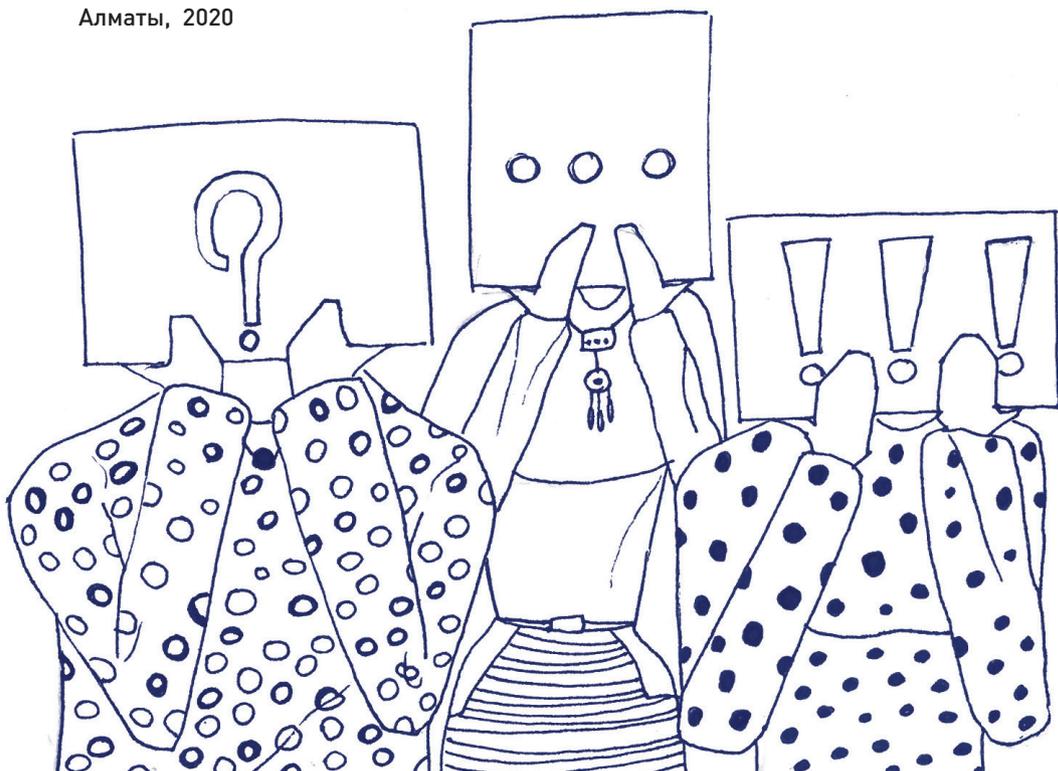


БАЗОВЫЕ НАВЫКИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Учебный модуль

для повышения профессиональных компетенций специалистов, работающих в медико-социальных учреждениях системы социальной защиты населения Республики Казахстан

Алматы, 2020



Учебный модуль

БАЗОВЫЕ НАВЫКИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

АВТОР (разработчик) учебного модуля: **Наталья Ткаченко**, практикующий психолог, психотерапевт, национальный эксперт и тренер ОФ «Центр комплексной поддержки семьи «Семейная Академия»

КОНСУЛЬТАНТ: **Людмила Ким**, международный эксперт по социальной работе, Школа социальной работы, Колумбийский университет (CSSW), Группа Социальных Интервенций (SIG)

Данный модуль предназначен для повышения профессиональных компетенций специалистов, работающих в медико-социальных учреждениях системы социальной защиты населения Республики Казахстан

Целью настоящего учебного модуля является усиление основных практических навыков специалистов работающих в области оказания услуг в медико-социальных учреждениях системы социальной защиты населения Республики Казахстан. Учебное пособие разработано для развития навыков межличностного общения и взаимодействия с клиентами – получателями социальных услуг. Информация, изложенная в модуле, может быть использована для непрерывного образования в целях улучшения практических навыков социальных работников.

Модуль подготовлен в рамках реализации совместного с Представительством Детского фонда ООН (ЮНИСЕФ) в Республике Казахстан проекта «Наращивание потенциала МИО и местных социальных служб по социальному сопровождению малообеспеченных семей с детьми» (Программа сотрудничества ЮНИСЕФ и Республики Казахстан на 2016-2020 гг., Национальная концепция социального развития до 2030 года)

Цели обучения по модулю:

- Передать понимание специалистам значимости межличностного общения (коммуникаций) в практике оказания социальных услуг;
- Раскрыть понимание рабочего альянса между социальным работником и получателем социальных услуг;
- Передать знания и умения выявить распространенные ошибки при общении с клиентами в социальной работе;
- Передать знания и навыки вербальной коммуникации;
- Передать знания и навыки невербальной коммуникации.

ПРОГРАММА МОДУЛЯ

4



ВВЕДЕНИЕ

Определение социальной работы. Навыки и умения, необходимые социальному работнику.

7



1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ «КОММУНИКАЦИЯ» И «ОБЩЕНИЕ»

Коммуникация и виды коммуникации. Общение. Типы межличностного общения.

9



2. РАБОЧИЙ АЛЬЯНС «ПОЛУЧАТЕЛЬ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ – СОЦИАЛЬНЫЙ РАБОТНИК»

Клиентоориентированный подход по Карлу Роджерсу. Основные компоненты общения с клиентом по К. Роджерсу. Необходимые навыки межличностного общения, для создания рабочего альянса между социальным работником и клиентом.

13



3. БАРЬЕРЫ, ВОЗНИКАЮЩИЕ ПРИ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТОМ

Барьеры общения.

18



4. ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

Определение и значимость эмоционального интеллекта. Уровни сформированности эмоционального интеллекта.

23



5. НАВЫКИ ЭФФЕКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Суть эффективного слушания. Слушать важнее, чем говорить. Активное слушание. Задача 1 активного слушания. Вопросы. Ошибки при формулировании вопросов. Малый разговор. Задача 2 активного слушания. Умение услышать и понять. Резюмирование. Рефлексия.

31



6. НАВЫКИ НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Подсистемы невербального общения. Рекомендации по невербальному общению.

34



7. ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ РАЗНЫХ ВОЗРАСТНЫХ ГРУПП

Выстраивание отношений с детьми. Общение с подростками. Особенности общения с пожилыми людьми.

39



8. ОБЩЕНИЕ С КЛИЕНТАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Люди без возможности самостоятельного передвижения. Люди с нарушением зрения. Люди с нарушением слуха.

42



ПРИЛОЖЕНИЯ

Тест на самообладание. Оценка уровня эмоционального интеллекта.

46



ЛИТЕРАТУРА



ВВЕДЕНИЕ

Особенностью работы специалистов в медико-социальных учреждениях (МСУ) системы социальной защиты населения является высокий уровень ответственности перед клиентами. Специалисты должны уметь справляться с многочисленными проблемами своих клиентов, чтобы обеспечить их устойчивое эмоциональное состояние и реабилитацию. Поэтому является обязательным условием развитие таких профессиональных навыков специалистов, как:

- выстраивание качественных психоэмоциональных взаимоотношений;
- профилактика психотравмирующих ситуаций;
- оказание поддержки, соответственно возрасту и психологическим потребностям клиентов.

Процесс социальной работы – это двусторонний процесс взаимодействия между социальными работниками и клиентами. От качества этого процесса зависит успешность социальной деятельности. На состояние получателей социальных услуг оказывает влияние не только поведение социального работника, но и его убеждения, мотивы, личностные характеристики. Кроме того, в процессе взаимодействия социальный работник также неизбежно испытывает на себе влияние клиента: отношение к личности специалиста, его словам и действиям.



МЕЖДУНАРОДНЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Социальная работа – это профессия, основанная на практике, и академическая дисциплина, которая способствует социальным изменениям и развитию, социальной сплоченности, а также расширению прав и возможностей и освобождению людей. Принципы социальной справедливости, прав человека, коллективной ответственности и уважения разнообразия занимают центральное место в социальной работе. Опираясь на теории социальной работы, социальных наук, гуманитарных наук и знаний местных народов, социальная работа привлекает людей и структуры к решению жизненных проблем и повышению благосостояния. Приведенное выше определение может быть расширено на национальном и / или региональном уровнях.

IFSW и IASSW, 2014 г.

Международная федерация социальных работников (IFSW). Июль 2014.
Международное определение социальной работы.

По данным: <https://www.ifsw.org>

<https://www.ifsw.org>; <https://www.iassw-aiets.org>

Деятельность специалистов медико-социальных учреждений должна опираться, в первую очередь, на теории социальной работы и на другие области знаний, включая психологию, педагогику, управление, социологию и другие гуманитарные науки. Также специалистам важно знать определения социальной работы, которые обуславливают базовые навыки и компетенции, необходимые для успешной деятельности.

Образовательный процесс по подготовке студентов специальности «Социальная работа» в Республике Казахстан соответствует требованиям подготовки специалистов и позволяет формировать необходимые профессиональные качества. Согласно исследованиям казахстанских ученых, в Республике Казахстан процесс подготовки социальных работников происходит параллельно со становлением системы социальной защиты и работы с населением.



ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ РАБОТЫ КАЖДЫЙ СПЕЦИАЛИСТ МСУ ДОЛЖЕН ОБЛАДАТЬ СЛЕДУЮЩИМИ НАВЫКАМИ И УМЕНИЯМИ:

- Иметь профессиональные знания в различных областях психологии, педагогики и физиологии.
- Обладать достаточно высокой общей культурой, быть эрудированным и начитанным.
- Владеть информацией о современных социальных и экономических процессах в обществе, иметь широкую осведомленность о различных социальных группах населения.
- Уметь предвидеть последствия своих действий, отстаивать свою позицию.
- Обладать определенной социальной гибкостью, общаясь с разными категориями клиентов.
- Иметь развитую эмпатию (способность сопереживать другим людям).
- Иметь достаточно высокий уровень эмоционального интеллекта, способный вызвать симпатию и доверие у окружающих.
- Соблюдать профессиональную тайну.
- Обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовыми к эмоциональным нагрузкам, избегать невротических отклонений в собственных оценках и действиях и, несмотря на возможные неудачи, уметь добросовестно исполнять свой долг, оставаясь спокойными, доброжелательными и внимательными к клиентам.
- Уметь принимать решения, четко формулировать свои мысли, грамотно и доходчиво их излагать.
- Иметь навыки критического мышления: анализировать ситуации, управлять процессами, размышлять (рефлексия).
- Обладать умением наблюдать и выражать свои чувства.
- Обладать коммуникативными навыками: слушать, слышать и говорить, давать и получать конструктивную обратную связь, проводить интервью, договариваться и обсуждать, поддерживать клиентов.
- Владеть информационными технологиями.
- Иметь способность устанавливать профессиональные границы.
- Иметь социальную и кросс-культурную чувствительность (умение не только получать словесную информацию, но и учитывать язык тела, сигналы и культурные модели поведения, для интерпретации слов и чувств клиента).
- Обладать способностью убеждать и мотивировать клиентов к изменениям.
- Иметь самосознание (умение оценивать собственную работу и работать над ее улучшением).
- Управлять своим эмоциональным состоянием и справляться со стрессом.

Развивать перечисленные умения и навыки возможно при непрерывном обучении – развитии профессиональных компетенций. Только в этом случае специалист сможет оказывать эффективные услуги клиентам, помогая им в реабилитации и социальной адаптации.

Предлагаемый модуль «Базовые навыки межличностного общения сотрудников системы социальных учреждений» является своего рода учебным пособием для углубления профессиональных знаний и развития профессиональных компетенций специалистов медико-социальных учреждений.



Определение понятий «коммуникация» и «межличностное общение»

1



ВОПРОСЫ для обсуждения:

- Могут ли люди НЕ общаться?
- Перечислите взаимодействия специалистов МСУ в процессе деятельности

ПОНЯТИЯ

КОММУНИКАЦИЯ И ВИДЫ КОММУНИКАЦИИ

Коммуникация –

процесс, посредством которого люди используют сообщение для создания смыслов внутри и между контекстами, культурами, каналами и средствами массовой информации.

