

Азбука общения социального работника

Профессия социального работника включает в себя оказание помощи людям, которые по каким-либо причинам попали в трудную жизненную ситуацию и потеряли способность самостоятельно справляться с возникшими проблемами. В такой помощи нуждаются пожилые люди и инвалиды. Помощь людям начинается с повседневных забот (оказание гарантированных социальных услуг): социально — бытовые (поддержание жизнедеятельности граждан в быту); социально — медицинские (поддержание и улучшение здоровья граждан); социально — психологические (психологическое состояние граждан для их социальной адаптации); социально — правовые (поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов граждан).

Рекомендации социальным работникам.

Социальному работнику очень важно с самого начала выстроить хорошие взаимоотношения между ним и его подопечным, а это не простая задача. Необходимо учитывать, что с возрастом происходят изменения в характере человека. У пожилых людей появляются трудности в приобретении новых представлений и приспособлении к непредвиденным обстоятельствам. В эмоциональной сфере подопечные могут проявлять сильное эмоциональное возбуждение, они могут переживать самые разные чувства: быть печальными, испытывать беспокойство и ощущение, что их все покинули; быть сердитыми и обиженными потерей собственной независимости, т.к. вынуждены прибегать к посторонней помощи. Социальный работник должен обладать навыками построения и поддержания взаимоотношений, чтобы найти эффективное решение в таких тонких ситуациях.

Уважаемый социальный работник! Даже выполняя практические задачи по обслуживанию, такие как доставка продуктов, пожилому человеку на дом, постарайтесь быть чутким к эмоциональным потребностям подопечного, предоставляя ему возможность высказаться о своих переживаниях, если он пожелает это сделать, и внимательно его выслушайте. Когда человек чувствует, что его слушают, что его мысли и чувства были поняты и приняты, возрастает доверие между оказывающим и принимающим помощь. Когда вы внимательно слушаете и показываете это говорящему человеку, создается атмосфера доверия. Уточняя у говорящего, правильно ли его поняли, не критикуя его слова, вы перестаете быть судьей в его глазах. *Беседуя с пожилыми людьми, следите за своей речью.* Не говорите слишком быстро и слишком тихо. Подбирайте нужные слова, чтобы не обидеть вашего собеседника. *Следите за выражением своего лица, жестами и всем своим видом показывайте свое доброжелательное к нему отношение.* Думайте, прежде чем спросить о чем-либо вашего собеседника. Вопросы — очень полезный инструмент, когда ими пользуются правильно. Они могут поощрить человека глубже разобраться в своих проблемах. Но если вопросы задаются неуместно, они могут отвлечь человека от разговора или оставить его в ощущении, что он был неправильно

понят. Умение задавать полезные вопросы — очень важный практический навык. Также важно понимать, какие вопросы не очень полезны, а какие не следует задавать вообще. Такие вопросы как: «Какой...?», «Каким образом...?», «Как...?», «Не могли бы вы рассказать побольше...?», «Как вы отреагировали на данную ситуацию...?», стимулируют вашего подопечного к продолжению беседы. Например, если Вы зададите ему вопрос: «Вы себя чувствуете хорошо?», то получите, скорее всего, однозначный ответ. А если Вы спросите: «Как Вы себя чувствуете?», то у вашего собеседника будет возможность рассказать о своем состоянии более подробно.

Одним из важных аспектов в общении является способность видеть мир с точки зрения подопечного. Это придает человеку уверенность, что заботы о нем — не покровительство и не унижают его. Очень важно также научиться правильно, реагировать на проявляемые эмоции ваших подопечных. Если эмоции слишком бурные или необоснованные, постарайтесь успокоить собеседника. Они не восстают против своей старости, а пассивно воспринимают удары судьбы; неудовлетворенная потребность в любви и сочувствии является поводом для депрессии и острой жалости к себе; смерть рассматривается как освобождение от страданий.

Опасности, с которыми могут столкнуться социальные работники при работе с подопечными.

При работе социальных работников напрямую с подопечными, особенно пожилыми, довольно часто возникают ситуации, которые, если их вовремя не исправить, могут повлечь за собой очень серьезные последствия.

Сближение отношений. Бывает, что социальные работники, часто навещающие своих подопечных, очень сильно к ним привязываются, прикипают душой. Пожилые люди входят в жизнь социального работника вместе со своими проблемами — настоящими и будущими. Поначалу в таком сближении не таится никакой опасности. Социальные работники забегают к своему подопечному в удобную минутку, а те, в свою очередь, звонят им и в любое время обращаются со своими проблемами. Но вот наступает минута, когда социальный работник начинает тяготиться такими отношениями. Он понимает, что не рассчитал свои силы.

Оказывается, что подопечный теперь требует слишком много его времени, внимания, любви и даже финансов. Начинает выказывать недовольство и семья социального работника. Назревает конфликт. Что делать? *Всегда надо помнить о том, что вы — социальный работник от учреждения* и поэтому действуете и поступаете в соответствии с правилами этого учреждения. Ваши отношения с подопечным должны быть максимально дружелюбными, но все, же оставаться официальными.

Иными словами — держите дистанцию!

Это позволит сохранить нервы и здоровье и вам, и подопечным, и сотрудникам учреждения.