ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»
Шелковского района

ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ

СОГЛАСОВАНО:
Заместитель директора ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Шелковского района

_____ З.Р. Дидиева

«18» 12 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ:
директор ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Шелковского района

_____ А-Х.В. Ценциев

«18» 12 2018 г.

Методическое пособие «Основы социальной работы с пожилыми и инвалидами»

ст. Шелковская,
2018 г.

Методическое пособие «Основы социальной работы с пожилыми и инвалидами»

Введение

Международное сообщество и Россия разработали большое число программ по оказанию помощи людям пожилого возраста. В реализации этих программ, в поисках новых подходов для решения поставленных задач принимают участие социальные и медицинские службы. Одной из таких задач является оказание помощи пожилым людям на дому.

Приходит время, когда каждый человек начинает задумываться о старости и о том, на чью помощь и поддержку он сможет рассчитывать. Возраст и болезни способствуют снижению активности, возникают трудности в самообслуживании, связанные с физическими ограничениями и с психическими изменениями.

Комплекс мер по оказанию социальной помощи на дому призван не только увеличить продолжительность жизни обслуживаемого, но и сделать ее полноценной по качеству и безопасности.

Уважаемый социальный работник!

Жизненная дорога, судьба, обстоятельства привели Вас к работе по обслуживанию на дому пожилых людей. Это пособие написано для Вас, чтобы Вам было легче работать, опираясь на опыт других людей, чтобы Вы могли осознать, насколько важной и благородной является эта работа. Мы постараемся Вам рассказать о тонкостях и нюансах, с которыми Вы можете столкнуться, обслуживая пожилых людей, чтобы избежать ошибок, конфликтов, разочарований.

Главное в этой работе - не прислуживание и угождение, а уход и забота о каждом человеке. Мы хотим помочь Вам с самого начала сформировать правильное отношение к Вашему нелегкому, но благородному труду. В оказании помощи пожилым людям принимают участие врачи, медсестры, социальные работники. Большую роль играют родственники, близкие, сослуживцы и соседи. Ваша помощь - это часть большой совместной работы.

Возможно, первое время Вам будет нелегко, ведь Ваша работа предполагает индивидуальное общение с каждым подопечным, учитывая их физические и психологические особенности. От умения общаться с пожилыми людьми, правильно ухаживать за ними, от умения обеспечить психологическую поддержку зависит качество и продолжительность их жизни. Оказывая помощь пожилым людям, помните, что жизненный путь каждого из них уникален и что прошлая их деятельность достойна уважения. Если Вы проявите к ним сострадание, заботу, будете терпеливы и отзывчивы, то поможете им не чувствовать себя одинокими и беспомощными.

Ухаживать за пожилыми людьми способен лишь тот, кто охотно берется за это благородное дело, не жалеет своего душевного тепла, ведет себя тактично по отношению к своему подопечному, сохраняя его достоинство и независимость.

Если Ваше сердце не зачерствело и способно откликнуться на чужую боль, если Вы готовы проявить заботу о ближнем, то Вы приняли правильное решение - стать социальным работником.

ЧТО ДОЛЖЕН ЗНАТЬ И УМЕТЬ СОЦИАЛЬНЫЙ РАБОТНИК

Для того чтобы иметь правильное представление о социальной работе и об услугах, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам, чтобы уметь грамотно ответить на вопросы Ваших подопечных, обязательно изучите следующие документы: -

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

Семейный кодекс РФ от 29 декабря 1995 г. № 223-ФЗ;

Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- должностные инструкции и методические материалы, которые помогут Вам в работе.

Все эти документы Вам предоставит заведующий отделением, в котором Вы будете работать.

Для Вашего сведения Участки, на которых Вам предстоит работать, для удобства сформированы по территориальному признаку. За социальным работником, обслуживающим граждан на дому, закрепляется определенное количество человек пожилого возраста, частично утративших способность к самообслуживанию. Каждого из них социальный работник обязан посещать не реже 2-х раз в неделю и, в зависимости от степени нуждаемости, предоставлять им необходимые услуги.