Национальная Ассоциация Коммуникаций (NCA, 2002)¹

Коммуникация –

это передача сообщения, сознательное, построенное, адресное и целесообразное влияние на взгляды и ценности собеседника, построенное преимущественно на рациональной основе.

Н. Козлов. Энциклопедия практической психологии

Вербальная коммуникация

предполагает словесную передачу информации. В этом процессе кто-то говорит, а кто-то слушает.

Невербальная коммуникация

происходит за счет осуществления оптикокинетической системы знаков. Здесь уместны жесты, мимика, пантомимика (позы и телодвижения), особое внимание уделяется тону и интонации, происходит контакт глазами. Такой способ общения внешне выражает внутренний мир человека, его личностное развитие.

¹ <https://www.natcom.org/about-nca/what-communication>

ОБЩЕНИЕ

Общение –

взаимодействие двух или более субъектов, состоящее в обмене между ними сообщениями, имеющими предметный и эмоциональный аспекты. Общение основано на реализации особой потребности в контакте с другими людьми, об удовлетворении которой свидетельствует возникновение радости общения.

Глоссарий психологических терминов. Под. ред. Н.Губина

Межличностное общение –

взаимодействие между несколькими людьми, осуществляемое с помощью средств речевого и неречевого воздействия, в результате которого возникают психологический контакт и определенные отношения между участниками общения.

Психология общения. Энциклопедический словарь

Межличностное общение в деятельности специалистов МСУ –

это процесс взаимодействия специалиста и клиента, направленный на установление и развитие взаимоотношений между ними. Главная цель межличностного общения между ними – достижение взаимопонимания.

Межличностное общение приводит к появлению межличностных отношений, которые развиваются – участники общения узнают и понимают друг друга, взаимодействуют, оказывают влияние друг на друга. Успешное межличностное общение в паре специалист – получатель социальных услуг, гарантирует эффективность предоставления социальных услуг клиентам социальных служб.

ТИПЫ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ

Диалогическое общение.

Этот тип общения основан на равноправии двух собеседников. Специалисты и получатели социальной помощи – равноправные партнеры, для которых общение направлено на единую цель: эффективное решение задач клиентов.

Императивное общение.

Авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям. В этом случае партнер по общению рассматривается как объект воздействия, выступает пассивной, «страдательной» стороной. Особенность императива в том, что конечная цель общения – принуждение партнера – не завуалирована. Этот тип общения в паре социальный работник – клиент **недопустим**.

Манипулятивное общение.

Это распространенная форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений. Как и императив, манипулятивное общение предполагает объектное восприятие партнера по общению, которое используется манипулятором для достижения своих целей. Этот тип общения также **недопустим** в паре специалист МСУ – клиент.



Рабочий альянс «получатель социальной помощи (клиент) – социальный работник»²

Рабочий альянс – это динамичный процесс взаимного сотрудничества между клиентом и социальным работником, основанный на их согласии относительно целей и задач для достижения желаемых результатов. Отношения между специалистом и клиентом предполагают существование динамичных, но свободных от искажений отношений.

Рабочий альянс предполагает глубокую вовлеченность в процесс сотрудничества как специалиста, так и клиента. Установление рабочего альянса требует времени, терпения и профессиональных усилий, прежде всего, со стороны социального работника, направленных на создание доверительных отношений. Для достижения этой цели специалистам необходимо использовать клиентоориентированный подход.

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД ПО КАРЛУ РОДЖЕРСУ

Карл Роджерс (1902–1987), американский психолог, один из основоположников гуманистического подхода в консультировании клиентов. Суть его метода – недирективный подход к работе с клиентом. Согласно взглядам К. Роджерса, каждый человек взаимодействует с реальностью, руководствуясь врожденной способностью психики и организма в целом к развитию своих возможностей, обеспечивающих его усложнение и сохранение. **Человек обладает всеми необходимыми ресурсами и компетенциями, чтобы решать возникающие перед ним проблемы и направлять свои действия должным образом.** Однако эта способность может развиваться только в контексте социальных ценностей, в которых клиент получает возможность устанавливать положительные связи.

Согласно идеям К. Роджерса, специалист должен концентрировать свое внимание не на проблемах клиента, а на нем самом, на его внутреннем «Я». Поэтому задача, которая ставится и решается в рамках взаимодействия социального работника и клиента, – это помощь в личностном росте и развитии, благодаря которой клиент может решить свои проблемы.

К. Роджерс указывает на необходимые условия успешного процесса работы с клиентом, которые относятся к личности самого специалиста и достаточно независимы от частных характеристик клиента – это так называемая «триада К. Роджерса».

ТРИАДА К. РОДЖЕРСА:

- безусловная положительная оценка по отношению к клиенту;
- конгруэнтность (подлинность, открытость, честность) в отношениях с клиентом²;
- эмпатическое восприятие клиента (способность сочувствовать и сопереживать клиенту).

² Конгруэнтность – состояние, в котором слова человека соответствуют его действиям. Его невербальные сигналы и вербальные утверждения соответствуют друг другу. Состояние целостности, внутренней гармонии, отсутствие конфликта. Краткий толковый психолого-психиатрический словарь. Под ред. К. Игишева. 2008.



ОСНОВНЫЕ КОМПОНЕНТЫ ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТОМ ПО К. РОДЖЕРСУ:

Установление конгруэнтности.

Социальному работнику необходимо быть объективным, открытым опыту клиента и не переносить свой опыт на жизнь клиента. Конгруэнтность нужна для создания атмосферы доверия при общении и для понимания друг друга. Быть конгруэнтным, значит «совпадать» с клиентом, быть подобным ему для более глубокого понимания проблем и отношения к ним самого клиента.

Кроме этого, специалисту необходимо научиться быть конгруэнтным и различать неконгруэнтность в клиентах. Быть конгруэнтным означает соответствие между тем, что человек чувствует и тем, что он/она говорит или демонстрирует. Если при общении клиент улавливает несоответствие между тем,

что говорит социальный работник и тем, что он чувствует или делает на самом деле, то воспринимает это несоответствие как фальшь или обман. Люди интуитивно понимают, когда их обманывают. Специалист никогда не сможет поддержать клиента, если он не верит в то, что говорит и в то, что делает! Иногда клиент может выглядеть расстроенным, но сказать, что он/она «в порядке». В таких случаях специалистам рекомендуется тактично обратить на это внимание клиента и спросить, хочет ли клиент поделиться и обсудить, что происходит и почему он/она так чувствует.

Навыки активного слушания: вербализация или рефлексия содержания.

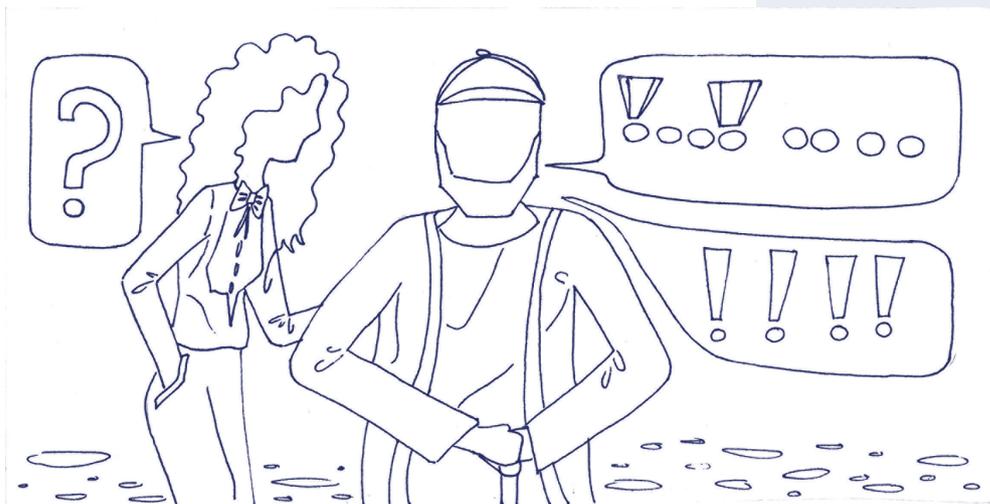
Умение использовать **перефразирование** – метод слушания, при котором информация сказанная клиентом, пересказывается специалистом своими словами. Цель такого перефразирования – выделение в высказывании клиента наиболее важного и подтверждение того, что специалист правильно понимает клиента. Кроме этого, клиент получает подтверждение тому, что его не только слушают, но и слышат (**подробнее о перефразировании в главе «Навыки активного слушания»**).

Навыки активного слушания: отражение чувств или эмоций.

Суть этого приема заключается в обозначении социальным работником тех эмоций, которые клиент проявляет во время рассказа о себе, о событиях и проблемах своей жизни. Целью в данном случае является проявление эмпатии и фасилитация рассуждений клиента о проблемной ситуации и возможных причинах этого.

Если помогающий профессионал – социальный работник искренен и излучает принятие и позитивное отношение, а также сопереживание (эмпатию), то клиент «будет переживать и понимать аспекты самого себя, которые ранее он подавлял; увидит, что он становится более интегрированным, более способным эффективно функционировать; станет более похожим на человека, которым он хотел бы быть; будет более

ориентированным на свои устремления и уверенным в себе; будет больше личностью, более уникальной и самобытной; будет больше понимать, больше принимать других; сможет более адекватно и гладко справляться с жизненными проблемами» [К. Роджерс, 1967]³.



НЕОБХОДИМЫЕ НАВЫКИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ, ДЛЯ СОЗДАНИЯ РАБОЧЕГО АЛЬЯНСА МЕЖДУ СОЦИАЛЬНЫМ РАБОТНИКОМ И КЛИЕНТОМ

Рабочий альянс делает возможным эффективное сотрудничество между социальным работником и клиентом. Прежде всего, клиента необходимо расположить к себе, создав, тем самым, атмосферу доверия. Специалист должен демонстрировать искреннее внимание и готовность принять внутренний мир клиента, каким бы сложным он ни был. Решение этой задачи возможно в том случае, если специалисту удастся создать атмосферу, в которой будут иметь место отношения не уступчивости, послушания и покорности или строгости, холодности и авторитаризма, а взаимного доверия, сочувствующего понимания и сопричастности к осуществляемой социальной работе.

Рабочий альянс формируется постепенно, поэтому важно не давить и не торопить клиента, используя клиентоориентированный подход.

³ Цит. по: Материалы тренинга «Формирование компетенций работников социальных служб в Европе и Центральной Азии» [«Формирование компетенций РСС»). ЮНИСЕФ-Колумбийский университет. 2020.



КАЧЕСТВА И ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА:

Уважение.

Уважение неразрывно связано с этическими принципами сотрудников социальных служб. В непосредственном общении с клиентами оно может приобретать различные формы, например, следует воздержаться от использования профессиональных жаргонов или аббревиатур, не принимать решения без консультаций с клиентом и т.д.

Безусловное принятие и опора на сильные стороны клиента.

Это предполагает сердечность, расположение, уважение, принятие, позитивное восприятие клиента означает, независимо от того, какие чувства вызывают его определенные поступки или слова. Поступки могут оцениваться по-разному, но принятие и признание клиента не должны зависеть от них. Специалист ценит клиента как личность, следуя гуманистическим принципам и этике сотрудника социальных служб.

Честность в отношении использования ресурсов, предназначенных для клиента.

Информация, предлагаемая клиенту, должна быть правдивой и полной. Манипуляции недопустимы.

Предоставление клиентам свободы выбора и контроля над своей жизнью (принцип самодетерминации).

Большинство людей стремятся к ощущению контроля над своей жизнью и своими решениями, при этом специалист должен помнить, что многие клиенты имеют или имеют опыт ограничения права делать выбор, например, клиенты, которые имеют психические или физические ограничения. Но даже в этих случаях, специалисты должны стремиться к тому, чтобы давать клиенту свободу выбора.

Обмен информацией.

