

д) социальный работник должен обеспечивать активную субъективную позицию самого клиента, не допускать унижения достоинства личности клиента формами оказываемой ему благотворительной помощи;

е) сотрудник социальной службы обязан уважать тайны клиентов и не распространять информацию, прошедшую в ходе профессиональной социальной помощи.

Социальный работник должен поддерживать и повышать значимость своей профессии:

а) усиливать достоинство и чистоту профессии, быть ответственным и активным в дискуссиях по совершенствованию профессии;

б) предпринимать действия по соответствующим каналам против неэтичного поведения любых своих коллег;

в) предотвращать неквалифицированную и запрещенную практику социальной работы;

г) не допускать искажений при рекламе своей компетентности, квалификации, услуг, результатов, которые могут быть достигнуты.

ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации по общению с подопечными



Организационно-методическое отделение

2018 год

Уважаемый социальный работник!

Вы являетесь представителем особой, деликатной и гуманной профессии и, выполняя роль посредника, обеспечиваете взаимосвязь личности, семьи и общества в системе служб социальной помощи населению.

Данные методические рекомендации окажут Вам помощь в решении возникающих проблем, сформируют полное представление о деятельности социального работника, пополнят знания о принципах, методах и формах социального обслуживания граждан на дому. Здесь Вам будут также представлены образцы отчетной документации, заявлений, телефонный справочник. Главной задачей при разработке данных рекомендаций является улучшение качества предоставляемых услуг гражданам на дому.

Рекомендации по общению с подопечными

При недостаточной компетентности социальных работников возможно установление ошибочного типа общения с подопечными, что выражается в пренебрежении, общении свысока, навязывании советов и своих взглядов, манипулировании пожилым человеком и излишней самоуверенности. Такое отношение вызывает недовольство пожилых людей, особенно тех, кто привык к самостоятельности, чувствителен в вопросах личного престижа. Многие пожилые люди отказываются от социальной помощи, поскольку это наносит удар по их самолюбию. Для них одиночество более приемлемо, нежели потеря самостоятельности.

Атмосферу доверия в процессе общения легче создать, если в ней будут присутствовать такие качества социального работника, как эмпатия, доброта и искренность.

встреч, участию в мероприятиях ГБУ АО «БКЦСОН» и мероприятиях города, а также к совместной работе с детьми и молодежью.

Главным является побуждение данных граждан к активной самопомощи, т.е. нужно создавать такие условия, в которых они могли бы найти выход из затруднительного положения, опираясь на социальную поддержку, обретая способность самостоятельно обеспечивать свои потребности.

Профессионально-этический кодекс социального работника

Культура поведения, действий и общения специалистов должна быть основана на знании и понимании ими как профессиональных, так и общих этических норм и правил морали. Кодекс этики социального работника, принятый Международной Федерацией социальных работников в 2003 году, указывает на специфику черт личности, делающих ее профессионально пригодной к деятельности в качестве социального работника.

Этические обязательства социального работника по отношению к клиентам:

- а) социальный работник не должен использовать отношения с клиентами в собственных интересах;
- б) социальный работник должен избегать связей и отношений, которые идут во вред его клиентам;
- в) социальный работник должен завершить работу с клиентом и профессиональные отношения с ним, когда такая работа и отношения не являются необходимыми и более не служат нуждам и интересам этого человека или семьи;
- г) социальный работник не должен позволять вовлекать себя в любые действия, которые оскверняют или уменьшают гражданские или юридические права клиента, даже если это делается по просьбе клиента;

- инвалиды имеют право на медицинское, техническое или функциональное лечение, на восстановление здоровья и положения в обществе, на образование, ремесленную профессиональную подготовку и восстановление трудоспособности, на помощь, консультации, на услуги по трудоустройству и другие виды обслуживания.

Особое значение для определения прав и обязанностей инвалидов, ответственности государства, благотворительных организаций, частных лиц имеют законы РФ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов», «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», которые определяют взаимоотношения общества, государства и инвалидов.

Социальному работнику также необходимо знать принципы реабилитации инвалидов.