Перечень услуг и инструкцию с Вашими должностными обязанностями Вы получите у заведующего отделением, в котором будете работать. Роль Вашего заведующего очень велика. Все, что Вас волнует и кажется Вам недостижимым, Вы можете обсудить с ним и он подскажет Вам, как поступить в каждом конкретном случае. Он также будет контролировать Вашу профессиональную пригодность и добросовестность.

Приступая к работе в день обслуживания, социальному работнику следует продумать все, что необходимо одеть и взять с собой:

-одежда и обувь;

-сумка для продуктов;

-сумка-тележка, если предполагаются большие закупки;

-мешки продуктовые индивидуально для каждого обслуживаемого, позволяющие не смешивать при доставке заказов грязные, липкие, бьющиеся предметы и лекарства;

-рабочая тетрадь, ручка;

-кошельки для денег, чтобы не держать деньги в одном месте.

Необходимо завести рабочие тетради для Вас и для каждого Вашего подопечного и расчертить их по позициям, указанным заведующим Вашим отделением. По окончании записей Ваша рабочая тетрадь сдается заведующему.

Заведующий отделением проверяет записи в рабочих тетрадях во время ежемесячных отчетов или во время внеочередной проверки. Контрольная проверка посещений обслуживаемых и Ваших расчетов в тетради может быть произведена на дому у обслуживаемого. Записи в Ваших рабочих тетрадях должны соответствовать записям в тетрадях Ваших подопечных. Будьте внимательны!

Вам предстоит брать деньги у обслуживаемых на приобретение заказанных ими продуктов, лекарств и товаров первой необходимости.

Не забывайте делать записи в тетрадях: -что нужно купить; -сколько денег на это получили у обслуживаемого. Зачитайте ему Ваши записи вслух (если он плохо видит) или дайте прочитать самому, еще раз уточните сделанный им заказ и выделенную на него сумму с учетом существующих на рынке цен, распишитесь в получении денег (аванса) и дайте ему расписаться в тетради под Вашими записями.

Старайтесь делать записи аккуратно, не допускайте ошибок при подсчете затраченных денег, чтобы не вызвать подозрения у своих подопечных.

Никогда не занимайте деньги у обслуживаемых, чтобы избежать неприятностей и не запутаться в расчетах. Не используйте деньги подопечных для решения своих материальных проблем. Не держите деньги Ваших подопечных вместе с Вашими личными деньгами. Не разглашайте сведения личного характера о своих подопечных. Не приводите посторонних, детей, знакомых в квартиру обслуживаемого пенсионера. Не забывайте! В конце посещения произведите полный расчет затраченных денег с обязательным предъявлением чеков и возьмите аванс на следующий заказ. Заказ не должен превышать сумму аванса: вкладывать спои личные деньги на приобретение заказа недопустимо. Запишите сумму остатка и сумму аванса в тетрадь в соответствующие графы, распишитесь сами за получение аванса и ваш подопечный должен расписаться за то, что получил оставшиеся деньги все до копейки. В тетради также делайте записи о получении и возвращении любых документов, если они будут необходимы для работы, с указанием их наименования (в том числе амбулаторной карты), даты получения и возврата документов и с подписями двух сторон. Обратите внимание!

Ваши рабочие тетради должны содержать все необходимые адреса, телефоны обслуживаемого Вами участка, информацию для ответов на любой вопрос обслуживаемого или ответы на ранее заданные вопросы в пределах Вашей компетенции.

В поисках ответов прибегайте к помощи заведующего отделением. Чем быстрее Вы заполните тетради нужной информацией, тем легче Вам будет работать. Особенно важно иметь информацию о первой доврачебной помощи обслуживаемому согласно его заболеваниям. Узнайте адреса и телефоны родственников, близких людей Вашего подопечного, чтобы при первых

симптомах ухудшения здоровья или других чрезвычайных обстоятельствах, Вы могли бы их поставить в известность.