Предоставление информации о политике конфиденциальности, процедурах подачи жалоб, доступных услугах и любых связанных с ними расходах и времени.

Достижение единого понимания целей и задач сотрудничества.

Выработка единой точки зрения.

Надежность.

Обязательное выполнение обязательств и договоренностей. Надежность существенно влияет на доверие клиентов к специалисту и службе, которую он представляет, и тесно связано с Кодексом социального работника.

Не торопить клиента.

Клиент может почувствовать, что специалист не уделяет ему должного внимания и обесценивает его опыт, если они торопятся. Планирование времени и отказ от спешки могут привести к желаемому результату быстрее⁴.



ВОПРОСЫ для самопроверки:

- Каковы ключевые идеи клиентоориентированного подхода по Карлу Роджерсу?
- Перечислите навыки межличностного общения, способствующие установлению и развитию рабочего альянса между социальным работником и клиентом.

⁴ Адаптировано: Материалы тренинга «Формирование компетенций работников социальных служб в Европе и Центральной Азии» («Формирование компетенций РСС»). ЮНИСЕФ-Колумбийский университет. 2020.

Барьеры, возникающие при коммуникации с клиентом 3



Специалист по социальной работе непременно должен избегать ошибок в общении с клиентами. Ошибки не только мешают выстраивать эффективную коммуникацию, но и искажают информацию. Ошибки затрудняют взаимопонимание и формируют негативные чувства, которые влияют на желание клиента сотрудничать.

Американский психолог Томас Гордон, исследуя и анализируя общение людей, предупреждает об использовании в коммуникации так называемых «барьеров общения». Эти барьеры являются коммуникационными ошибками и мешают специалисту и клиенту понять друг друга, ухудшают их взаимоотношения, вызывают злость, протест и раздражение. Кроме того, по мнению Т. Гордона, возникновение «барьеров» ведет к прекращению общения в психологическом смысле: люди перестают понимать и слышать друг друга и реагируют только на то, что лежит на поверхности.



ВОПРОСЫ для обсуждения:

Что можно назвать «барьерами» при общении специалистов с клиентами?

Какие последствия могут иметь ошибки специалиста при общении с клиентами МСУ?



БАРЬЕРЫ ОБЩЕНИЯ

Что может мешать общению по мнению Т.Гордона.

Приказы, команды.

Приказ – это всегда насилие, поскольку не учитывается поведение клиента. Приказ, даже если он абсолютно оправдан и справедлив, всегда вызывает чувство протеста и желание его оспорить. При таком общении у клиента может сработать защитная реакция и отказ делать то, что ему/ей говорят сделать.

 БАРЬЕРЫ (ОШИБКИ)	 ПРАВИЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ
Придете к 10 часам!	Я могла бы встретиться с вами завтра в 10 часов. Устраивает ли вас это время?
Успокойтесь!	Что я могу сделать для вас?
Позвоните мне.	Могли бы мы поговорить с вами по телефону? Когда вам было бы удобно это сделать?

Советы и готовые решения.

Если специалиста попросили о совете – совет следует дать, но так, чтобы он не звучал как навязывание личного мнения. В большинстве же случаев, когда не просят что-либо посоветовать, советы воспринимаются очень настороженно и могут вызвать у клиента чувство протеста. Советы или готовые решения могут разрушить доверительные отношения между специалистом и клиентом, потому что клиент может решить, что его неправильно понимают или специалист торопится с принятием решения, не считаясь с его мнением, или не хочет глубоко вникать в проблему клиента.

 БАРЬЕРЫ (ОШИБКИ)	 ПРАВИЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ
На вашем месте, я бы ...	Что для вас может быть хорошим решением?
Вам надо обратиться ...	У нас есть организации, которые могут помочь решить ваш вопрос.
Мой вам совет ...	Как вы думаете, что нужно сделать в первую очередь?

Неэтичные вопросы.

Любой вопрос предполагает ответ, но не всегда клиент может или хочет отвечать. Ответ может содержать неудобную для клиента или конфиденциальную информацию. Нельзя задавать несколько вопросов подряд – клиент может почувствовать себя допрашиваемым. Социальный работник должен задавать только те вопросы, которые необходимы для работы и не нарушают личных границ клиента.

 БАРЬЕРЫ (ОШИБКИ)	 ПРАВИЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ
Что вы здесь делаете?	Могу ли я вам чем-нибудь помочь?
Сколько вам лет? Где вы живете? С кем?	Расскажите мне о себе.
Какое ваше дело?	Надеюсь, я вас не побеспокою, если...

Предупреждение, угроза, предостережение.

Подобные обращения могут вызвать у клиента ощущение беспомощности, обиды, чувство неполноценности. Это серьезный барьер – общение может прекратиться.

 БАРЬЕРЫ (ОШИБКИ)	 ПРАВИЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ
Даже не думайте туда ходить!	Прежде чем идти, хорошо бы проконсультироваться с ... (позвонить, узнать). Я могу сопроводить вас туда.
Если вы это сделаете, у вас будут проблемы!	Мне кажется, вы должны проконсультироваться со специалистом, прежде чем...
Вы не справитесь.	Вам нужно будет серьезно рассчитать свои силы.

Обобщения.

Это очень распространенная ошибка при общении. Склонность распространять единичные факты на всех людей или наоборот, факты, относящиеся ко многим, приписывать одному человеку, часто становится барьером для открытой и честной коммуникации. (Например: «все женщины слабы», «все так думают», «ты как все!», «У тебя не получится, потому что ни у кого не получилось» и т.п.). Обобщения иногда воспринимаются как оскорбление. Клиент, услышав обобщающую оценку в свой адрес, может испытать обиду, разочарование или другие негативные эмоции.

 БАРЬЕРЫ (ОШИБКИ)	 ПРАВИЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ
Все клиенты ведут себя подобным образом...	Вы растерялись, получив такой ответ, такое бывает.
Вы всегда опаздываете!	Сегодня вы снова опоздали на 10 минут, я хотела бы понять причину. Может быть, нам надо пересмотреть время.
Вас ни в чем невозможно убедить!	Как вы думаете, что могло вам помочь в решении данной проблемы?

Ирония, шутки, язвительность.

Шутки и юмор в отношениях специалиста и клиента хороши до тех пор, пока они доставляют удовольствие обоим и только на более позднем этапе, когда отношения доверия установлены. Сарказм и язвительность не должны присутствовать при общении социального работника и клиента – это противоречит Кодексу этики социального работника.

В шуточной форме можно выражать одобрение, делать комплименты, подбадривать клиента. Например:

- Вы сегодня герой!
- Как вы сегодня хороши! Можно я пройду с вами под руку?
- Чем вы меня сегодня удивите (порадуете)?

Негативная оценка.

Это, по сути, оскорбление. Давая оценку действиям или высказываниям клиента, специалист может затронуть его чувства. Это вызовет обиду или раздражение, и общение может быть прекращено.

 БАРЬЕРЫ (ОШИБКИ)	 ПРАВИЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ
Вы сами-то поняли, что сказали?	Могли бы вы пояснить, что именно вы хотите сказать?
Вы не понимаете ...	Можно я вам дам некоторые пояснения (предоставлю информацию)?
Вы о себе слишком высокого мнения!	Недопустимое высказывание

Ложные заверения.

Социальному работнику не стоит пытаться вселить в клиента уверенность в том, в чем он сам не уверен или не может контролировать процесс. Ложные или обнадеживающие заверения преуменьшают значимость проблемы клиента. Клиент может почувствовать в словах специалиста фальшь, и это усугубит его состояние.

 БАРЬЕРЫ (ОШИБКИ)	 ПРАВИЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ
Мы справлялись и с не такими проблемами!	У вас серьезная проблема, но мы сделаем все, что в наших силах.
Вы обязательно выздоровеете.	Мы постараемся сделать все, чтобы вы получили надлежащее лечение.
Мы пригласим самых лучших специалистов.	Будем рассчитывать на профессионализм наших специалистов.

ЧЕГО НЕ ДОЛЖЕН ДЕЛАТЬ СПЕЦИАЛИСТ, ОБЩАЯСЬ С КЛИЕНТОМ.

- **Перебивать.** Важно дождаться, когда клиент закончит свою мысль, и только потом говорить.
- **Менять тему разговора,** если клиент продолжает размышлять над прежней.
- **Торопиться с принятием решений.** Для клиента важно понимать, что его ситуацией занимаются серьезно и глубоко.
- **Предоставлять клиенту слишком много информации одновременно.** Следует определить и выделить самое важное и начать обсуждение с этого. Когда специалист поймет, что клиент правильно и глубоко понимает предоставленную информацию, продолжить обсуждение дальше.
- **Принимать решения самостоятельно, не обсудив их с клиентом.** В задачи социального работника не входит решение проблем за клиента, но входит помочь клиенту в осознании проблемы и нахождении собственного решения. В противном случае социальный работник нарушает право клиента на самоопределение.
- **Торопиться с принятием решения.** Специалист должен помнить, что для принятия решения необходим детальный и глубокий анализ проблем клиента. Иногда кажется, что решение лежит на поверхности – но, если оно ошибочно, проблема может только усугубиться.



ВОПРОСЫ для самопроверки:

- Почему социальные работники должны избегать ошибок в общении с клиентами?
- Приведите примеры возможных неэтичных вопросов, обобщений и ложных заверений в общении с клиентами. Исправьте ошибки в общении.



Эмоциональный интеллект

4



ВОПРОСЫ для обсуждения:

- Как настроение социальных работников влияет на клиентов?
- Можно ли регулировать эмоциональное состояние клиентов?

Как известно, настроение и эмоциональное состояние сотрудников социальных служб, влияет на эмоциональное и физическое состояние их клиентов. Особенно это актуально в медико-социальных учреждениях, где специалисты помогают своим клиентам в реабилитации. Клиенты, находясь в специализированных учреждениях, как губка, впитывают в себя атмосферу, в которой они находятся. Создание и настрой этой атмосферы зависит от специалистов, работающих в МСУ. Поэтому одной из важнейших компетенций социальных работников является умение управлять своим эмоциональным состоянием, настроением и поведением.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ И ЗНАЧИМОСТЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА

Эмоциональный интеллект –

это вид интеллекта, отвечающий за распознавание личных эмоций и эмоций окружающих людей, а также за управление ими.

Д. Гоулман. 1998 г.

Эмоциональный интеллект –

это способность человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения любых задач.

ОСНОВНЫМИ ПРИЗНАКАМИ РАЗВИТОГО ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА ЯВЛЯЮТСЯ (по Д. Гоулман):

1. **Самосознание** – способность идентифицировать свои эмоции, свою мотивацию при принятии решений, узнавать свои слабые и сильные стороны, определять свои цели и жизненные ценности.
2. **Саморегуляция, сдержанность** – умение контролировать свои эмоции, сдерживать импульсы.
3. **Настойчивость, самомотивация** – умение мотивировать себя на нужные действия.
4. **Эмпатия** – распознавание эмоций у других, сопереживание другим людям, способность учитывать чувства других людей при принятии решений.
5. **Коммуникабельность** – умение строить отношения с окружающими, общительность, способность выстраивать отношения с людьми, подталкивать их в желаемом направлении.

Специалисты, обладающие этими качествами, позитивны и эффективны в общении с клиентами. Они вызывают доверие у клиентов благодаря своему оптимизму, искренности, чувству юмора и общительности.

СПЕЦИАЛИСТЫ С ВЫСОКИМ ЭМОЦИОНАЛЬНЫМ ИНТЕЛЛЕКТОМ:

- Легче и быстрее устанавливают теплые, дружеские отношения с клиентами и достигают успеха, чем люди с низким эмоциональным интеллектом, отличающиеся низкой степенью сопереживания, саморегуляции и теплоты в общении.
- Умеют разрешать конфликты – они выстраивают профессиональные поддерживающие отношения с клиентами и коллегами.
- Знают свои слабые и сильные стороны, стремятся к росту и развитию.
- Понимают причины своих отрицательных эмоций и могут регулировать свое эмоциональное состояние. Они способны отличить раздражение от негодования, грусть от злости, волнение от тревоги. Если правильно распознавать испытываемую эмоцию, с ней легче справиться, понять ее источник и не дать этому чувству руководить поступками и решениями.
- Они неравнодушны к проблемам людей, которые нуждаются в помощи.
- Умеют слушать и слышать и применяют эти навыки в общении с клиентами, коллегами и окружающими людьми.
- Быстро адаптируются к новым условиям и не боятся перемен.
- Не боятся ошибок. Если пережили неудачу, они не занимаются самобичеванием, а стараются извлечь из неудачи максимум пользы, превратить ее в своего учителя.

