



КУПАНИЕ

Группа 109 : Константиновская В.А., Омельчук Е.В., Князева Е.В.,
Стрельникова И.М., Плоткина Н.А.

ОПИСАНИЕ СЛУЧАЯ

Участники ситуации:

- **социальный работник**
- **подопечный, женщина, 85 лет,
одинокое проживающая**



Предыстория.

- ПСУ неоднократно получала услугу «Полное купание в ванне и в душе», при этом всегда выражала недовольство: ее не устраивала температура воды и количество времени на оказание услуги. Следующая дата купания была назначена на вторник, и социальный работник распланировал свой график на этот день в соответствии с договорённостью с ПСУ.



Развитие ситуации.

- Социальный работник пришел в назначенный день, но получил отказ от услуги «купания» по причине плохого самочувствия клиента. Социальный работник, (несмотря на распланированный график) перенёс оказание услуги со вторника на пятницу. После этого соцработнику стало известно, что ПСУ позвонила заведующей и пожаловалась на то, что соцработник плохо выполняет свои обязанности: «вообще ничего не делает и не предлагает». Когда соцработник пришла в пятницу, чтобы оказать услугу, ПСУ опять отказалась от выполнения также по причине плохого самочувствия. Тогда соцработник позвонила заведующей и включила громкую связь, где заведующая могла услышать лично, что ПСУ отказывается от услуги, жалуясь на плохое самочувствие.
- Было решено, что, когда у ПСУ будет желание настроение и хорошее самочувствие, она свяжется с социальным работником и соцработник окажет услугу, в удобное для ПСУ время.



АНАЛИЗ СЛУЧАЯ

Ожидания социального работника: социальный работник ожидала, что согласно договоренности социальная услуга (купание) будет выполнена во вторник, а затем в пятницу и не ожидала жалобу от ПСУ.

Ожидания ПСУ: ожидала большего внимания со стороны социального работника.

Эмоциональное состояние и чувства социального работника: Сразу после разговора с подопечной, в ходе которого последняя выразила свое недовольство и отказалась от выполнения услуги (купание) по причине плохого самочувствия, социальный работник почувствовал огорчение и неудовлетворение, разочарование из-за нарушенных планов. После получения информации о жалобе на нее социальный работник испытывала раздражение и даже злость на ПСУ, т.к. жалоба не соответствовала реальной ситуации. Далее, когда ПСУ вновь отказалась от получения услуги, социальный работник чувствовал раздражение, разочарование, огорчение.

Предполагаемое эмоциональное состояние и чувства ПСУ : недовольство и раздражение.



АНАЛИЗ СЛУЧАЯ

Определение границ социального работника, личных и профессиональных.

Социальный работник понял, что негативные эмоции ПСУ не касаются его личности и это только реакция (вполне приемлемая) на ситуацию. Социальный работник пыталась выполнить услугу, как предполагает профессиональная деятельность.

Суть проблемной ситуации: ПСУ обращается с просьбой выполнить услугу «купание», отказывается от нее и в тоже время жалуется заведующей на невыполнение услуги. Социальный работник не может выполнить услугу по причине отказа ПСУ.



