**В помощь социальному работнику**

****

**ПРИХОДЯ В ДОМ К ПОЛУЧАТЕЛЮ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ.**

**«ВСТРЕЧАЮТ ПО ОДЕЖКЕ - ПРОВОЖАЮТ ПО УМУ»**

Входишь в дом и встречаешь внимательный взгляд подопечного. Здесь важно все: чистая, опрятная одежда, чистая сумка с аккуратно сложенными продуктами, улыбка на лице. Важно первое сказанное слово и интонация голоса при разговоре. Зашли, поздоровались и обязательно разделись, при этом важно снять не только пальто и шапку, но и обязательно обувь. Это показывает ваше уважение к получателю социальных услуг. Здесь важны любые мелочи. Если подопечный просит не разуваться, подчеркните, что у него очень чисто, и вы не можете себе позволить топтать грязной обувью. Иногда просьба не разуваться повторяется из раза в раз, но вы будьте настойчивы, выполняя правила хорошего тона, при этом рекомендуется носить с собой тапочки. Далее проходите на кухню или комнату и выкладывайте все продукты на стол. Обратите внимание на порядок и чистоту на столе. Частенько там можно увидеть осколки от ампул, рассыпанные таблетки, грязную вату. Предложите убрать все со стола, а затем доставайте продукты. Все должно быть в пакетах, аккуратно сложено. Если есть лекарства, они должны лежать где-то сверху и в хорошей качественной упаковке. Стиральные порошки и другая бытовая химия должны находиться в отдельном пакете. Делайте все не спеша, не торопясь. Спешка работника особенно нервирует получателя социальных услуг. А если это случается из раза в раз, то он добровольно отказывается от наших услуг, если, конечно, он в состоянии хоть как-то обслужить себя. Получатель социальных услуг обычно говорит: «Да вы ко мне не ходите, вот когда станет совсем плохо, тогда я к вам обращусь». Это можно расценивать как отставка работнику. Чем ему нервничать, ожидая озабоченного социального работника, ему легче от него отказаться. Войдя в дом, вы уже начали общаться. Поинтересуйтесь о его здоровье, как он сегодня себя чувствует, какое у него сегодня настроение. Выкладывая продукты, расскажите, что вы ему купили, подчеркните, что продукт свежий, что срок хранения консервов не истек, что вы постарались и купили самое дешевое и качественное, обойдя несколько магазинов, что выбор продуктов делаете как себе лично. Предложите разложить продукты по местам и помыть фрукты и зелень. Не рассматриваем здесь конфликтные ситуации, их бывает множество и это тема для другого разговора, но решать любую проблему надо спокойно, выдержано, по возможности удовлетворяя все требования получателя социальных услуг. О сложившихся конфликтных ситуациях необходимо срочно сообщать заведующему отделением или заместителю директора. Так как речь идет об авторитете социального работника, то, естественно, недопустимо повышать голос или нервно разговаривать, отказывая в просьбе или отвечать на вопрос: «Я не знаю», суетливо выполнять свою работу. Не забывайте, что ваш визит в комплексе идет вам в зачет. Далее необходимо записать весь перечень купленных продуктов и цены, полностью рассчитаться. Зафиксировать в памяти получателя социальных услуг, что произведен полный расчет с записью в тетради. Были случаи, когда получатель социальных услуг возвращался с проверкой записей расчета на полгода назад и искал ошибки. И бывает, из - за нечетких записей мы не можем убедить его, что он не прав. После этого, если необходимо, надо взять аванс на следующую покупку с записью в тетради. Очень важно записи делать аккуратно, крупно, четко, разборчиво, чтобы получателю социальных услуг было все понятно. В ведомости необходимо своевременно фиксировать каждый свой приход и перечень выполненных услуг, отражая все ваши взаимоотношения с получателем социальных услуг. Не допускайте делать записи за якобы сделанный визит в будущем. Закончив расчеты, выясните все проблемы, просьбы, пожелания на следующий визит. Иногда получатель социальных услуг теряется и не знает, что заказать из продуктов. Подскажите, что можно купить в магазине, на рынке и по каким ценам. Вообще желательно, чтобы получатель социальных услуг готовил заказ продуктов заранее, записывал на листок бумаги. Все его просьбы необходимо записать. Больше всего обижает пожилых людей невнимание к ним. Например, придя к получателю социальных услуг, вдруг вспоминаешь, что обещал ему что - то и забыл. Это недопустимо. Может случиться ситуация, когда получатель социальных услуг неожиданно просит сходить в магазин и что-то купить дополнительно к тому, что вы принесли. Здесь могут быть варианты, исходя из важности, значимости для человека просьбы: или вы немедленно идете, исполняете просьбу, если у вас есть время на это, или вы договариваетесь о том, что вы сегодня обязательно купите, но принесете этот продукт в другое время. Здесь надо найти компромисс. Далее будет просто взаимная беседа. Время на беседу необходимо отводить в рамках времени, отведенного на обслуживание получателя социальных услуг. Не затягивайте беседу на длительное время. Достаточно 10 – 15 минут приятного общения. Умейте слушать и слышать, и не осуждать никого. Наших подопечных необходимо принимать такими, какие они есть, не старайтесь переубедить их в чем-то или исправить. Необходимо считаться с их мировоззрением и, по возможности, мягко уходить от оценок их взглядов на жизнь. Каждый имеет право на свое мировоззрение. В беседе где-то соглашайтесь, где-то промолчите, где-то уйдите от неприятного для него и вас разговора. Избегайте разговоров, которые возбуждают или озлобляют клиента. Не рассказывайте получателям социальных услуг о своих домашних проблемах, можете поделиться чем-то хорошим, но не личными проблемами. Лучше всего удовлетворить любопытство подопечного краткими ответами на вопросы, касающиеся вашей личной жизни.

