების მიღება, გაუქმება, ცვლილებებისა და დამატებების შეტანა ხორციელდება სენატის მიერ;

8.4. წინამდებარე დებულება ძალას კარგავს ახალი დებულების დამტკიცების შემთხვევაში.

დანართი 1

კომპეტენციების გაცნობის ოქმი

დასაქმებულის სახელი, გვარი	
თანამდებობა	
შემფასებლის სახელი, გვარი, თანამდებობა	
გაცნობის თარიღი	

N	კომპეტენციები
1	ხელს უწყობს უნივერსიტეტში მართვის სისტემის დანერგვას, რომელიც უზრუნველყოფს გამჭვირვალობას, დასაქმებულთა თანასწორობას და სამართლიან მოპყრობას
2	ხელმძღვანელებს აძლევს უკუკავშირს გაცემულ დავალებებთან მიმართებაში
3	გააზრებული აქვს უნივერსიტეტის მისია და სტრატეგიული განვითარების გეგმა, ასევე ის საზოგადოებრივი სარგებელი, რომლის შექმნაც ევალება უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებას და პირადად მას. გადაწყვეტილებებს იღებს კეთილსინდისიერად
4	აკმაყოფილებს დაკავებული თანამდებობისათვის დადგენილ მოთხოვნებს
5	აქვს გუნდური მუშაობის უნარი, ხელს უწყობს გუნდური სულისკვეთების ჩამოყალიბებას და აცნობიერებს საერთო მიზნების მიღწევის შედეგებს
6	შეუძლია შეაფასოს და გაანალიზოს უნივერსიტეტის ძლიერი და სუსტი მხარეები
7	აქვს ინფორმაციის შესაბამისი წყაროებიდან მოპოვების უნარი. ორიენტირებულია ხარისხიანი და მრავალფეროვანი ინფორმაციის მოპოვებასა და შეგროვებაზე

8	შეუძლია ახალ და განსხვავებულ სიტუაციებთან, ადამიანებთან და ჯგუფებთან ადაპტირება
9	დროულად, შეხსენების გარეშე ასრულებს დავალებებს
10	ორიენტირებულია დროულად და ხარისხიანად გასცეს ინფორმაცია ან სერვისი

შემფასებლის კომენტარი (არსებობის შემთხვევაში)

დასაქმებულის კომენტარი (არსებობის შემთხვევაში)

შემფასებლის ხელმოწერა

დასაქმებულის ხელმოწერა

დანართი 2

შუალედური შეფასება

დასაქმებულის სახელი, გვარი	
თანამდებობა	
შუალედური შეფასება: I, II (შემოხაზეთ შესაბამისი)	
შემფასებლის სახელი, გვარი, თანამდებობა	
შეფასების თარიღი	

N	კომპეტენციები	შეფასება		
		მაღალი	საშუალო	დაბალი
		3 ქულა	2 ქულა	1 ქულა
1	ხელს უწყობს უნივერსიტეტში მართვის სისტემის დანერგვას, რომელიც უზრუნველყოფს გამჭვირვალობას, დასაქმებულთა თანასწორობას და სამართლიან მოპყრობას			
2	ხელმძღვანელებს აძლევს უკუკავშირს გაცემულ დავალებებთან მიმართებაში			
3	გააზრებული აქვს უნივერსიტეტის მისია და სტრატეგიული განვითარების გეგმა, ასევე ის საზოგადოებრივი სარგებელი, რომლის შექმნაც ევალება უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებას და პირადად მას. გადაწყვეტილებებს იღებს			

	კეთილსინდისიერად			
4	აკმაყოფილებს დაკავებული თანამდებობისათვის დადგენილ მოთხოვნებს			
5	აქვს გუნდური მუშაობის უნარი, ხელს უწყობს გუნდური სულისკვეთების ჩამოყალიბებას და აცნობიერებს საერთო მიზნების მიღწევის შედეგებს			
6	შეუძლია შეაფასოს და გაანალიზოს უნივერსიტეტის ძლიერი და სუსტი მხარეები			
7	აქვს ინფორმაციის შესაბამისი წყაროებიდან მოპოვების უნარი. ორიენტირებულია ხარისხიანი და მრავალფეროვანი ინფორმაციის მოპოვებასა და შეგროვებაზე			
8	შეუძლია ახალ და განსხვავებულ სიტუაციებთან, ადამიანებთან და ჯგუფებთან ადაპტირება			
9	დროულად, შეხსენების გარეშე ასრულებს დავალებებს			
10	ორიენტირებულია დროულად და ხარისხიანად გასცეს ინფორმაცია ან სერვისი			
	დაგროვილ ქულათა ჯამი			

შემფასებლის ხელმოწერა

დასაქმებულის ხელმოწერა

დანართი 3

დასკვნითი შეფასება

დასაქმებულის სახელი, გვარი	
თანამდებობა	
შემფასებლის სახელი, გვარი, თანამდებობა	
შეფასების თარიღი	

