МАОУ «ГУРИНСКАЯ СОШ»

**ПАМЯТКА «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 (оказание гарантированных социальных услуг): социально — бытовые (поддержание жизнедеятельности граждан в быту); социально — медицинские (поддержание и улучшение здоровья граждан); социально — психологические (психологическое состояние граждан для их социальной адаптации); социально — правовые (поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов граждан.

**Рекомендации социальным работникам:**

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 большинства 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 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, 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 слушают, 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 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. 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.

Педагог-психолог Тупицына Виктория Петровна