



В ПОМОЩЬ СОЦИАЛЬНОМУ РАБОТНИКУ ПРИХОДЯ В ДОМ К ПОЛУЧАТЕЛЮ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

ЕСТЬ ПОСЛОВИЦА «ВСТРЕЧАЮТ ПО ОДЕЖКЕ - ПРОВОЖАЮТ ПО УМУ»

Входишь в дом и встречаешь внимательный взгляд хозяйки. Здесь важно все: чистая, опрятная одежда, чистая сумка с аккуратно сложенными продуктами, улыбка на лице. Важно первое сказанное слово и интонация голоса при разговоре.

Зашли, поздоровались и обязательно разделись, при этом важно снять не только пальто и шапку, но и обязательно обувь. Это показывает Ваше уважение к человеку. Здесь важны любые мелочи. Если хозяйка просит не разуваться, подчеркните, что у неё очень чисто, и ВЫ не можете себе позволить топтать пол грязной обувью. Иногда просьба не разуваться повторяется из раза в раз, но ВЫ будьте настойчивы, выполняя правила хорошего тона, при этом рекомендуется носить с собой тапочки.

Далее проходите на кухню или комнату и выкладываете все продукты на стол. Обратите внимание на порядок и чистоту на столе. Частенько там можно увидеть осколки от ампул, рассыпанные таблетки, грязную вату. Предложите убрать все со стола, а затем доставайте продукты. Все должно быть в пакетах, аккуратно сложено. Если есть лекарства, они должны лежать где-то сверху и в хорошей качественной упаковке. Стиральные порошки и другая бытовая химия должны находиться в отдельном пакете.

Делайте все не спеша, не торопясь. Спешка работника особенно нервирует получателя услуг. А если это случается из раза в раз, то человек добровольно отказывается от наших услуг, если, конечно, он в состоянии хоть как-то обслужить себя. Бабушка обычно говорит: «Да ты ко мне не ходи, вот когда станет совсем плохо, тогда я к тебе обращусь». Это можно расценивать как отставка работнику.

Чем ей нервничать, ожидая озабоченного социального работника, ей легче от него отказаться.

Войдя в дом, Вы уже начали общаться. Поинтересуйтесь о ее здоровье, как она сегодня себя чувствует, какое у нее сегодня настроение.

Выкладывая продукты, расскажите, что Вы ей купили, подчеркните, что продукт свежий, что срок хранения консервов не истек. Что Вы постарались и купили самое дешевое и качественное, обойдя несколько магазинов, что выбор продуктов делаете как себе лично.

Предложите разложить продукты по местам и помыть фрукты и зелень.

Не рассматриваем здесь конфликтные ситуации, их бывает множество и это тема для другого разговора, но решать любую проблему надо спокойно, выдержано, по возможности удовлетворяя все требования получателя социальных услуг.

О сложившихся конфликтных ситуациях необходимо срочно сообщать заведующей отделением или руководителю организации.



Так, как речь идет об авторитете социального работника, то, естественно, недопустимо повышать голос или нервно разговаривать, отказывая в просьбе или отвечая на вопрос: «Я не знаю», суетливо выполнять свою работу. Не забывайте, что Ваш визит в комплексе идет Вам в зачет.

Далее необходимо зафиксировать весь перечень купленных продуктов и их цены. Полностью рассчитаться. Заострить внимание получателя услуг на то, что произведен полный расчет. Сделать все записи, связанные с покупками товаров в тетради. Были случаи, когда получатель услуг возвращался с проверкой записей расчета на полгода назад и искал ошибки. И бывает, из-за нечетких записей мы не можем его убедить, что он не прав.

После этого, если необходимо, надо взять аванс на следующую покупку с записью в тетради. Очень важно записи делать аккуратно, крупно, четко, разборчиво, чтобы текст был понятен.

Желательно вести дневник посещений, где необходимо своевременно фиксировать каждый свой приход и перечень выполненных услуг, отражая все Ваши взаимоотношения с получателем услуг.

Не допускайте делать записи за якобы сделанный визит в будущем. Закончив расчеты, выясните все проблемы, просьбы, пожелания на следующий визит.

Иногда пожилой человек теряется и не знает, что заказать из продуктов. Подскажите, что можно купить в магазине и по каким ценам.