Под реабилитацией понимается система медицинских, психологических, социально-экономических, педагогических, производственных, бытовых и других мероприятий, цель которых — быстрее и наиболее полное восстановление здоровья больных и инвалидов и возвращение их к активной жизни и общественно полезному труду. Индивидуальная программа реабилитации (ИПР) инвалида — это перечень конкретных реабилитационных мероприятий, направленных на восстановление его способностей к бытовой, общественной и профессиональной деятельности. В этой программе определяются виды, формы рекомендуемых инвалиду реабилитационных мероприятий, а также объемы, сроки их проведения и исполнители. Социальному работнику необходимо быть посредником в проведении реабилитационных мероприятий, уметь взаимодействовать с учреждениями, являющимися исполнителями данных мероприятий.

Образ жизни пожилых и инвалидов во многом определяется тем, как они проводят свободное время, какие возможности для этого создает общество. Активно занимаясь общественной деятельностью, эта категория граждан делает свою жизнь более полноценной. В этом смысле полезно привлекать их к работе различных обществ, к организации

Эмпатия - это постижение эмоционального состояния другого человека, способность сопереживать и прочувствовать его жизненную ситуацию. Для этого нужно попытаться оставить в стороне личные предубеждения и по-настоящему прислушаться к другому человеку. Обслуживание пожилых людей требует особого терпения, способности к сопереживанию, сочувственной манеры общения. Нельзя работать с этим контингентом, если испытываешь раздражение, депрессию, растерянность, ощущение обиды. Эмпатия, умение терпеливо активно слушать, проявление чисто человеческих чувств становятся обязательным атрибутом профессионального общения социального работника с пожилым клиентом.

Доброта и эмоциональная теплота предполагают неотъемлемый интерес к другим людям. Они могут проявляться в том, что вы не осуждаете другого человека и искренне заинтересованы в том, что он хочет вам рассказать. Безоценочное отношение к взглядам другого человека позволяет избежать опасности морализирования и навязывания советов. Важно умение принимать клиента даже тогда, когда не принимаешь его поступки, принимать со всеми его недостатками и причудами, и показывать ему свое понимание и расположение.

Но теплоты должно быть в меру, так как в этом случае возрастает риск быть зависимым. Нужно вырабатывать в себе независимость от того, кому помогаешь, и всегда сохранять дружелюбную дистанцию. В процессе общения важно быть искренним, искренне сочувствовать, показывать клиенту понимание тяжести его переживаний независимо от личных симпатий и антипатий. Любая фальшь и неприязнь остро улавливаются пожилым человеком и оказывают пагубное воздействие. Доверительность возрастает, если проявлять доброжелательное отношение, убедительно излагать свои мысли, быть последовательным и предсказуемым.

Первое посещение клиента

К первой встрече с клиентом нужно подготовиться. Время первой встречи должно быть удобным для клиента, и об этом нужно договориться заранее. Следует наметить вопросы, которые необходимо задать клиенту, чтобы встреча была более эффективной. Необходимо продумать манеру своего поведения - она должна быть достаточно деловой, спокойной и доброжелательной, но ни в коем случае не сухой.

Беседу с клиентом нужно начинать с приветствия и представления. Следует назвать свое имя, отчество, фамилию и должность. При первой встрече все время, отведенное для общения с клиентом (около часа), социальный работник должен оставаться пассивным слушателем, внимательно слушать и внимательно наблюдать за поведением и эмоциональными реакциями клиента. Это нужно для определения личностных особенностей клиента.

Умение слушать требует определенных навыков и опыта и является показателем профессионализма социального работника. Хорошее слушание означает соответствующую мимику и живую реакцию на то, что говорит и чувствует собеседник, а не на собственные мысли в связи с услышанным.

Говорить лучше медленно, простыми, доступными словами. Не следует кричать клиенту в ухо, а лучше спросить, не лучше ли будет переписываться.

Существуют определенные рекомендации психологов относительно расположения собеседников в процессе общения. В доме у клиента не всегда удастся следовать этим рекомендациям, но все-таки нужно постараться расположиться под углом 45 градусов друг относительно друга, так как такая позиция считается наиболее приемлемой и удобной для общения и дает возможность в первую очередь клиенту чувствовать себя увереннее, раскованнее и защищеннее. Но даже сидя на предложенном месте, следует избегать взгляда в упор.