- Умеют говорить «нет». Иногда люди пытаются воспользоваться компетенциями социального работника, не являясь его клиентами или надеясь на его отзывчивость. Специалист должен заботиться не только о клиентах, но и о себе.
- Умеют заботиться о себе и восстанавливаться после напряженных, трудных ситуаций.
- Умеют противостоять стрессу и владеют стратегиями управления стрессом. Умеют различать его симптомы синдрома эмоционального выгорания, распространенного среди социальных работников, и вовремя реагировать. Развитый эмоциональный интеллект является профилактикой этого недуга.

УРОВНИ СФОРМИРОВАННОСТИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА

Самому низкому уровню эмоционального интеллекта соответствуют:

- эмоциональные реакции по механизму условного рефлекса (вас не выслушали – вы раздражаетесь в ответ, с вами не поздоровались – вы обиделись).
- осуществление активности с преобладанием внешних компонентов над внутренними (вам кто-то сказал, что так нужно, и вы делаете это, не задумываясь: почему, зачем, и нужно ли вообще?).
- низкий самоконтроль и высокая ситуативная обусловленность (т.е. не вы влияете на ситуацию, а ситуация влияет на вас и провоцирует на определенные действия и эмоциональные реакции. Например, клиент обвиняет специалиста в том, что он не совершал, но специалист приносит свои извинения).

Среднему уровню сформированности

эмоционального интеллекта соответствуют:

- произвольное осуществление деятельности и общения на базе определенных волевых усилий (раз надо – то сделаю);
- высокий уровень самоконтроля, определенная стратегия эмоционального реагирования (подчинение правилам и следование нормам поведения);
- ощущение психологического благополучия, позитивного отношения к себе. (У меня все хорошо. Я в порядке).

Для этого уровня эмоционального интеллекта характерной является высокая самооценка.

Высокий уровень эмоционального интеллекта отвечает наивысшему уровню развития внутреннего мира человека. Это значит, что у специалиста:

- есть определенные установки, которые отражают индивидуальную систему ценностей. И эта система ценностей была выработана специалистом самостоятельно и четко им осознается;
- есть понимание, как ему нужно вести себя в различных ситуациях, и при этом он чувствует себя свободным от различных ситуативных требований;
- выбор поведения, адекватного ситуации, осуществляется без чрезмерных волевых усилий;
- мотивация такого поведения осуществляется не снаружи, а исключительно изнутри. Таким человеком сложно и даже невозможно манипулировать;
- высокий уровень психологического благополучия: он прекрасно живет в гармонии с самим собой и окружающими людьми.

Оценить собственный уровень эмоционального интеллекта и определить зоны личностного развития специалист сможет, пройдя несложные тесты в приложениях 1 и 2, в конце настоящего модуля.

КАК РАЗВИВАТЬ СВОЙ ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ?

Чтобы развить свой эмоциональный интеллект, необходим самоанализ – понимание причин действий и поступков, осознание собственной мотивации. Это не сложно сделать, если специалист научится контролировать свои мысли, желания и поступки. Важно проанализировать свои качества, которые являются характеристиками эмоционального интеллекта.

1. Самоосознанность –

это способность распознавать и понимать свои настроения, эмоции и побуждения, а также их влияние на клиентов.

Признаки:

Реалистичная самооценка.
Отношение к себе с юмором.
Уверенность в себе.

Познакомьтесь с собой. Пройдите характерологические и психологические тесты. Поговорите с друзьями, коллегами и клиентами – как они вас воспринимают? Улыбнитесь или даже посмейтесь над теми характеристиками, которые вы не ожидали услышать. Осознайте свои способности и возможности. Примите тот факт, что вы не все можете преодолеть, на что-то не способны. При этом рассмотрите варианты других своих возможностей. Наверное, вы способны на большее? Просто не всегда уверены в себе.

2. Саморегуляция –

способность контролировать или перенаправлять негативные импульсы и настроения.

Признаки:

Склонность откладывать вынесение суждений – думать перед тем, как действовать.
Цельность характера и надежность.
Комфорт в ситуации неопределенности.
Открытость к переменам

Развитию саморегуляции способствует дисциплина и практики расслабления. Получайте новые знания – учитесь, повышайте квалификацию. Занимайтесь спортом, придерживайтесь режима, отдыхайте на природе или научитесь медитировать.

3. Мотивация –

побуждение к работе, деятельности, по причинам, лежащими за рамками денег или статуса. Склонность с упорством и энергией идти к целям.

Признаки мотивированного поведения

Сильное побуждение добиваться целей.
Оптимизм, даже перед лицом неудачи.
Преданность клиентам и делу, которым занимаешься.

Стремитесь работать там, где вам нравится, чтобы реализовать свои способности или таланты. Желание заработать как можно больше блокирует мотивацию достижения целей и успеха, мешает установлению доверительных отношений с клиентами и решению поставленных задач.

4. Эмпатия –

способность понимать эмоциональное состояние других людей. Умение общаться с клиентами в соответствии с их эмоциональными реакциями.

Признаки эмпатичного поведения:

Способность поддерживать клиентов.
Кросс-культурная восприимчивость⁵.
Служение целям, организации и клиентам.

Эмпатия – качество, которое мы получаем от родителей. Но если оно слабо проявлено, его вполне можно развить. Для этого необходимо пройти специальное обучение. Например, на психологическом тренинге.

5. Коммуникабельность –

компетентность в сфере общения и установления контактов. Способность находить общее с другими людьми и выстраивать с ними позитивные взаимоотношения.

Признаки:

Способность эффективно общаться с другими людьми.
Умение мотивировать клиентов.
Умение убеждать и вести за собой.

Коммуникабельность является основной составляющей эмоционального интеллекта, которую нужно и можно развивать. В этой связи ее можно назвать **эмоциональной компетентностью**, которая включает:

- понимание других людей;
- умение слушать и слышать;
- способность избегать конфликтов и напряжения в отношениях.

Развитию эмоциональной компетентности посвящена следующая глава – «Навыки эффективного слушания».



ВОПРОСЫ для самопроверки:

- Перечислите признаки развитого эмоционального интеллекта.
- Какие качества присущи специалистам с высоким уровнем эмоционального интеллекта.

⁵ Кросс-культурная восприимчивость – понимание, осознание и признание других культур, способность отличать и чувствовать культурные различия.

Навыки эффективного слушания 5



СУТЬ ЭФФЕКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Для специалистов помогающих профессий эффективное слушание – наиболее востребованный инструмент общения с клиентами. Суть эффективного слушания – принцип: «понять и быть понятым». Люди, обычно, стремятся быть понятыми. Для получателей социальных услуг это особенно актуально. От умения социального работника услышать клиента, зависит результат коммуникации: возможность правильно понять и оказать необходимую помощь.

Слушать и слышать – разные понятия. Именно навык слушания – дает уверенность в правильном понимании сказанного, позволяет быть уверенным в том, что собеседники говорят на «одном языке» и об одном предмете обсуждения.

ВОПРОСЫ для обсуждения:

В чем разница между понятиями слушать и слышать?

Может ли быть «плохое слушание» и в чем его причины?

СЛУШАТЬ ОЗНАЧАЕТ СЛЕДУЮЩЕЕ:

- Внимательно относиться к словам клиента. Помнить, что люди понимают каждое слово по-своему, совпадения крайне редки.
- Верно интерпретировать звуковые сигналы. Интонация голоса может передать больше информации, чем слова.
- Правильно интерпретировать визуальные сигналы. Люди подкрепляют свои слова движениями и мимикой. Например, наблюдая за клиентом можно понять, насколько он искренен с вами или действительно заинтересован в том, о чем говорит.

СЛУШАТЬ ВАЖНЕЕ, ЧЕМ ГОВОРИТЬ

Умение слушать – один из главных показателей культуры человека. Внимательно слушая клиента, специалист демонстрирует свое уважительное отношение к нему.

Социальному работнику необходимо освоить 3 вида слушания: активное, пассивное и эмпатическое.

Активное слушание помогает обеспечивать адекватную обратную связь (передаваемая информация будет правильно понята) и косвенно информирует клиента о том, что специалист искренне заинтересован в нем. Основные приемы активного слушания – это вопросы, которые социальный работник задает клиенту.

Пассивное слушание необходимо в ситуациях, когда клиент находится в возбужденном состоянии и не контролирует свои эмоции. В таком состоянии человек не способен слушать и воспринимать то, что ему пытаются сказать – прежде всего, его надо успокоить. Применяя пассивное слушание, специалист сможет дать понять клиенту, что заинтересован в нем и готов ему помочь. Приемы пассивного слушания – это эхо-реакции: «да-да», «конечно», «я понимаю», «я вас слушаю» и т.п.

Эмпатическое слушание позволяет демонстрировать, что социальный работник слушает и слышит клиента, понимает его эмоции. А это, в свою очередь, вызывает доверие клиента и побуждает его продолжать делиться своими мыслями, продолжать беседу. Основными приемами эмпатического слушания является проявление эмпатии – вербального и невербального выражения понимания эмоционального состояния клиента: рефлексия, сопереживание и одобрение.

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ –

это способ ведения беседы, когда специалист активно демонстрирует, что он слышит и понимает слова и чувства клиента.

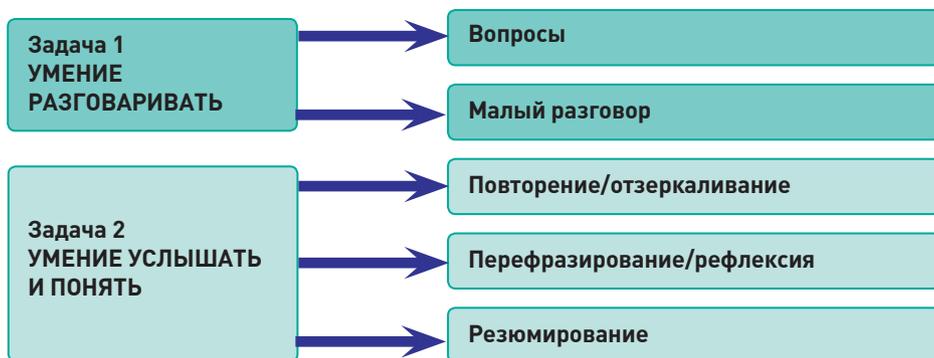
Слушание требует от специалиста следующих действий:

1. Отстраниться от собственного опыта (мысли, чувства и т. д.).
2. Сконцентрироваться на клиенте, чтобы понять его опыт и чувства.

В навыки активного слушания входят не только непосредственно слушание – грамотное уточнение информации, но и обмен чувствами и эмоциями через «язык тела» и невербальные проявления – громкость речи, темп, выразительность, интонации.

При активном слушании на первый план выступает отражение информации. Наиболее общепринятыми приемами, характеризующими активное слушание, являются постоянные уточнения правильности понимания информации, которую хочет донести до вас клиент, с помощью уточняющих вопросов.

Активное слушание имеет 2 задачи.



ЗАДАЧА 1 АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ I ВОПРОСЫ

Один из важных навыков активного слушания – это умение задавать открытые вопросы. Владение этой технологией позволяет выйти на новый, очень эффективный уровень общения. Для деятельности социального работника – это необходимое условие.

Что нужно знать о вопросах? Их существует множество видов. Специалистам, работающим с клиентами, необходимо освоить несколько основных: открытые, закрытые и уточняющие вопросы.