На рабочей тетради каждого обслуживаемого необходимо написать Ваш домашний телефон и рабочий телефон Вашего заведующего, номер отделения.

Объясните Вашему обслуживаемому, что звонить Вам домой можно только в крайних случаях, например, при отмене уже сделанного заказа или дополнениях к нему. Остальные вопросы решайте при личной встрече.

Будьте уверены в себе! Постарайтесь в первый день посещения определить Ваше рабочее место, где Вы будете делать свои записи. Объясните своему подопечному, почему именно здесь Вы будете сидеть, и что Ваш подопечный должен располагаться так, чтобы Вы могли хорошо видеть и слышать друг друга.

Не волнуйтесь, не суетитесь, будьте спокойны и уверены в своих действиях. Обсудите со своим подопечным объем и последовательность выполнения необходимых услуг и старайтесь придерживаться заведенных Вами правил. Это поможет Вам четко выполнять поставленные задачи и экономить ваше время.

Строгая последовательность Ваших действий поможет Вам избежать многих ошибок:

-не пачкать стол и пол;

-не оставлять у подопечного кошелек с деньгами, документы;

-не забывать выкладывать продукты, лекарства, чтобы не возвращаться и не беспокоить пожилого человека.

Избегайте конфликтов! Если Вы не успели выполнить какой-либо заказ подопечного вовремя, то не ссылайтесь на то, что он у Вас не один такой: это может его обидеть. Лучше найдите другие объективные причины для объяснения, успокойте, скажите, что Вы обязательно все выполните.

Если все же в Ваших отношениях возникнет напряженность, не бойтесь лишний раз извиниться, постарайтесь своим доброжелательным отношением к подопечному разрядить ситуацию.

Помните, что по воле обстоятельств, Ваш подопечный зависит от Вашей помощи и нуждается в Вашем понимании и поддержке. Будьте внимательны, замечайте все изменения в настроении подопечного. Плохое настроение может быть связано со здоровьем, с плохой погодой, а может быть с какими-то Вашими действиями. Постарайтесь это выяснить сразу, чтобы не возник конфликт.

Ваши подопечные - это пожилые люди с различными заболеваниями. Любой конфликт может отрицательно отразиться на состоянии их здоровья. Проявите терпение, мягкость, если возможно, то уступите в спорном вопросе. Но есть вопросы, при решении которых Вам необходимо проявить твердость.

Например, Ваш подопечный может временно сменить место своего проживания, т. е. выехать на дачу, или его могут положить в больницу и он обратится к Вам с просьбой «присмотреть» за квартирой. Как бы он Вас ни упрашивал, ни в коем случае не берите у него ключи от квартиры. Поставьте в известность своего заведующего. Этот вопрос может быть решен только с разрешения администрации, с оформлением соответствующих документов. Словесная форма договора не допускается.

Для Вашей безопасности!

1.Строго соблюдайте норму доставки продуктов:
-сумка, мешки - не более 5 кг;
-сумка-тележка - не более 7 кг.
2. Обслуживайте подопечных в дневное время.
3. Не рекомендуется входить в лифт с чужими людьми.
4. Если Вас кто-то преследует, поищите безопасное, людное, хорошо освещенное место. Кричите «Пожар!», а не «Помогите!» (это лучше действует).
5. Деньги держите в надежном месте (например, во внутреннем кармане).
6. При наличии животных (кошки или собаки, а в частном секторе и других животных, способных проявить агрессию) при Вашем появлении обслуживаемый обязан изолировать животных в целях безопасности, так как агрессия чужого животного - случай непредсказуемый!