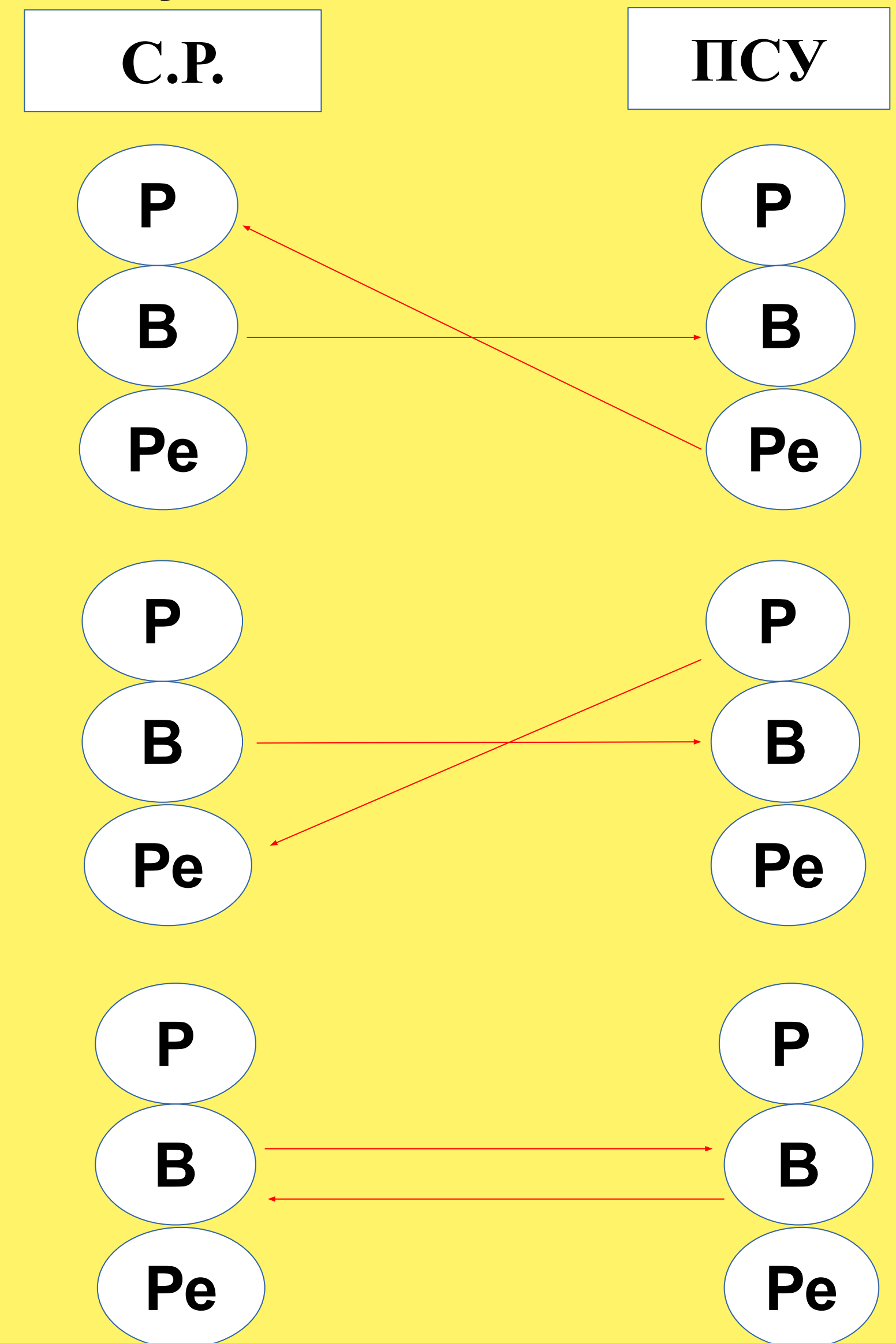
ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЭГО-СОСТОЯНИЯ УЧАСТНИКОВ

По мере развития данной проблемной ситуации эго-состояния участников менялись.

1. На первом этапе, когда социальный работник предлагает выполнить услугу согласно договоренности, он взаимодействует с позиции «Взрослого» и обращается к эго-состоянию ПСУ «Взрослый», а ПСУ реагирует из эго-состояния «Ребенка»: «не хочу купаться». Транзакция перекрещивающаяся. Начало проблемной ситуации.

2. Когда ПСУ жалуется на социального работника, она находится в эго-состоянии «Родителя». Социальный работник продолжает находится с эго-состоянии «Взрослый». Продолжение конфликтной ситуации.