Вообще желательно, чтобы список заказов готовился получателем услуг заранее.

Больше всего обижает пожилых людей невнимание к ним. Например, придя к получателю услуг, вдруг вспоминаешь, что обещала ему что-то и забыла. Это недопустимо.

Для Вашего спокойствия и здоровья не держите в голове гнетущую мысль не забыть что-то сделать. Эта мысль даже подсознательно будет Вас тревожить и беспокоить. А, перенеся ее на бумагу, Вы сможете спокойно отпустить эту проблему.

Может случиться ситуация, когда получатель услуг неожиданно просит сходить в магазин и что-то купить дополнительно к тому, что Вы принесли. Здесь могут быть варианты, исходя из важности, значимости для человека просьбы: или Вы немедленно идете, исполняете просьбу, если у Вас есть время на это, или Вы договариваетесь о том, что Вы сегодня обязательно купите, но принесете этот продукт в другое время. Здесь надо найти компромисс.

Далее будет просто взаимная беседа. Время на беседу необходимо отводить в рамках времени, отведенного на обслуживание одного человека. Не затягивайте беседу на длительное время. Достаточно 10 - 15 минут приятного общения. Умейте слушать и слышать и не осуждать ни кого. Пожилых людей необходимо принимать такими, какие они есть, не старайтесь переубедить их в чем-то или исправить.



Необходимо считаться с их мировоззрением и, по возможности, мягко уходить от оценок их взглядов на жизнь. Каждый имеет право на свое мировоззрение. В беседе где-то соглашайтесь, где-то промолчите, где-то уйдите от неприятного для них и Вас разговора. Избегайте разговоров, которые возбуждают или озлобляют человека.

Не рассказывайте бабушке о своих домашних проблемах, можете поделиться чем-то хорошим, но не личными проблемами. Лучше всего удовлетворить любопытство получателя услуг краткими ответами на вопросы, касающиеся Вашей личной жизни.

Не рассказывайте о болезнях своих и своих близких, о своих доходах, о своих покупках, не рассказывайте о быте других получателей социальных услуг. На практике такие разговоры ведут к негативным результатам.

Отношения между Вами должны быть только официальными. Не становитесь «родственниками»! Это оградит Вас от личных неприятностей.

Категорически запрещается говорить в неуважительном тоне друг о друге. Не забывайте, что осуждение любого человека является великим грехом. Осуждая других, мы берем их грехи на себя: «Не судите, да не судимы будете».

В разговоре подчеркните достоинство личности получателя услуг: мудрость, пронизательность, доброту, заботливость, душевность, красоту. Найдите что-то хорошее и подчеркните это.

Расставаясь, оставьте его в хорошем расположении духа, оставьте ему свое доброе настроение. Уходя, улыбнитесь, показывая, как Вам было приятно общаться, но необходимо идти к следующему получателю. Будьте внимательны и заботливы к каждому пожилому человеку.

Не забывайте вовремя поздравить получателя социальных услуг с днем рождения и со всеми другими праздниками.

Проявляйте инициативу в своей работе в обустройстве быта пожилого человека.

Необходимо работать с родственниками или попечителями. Бывают случаи, когда после доверительного (не укоряющего, не упрекающего и не осуждающего) разговора налаживаются отношения между матерью и детьми.

Просите конкретную помощь от родственников: помыть получателя услуг, убраться в квартире, пришить бирки на белье, может быть разовую материальную помощь, оплатить лечение, дорогостоящие лекарства или помощь в госпитализации. В критических ситуациях, когда пожилые люди очень нуждаются в помощи родных и близких, необходимо достучаться до их сердец, напомнить им о причастности и ответственности за судьбу родного им человека.