N	კომპეტენციები	შეფასება		
		მაღალი	საშუალო	დაბალი
		3 ქულა	2 ქულა	1 ქულა
1	ხელს უწყობს უნივერსიტეტში მართვის სისტემის დანერგვას, რომელიც უზრუნველყოფს გამჭვირვალობას, დასაქმებულთა თანასწორობას და სამართლიან მოპყრობას			
2	ხელმძღვანელებს აძლევს უკუკავშირს გაცემულ დავალებებთან მიმართებაში			
3	გააზრებული აქვს უნივერსიტეტის მისია და სტრატეგიული განვითარების გეგმა, ასევე ის საზოგადოებრივი სარგებელი, რომლის შექმნაც ევალება უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებას და პირადად მას. გადაწყვეტილებებს იღებს კეთილსინდისიერად			

4	აკმაყოფილებს დაკავებული თანამდებობისათვის დადგენილ მოთხოვნებს			
5	აქვს გუნდური მუშაობის უნარი, ხელს უწყობს გუნდური სულისკვეთების ჩამოყალიბებას და აცნობიერებს საერთო მიზნების მიღწევის შედეგებს			
6	შეუძლია შეაფასოს და გაანალიზოს უნივერსიტეტის ძლიერი და სუსტი მხარეები			
7	აქვს ინფორმაციის შესაბამისი წყაროებიდან მოპოვების უნარი. ორიენტირებულია ხარისხიანი და მრავალფეროვანი ინფორმაციის მოპოვებასა და შეგროვებაზე			
8	შეუძლია ახალ და განსხვავებულ სიტუაციებთან, ადამიანებთან და ჯგუფებთან ადაპტირება			
9	დროულად, შეხსენების გარეშე ასრულებს დავალებებს			
10	ორიენტირებულია დროულად და ხარისხიანად გასცეს ინფორმაცია ან სერვისი			
	დაგროვილ ქულათა ჯამი			

შემფასებლის ხელმოწერა

დასაქმებულის ხელმოწერა

დანართი 4

განსაზღვრული კომპეტენციების მიხედვით შეფასების განმარტება

N	კომპეტენციები	3 ქულა	2 ქულა	1 ქულა
1	ხელს უწყობს უნივერსიტეტში მართვის სისტემის დანერგვას, რომელიც უზრუნველყოფს გამჭვირვალობას, დასაქმებულთა თანასწორობას და სამართლიან მოპყრობას	უნივერსიტეტის პერსონალის მართვის სისტემის ეფექტურობისთვის მოწოდებულია მისი საქმიანობა იყოს გამჭვირვალე, რითაც ხელს უწყობს დასაქმებულთა თანასწორობას და სამართლიან მოპყრობას	უნივერსიტეტის პერსონალის მართვის სისტემის ეფექტურობისთვის მისი საქმიანობა არის ნაწილობრივ გამჭვირვალე, რაც ხელს არ უწყობს დასაქმებულთა თანასწორობას და სამართლიან მოპყრობას	არაფერს აკეთებს უნივერსიტეტის პერსონალის მართვის სისტემის ეფექტურობისთვის რითაც ვერ უზრუნველყოფს დასაქმებულთა თანასწორობას და სამართლიან მოპყრობას
2	ხელმძღვანელებს აძლევს უკუკავშირს გაცემულ დავალებებთან მიმართებაში	დავალებას ასრულებს დროულად და შესრულების შესახებ უკუკავშირს აწვდის ხელმძღვანელს დაუყონებლივ	დავალებას ასრულებს დროულად და შესრულების შესახებ უკუკავშირს აწვდის ხელმძღვანელის მოთხოვნის შემთხვევაში	დავალებას ასრულებს მნიშვნელოვანი დაგვიანებებით შესაბამისად ხელმძღვანელის მიმართ უკუკავშირი აზრს კარგავს
3	გააზრებული აქვს უნივერსიტეტის მისია და სტრატეგიული განვითარების გეგმა, ასევე ის საზოგადოებრივი სარგებელი, რომლის შექმნაც ევალება უმაღლეს საგანმანათლებლო	გააზრებული აქვს უნივერსიტეტის მისია და სტრატეგიული განვითარების გეგმა, გადაწყვეტილებებს იღებს	ნაწილობრივ გააზრებული აქვს უნივერსიტეტის მისია და სტრატეგიული განვითარების გეგმა, გადაწყვეტილებებს იღებს	გაცნობილია უნივერსიტეტის მისიას და სტრატეგიული განვითარების გეგმას, თუმცა გაზრებული არ აქვს მისი