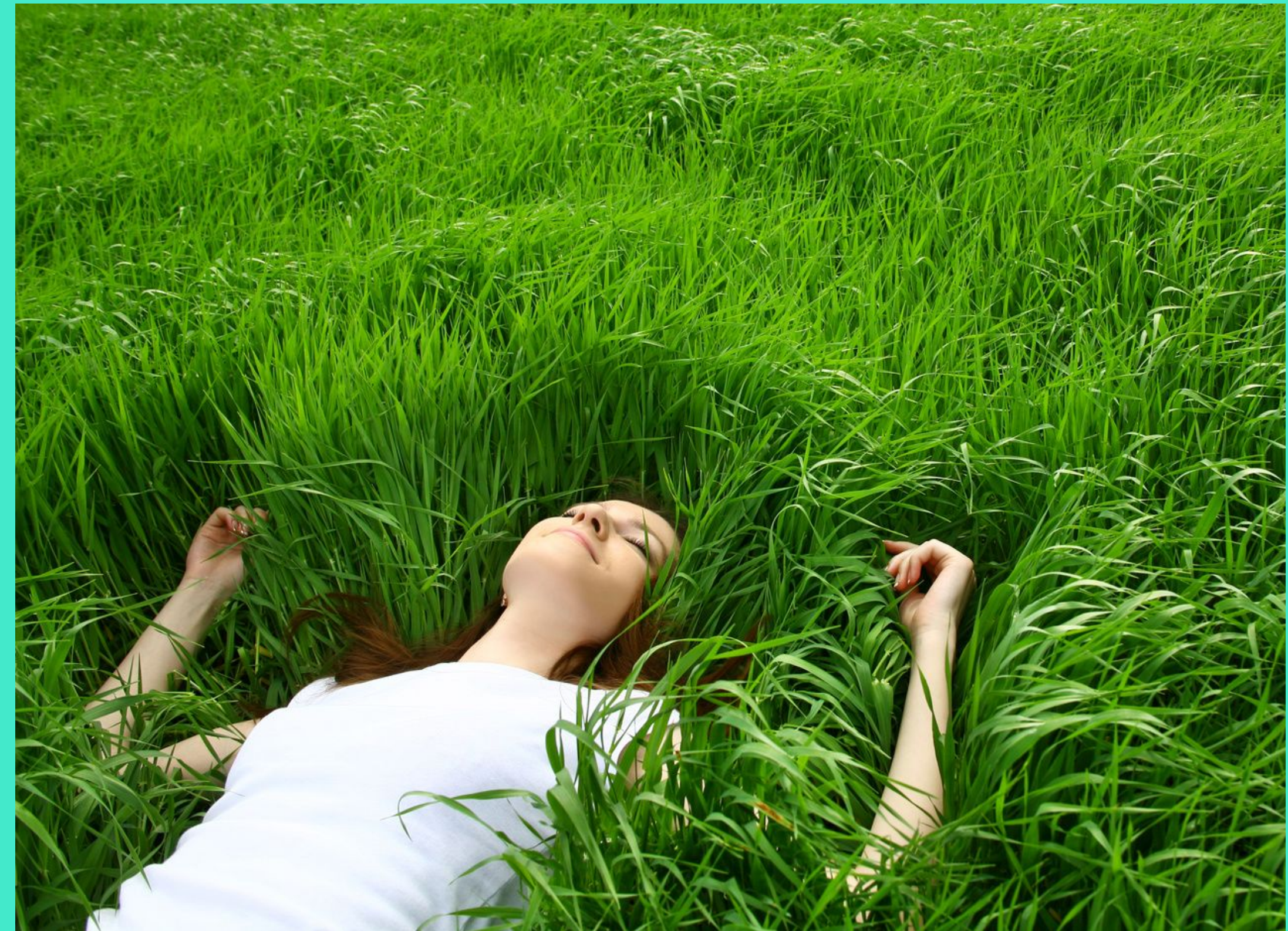
3. На третьем этапе, когда социальный работник звонит заведующей и стороны договариваются о решении, каждый из них находится в эго-состоянии «Взрослый». Таким образом, транзакция параллельная. Проблема решена.



ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ СИТУАЦИИ

Доминирующей стратегией взаимодействия была выбрана стратегия сотрудничества: социальный работник договорился с ПСУ о переносе оказания услуги и в первый и во второй раз.

В то же время сам социальный работник в ситуации отмены услуги и получения информации о поступившей на него жалобе испытывает негативные эмоции, но не позволяет им проявиться. Чтобы справиться с данным состоянием, ему можно рекомендовать дыхательные упражнения, технику «5,4,3,2,1», техники мышечного расслабления. Также можно использовать технику «Я - сообщение», чтобы выразить свои чувства подопечному по поводу сложившейся ситуации: «когда я не могу выполнить вашу услугу, я расстраиваюсь, потому что я не хочу, чтобы вы остались без купания».



ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ СИТУАЦИИ

Несмотря на то, что социальный работник и ПСУ в первый раз договорились о переносе оказания услуги, ПСУ обратилась на нее с жалобой. Вероятно, она не получила ожидаемого внимания и, возможно, даже уговоров.

При взаимодействии с подопечной можно рекомендовать социальному работнику быть более внимательным к ней, создать доверительную атмосферу, расположить к себе с помощью спокойного тона, открытых жестов, обнять. Задача социального работника показать подопечной, что он на ее стороне и понимает ее состояние. Для этого можно использовать технику отражения эмоций: «я вижу, что Вы плохо себя чувствуете и опасаетесь принимать ванну и т.д.».



ВЫВОД

Согласно должностной инструкции социальный работник должен выполнить услугу ПСУ, если она входит в перечень предоставляемых услуг.

Действия социального работника в данной ситуации соответствовали должностной инструкции, учитывали правовые нормы и профессиональную этику. Решение позвонить заведующей и организовать громкую связь обезопасило социального работника от дальнейших жалоб ПСУ и позволило сохранить свое психологическое здоровье.

На основе стратегии сотрудничества, которой придерживался социальный работник, было принято совместное решение, что, когда будет желание, настроение, хорошее самочувствие, хорошая погода, ПСУ и социальный работник свяжутся и обсудят время оказания услуги.



**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**