Ответы клиента на вопросы подскажут социальному работнику, как вести себя, помогут выяснить потребности и возможности клиента. Открытые вопросы помогают создать атмосферу доверия в общении. Их рекомендуется использовать в начале взаимодействия, что дает клиенту время и возможность рассказать свою историю.

1. Открытые вопросы

Начинаются всегда со слов: «Что?», «Кто?», «Как?», «Каким образом?», «Когда?». Эти вопросы, предполагают развернутый ответ, т.е. клиент не сможет ответить на них «да» или «нет», а будет рассуждать. В это время специалист сможет получить необходимую для решения проблемы информацию.

Например:

- Что произошло?
- Как я могу помочь вам сегодня?
- Как вы себя чувствуете?
- Что нового произошло в вашей жизни после...?
- Каким образом вам удалось добиться таких результатов?
- Как ваши близкие относятся к происходящим изменениям?

2. Закрытые вопросы

Предполагают однозначный ответ: «да» или «нет», имя, время, место. Закрытые вопросы легко задавать, но ответы на них дают мало информации. Кроме того, отвечая на закрытые вопросы, клиент может чувствовать себя неуютно, если специалист задает их подряд: он как бы «давит» на него. При этом закрытые вопросы помогают сосредоточиться на проблеме клиента, помогают определить степень серьезности проблемы.

Например:

- Вы сегодня хорошо себя чувствуете?
- Вы уже пообедали?
- Сколько вам лет?
- Как вас называют дома?
- Вы живете в нашем городе? Вы из какого города?

3. Уточняющие вопросы.

Эти вопросы помогают специалисту оставаться в теме разговора и быть уверенным в том, что он правильно понимает клиента. При этом важно помнить, что неуместно задавать слишком много уточняющих вопросов, это может заставить клиента почувствовать, что он неясно выражает свои мысли.

Например:

- Вы действительно так считаете?
- Правильно ли я вас понимаю, вы...?
- Вы хотите сказать, что...?

ОШИБКИ ПРИ ФОРМУЛИРОВАНИИ ВОПРОСОВ

Чтобы беседа с использованием вопросов не выглядела как «выпытывание» информации следует избегать опасных формулировок, которые приведены в таблице:

ОШИБКА ПРИ ФОРМУЛИРОВАНИИ ВОПРОСОВ	ИНТЕРПРЕТАЦИЯ	СПОСОБ ПРЕОДОЛЕНИЯ
Почему ...?	Скрытое обвинение (твой выбор мне непонятен, а, следовательно, он неправилен)	– Мне хотелось бы понять, как вы пришли к такому решению. – Вы считаете, что так будет лучше?
Почему вы не ...?	– Мне хотелось бы понять, как вы пришли к такому решению.	– Что, по-вашему, было бы лучше сделать в этой ситуации?
Как вы могли ...? (согласиться, отказаться, не ответить, пойти ...)	Скрытое обвинение (ты недостаточно предусмотрителен, опытен, находчив...)	– Что побудило вас принять такое решение?

ЗАДАЧА 1 АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ I МАЛЫЙ РАЗГОВОР – ВСТУПЛЕНИЕ ВО ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Малый разговор – это небольшое отступление от темы в общении с клиентом. Он не обязателен, но иногда без него не обойтись.



ЦЕЛЬ МАЛОГО РАЗГОВОРА –
создать приятную психологическую атмосферу.

Это может быть разговор до начала сессии о погоде, предложение стакана воды или чашки чая, предложение повесить пальто и т.п. Такой «малый разговор» (small talk) позволяет снизить уровень тревожности, которую испытывают многие клиенты социальных служб при первой встрече.

Что входит в техники малого разговора и взаимодействия с клиентом.

1. Позитивные констатации об эффективности оказываемых услуг.

Это факты, которые происходили в действительности и имели положительный результат. Такие случаи могут вдохновить клиента на решительные шаги или вселить в него надежду.

Например:

- Вы знаете, уже больше двадцати человек смогли справиться с этой проблемой, обратившись в нашу программу за последние полгода к
- Мы ведем журнал отзывов – вы можете с ним ознакомиться.
- За три месяца посещения этих занятий у нас больше десяти человек почувствовали серьезные улучшения.

2. Информирование –

подробное объяснение клиенту, что и как нужно делать, чтобы достичь результата. Или ознакомление клиента с новыми технологиями или возможностями.

Например:

- Для удобства наших клиентов мы организовали
- Вы можете воспользоваться нашим реабилитационным оборудованием. Для этого
- Записаться на прием к врачу вы можете с нашего сайта. Я вас научу, как это сделать.

3. Ознакомление с позитивным опытом других людей.

Социальный работник может познакомить клиента с другими людьми, которые получили положительные результаты. В этом случае у клиента появляется уверенность в том, что его ситуация не безнадежна.

Например:

- К нам обращаются клиенты с подобными проблемами. Например, была подобная ситуация в прошлом месяце. Наши специалисты помогли семье справиться с данной проблемой. Для этого мы
- Мы проводим мониторинг воздействия наших услуг на благополучие клиентов и стараемся контролировать то, как развивается ситуация. В прошлом месяце

Эти техники помогут специалисту вернуть внимание клиента, если он отвлекается или не может сосредоточиться. А также восстановить эмоциональное равновесие, если клиент вдруг начал сомневаться, переживать или нервничать.

ЗАДАЧА 2 АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ | УМЕНИЕ УСЛЫШАТЬ И ПОНЯТЬ

Во вторую задачу активного слушания входят техники вербализации. Это эффективные способы «услышать» клиента. Кроме того, применяя их, специалист сможет быть уверен, что он и клиент правильно понимают друг друга. Существуют множество техник вербальной коммуникации, включая:

1. Отзеркаливание (буквальное повторение)

Повторение – это дословное воспроизведение, цитирование сказанного клиентом. Повторяя отдельные слова и фразы, обязательно нужно отразить интонацию голоса клиента. В этом случае, общение примет дружеский характер, и атмосфера доверия сохранится на протяжении всего разговора. Кроме этого, специалист:

- будет лучше понимать, о чем говорит клиент;
- будет более уверен в том, что он правильно понимает клиента;
- клиент будет доволен ходом беседы;
- применяя эту технику, специалист будет более внимателен к словам клиента.

Например:

Клиент: Я бы хотел узнать, когда подойдет моя очередь...

Специалист: Вы хотите узнать, когда подойдет ваша очередь?
Сейчас я посмотрю расписание.

Клиент: Я не уверен, что мне это поможет.

Специалист: Вы не уверены, что вам это поможет?
Могу я узнать, почему вы так думаете?
И далее идут позитивные констатации.

2. Перефразирование

Перефразирование – это краткая передача своими словами сути сказанного клиентом. Перефразирование употребляется для того, чтобы не исказить смысла того, о чем говорит клиент. В перефразировании важно употреблять ключевые слова, произнесенные клиентом. Перефразирование позволяет лучше понять клиента, опираясь на содержание его сообщения. Кроме того, перефразирование поддерживает беседу, в случаях, когда клиент растерян, сомневается или не уверен в себе.

Также перефразирование помогает клиенту выработать новое понимание выхода из проблемы или решение задачи, подтверждает сказанное, следовательно, помогает клиенту чувствовать себя понятым.

Например:

Клиент: Это произошло два, а может быть, три месяца назад.

Специалист: Вы говорите, что это произошло несколько месяцев назад.

Клиент: Я много раз говорил родителям,
что не хочу больше так жить.

Специалист: Правильно ли я вас понимаю,
вы просили родителей помочь вам?

Клиент: Я не могу заниматься в кабинете, здесь тяжело дышать.

Специалист: В этом кабинете действительно душно.

Перефразирование полезно использовать, когда клиент приходит к важному моменту. Иногда обсуждение чувств клиента может быть слишком угрожающим, и, следовательно, восстановление спокойного, уверенного состояния может помочь клиенту чувствовать себя более комфортно. Перефразирование должно использоваться вместе с другими навыками общения: активным или эмпатическим слушанием, присоединением.

Не стоит использовать перефразирование, когда клиент испытывает сильную эмоциональную реакцию. При таких обстоятельствах будет уместно дать клиенту возможность выражать свои чувства, а не просто переформулировать содержание того, что он сказал.

3. Рефлексия

Рефлексия – ключевой навык вербального общения, который необходим сотрудникам социальных служб. Навык рефлексии помогает отразить размышления клиента и пересказывать сообщение клиента, используя собственные слова. Рефлексия помогает понять не только смысл сказанного, но и чувства клиента. Существует два вида рефлексии – рефлексия содержания (навык, похожий на перефразирование) и рефлексия чувств.

Простая рефлексия (перефразирование) – рефлексия относительно фактов. Простая рефлексия позволяет фокусироваться на содержании сообщений клиента, а не на эмоциональном компоненте. Это перефразирование или повторение того, что сказал клиент и что подтверждает смысл сказанного им, и, следовательно, помогает ему чувствовать себя понятым. Простая рефлексия подходит в начале разговора и помогает в дальнейшем обсуждении проблем клиента, это способствует выработке нового понимания, помогая клиенту более эффективно сосредоточиться на конкретной проблеме или вопросе.

Простая рефлексия уместна тогда, когда клиент приходит к важному моменту своего сообщения. Иногда обсуждение чувств клиента может быть слишком угро-

жающим, и тогда возвращение к фактам поможет ему чувствовать себя более комфортно.

При простой рефлексии не стоит точно повторять слова, сказанные клиентом. Также следует избегать перефразирования, когда клиент испытывает сильную эмоциональную реакцию. Лучше дать возможность клиенту выразить свои чувства, а не перефразировать содержание того, что он сказал.

Например:

Клиент: Мне трудно поверить, что вы сможете мне помочь.

Специалист: Вы не верите, что вам помогут.

Клиент: Я бы хотел четко знать, что вы собираетесь делать.

Специалист: Вы бы хотели понять ход дальнейших действий.

4. Отражение чувств

Навык, который помогает социальному работнику размышлять о чувствах клиента, используя слова самого социального работника. В первую очередь, необходимо фокусировать внимание на ощущениях, чувствах и эмоциях клиента. Использование этого метода приведет не только к пониманию чувств клиента, но и установлению доверительных отношений. Воспринимая перефразирование специалиста относительно своих переживаний, у клиента могут возникнуть новые идеи по поводу себя и своей ситуации. Кроме того, отражение чувств помогает клиенту различать и понимать свои чувства и эмоции.

Отражение чувств применяется для более глубокого понимания проблемы клиента и помогает нормализовать его эмоциональное состояние. Специалист должен обращать внимание не только на проявление эмоций, но и на невербальные сообщения клиента и отвечать на них. Важно помнить, отражая чувства клиента, следует учитывать уровень интенсивности их проявления. Не стоит пытаться заставить клиента анализировать эмоции, которые он испытывает, если он не готов говорить о своих чувствах.

Например:

Клиент: Мне трудно поверить, что вы сможете мне помочь.

Специалист: Вы беспокоитесь, что вам не смогут помочь.

Клиент: Вряд ли моя семья пойдет мне навстречу.

Никто не захочет сопровождать меня.

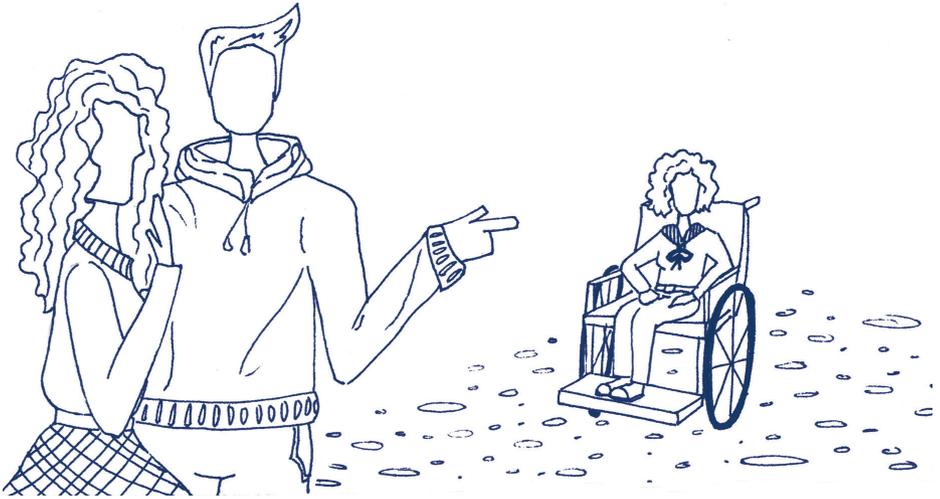
Специалист: Это обидно, когда близкие люди не поддерживают вас⁶.