Вы имеете право:

1. На внеочередное обслуживание в учреждениях торговли, здравоохранения, общественного питания, других организациях сферы обслуживания населения.
2. На бесплатный проездной билет.
3. Закупать продукты в магазинах, расположенных вблизи проживания Вашего подопечного.
4. Получать помощь и защиту в любой сложной ситуации, возникшей в процессе Вашей работы, у заведующего отделением, если Ваши действия не противоречат установленным правилам обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.
5. Обратиться за помощью в муниципальные органы, поликлиники и другие организации, оказывающие помощь пожилым людям и инвалидам, если решение Вашего вопроса находится в их компетенции.
6. Отказаться от подопечного, если Вы не смогли найти взаимопонимания и это мешает нормальной работе.

АЗБУКА ОБЩЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

Профессия социального работника включает в себя оказание помощи людям, которые по каким-либо причинам попали в трудную жизненную ситуацию и потеряли способность самостоятельно справляться с возникшими проблемами.

В такой помощи нуждаются пожилые люди и инвалиды.

Помощь людям начинается с повседневных забот: приобретение для них продовольственных и промышленных товаров первой необходимости, медикаментов; содействие в получении медицинской и юридической помощи; помощь по хозяйству и т.д.

Но людям пожилого возраста и инвалидам нужна не только физическая помощь, им так же нужна и душевная поддержка, они нуждаются в слушателе и собеседнике. Навыки общения с пожилыми людьми Социальному работнику

очень важно с самого начала выстроить хорошие взаимоотношения между ним и его подопечным, а это не простая задача. Необходимо учитывать, что с возрастом происходят изменения в характере человека.

У пожилых людей появляются трудности в приобретении новых представлений и приспособлении к непредвиденным обстоятельствам. В эмоциональной сфере подопечные могут проявлять сильное эмоциональное возбуждение, они могут переживать самые разные чувства: быть печальными, испытывать 10 беспокойство и ощущение, что их все покинули; быть сердитыми и обиженными потерей собственной независимости, т.к. вынуждены прибегать к посторонней помощи.

Социальный работник должен обладать навыками построения и поддержания взаимоотношений, чтобы найти эффективное решение в таких тонких ситуациях.

Уважаемый социальный работник!

Даже выполняя практические задачи по обслуживанию, такие как доставка продуктов, пожилому человеку на дом, постарайтесь быть чутким к эмоциональным потребностям подопечного, предоставляя ему, возможность высказаться о своих переживаниях, если он пожелает это сделать, и внимательно его выслушайте.

Когда человек чувствует, что его слушали, что его мысли и чувства были поняты и приняты, возрастает доверие между оказывающим и принимающим помощь. Когда Вы внимательно слушаете и показываете это говорящему человеку, создается атмосфера доверия.

Уточняя у говорящего, правильно ли его поняли, не критикуя его слова, Вы перестаете быть судьей в его глазах. Беседуя с пожилыми людьми, следите за своей речью. Не говорите слишком быстро и слишком тихо. Подбирайте нужные слова, чтобы не обидеть вашего собеседника. Следите за выражением своего лица, жестами и всем своим видом показывайте свое доброжелательное к нему отношение.

Думайте, прежде чем спросить о чем-либо вашего собеседника.

Вопросы — очень полезный инструмент, когда ими пользуются правильно. Они могут поощрить человека глубже разобраться в своих проблемах. Но если вопросы задаются неуместно, они могут отвратить человека от разговора или оставить его в ощущении, что он был неправильно понят. Умение задавать полезные вопросы — очень важный практический навык.

Также важно понимать, какие вопросы не очень полезны, а какие не следует задавать вообще.

Такие вопросы как: «Какой..?», «Каким образом..?», «Как...?», «Не могли бы Вы рассказать побольше..?», «Как Вы отреагировали на данную ситуацию..?», стимулируют вашего подопечного к продолжению беседы. Например, если Вы зададите ему вопрос: «Вы себя чувствуете хорошо?», то получите, скорее всего, однозначный ответ. А если Вы спросите: «Как Вы себя чувствуете?», то у вашего собеседника будет возможность рассказать о своем состоянии более подробно.