- По степени трудоспособности: инвалиды трудоспособные и нетрудоспособные, инвалиды I группы (нетрудоспособные), инвалиды II группы (временно нетрудоспособные или трудоспособные в ограниченных сферах), инвалиды III группы (трудоспособные в щадящих условиях труда).
- По характеру заболевания инвалиды могут относиться к мобильным, маломобильным или неподвижным группам.

Инвалиды являются наименее защищенной, социально уязвимой частью общества. Это связано, прежде всего, с дефектами их физического состояния, вызванного заболеваниями, приведшими к инвалидности, а также с имеющимся комплексом сопутствующей соматической патологии и с пониженной двигательной активностью, характерными для большинства инвалидов. Кроме того, в значительной степени социальная незащищенность этих групп населения связана с наличием психологического фактора, формирующего их отношение к обществу и затрудняющего адекватный контакт с ним.

С целью оказания квалифицированной помощи инвалидам, социальный работник обязан знать правовые документы, определяющие статус инвалида, его права на получение различных льгот и выплат. Общие права инвалидов сформулированы в Декларации ООН «О правах инвалидов».

Рассмотрим ряд выдержек из этого правового международного документа:

- инвалиды имеют право на уважение их человеческого достоинства;
- инвалиды имеют право на меры, предназначенные для того, чтобы дать возможность приобрести им как можно большую самостоятельность;

Нужно помнить, что подопечный получает больше удовольствия от общения как активный рассказчик, а не как пассивный слушатель, желая при этом в силу своего возрастного превосходства поучать, делиться своим жизненным опытом, давать советы и т.д. В этом случае нужно доброжелательно, с пониманием и уважением выслушивать его до конца, особенно когда это касается нравоучений, стараясь действительно извлечь для себя что-то полезное.

В этом и заключается психотерапевтическое предназначение социального работника - способности и согласии выслушать, поддержать, проявить сочувствие. Ведь очень часто старые люди обращаются за социальной помощью из-за желания иметь моральную и коммуникативную поддержку, а покупка и доставка продуктов - лишь повод для принятия на социальное обслуживание. И в таком случае для них более значимым является непосредственное общение с социальным работником, возможность поделиться воспоминаниями, обсудить сериал, показать рукоделие и т.п.

Особенности работы с инвалидами

«Инвалид — говорится в Законе «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», — это лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеванием, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограниченной жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты».

Все инвалиды по разным основаниям делятся на несколько групп:

- По возрасту — дети-инвалиды, инвалиды-взрослые.
- По происхождению инвалидности: инвалиды с детства, инвалиды войны, инвалиды труда, инвалиды общего заболевания.

Учитывая возраст клиента и столь критический в его жизни момент (одиночество, беспомощность, болезнь и т.д.), естественно, что первая встреча переживается им очень эмоционально. Поэтому **нельзя** требовать того, чтобы клиент сразу определился со всеми своими потребностями. Необходимо дать ему время подумать, определиться со своими нуждами и потребностями, предоставить полную информацию о перечне социальных услуг (в письменном виде), периодичности и условиях их предоставления, стоимости гарантированных и дополнительных услуг, о ГБУ АО «БКЦСОН» и его структуре, о проводимых мероприятиях; о руководителях, с которыми клиент может связаться при необходимости.

Необходимо предложить клиенту совместно обсудить время и дни посещений, детали будущего обслуживания для того, чтобы не возникло в будущем никаких обид и недоразумений. В свою очередь, для каждого социального работника должно быть незыблемым правилом - уважительное отношение ко времени встречи с подопечным. Нужно всегда стремиться педантично и пунктуально выполнять все поручения старого человека, даже если эти личностные качества не присущи самому социальному работнику. Так как просто невозможно быть всегда пунктуальным из-за очередей в поликлиниках, магазинах, нечеткой работы транспорта и многих других бытовых мелочей, то предпочтительней будет предложить достаточно широкий диапазон срока посещений - плюс-минус один час.