Не рассказывайте о своих болезнях и болезнях своих близких, о своих доходах, о своих покупках, не рассказывайте подопечному о других получателях социальных услуг. На практике такие разговоры ведут к негативным результатам. Отношения между вами должны быть только официальными. Не становитесь «родственниками»! Это оградит вас от личных неприятностей. Категорически запрещается говорить в неуважительном тоне друг о друге. Не забывайте, что осуждение любого человека является великим грехом. Осуждая других, мы берем их грехи на себя: **«Не судите, да не судимы будете»**. В разговоре подчеркните достоинство личности получателя социальных услуг: мудрость, проницательность, доброту, заботливость, душевность, красоту. Найдите что-то хорошее и подчеркните это. Расставаясь, оставьте подопечного в хорошем расположении духа, оставьте ему свое доброе настроение. Уходя, улыбнитесь, показывая, как вам было приятно общаться с ним, но необходимо идти к другому получателю социальных услуг. **Будьте внимательны и заботливы к каждому получателю социальных услуг во всем**. Не забывайте вовремя поздравить подопечного с днем рождения и со всеми другими праздниками. Проявляйте инициативу в своей работе в обустройстве быта вашего подопечного. Предложите ему помощь в уборке квартиры, мытье окон, посещение священника и т.д. При необходимости организуйте машину для поездки в церковь или на кладбище, слепому человеку почитайте газету или книгу. Необходимо работать с родственниками или попечителями. Бывают случаи, когда после доверительного (не укоряющего, не упрекающего и не осуждающего) разговора налаживаются отношения между матерью и детьми. Просите конкретную помощь от родственников: помыть клиента, убраться в квартире, пришить бирки на белье, может быть разовую материальную помощь, оплатить лечение, дорогостоящие лекарства или помощь в госпитализации. В критических ситуациях, когда наши подопечные очень нуждаются в помощи родных и близких, необходимо достучаться до их сердец, напомнить им о причастности и ответственности за судьбу родного им человека.

В краткой форме правила общения с клиентом можно сформулировать так:

• НЕ ПРИНОСИТЬ В ДОМ КЛИЕНТА ПЛОХОЕ НАСТРОЕНИЕ;

• НЕ ПОЗВОЛЯТЬ СЕБЕ РАЗДРАЖАТЬСЯ, БЫТЬ ТЕРПИМЫМ В ЛЮБОЙ СИТУАЦИИ;

• РАБОТУ ВЫПОЛНЯТЬ НЕ ФОРМАЛЬНО, ПОМОГАЯ ЖИТЬ ПОЖИЛОМУ ЧЕЛОВЕКУ, ЖЕЛАТЕЛЬНО, БЕЗ ПРОБЛЕМ В НАШЕ ОЧЕНЬ ТРУДНОЕ ВРЕМЯ;

• КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ БРАТЬ ДЕНЬГИ У ПОЛУЧАТЕЛЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ДОЛГ ИЛИ ЗА РАБОТУ, НЕ РЕКОМЕНДУЕТСЯ САДИТЬСЯ ЗА СТОЛ И БРАТЬ ПОДАРКИ;

Кратко о правилах поведения можно сказать:

• НЕЛЬЗЯ ХОДИТЬ К КЛИЕНТУ С ДЕТЬМИ, ЗНАКОМЫМИ, СОБАКАМИ;

• НЕЛЬЗЯ ХОДИТЬ В БОЛЬНОМ СОСТОЯНИИ;

• НЕЛЬЗЯ ВМЕСТО СЕБЯ ПОСЫЛАТЬ РЕБЕНКА ИЛИ РОДСТВЕННИКА, ЗНАКОМОГО;

• НЕ ЗАБЫВАЙТЕ, ЧТО ЗА РАБОТУ ВСЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ НЕСЕТЕ ТОЛЬКО ВЫ.

Большую роль в повышении авторитета социального работника играют взаимоотношения с официальными органами. Все вопросы необходимо решать четко, спокойно, уверенно, корректно, уважительно, чувствуя ответственность за свои слова и поступки. Не забывая о том, что вы представляете лицо учреждения социального обслуживания населения. Начиная разговор, прежде всего, представьтесь сами и обязательно выясните, с кем вы общаетесь. Не забывайте, то впечатление, какое вы оставите о себе в поликлинике, ЖЭКе или сберкассе (к примеру) повлияет на ваш авторитет и составит мнение о нашем учреждении. Круг общения социального работника велик. Это соседи и знакомые получателей социальных услуг, это родственники, и со всеми необходимо установить добрые, доверительные отношения, направленные только на благо нашего подопечного. Наша работа особенная и каждый сотрудник должен обладать добротой, человеколюбием, терпением и всепрощением. И люди с другими качествами здесь не смогут работать.

**УХОДЯ ОТ ПОЛУЧАТЕЛЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ.**

И вот ваш трудовой день закончился. По окончании своей работы постарайтесь переключить свое внимание на свои личные дела. Приучите себя (и это возможно!) о работе думать только в течение рабочего времени. Берегите себя и свое здоровье. Здоровый человек обладает чувством внутреннего ощущения радости и очарования жизнью. От работы необходимо получать удовлетворение, чувствуя свою причастность и ответственность за все, что происходит в мире. Постарайтесь исключить телефонные звонки ваших подопечных на квартиру в нерабочее время и в выходные дни. Особенно это касается людей с больной психикой. Находите положительное и радостное во всем, с чем соприкасаетесь в течении дня. Научные исследования подтверждают, что радость в повседневной жизни более важна для поддержания здоровья, нежили диета или физические упражнения. Извлекать радость их любого явления повседневной жизни – это главный ключ к хорошему здоровью. Мы видим на примере наших подопечных, с каким букетом заболеваний можно прийти к старости. Давайте остановимся и проанализируем всю жизнь, вспомним, кому мы причинили зло (делом, словом, помышлением), кого осудили, кого оклеветали, обманули – все это осквернило душу, нанесло глубокие раны. Иные страдают из - за больного самолюбия, тщеславия, гордыни, кто - то раздражается, обижается, а то и скандалит… Так и множатся раны душевные. А, как известно, все болезни на физическом плане развиваются вслед за болезнями души. И нет другого пути, как работать над собой, возрастать духовно. Настройте себя на сохранение душевного мира, не раздражайтесь, не обижайтесь, не сердитесь на ближних, не ропщите, а принимайте с благодарностью. **Ведь другой жизни не будет и жизнь надо принимать такой, какая она есть.** И еще очень важно любить: жизнь, природу, людей, своих родных, заботиться о нищих, старых, сиротах, больных. Вот так о любви говориться в Евангелии: **«любовь терпелива, добра, не ревнива, не хвастлива. Она не раздувается от гордости, не ведет себя неподобающе не себялюбива, не раздражительна, не считает свои обиды, не радуется недоброму, а вместе с другими радуется правде. Она всегда защищает, всегда верит, всегда надеется, всегда терпит».**