5. Резюмирование

Это метод, помогающий закончить беседу или перейти к новой теме во время беседы. Резюмируя сказанное клиентом и самим специалистом, необходимо выделить самое важное в беседе:

- причины проблемы;
- первоочередные задачи, которые необходимо решить;
- долгосрочные и краткосрочные цели;

⁶ Адаптировано: Материалы тренинга «Формирование компетенций работников социальных служб в Европе и Центральной Азии» («Формирование компетенций РСС»). ЮНИСЕФ-Колумбийский университет. 2020.



- способы достижения целей;
- результаты, которых необходимо добиться.

Резюмирование позволит клиенту структурировать информацию, полученную от специалиста, осознать и запомнить главное, составить план действий.

Например:

- Итак, мы обсудили сегодня важную тему и обозначили круг проблем, которые надо решить в первую очередь.
- Теперь мы знаем, какие задачи вам надо поставить перед собой. Это...
- Как вы думаете, мы обсудили все возможные варианты развития событий? Если «да», перечислим их еще раз.
- Похоже, вы смотрите в двух разных направлениях. С одной стороны, вы обеспокоены тем, что ... с другой стороны, вы ...



ВОПРОСЫ для самопроверки:

- Чем отличаются открытые вопросы от закрытых?
- Какие бывают ошибки при формулировании вопросов?
- Приведите примеры уточняющих вопросов.
- Зачем необходимо применять перефразирование?

Навыки невербального общения 6

ВОПРОСЫ для обсуждения:

Как вы понимаете термин «невербальное общение»?

Какую роль играет невербальное общение между специалистом и получателем социальной помощи?

Любая коммуникация, которая осуществляется без слов, считается невербальной. Чувства так же, как и информация, могут быть переданы при помощи одного или нескольких невербальных способов. Кроме того, большая часть коммуникации является невербальной. В рабочем альянсе социальный работник – клиент невербальное общение может многое сказать о чувствах, отношениях и намерениях человека. Поэтому социальным работникам требуются как хорошие навыки речи, так и способность эффективно коммуницировать невербально.

НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ –

это прием или передача информации не с помощью языка, а посредством мимики, пантомимики, жестов, интонации и других неречевых средств общения. Она не только дополняет сказанное, но и может выступать самостоятельным средством общения.

ПОДСИСТЕМЫ НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Существует несколько подсистем невербального общения (по Горелову)⁷:

1. **Проксемика.** Пространственная подсистема (межличностное пространство).
2. **Взгляд** (контакт глазами).
3. **Кинесика.** Оптико-кинестическая подсистема, которая включает в себя:
 - внешний вид собеседника;
 - мимика (выражение лица);
 - пантомимика (позы и жесты).
4. **Паралингвистическая или околоречевая подсистема,** включающая:
 - вокальные качества голоса;
 - его диапазон;
 - тональность;
 - тембр.
5. **Экстралингвистическая или внеречевая подсистема,** к которой относятся:
 - темп речи;
 - паузы;
 - смех и т.д.

⁷ Горелов И.Н. Невербальные компоненты коммуникации. 3-е изд. М.: Издательство ЛКИ, 2007. С. 16.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НЕВЕРБАЛЬНОМУ ОБЩЕНИЮ

К средствам кинесики (внешние проявления человеческих чувств и эмоций) относятся выражение лица, мимику, жестикуляцию, позы, визуальную коммуникацию (движение глаз, взгляды). Эти невербальные компоненты несут также большую информационную нагрузку. Специалист, общаясь с клиентом, должен контролировать свои действия, жесты и выражения лица.

- Готовясь к встрече с клиентом, специалисту нужно продумать свой внешний вид. Одежда должна соответствовать теме и месту разговора. Слишком яркая одежда может раздражать клиента, слишком небрежная – оскорбить.
- Начав общение, предложите клиенту сесть. Стулья должны быть одной высоты и расположены под углом на комфортном для клиента расстоянии друг от друга. Не стоит слишком близко подходить или подсаживаться к клиенту, или отодвигаться слишком далеко.
- Поза специалиста всегда должна демонстрировать открытость – корпус тела повернут к клиенту. Расслабленное положение свидетельствует о доверии к собеседнику и наоборот – напряженная поза выражает недоверие.
- Жесты – открытые. Не допускать скрещивания рук и ног. Не желательно складывать руки на груди или скрещивать ноги.



- Не рекомендуется слишком сильно жестикулировать – это может насторожить клиента. При этом важно знать, что общение без жестов неэффективно. Эффективная зона жестикуляции – на уровне от подбородка до пояса.
- Слушая клиента, слегка направьте корпус тела к клиенту – это покажет, что вы внимательно слушаете.
- Необходимо поддерживать контакт глазами с клиентом, но не стоит смотреть пристально, длительно или в упор. Важно научиться смотреть в лицо клиенту, при этом взгляд должен быть расфокусирован.
- Тональность, темп и громкость речи, специалисту лучше подстроить под клиента. Если клиент разговаривает тихим и низким голосом, громкий и высокий голос специалиста он просто не услышит, потому что не сможет сосредоточиться.
- Если клиент делает большие паузы в предложениях, специалист не должен торопить его или заполнять паузы своей речью. Правильнее – терпеливо слушать и в своей речи выдерживать паузы.

Наиболее эффективное общение возникает, когда специалист во всем подстраивается под клиента. Важно научиться отражать не только особенности голоса и речи клиента, но его темп движений, жестов, мимики.



«Люди, которые взаимодействуют, как правило, синхронизируют большую часть своего невербального поведения. Они имитируют и отражают позы друг друга. Если один говорит громко, то другой склонен увеличивать громкость. Если один говорит медленно, то и другой тоже. Таким образом, интервьюер, который в первую очередь отвечает за проведение интервью, может сознательно воздействовать на некоторые невербальные компоненты. Демонстрируя расслабленную, заинтересованную и открытую позу и говоря в четко понятном темпе и объеме, интервьюер может способствовать, чтобы клиент ответил ему в той же манере»⁸.



ВОПРОСЫ для самопроверки:

- **Каковы цели невербальной коммуникации?**
- **Зачем специалист должен обладать навыками невербальной коммуникации?**
- **Какие бывают типы невербальной коммуникации?**

⁸ Материалы тренинга «Формирование компетенций работников социальных служб в Европе и Центральной Азии» («Формирование компетенций РСС»). ЮНИСЕФ-Колумбийский университет. 2020.



7

Особенности общения с клиентами разных возрастных групп



ВОПРОС для обсуждения:

- Предположите, в чем могут состоять различия при общении специалистов с детьми, взрослыми и пожилыми людьми?



ВЫСТРАИВАНИЕ ОТНОШЕНИЙ С ДЕТЬМИ

На специалистов, работающих в медико-социальных учреждениях, лежит огромная ответственность за самочувствие детей, которые там находятся. Для детей – взрослые, заботящиеся о них, – это люди, которые обеспечивают выживание. Несмотря на, порой, тяжелый опыт, который они пережили, дети доверяют взрослым. Они верят в то, что взрослые сделают все возможное для их безопасной и спокойной жизни. При общении с детьми от специалистов требуется огромное терпение, преданность, понимание, внимание и любовь – качества, которые необходимо испытывать и демонстрировать как в поведении, так и на словах.

Начиная общение с ребенком, прежде всего, создайте атмосферу доверия, присоединившись к нему. Ребенок должен чувствовать безопасность, ваше внимание и заботу. Отражая его настроение и тон голоса, разговаривайте ласково, внимательно слушая его и стараясь понять и быть понятым. С детьми старше 4 – 5 лет общайтесь, используя приемы активного слушания, задавая открытые или уточняющие вопросы. Ребенок должен чувствовать, что он вам интересен и ваше внимание к нему неподдельно.

Общаясь с маленькими детьми важно проявлять эмпатию, чтобы понимать их потребности и желания. Без эмпатии со стороны взрослого человека малыш не будет чувствовать, что его понимают и о нем заботятся.

Зачастую специалисты теряются, когда наблюдают нежелательное поведение детей. Такое случается, если дети были свидетелями или жертвами жесткого обращения, пережили стрессовые или травматические события. В таких случаях бывает сложно выстроить позитивные отношения с ребенком, так как эти отношения зависят не только от навыков общения, воспитания и личностных характеристик самих специалистов, но и от последствий плохого отношения в прошлом или настоящем ребенка. В таких случаях специалистам не следует опускать руки – терпение, принятие и искренняя заинтересованность в ребенке, постепенно принесут позитивные плоды.

Часто дети демонстрируют нежелательное поведение, истинным мотивом которого является привлечение внимания. Для каждого ребенка важно чувствовать себя особенным, и, добиваясь этого, они могут шалить, нарушать режим или капризничать. Не стоит наказывать ребенка за это. Лучше разберитесь, какую цель преследовал ребенок, нарушая правила.



ЭТО НЕОБХОДИМО ЗАПОМНИТЬ

- Начиная общение с ребенком, обязательно расположитесь таким образом, чтобы ваши глаза были на одном уровне. Не допускайте ситуаций, когда ребенок смотрит на вас снизу вверх. В этом случае общение не будет эффективным – тот, кто сверху, будет как бы давить на того, кто находится ниже.
- Общаясь с ребенком, комментируйте свои действия: таким образом, он будет чувствовать себя в безопасности. Например: «Я буду кое-что записывать в эту тетрадь, чтобы не забыть» или «Я сейчас отлучусь ненадолго, а потом обязательно к тебе вернусь».
- Поддерживайте и хвалите ребенка даже за попытки сделать что-нибудь полезное.
- Не торопите ребенка с ответом. Торопливость – не лучший помощник при взаимодействии с детьми. Детям нужно время для того, чтобы осмыслить и понять, что вы от них требуете или чего просите.
- Не перебивайте ребенка, когда он вам что-то рассказывает. Демонстрируйте ему, что он вам интересен.
- Приказы, угрозы, замечания или критика являются классическим примером превосходства сильных над слабыми. Не допускайте этого в отношении детей.
- Общаясь с ребенком, как можно чаще используйте так называемые я-сообщения – описание своих эмоций и чувств. Например: «Я тебя целый день не видела – так соскучилась!», «Кажется, ты грустишь? Мне тоже стало грустно».
- Разрешайте детям делать самостоятельный выбор. Умение принимать решения закладывается в детстве. Помогите детям научиться этому.

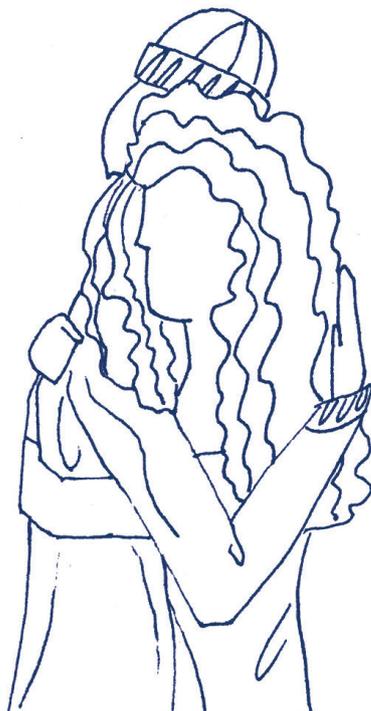
ОБЩЕНИЕ С ПОДРОСТКАМИ

Подростковый возраст, или пубертатный период, является самым сложным в жизни человека. Переход от детства к взрослости бывает непростым. Сами подростки стремятся стать самостоятельными и не зависеть от взрослых, при этом, они понимают, что без взрослых им не обойтись. Особенно это понимают дети в МСУ.