Первая встреча должна закончиться в точно определенный срок, чтобы клиент осознал, что кроме него есть и другие клиенты, ждущие своего часа посещения социального работника. Бывает и так, что монолог подопечного затягивается. В этом случае не нужно стараться слушать клиента, лучше извиниться и сказать, что у вас сейчас действительно нет времени и предложить при этом запомнить то, на чем прервалась беседа, с тем, чтобы обязательно продолжить ее в следующее посещение. Затем нужно предложить сделать первую заявку на конкретные услуги к следующей встрече.

Постоянное общение

Постоянное и длительное общение предполагают достаточно близкое знакомство социального работника с клиентом, поэтому и приветствие, и беседы могут носить менее официальный характер, чем при первой встрече.

Но, несмотря на это, общение с клиентом не должно стать фамильярным: необходимым является обращение друг к другу по имени и отчеству. Такой характер отношений повышает значимость социальной помощи в глазах пожилого человека и помогает ему осознать, что перед ним специалист, исполняющий свои служебные обязанности, а не слуга. Приветствуя клиента как старого знакомого, следует обратить внимание на его внешний вид, возможно, отметить какие-то положительные изменения, поинтересоваться состоянием здоровья, высказать одобрение, различные виды речевой поддержки, просто улыбнуться. Улыбка может являться и знаком приветствия, одобрения, и поощрения к диалогу.

Социальный работник должен осознавать, что важным в его работе является восполнение дефицита не только общения, но и родственных связей клиента. Ведь одинокому клиенту он чаще всего заменяет семью - утраченную или никогда не существовавшую. Поэтому необходимо дать клиенту высказаться, позволить какие-то лирические отступления, размышления, воспоминания, и не только потому, что необходимо знать его точку зрения, а в первую очередь для того, чтобы ослабленный и беспомощный человек не переставал чувствовать себя активным участником событий, чьи действия и мнения важны, ценны и целесообразны. Всегда в разговоре нужно интересоваться только позитивными воспоминаниями, уходить от разговора о негативных событиях в жизни старого человека, переключать внимание на возможности положительного разрешения его нужд и потребностей.

В процессе общения необходимо хорошо осознавать и понимать поступки, потребности, желания как клиента, так и свои собственные. Важным качеством социального работника является умение не раздражаться в любых обстоятельствах, всегда оставаться корректным и спокойным, заинтересованно

относиться к подопечному.

Нельзя реагировать на оскорбления, грубости. Даже если клиент раздражителен и позволяет себе выплеснуть свои негативные эмоции на социального работника, социальный работник не имеет права ответить тем же. Кроме того, он не должен терять самообладания, так как не услышит, о чем говорит клиент. Выдержка и самообладание, уверенность помогают входить в контакт даже с самыми трудными клиентами и достигать взаимного доверия и понимания. Эти качества социальный работник должен в себе развивать и укреплять.

Бывает и так, что клиенты стремятся переложить на плечи социального работника всю домашнюю работу, с которой могли бы и сами справиться без ущерба для своего здоровья. В таком случае необходимо очень четко и достаточно твердо предложить клиенту вновь изучить перечень гарантированных государством социальных услуг, уточнить, что дополнительные услуги он может получить в соответствии с установленными расценками и правилами. Если же капризы старого человека невозможно объяснить ничем иным, как отношением к социальному работнику как к бесплатному слуге, то нужно быть очень сдержанным, но, проявляя уважение к желаниям старого человека, нельзя отступать от своей принципиальности, чувства собственного достоинства и полной убежденности в правильном исполнении своих служебных обязанностей.

Никогда **нельзя** осуждать и критиковать поведение клиента, тем более нельзя занимать какую-либо сторону в его возможных конфликтах с родственниками или соседями, если, конечно, нет прямого морального или физического насилия над старым человеком. В случае насилия необходимо уведомить руководство для комплексного решения этой проблемы, возможно, с участием полицейского, психолога, психиатра, юриста, участкового врача. Социальные работники должны оказывать помощь пожилым людям и инвалидам только в пределах своей компетентности, а если потребуется более квалифицированная помощь, задача социального работника - ее обеспечить.