	დაწესებულებას და პირადად მას. გადაწყვეტილებებს იღებს კეთილსინდისიერად	კეთილსინდისიერად	კეთილსინდისიერად	მნიშვნელობა
4	აკმაყოფილებს დაკავებული თანამდებობისათვის დადგენილ მოთხოვნებს	გაცნობიერებული აქვს თავისი მოვალეობები, ცოდნა შეესაბამება შესასრულებელ სამუშაოს, იშვიატად საწიროებს განმარტებებს ხელმძღვანელის მხრიდან	აქვს საკმარისი ცოდნა დაკისრებული მოვალეობების შესასრულებლად, საჭიროებს დამატებით განმარტებებს	აქვს არასაკმარისი ცოდნა დაკისრებული მოვალეობების შესასრულებლად, არ აქვს გააზრებული საკუთარი მოვალეობები
5	აქვს გუნდური მუშაობის უნარი, ხელს უწყობს გუნდური სულისკვეთების ჩამოყალიბებას და აცნობიერებს საერთო მიზნების მიღწევის შედეგებს	აქვს გუნდური მუშაობის უნარი, ორიენტირებულია გუნდური შედეგის მიღწევაზე	გუნდური მუშაობისას აქვს პრობლემები, გაცნობიერებული არ აქვს გუნდური მუშაობის შედეგების მნიშვნელობა	არ აქვს გუნდური მუშაობის უნარი, ვერ ახერხებს გუნდური მუშაობის შედეგების ანალიზს
6	შეუძლია შეაფასოს და გაანალიზოს უნივერსიტეტის ძლიერი და სუსტი მხარეები	აფასებს და აანალიზებს უნივერსიტეტის ძლიერ და სუსტ მხარეებს	აქვს უნივერსიტეტის ძლიერი და სუსტი მხარეების შეფასების უნარი, თუმცა ნაკლებად აანალიზებს	აფასებს უნივერსიტეტის ძლიერ და სუსტ მხარეებს, მაგრამ არ იაზრებ საკუთარ როლს დაწესებულების განვითარებაში

7	აქვს ინფორმაციის შესაბამისი წყაროებიდან მოპოვების უნარი. ორიენტირებულია ხარისხიანი და მრავალფეროვანი ინფორმაციის მოპოვებასა და შეგროვებაზე	სამუშაოს ასრულებს ხარისხიანად, ორიენტირებულია ხარისხიანი და მრავალფეროვანი ინფორმაციის მოპოვებასა და გაანალიზებაზე	სამუშაოს ასრულებს ხარისხიანად, მაგრამ უშვებს შეცდომებს, რის გამოც საჭირო ხდება მის მიერ შესრილებული სამუშაოს კონტროლი	სამუშაოს ასრულებს დაბალი ხარისხთ, ადგილი აქვს ხშირ შეცდომებს, რის გამოც საჭირო ხდება სამუშაოს მუდმივი კონტროლი
8	შეუძლია ახალ და განსხვავებულ სიტუაციებთან, ადამიანებთან და ჯგუფებთან ადაპტირება	სტრესული და რთული ვითარების დროს დამოუკიდებლად პოულობს გამოსავლის გზებს. გადაწყვეტილებებს იღებს საკუთარი კომპეტენციის ფარგლებში	ხშირად ვერ ღებულოდ გადაწტვეტილებებს დამოუკიდებლად, სირთულეების დასაძლევად ითხოვს მითითებებსა და დახმარებას ხელმძღვანელობისგან	გაურბის მიიღოს გადაწყვეტილება დამოუკიდებლად და შესაბამისად დაიცვას საკუთარი პოზიცია/მოსაზრება.
9	დროულად, შეხსენების გარეშე ასრულებს დავალებებს	მუშაობს სწარაფად და დაგეგმილ სამუშაოებს ასრულებს დროულად, იცავს სამუშაოს შესრულების ვადებს	მუშაობს ნელა, ახასიათებს საქმის გადადება, საჭიროებს პერიოდულ შეხსენებას	მუშაობს ნელა, ახასიათებს საქმისადმი გულგრილი დამოკიდებულება, თავს ვერ ართმევს დაკისრებულ მოვალეობებს

10	ორიენტირებულია დროულად და ხარისხიანად გასცეს ინფორმაცია ან სერვისი	აქვს მოსმენის უნარი, თავის აზრებს გადმოსცემს ძალზე კარგად, აქვს უნარი არგუმენტირებულად დაასაბუთოს თავისი სიმართლე, ინფორმაციასა და სერვისს აწვდის დროულად და ხარისხიანად, არის კომუნიკაბელური	აქვს უნარი თავისუფლად გადმოსცეს თავისი პოზიცია, ინფორმაციასა და სერვისს აწვდის დაგვიანებით და ხარვეზებით, აქვს კომუნიკაბელურობის პრობლემა	რთულად გადმოსცემს თავის აზრებს, ინფორმაციისა და სერვისის მიწოდებისას აქვს პრობლემები მოსმენისა და ზეპირი კომუნიკაციის არ ქონის გამო