Одним из важных аспектов в общении является способность видеть мир с точки зрения подопечного. Это придает человеку уверенность, что заботы о нем - не покровительство и не унижают его. Очень важно также научиться правильно реагировать на проявляемые эмоции ваших подопечных.

Если эмоции слишком бурные или необоснованные, постарайтесь успокоить собеседника, привести ему в мягкой форме аргументированные доводы, которые бы помогли ему посмотреть на проблему по-другому, найти положительные стороны в создавшейся ситуации.

Помогите вашему подопечному поверить в свои силы, в то, что он способен справляться с трудностями, а Вы, в пределах своих возможностей, окажете ему необходимую помощь. Не давайте ему необоснованных надежд, учитывайте его физическое и психическое состояние. Не выполняйте за него ту работу, которую он способен выполнить сам, не лишайте вашего подопечного привычного для него образа жизни. Относитесь к своему подопечному с уважением. Не бойтесь извиниться, если Вы не правы.

Не задавайте нетактичные вопросы о его личной жизни, не давайте ненужных советов, но к его советам прислушивайтесь, принимайте их спокойно, даже если в них не нуждаетесь.

Не будьте категоричны, не занимайте позицию: «Я умнее».

Помните, что каждый воспринимает мир по-своему и имеет свой собственный прошлый опыт, на основе которого оценивает события и пытается справиться с проблемами.

Для оказания эффективной помощи своим подопечным проявляйте к ним сочувствие, не осуждайте их и будьте искренними.

Психологические особенности пожилых людей

Старость иногда сравнивают с тяжелой болезнью, обращая внимание на нарушение нормального функционирования организма. Однако, при разумно организованном режиме, внимательном отношении к собственному здоровью, психологической уравновешенности и заботе близких жизнь пожилых людей может быть достаточно интересной.

Пожилые люди по-разному приспосабливаются к этому периоду в своей жизни. Признание себя старым - сильнейший психологический фактор старения, но отсутствие самоощущения старения не лучше для физического и психического состояния. Такие старики беспечны и склонны переоценивать и свои возможности, и свое обаяние. Правда, их никогда не угнетают мысли о старости.

Правильное ощущение собственного возраста - это верная манера поведения и общения. С возрастом изменения в характере пожилого человека объясняются ослаблением контроля над своими реакциями, возможно, что те черты, которые раньше удавалось маскировать, понимая их непривлекательность, выходят на поверхность.

Кроме того, этому возрасту свойственен эгоцентризм, нетерпимость к каждому, кто не проявляет должного внимания к старому человеку. Британский психолог Д. Бромлей выделил пять типов приспособления к старости. 1.

Конструктивная установка: когда человек внутренне уравновешен, спокоен, удовлетворен эмоциональными контактами с окружающими, критичен в отношении самого себя, но полон юмора и терпимости в отношении других, он принимает старость как факт, завершающий его профессиональную карьеру, оптимистически относится к жизни, принимает смерть как естественное явление, не выражая отчаяния и сожалений Жизненный баланс такого человека вполне положителен, он с доверием рассчитывает на помощь окружающих.

Установка зависимости присуща инвалидам, проявляющим пассивность и склонность к зависимости от других. Люди этой категории не имеют высоких жизненных стремлений и легко оставляют профессиональные занятия; семейная среда обеспечивает им чувство безопасности, дает ощущение внутренней гармонии, поэтому они не страдают от эмоциональной неуравновешенности и различных стрессов.

Защитная установка характеризует людей самодостаточных, обладающих «психологической броней», поглощенных профессиональной деятельностью. Они разделяют общепринятые взгляды и установки, избегают обнаруживать собственное мнение, не любят говорить о своих проблемах; внешняя сторона жизни значит для них больше, чем внутренние переживания, они подвержены страху смерти и маскируют свою беспомощность перед этим фактом усиленной внешней деятельностью.