Специалистам следует помнить, что ценностные ориентации подростка, понимание им социальных проблем, нравственные оценки событий и поступков зависят в первую очередь от позиции взрослых. Основные сложности в общении и конфликты возникают из-за контроля взрослых за поведением подростка, исполнением режима, выбором времяпрепровождения. Контроль может быть различным. Крайние, самые неблагоприятные для развития и самочувствия подростка методы – это жесткий, тотальный контроль или почти полное отсутствие контроля, когда подросток оказывается предоставленным самому себе. Поэтому специалистам важно найти мягкие способы контроля, не нарушающие, с одной стороны, его границ, с другой – уверенно следующие правилам.

Не менее важна последовательность в действиях взрослых. Обещания необходимо выполнять, контролировать выполнение требований. Важно поощрять в поведении подростка самостоятельность и дисциплинированность, не ущемляя его прав. Контроль, основанный на теплых чувствах и разумной заботе, обычно не слишком раздражает подростка, он часто прислушивается к объяснениям, почему не следует делать одного и стоит сделать другое. Формирование взрослости при таких отношениях проходит без особых переживаний и конфликтов.

Подросток должен чувствовать, что он интересен взрослым. Поэтому его необходимо слушать и слышать. В этом возрасте дети не стремятся к дружбе со взрослыми, для них важнее быть в компании сверстников. Но специалисту необходимо приложить усилия, чтобы стать другом подрастающему человеку. Если потребность в полноценном общении со взрослыми и сверстниками не удовлетворяется, у подростка появляются тяжелые переживания, которые не лучшим образом сказываются на его самочувствии.



Из всех произрастающих лекарств нет более сильного, чем доброе слово.

Герман Коген

ОБЩЕНИЕ С ПОДРОСТКАМИ

Подростковый возраст, или пубертатный период, является самым сложным в жизни человека. Переход от детства к взрослости бывает непростым. Сами подростки стремятся стать самостоятельными и не зависеть от взрослых, при этом, они понимают, что без взрослых им не обойтись. Особенно это понимают дети в МСУ.

Специалистам следует помнить, что ценностные ориентации подростка, понимание им социальных проблем, нравственные оценки событий и поступков зависят в первую очередь от позиции взрослых. Основные сложности в общении и конфликты возникают из-за контроля взрослых за поведением подростка, исполнением режима, выбором времяпрепровождения. Контроль может быть различным. Крайние, самые неблагоприятные для развития и самочувствия подростка методы – это жесткий, тотальный контроль или почти полное отсутствие контроля, когда подросток оказывается предоставленным самому себе. Поэтому специалистам важно найти мягкие способы контроля, не нарушающие, с одной стороны, его границ, с другой – уверенно следующие правилам.

Не менее важна последовательность в действиях взрослых. Обещания необходимо выполнять, контролировать выполнение требований. Важно поощрять в поведении подростка самостоятельность и дисциплинированность, не ущемляя его прав. Контроль, основанный на теплых чувствах и разумной заботе, обычно не слишком раздражает подростка, он часто прислушивается к объяснениям, почему не следует делать одного и стоит сделать другое. Формирование взрослости при таких отношениях проходит без особых переживаний и конфликтов.

Подросток должен чувствовать, что он интересен взрослым. Поэтому его необходимо слушать и слышать. В этом возрасте дети не стремятся к дружбе со взрослыми, для них важнее быть в компании сверстников. Но специалисту необходимо приложить усилия, чтобы стать другом подрастающему человеку. Если потребность в полноценном общении со взрослыми и сверстниками не удовлетворяется, у подростка появляются тяжелые переживания, которые не лучшим образом сказываются на его самочувствии.



ВОПРОСЫ для самопроверки:

- Перечислите общие рекомендации по общению с клиентами разных возрастных групп.
- Что нужно учитывать при общении с клиентами старшего возраста?
- В чем особенность общения с подростками?

Общение с клиентами с ограниченными возможностями



ВОПРОС
для обсуждения:

Предположите, в чем могут состоять различия при общении специалистов с клиентами разных форм ограничения их возможностей?

Людям с ограниченными возможностями в повседневной жизни требуется гораздо больше заботы и внимания, чем всем остальным. При этом они очень чутко относятся к тому, как реагируют на них окружающие, и стремятся облегчить общение ничуть не меньше, чем это стремятся сделать специалисты.

ВЫСТРОИТЬ ОБЩЕНИЕ КОМФОРТНО И ЭФФЕКТИВНО МОГУТ ПОМОЧЬ ЗДРАВЫЙ СМЫСЛ И НЕСКОЛЬКО ПРОСТЫХ ПРАВИЛ:

- 1. Уважение.** Надо относиться к людям с ограниченными возможностями с ничуть не меньшим уважением, чем ко всем остальным людям.
- 2. Естественность.** Общаясь с человеком с ограниченными возможностями, следует вести себя естественно.
- 3. Здравый смысл.** Здравый смысл и обычная вежливость позволят избежать затруднительных ситуаций в общении с людьми с ограниченными возможностями.

ЛЮДИ БЕЗ ВОЗМОЖНОСТИ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ПЕРЕДВИЖЕНИЯ

В первую очередь у таких людей ограниченность возможностей связана со сложностями невербального общения. Такие сложности возникают в отношении лиц, которые пользуются костылями, ходунками и, в особенности, инвалидными колясками. Не стоит опираться или без нужды дотрагиваться до средств опоры или перемещения – это может рассматриваться человеком с ограниченными возможностями как неуважение к своей личности. К средствам, помогающим в передвижении, следует относиться как к продолжению человека, который их использует. Не надо дотрагиваться до костылей или инвалидной коляски, отодвигать их, если только сам владелец не попросил об этом. В этом случае, нужно поставить их так, чтобы они находились в поле зрения клиента, чтобы он не чувствовал тревоги или даже паники.

Прежде чем помочь клиенту с ограниченными возможностями, спросите его, в чем именно он нуждается. Нельзя навязывать своей заботы и демонстрировать помощь.

Общаясь с человеком с ограниченными возможностями, располагайтесь так, чтобы ваши глаза были на одном уровне. Когда один человек смотрит вверх, а другой – вниз, разговаривать на равных становится невозможно.

ЛЮДИ С НАРУШЕНИЕМ ЗРЕНИЯ

Противоположная ситуация возникает при общении с клиентами с нарушением зрения или с незрячими. Они практически лишены возможности воспринимать невербальные сигналы, а речевое общение в незнакомой обстановке может быть напряженным.

Начиная общение, важно помнить, что нельзя менять интонацию голоса – с незрячим или слабовидящим человеком нужно разговаривать так же, как и со зрячим. Если вы находитесь в обществе нескольких слабовидящих или незрячих клиентов, то, обращаясь к кому-то из них, называйте этого человека по имени.

Люди с нарушением зрения имеют хорошую звуковую память, и все-таки неловким будет при встрече называть себя по имени. Если вы подходите к клиенту не один – нужно представить всех своих спутников. Если вы находитесь в помещении, хорошо знакомом незрячему человеку, ничего не перемещайте и не перекладывайте. Закрытые двери должны оставаться закрытыми, а открытые – открытыми. Никогда не оставляйте двери полураскрытыми. Такие двери представляют опасность для незрячих или слабовидящих людей.

Если вы считаете, что клиенту требуется помощь, предложите ее, но помните: иногда незрячие люди предпочитают передвигаться самостоятельно. Поэтому не стоит настаивать, если получите отказ. Если человек соглашается принять вашу помощь, протяните ему свою руку (локоть). Затем вы должны будете идти на шаг впереди него, и движениями своего тела показывать, нужно ли сменить направление, остановиться или пойти вперед. Перед спуском или подъемом необходимо замедлить шаг, но не останавливаться. Сопровождая незрячего человека, старательно описывайте все, что вас окружает, особенно поверхность, по которой идете и окружающее пространство, давайте ему ориентиры, а не советы и приказы. Помогая клиенту сесть в машину, положите его руку на ручку двери и позвольте ему самому сесть в машину самому. Аналогично поступают, предлагая сесть за стол: положите руку на спинку стула, чтобы он смог сесть без вашей дальнейшей помощи. Если человек с нарушениями зрения должен подписать документ, помогите ему сориентироваться, предложив, например, линейку.

Из-за стеснительности или неуместного чувства покровительства специалист не должен умалчивать о таких вещах, как-то непорядок подопечного в одежде, испачканное лицо, неопрятная прическа и т. п. Скажите ему об этом самым обычным голосом и позвольте ему самому справиться с этой проблемой.

ЛЮДИ С НАРУШЕНИЕМ СЛУХА

Степень нарушения слуха у человека может варьироваться от незначительного нарушения до полного его отсутствия. Поэтому при общении, следует учитывать этот фактор. Если эта степень невысока, человек плохо слышит, следует приглушить все возможные шумы, чтобы плохо слышащему человеку было легче понять, что вы говорите. Прежде чем начать говорить, убедитесь, что внимание клиента обращено на вас.

Тот, кто искренне заинтересован в общении и сотрудничестве людей, в том, чтобы помогать другим, будет обращать на ограничение возможностей другого ровно столько внимания, сколько нужно для того, чтобы предоставить ему помощь, в которой он нуждается, и не будет привлекать к этому чрезмерного внимания экстравагантными проявлениями своей симпатии и предложениями ненужной и не желаемой помощи, и будет помогать только в том случае, если его об этом попросят и если необходимость помощи будет очевидна, не игнорируя и не подчеркивая факта ограничения возможностей, и будет стараться сделать свое общение с другим как можно более близким к обыкновенному.

Э. Рузвельт

При этом ни в коем случае не кричите. Это не только не поможет ему услышать ваши слова, но и может вызвать нежелательную реакцию. Чтобы привлечь внимание человека с нарушениями слуха, подайте ему знак рукой или слегка дотроньтесь до его плеча. Удерживайте контакт глаз и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди с нарушениями слуха могут читать по губам. Если вы разговариваете с клиентом, который может читать по губам, сядьте так, чтобы он мог вас хорошо видеть. Говорите медленно и ясно. Не расстраивайтесь, если вам приходится повторяться. При необходимости запишите свою мысль на листе бумаги или попросите кого-нибудь передать ее с помощью специальных знаков. Если вас не понимают, не повторяйте по несколько раз одни и те же фразы. Будьте гибки. Подберите другое слово или перефразируйте все предложение. Не совершайте неестественно преувеличенных движений губами. Помните о том, что неслышащий человек будет полагаться на ваше выражение лица, жесты и язык вашего тела. При необходимости используйте жесты и пантомимику.

У людей с нарушением или отсутствием слуха часто страдает речь. Поэтому специалисту при общении с клиентом и самому нужно быть предельно внимательным. Важно быть терпеливым и не стесняться переспрашивать. Нельзя перебивать, заканчивать за них предложения, исправлять произношение, комментировать или договаривать слова. Это обижает людей с нарушениями и не дает им возможности чувствовать себя спокойно и уверенно.



ВОПРОСЫ для самопроверки:

- **Перечислите три правила, на которые следует опираться социальным работникам при общении с клиентами с ограниченными возможностями.**
- **С какими сложностями сталкиваются специалисты, общаясь с клиентами без возможности самостоятельного передвижения?**
- **С какими сложностями сталкиваются специалисты, общаясь с клиентами с нарушением зрения и слуха?**

Приложение 1

Тест на самообладание

/М. Энтони/

Прочитайте каждое утверждение и отметьте ту цифру, которая, по вашему мнению, в наибольшей степени соответствует вашему характеру.