В краткой форме правила общения с получателем социальных услуг можно сформулировать:

- ✓ НЕ ПРИНОСИТЬ В ДОМ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГ ПЛОХОЕ НАСТРОЕНИЕ;
- ✓ НЕ ПОЗВОЛЯТЬ СЕБЕ РАЗДРАЖАТЬСЯ, БЫТЬ ТЕРПИМЫМ В ЛЮБОЙ СИТУАЦИИ;
- ✓ ВЫПОЛНЯТЬ РАБОТУ НЕ ФОРМАЛЬНО. ПОМОГАЯ ПОЖИЛОМУ МЫ МОЖЕМ СДЕЛАТЬ ЕГО ЖИЗНЬ БОЛЕЕ КОМФОРТНОЙ, И ИЗБАВИТЬ ЕГО ОТ ЛИШНИХ ПРОБЛЕМ;
- ✓ КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ БРАТЬ ДЕНЬГИ У ЧЕЛОВЕКА, НАХОДЯЩЕГОСЯ НА СОЦИАЛЬНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ В ДОЛГ;
- ✓ НЕ РЕКОМЕНДУЕТСЯ БРАТЬ ПОДАРКИ.

Кратко о правилах поведения можно сказать:

- ✓ НЕЛЬЗЯ ПРИХОДИТЬ К ПОЛУЧАТЕЛЮ УСЛУГ В СОПРОВОЖДЕНИИ ЗНАКОМЫХ ИЛИ ЖИВОТНЫМИ ЕСЛИ ТОЛЬКО ОН САМ НЕ ВЫРАЗИЛ ЖЕЛАНИЕ ИХ ВИДЕТЬ);
- ✓ НЕЛЬЗЯ ПРИХОДИТЬ В БОЛЬНОМ СОСТОЯНИИ;
- ✓ НЕЛЬЗЯ ВМЕСТО СЕБЯ ПОСЫЛАТЬ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА.
- ✓ НЕ ЗАБЫВАЙТЕ, ЧТО ЗА РАБОТУ ВСЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ НЕСЕТЕ ТОЛЬКО ВЫ.

Большую роль в повышении авторитета социального работника играют взаимоотношения с официальными органами.

Все вопросы необходимо решать четко, спокойно, уверенно, корректно, уважительно, чувствуя ответственность за свои слова и поступки. Не забывая о том, что Вы представляете лицо учреждения социального обслуживания населения.

Начиная разговор, прежде всего, представьтесь сами и обязательно выясните, с кем Вы общаетесь.

Не забывайте, то впечатление, какое Вы оставите о себе в поликлинике, ЖЭКе или сберкассе (к примеру) повлияет на Ваш авторитет и составит мнение о всей нашей службе.

Круг общения социального работника велик. Это соседи и знакомые получателей услуг, это их родственники. Со всеми необходимо установить добрые, доверительные отношения, направленные только на благо пожилого человека, находящегося у нас на социальном обслуживании.

Наша работа особенная и каждый сотрудник должен обладать добротой, человеколюбием. Терпением и всепрощением. И люди с другими качествами здесь не смогут работать.



УХОДЯ ОТ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ.

И вот Ваш трудовой день закончился. По окончании своей работы постарайтесь переключить свое внимание на свои личные дела. Приучите себя (и это возможно!) о работе думать только в течение рабочего времени.

Берегите себя и свое здоровье. Здоровый человек обладает чувством внутреннего ощущения радости и очарование жизнью. От работы необходимо получать удовлетворение, чувствуя свою причастность и ответственность за все, что происходит в мире.

Постарайтесь исключить телефонные звонки ваших подопечных на квартиру в нерабочее время и в выходные дни. Особенно это касается людей с больной психикой. Пусть звонят в течении дня заведующим отделениями социального обслуживания на дому.

Находите положительное и радостное во всем, с чем соприкасаетесь в течении дня. Научные исследования подтверждают, что радость в повседневной жизни более важна для поддержания здоровья, нежели диета или физические упражнения. Извлекать радость из любого явления повседневной жизни - это главный ключ к хорошему здоровью.

Мы видим на примере наших подопечных, с каким букетом заболеваний можно прийти к старости.

А, как известно, все болезни на физическом плане развиваются вслед за болезнями души. И нет другого пути, как работать над собой, возрастая духовно. Настройте себя на сохранение душевного мира, не раздражайтесь, не обижайтесь, не сердитесь на ближних. Ведь другой жизни не будет и жизнь надо принимать такой, какая она есть.

И еще очень важно ЛЮБИТЬ: жизнь, природу, людей, своих родных, заботиться о нищих, старых, сиротах, больных.

МИРА ВСЕМ ВАМ И ДОБРА!