Установка враждебности присуща «разгневанным старикам», которые агрессивны, мнительны, вспыльчивы и имеют обыкновение предъявлять массу претензий к своему окружению: близким, друзьям, социальным институтам, обществу в целом. Они не реалистичны в восприятии старости, не могут смириться с неизбежными возрастными издержками, завидуют молодым, бунтуют против смерти и страшатся ее.

Установка враждебности, направленная на самого себя, характерна, как правило, для лиц с отрицательным жизненным балансом, которые избегают воспоминаний о прошлых неудачах и трудностях. Они не восстают против своей старости, а пассивно воспринимают удары судьбы; неудовлетворенная потребность в любви и сочувствии является поводом для депрессии и острой жалости к себе; смерть рассматривается как освобождение от страданий.

Навыки общения с людьми, имеющими различные формы инвалидности

Люди, испытывающие трудности при передвижении Помните, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без разрешения - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом. Если вам разрешили катить коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, куда Вы собираетесь

пойти с человеком на коляске. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить.

Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения.

Помните: как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием. Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской - это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Многие люди, пользующиеся инвалидной коляской, не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п.

Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

Люди с плохим зрением и незрячие

Нарушение зрения имеет много степеней. Человек может быть полностью слепым или может плохо видеть. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные люди имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других — слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении. Предложите свою помощь. Не направляйте человека, не стискивайте ему руку, идите так, как Вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Не обижайтесь, если Вашу помощь отклонили. Опишите коротко, где Вы находитесь. Например: «В центре зала, примерно в шести шагах от Вас, стоит стол». Или: «Слева от двери, как заходишь, - кофейный столик». Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, низких притолоках, трубах и т. п. Обратите внимание на наличие бьющихся предметов. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Учтите, однако, что не всем это нравится. Делитесь увиденным. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем. Не отнимайте и не стискивайте трость человека.

Всегда выясняйте, в какой форме человек хочет получить информацию: Брайль, крупный шрифт, дискета, аудиокассета. Если у Вас нет возможности перевести информацию в нужный формат, отдайте ее в том виде, в котором она есть - это лучше, чем ничего. Если Вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если Вас об этом не просят. Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом.

Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит, а не к его зрячему компаньону. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих.

Если Вы хотите пожать руку, спросите об этом. Когда Вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник.

Если Вы знакомите его с незнакомым предметом, не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

Если Вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

Когда Вы общаетесь с группой незрячих людей, не забудьте каждый раз называть того, к кому Вы обращаетесь. Не заставляйте Вашего собеседника вещать в пустоту: если Вы перемещаетесь, предупредите его. Вполне нормально употреблять выражение «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде: «Стакан находится где-то там, на столе», «Это поблизости от Вас». Старайтесь быть точными: «Стакан посредине стола», «Стул справа от Вас». Пытайтесь облечь в слова мимику и жесты. Если Вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбрать нужный путь. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

Люди с нарушением слуха

Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением Вашего лица.

Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если Вы не знаете, какой предпочесть, спросите.

Некоторые люди могут слышать, но отдельные звуки воспринимают неправильно. В этом случае говорите немного более громко и четко, подбирая подходящий уровень.

В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо или же помахать рукой. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо. Если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.

Используйте жесты. Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли Вас собеседник. Если Вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите се, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Не говорите: «Ладно, это не важно...».

Сообщения должны быть простыми. Не забывайте о среде, которая Вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень могут быть барьерами. 18 Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы, вроде: «Хорошо, теперь нам нужно обсудить...». Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если Вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече.

Если Ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните: -только три из десяти слов хорошо прочитываются; -нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; -нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного. Люди с задержкой в развитии и проблемами общения Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только Вы не уверены в том, что Ваш собеседник с ними знаком. Не говорите «свысока». Не думайте, что Вас не поймут. Рассказывайте все «по шагам». Дайте возможность Вашему собеседнику обыграть каждый шаг после того, как Вы объяснили, что ему предстоит делать. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если Вас с первого раза не поняли.

Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как Вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие Вы обсуждаете с другими людьми: например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события. Обращайтесь непосредственно к человеку. Помните, что люди с задержкой в развитии, дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т. д. Если это необходимо, можете записать свое сообщение или предложение на бумаге, предложите Вашему собеседнику обсудить его с другом или семьей. В записке укажите Ваш номер телефона, предложите обсудить это при следующей встрече.

Люди с психическими проблемами

Психические нарушения - не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или

замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями, как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если Вы дружелюбны, они будут чувствовать себя свободно. Неверно, что люди с психическими нарушениями всегда принимают или должны принимать лекарства.

Неверно, что люди с психическими нарушениями не могут подписывать документы или давать согласие на лечение. Они, как правило, признаются дееспособными.

Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство. Неверно, что люди с психическими нарушениями не способны работать. Они могут выполнять множество обязанностей, которые требуют определенных навыков и способностей.

Не думайте, что люди с психическими нарушениями не знают, что для них хорошо, а что плохо. Если человек, имеющий психические нарушении, расстроен, спросите его спокойно, что Вы можете сделать, чтобы помочь ему. Не думайте, что человек с психическими нарушениями не может справиться со своим стрессом.

Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у Вас есть все основания. Люди, испытывающие затруднения в речи Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в Ваших интересах. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он закончил свою мысль. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у Вас больше времени. Если Вы спешите, лучше извинитесь и договоритесь о встрече в другое, более свободное время.

Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание. Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека. Если человека с затрудненной речью сопровождает другой человек, не адресуйте Ваши вопросы, комментарии или просьбы компаньону.

Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка. Не притворяйтесь, если Вы не поняли, что Вам сказали. Повторите, что Вы поняли, и реакция собеседника Вам поможет. Не стесняйтесь переспросить то, что вы не поняли. Если Вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте.

Не торопите говорящего. Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять Вас. У некоторых людей может резко

меняться тональность речи. Не делайте преждевременных выводов на основании выражения лица или голосовой модуляции, пока Вы не узнаете человека достаточно хорошо.

Не играйте с чужими голосовыми приспособлениями, поскольку они — личная принадлежность человека. Если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ: написать, напечатать.

Люди с гиперкинезами (спастикой)

Гиперкинезы - непроизвольные движения тела или конечностей, которые обычно свойственны людям с детским церебральным параличом (ДЦП). Гиперкинезы могут возникать также у людей с повреждением спинного мозга. Если Вы видите человека с гиперкинезом, не следует явно обращать внимание на его необычный вид.

При разговоре не отвлекайтесь на непроизвольные движения Вашего собеседника, потому что невольно можете пропустить что-то важное, и тогда вы оба окажетесь в неловком положении.

Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания. Перед тем, как сесть за стол с человеком с гиперкинезами, поинтересуйтесь, какая сервировка ему удобна.

Ему может понадобиться соломинка, глубокая или, наоборот, мелкая тарелка, низкая или высокая чашка и так далее. Если в магазине человек с гиперкинезами попросил Вас достать его кошелек и расплатиться или положить покупки в его сумку, не надо бояться выполнить его просьбу. При этом не нужно расплачиваться за него. То же самое, если Вас попросили набрать телефонный номер: совершенно не обязательно вставлять в аппарат свою телефонную карту.

При входе в транспорт, прежде чем предложить свою помощь, спросите, нужно ли это. Некоторым людям помощь посторонних только мешает. Уступая место, не настаивайте, если человек отказался. Если Вы покупаете билеты в кино или театр для человека или людей с гиперкинезами, выбирайте такие места, где они не будут мешать другим зрителям непроизвольными движениями. Если таких мест нет, нужно договориться с администрацией о дополнительных местах в проходе.