Когда кто-нибудь раздражает меня, я...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

говорю им, что я об этом думаю

ухожу

Когда я злюсь, я...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

начинаю кричать и действовать

уединяюсь и размышляю

Когда я напряжен, я...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

срываюсь на других

пытаюсь найти выход из ситуации

Когда другие отталкивают или игнорируют меня, я...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

впадаю в депрессию

считаю, что они многое потеряли

Когда я сталкиваюсь с грубостью, я...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

грублю в ответ

остаюсь спокойным, улаживаю проблему

Когда я сталкиваюсь с агрессией, я...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

сам становлюсь агрессивнее

отпускаю ситуацию на тормозах

Когда меня обвиняют, я...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

сразу же начинаю защищаться

выслушиваю обвинение,
спокойно объясняю свою точку зрения

Когда мне очень хочется что-то купить, я...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Покупаю это сейчас же

даю себе время подумать об этом

Когда я получаю импульс к совершению негативного поступка, я...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Стараюсь отвлечься от ситуации

действую по ситуации

Когда мне предоставляется возможность быстро заработать, я...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Хватаюсь за эту возможность

ищу совета

Когда удовольствие затягивается, я...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Сдаюсь

могу легко взять себя в руки

Когда я чувствую себя недостаточно подготовленным, неуверенным или некомпетентным, я...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Блефую

прошу помощи или дополнительное время

Суммируйте цифры, которые у Вас получились: _____

12-18	18 - 30	30 - 42	42 - 54	54 - 60
-------	---------	---------	---------	---------

Вам трудно контролировать свои эмоции. Ваши порывы побеждают здравый смысл. Порой вы можете совершать неблагоприятные поступки, о которых потом сожалеете.

Вы умеете контролировать свое поведение, потому что понимаете свои эмоции и управляете ими. Вы ответственны и понимаете, как ваше поведение может отразиться на поведении другого человека.

Приложение 2

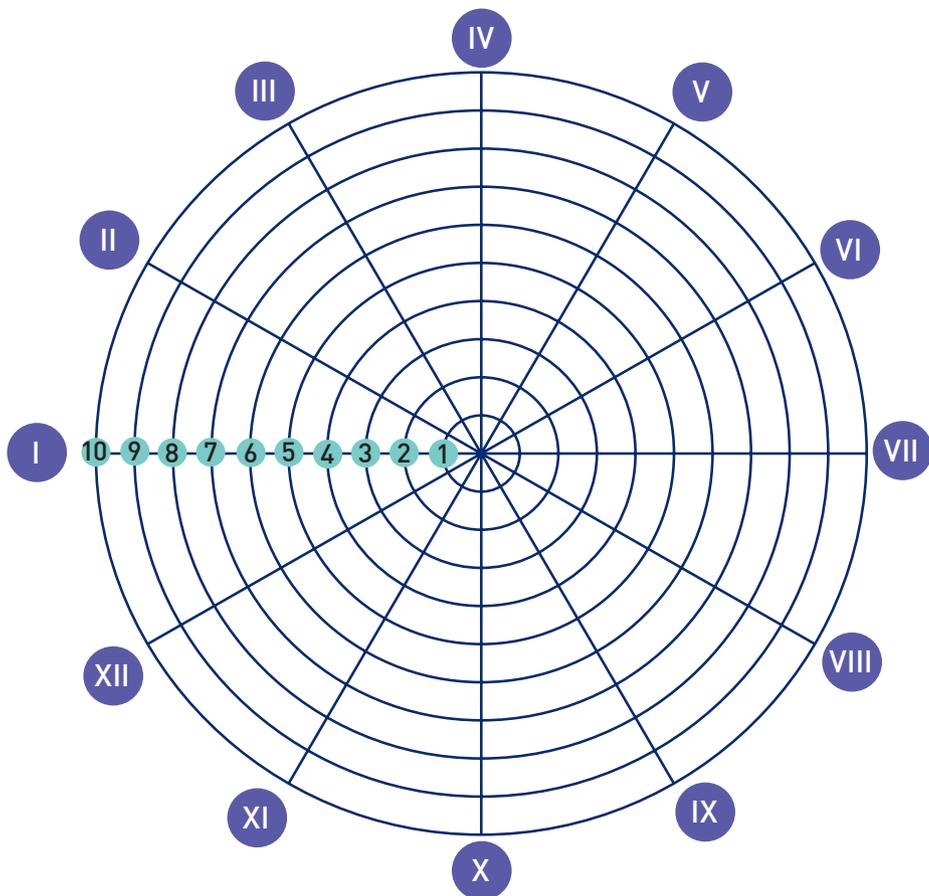
Оценка уровня эмоционального интеллекта

Оцените по 10-бальной шкале, насколько выражены у вас следующие компетенции эмоционального интеллекта:

- I. Умение контролировать собственные эмоции.
- II. Адаптивность, гибкость, приспособление к меняющимся чувствам клиента.
- III. Воля к победе: настойчивое желание работать лучше ради соответствия внутренним стандартам качества.
- IV. Инициативность: готовность к активным действиям и умение не упускать возможности.
- V. Оптимизм: умение положительно и с чувством юмора смотреть на происходящие события.
- VI. Сопереживание: понимание чувств другого человека и его позиции, активное проявление участливого отношения к проблемам клиента.
- VII. Осведомленность: понимание текущих событий, иерархии ответственности за действия
- VIII. Предупредительность: способность понимать и удовлетворять потребности клиентов.
- IX. Воодушевленность: умение вести за собой, вдохновлять и поддерживать клиентов
- X. Влияние: владение навыками активного слушания и техниками убеждения.
- XI. Управление конфликтом: урегулирование конфликтов и разрешение разногласий.
- XII. Способность работать в команде и сотрудничать с клиентами.

Ключ:

На круговой шкале соедините ломанной линией все ваши оценки по шкалам. Определите собственные сильные стороны и «зоны роста».



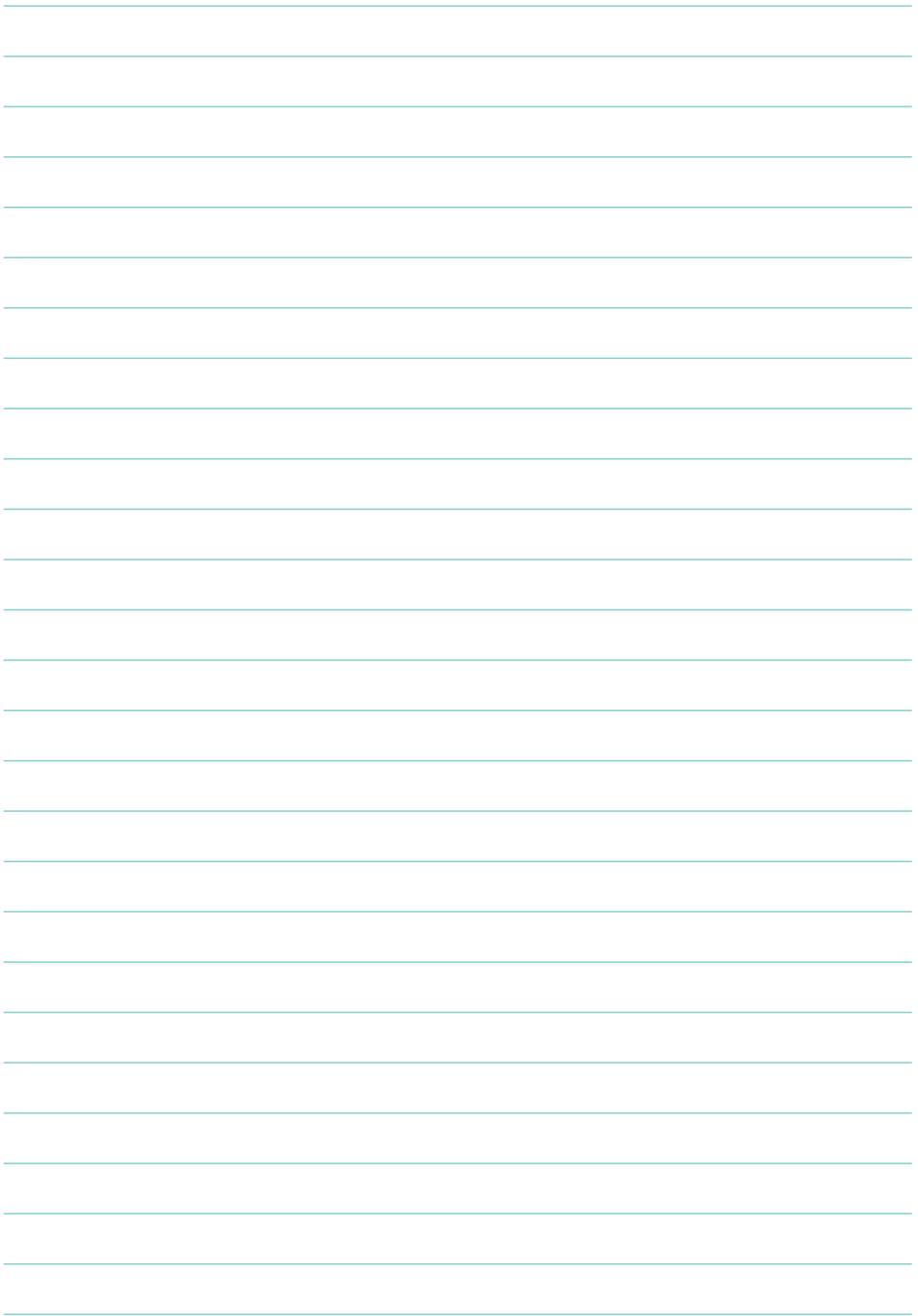
«Зоны роста» – это условно слабые стороны. Не каждому человеку легко признаться в их наличии. Однако такой подход лишает человека возможности активно развиваться.

«Зоны роста» помогают расставить приоритеты в обучении навыкам эмоционального интеллекта.



Список использованной литературы

1. Андреева И. Азбука эмоционального интеллекта. – СПб.: БХВ-Петербург, 2012. – 324.
2. Горелов И.Н. Невербальные компоненты коммуникации. – М.: Изд-во ЛКИ. – 3-е изд., 2007.
3. Гордон Томас Как привить ребенку дисциплину. – М.: Ломоносовъ, 2010. – 336.
4. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. – М.: АСТ, 2008.
5. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ. – М.: АСТ, 2008.
6. Роджерс К. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы. – М.: Изд-во Института психотерапии, 2008.
7. Материалы семинара в рамках образовательного форума «Альтернативная и дополнительная коммуникация. Современные подходы и технологии сопровождения детей с особыми образовательными потребностями». Общественная организация «Счастье жить». Пермь, 2018.
8. Материалы тренинга «Формирование компетенций работников социальных служб в Европе и Центральной Азии. День 2. Базовые навыки межличностного общения». ЮНИСЕФ-Колумбийский университет. 2020.
9. Материалы тренинга «Наращивание компетенций работников социальных служб в Европе и Центральной Азии. День 3. Слушание и невербальная коммуникация». ЮНИСЕФ-Колумбийский университет. 2020.
10. Пиз Алан, Пиз Барбара. Новый язык телодвижений: расширенная версия. Серия: Психология. Плюс 1 победа, 2010.
11. Психология социальной работы / О. Н. Александрова, О. Н. Боголюбова, Н. Л. Васильева и др.; под общ. ред. М. А. Гулиной. – СПб.: Питер, 2002. – 352.
12. Психосоциология взаимоотношений ребенок – специалист в социальной сфере: Учебное пособие. – Кишинев, 2015.
13. Социальная работа: введение в профессиональную деятельность: Учебное пособие / Отв. ред. А.А.Козлов. – М.: КНОРУС, 2005. – 368 с.



Дизайн и верстка Шипилова Т.
Автор рисунков: Шипилова О.

Подписано в печать 15.12.2020 г. Формат 60x84 1/16. Бумага мелованная.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 4,0. Тираж 1000 экз. Заказ №506 от 04.11.2020 г.
Отпечатано в типографии ТОО «Art-Depo Studio».
г. Алматы, Егизбаева 54Б, оф. 31, +7 (727) 395 47 39