Не бойтесь противоречить человеку с гиперкинезами, боясь его разволновать. Позиция «только не волнуйся», «ладно», приведет к потере времени и нервов.

Спокойно излагайте свои аргументы, даже если видите, что Ваш собеседник нервничает. При гиперкинезах встречаются также затруднения в речи. В данном случае советуем прислушаться к рекомендациям, изложенным в разделе «Люди с затруднениями в речи». Опасности, с которыми могут столкнуться социальные работники при работе с подопечными При работе социальных работников напрямую с подопечными, особенно пожилыми, довольно часто возникают ситуации, которые, если их вовремя не исправить, могут повлечь за собой очень серьезные последствия.

Сближение отношений

Бывает, что социальные работники, часто навещающие своих подопечных, очень сильно к ним привязываются, прикипают душой. Пожилые люди входят в жизнь социального работника вместе со своими проблемами - настоящими и будущими.

Поначалу в таком сближении не таится никакой опасности. Социальные работники забегают к своему подопечному в удобную минутку, а те, в свою очередь, звонят им и в любое время, обращаются со своими проблемами. Но вот наступает минута, когда социальный работник начинает тяготиться такими отношениями. Он понимает, что не рассчитал свои силы. Оказывается, что подопечный теперь требует слишком много его времени, внимания, любви и даже финансов. Начинает выказывать недовольство и семья социального работника. Назревает конфликт. Что делать? Всегда надо помнить о том, что Вы - социальный работник от организации и поэтому действуете и поступаете в соответствии с правилами этой организации.

Ваши отношения с подопечным должны быть максимально дружелюбными, но все же оставаться официальными. Иными словами - держите дистанцию! Это позволит сохранить нервы и здоровье и Вам, и подопечным, и сотрудникам организации, в которой Вы работаете.

Эмоциональное и психологическое истощение

Социальные работники, которые посещают на дому своих подопечных, часто испытывают серьезные эмоциональные и психологические нагрузки. Для некоторых людей настоящим шоком становится вид жилища и состояние одинокого пожилого человека.

У социальных работников может возникнуть чувство брезгливости, отвращения и даже чувство обиды на организацию, направившую их на работу в такие условия. Если же социальные работники долгое время посещают подопечного, находящегося за чертой бедности, то у них может возникнуть комплекс вины за свое собственное благополучное состояние, разочарование и отчаяние, идущее от невозможности что-то существенно изменить для таких стариков.

Что делать? Чаще встречайтесь с другими социальными работниками, выполняющими похожую работу, делитесь своими переживаниями друг с другом, и обязательно обращайтесь за помощью к своему руководителю.

Не держите свои эмоции внутри. Больше обращайте внимания на те позитивные изменения в жизни Ваших подопечных, которые все-таки происходят, благодаря Вашему участию. Обращайте внимание на свой собственный отдых: Вам необходимо физическое здоровье, сила духа и хорошее настроение. Не забывайте о себе! Если хотите эффективно заботиться о других, не забывайте заботиться о себе. Если Вы выслушиваете проблемы и переживания других, то Вы должны найти время для выхода Ваших собственных эмоций.

Иначе Вы можете «выгореть» и оказаться слишком опустошенными, чтобы заботиться о других.

Человек, который заботится или помогает другим, должен потратить время на себя. Чем лучше мы поймем себя, тем способнее окажемся выступать в роли слушателя без опасения, быть «затопленными» проблемами других.

Используемые материалы:

1. Учиться слушать: Азбука общения для работающих с пожилыми людьми/Пер. с английского, комментарии М. Нехорошева. Редактор Николаевская. М.: РАНДЕВУ-АМ, 1999. - 122 с.

2. Инвалиды; язык и этикет. Издательство РООН «Перспектива» 2000г.

3. Ярская-Смирнова З. Социальная работа с инвалидами. Учебное пособие. Издательство «Питер» 2007г.