

# Школа социального работника

## Особенности работы с различными категориями клиентов

*психолог Кашина М.В.*

---

# Слепые и слабовидящие клиенты



- При первом посещении слепого либо слабовидящего клиента для более полного формирования его представления о Вас необходимо больше времени, потому что вся информация, которую обычно воспринимают зрячие люди, носит более усеченный характер.

## **В качестве причин, осложняющих процесс межличностного взаимодействия слепых и слабовидящих, могут выступать:**

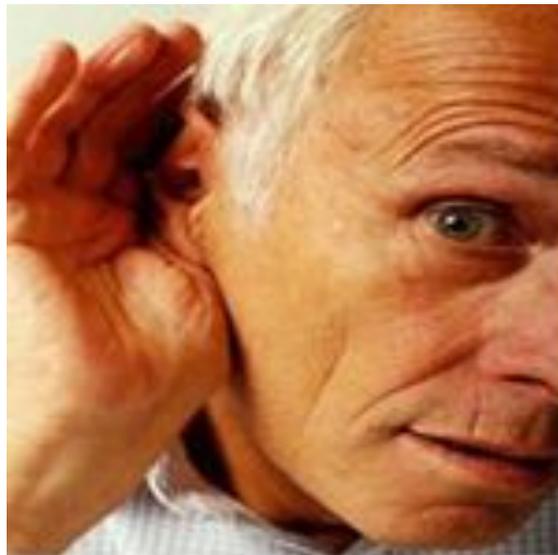
- недостаток общения;
- низкий уровень развития речевых и неречевых средств общения;
- наличие у определенной части инвалидов по зрению негативных черт (замкнутость, некоммуникабельность и др.);
- наличие затяжных депрессивных состояний и др.

# При работе помните:

1. В силу отсутствия возможности видеть у данных людей может быть более развит слух или обоняние. Любые сильные воздействия (громкая речь, резкий запах) могут раздражать, и тогда человек стремится быстрее прекратить процесс общения, чтобы не испытывать неприятных ощущений.

**2. Обращайте внимание на межличностную дистанцию. Некоторым слабовидящим и слепым людям при налаживании контакта необходимо физически ощущать собеседника (например, держать за руку). Необходимо отметить, что эти люди более чувствительны к изменениям тембра голоса и речи и любое несущественное увеличение громкости может восприниматься как крик.**

# ***Глухие и слабослышащие клиенты***



1. Глухой «читает» обращённую к нему речь по губам.
2. Процент понимания по губам может быть выше, если слышащий постарается артикулировать ярче.
3. При этом говорите голосом нормальной громкости, не тихо и не чрезмерно громко.
4. Говорить нужно только тогда, когда глухой на Вас смотрит.
5. Жесты должны быть живыми, эмоциональными.
6. Переписка. Берите лист бумаги и пишете глухому (писать простые фразы).

# **Клиент в состоянии алкогольного опьянения**



***Особенности общения  
с лицами в состоянии  
алкогольного  
опьянения.***

1. Алкоголь приводит психику человека в состояние повышенной возбудимости, резко снижают уровень самоконтроля.

2. Снижается критичность восприятия происходящего. Такой человек с трудом воспринимает (или не воспринимает) аргументацию, исходящую от другого человека. Движения человека в алкогольном опьянении активизируются и довольно быстро могут перейти в агрессивное нападение. Физическому нападению сначала предшествует вербальная агрессия – оскорбления, брань. Таким образом, угрожающий человек энергетически «заводит» себя, чтобы перейти к прямому физическому нападению.

# **Основное правило психологической защиты гласит:**

**1. Никогда не упускайте противника из виду, наблюдая за его внешними реакциями и движениями, всегда осуществляйте визуальный контакт, т.е. смотрите ему в глаза, не поворачивайтесь спиной. Установлено, что именно неуверенный взгляд больше всего провоцирует атаку психопатов и преступников.**

- **2.** В ситуациях психологического противоборства важно следить за своим физическим состоянием и видом. Если у вас прямая спина, ровное дыхание и твердый взгляд в переносицу оппонента, мало кому придет в голову воспользоваться ситуацией и попытаться оскорбить Вас. В процессе психологической борьбы уверенный и пристальный взгляд имеет определяющее значение.

- **Ребёнок в семье алкоголиков и специалист социальной службы.**



1. Вам необходимо найти с ребенком контакт, подружиться с ним.
2. При первой встрече необходимо избегать резких движений, громкого голоса, смеха – все это может напугать.
3. Помните, что дети стараются во всем подражать родителям, они копируют их поведение, манеру говорить, выражения и так далее. Если ребенок видел раньше, что мама или папа плохо относятся к тому или иному человеку, негативно о нем говорят, то ребенок будет относиться к этому человеку так же.
4. Чаще всего дети защищают в душе своих асоциальных родителей, поэтому при налаживании контакта стоит воздержаться от критики их поведения.

В работе Вам необходимо наладить контакт с ребенком для того чтобы порешать проблему с его родителями (например, узнать когда они бывают в более адекватном состоянии). В любом случае, встречу и разговор лучше перенести до полного или частичного вытрезвления членов семьи алкоголиков.

# Приемы нейтрализации агрессии





### ***Игнорирование агрессии:***

- не замечать агрессию;
- дать партнеру время успокоиться.

### ***Мысленные воздействия на «агрессора»***

- «включить» мысленно нейтрализатор типа: «Это не мои проблемы», «ругайся со своими родственниками» и т.п.;
- применяйте формулу самоуспокоения: «Сегодня я не обращаю внимания на пустяки», «у меня более серьезные проблемы»;
- мысленно ввести агрессивного партнера в комичную ситуацию (как бы он выглядел в состоянии агрессии голым или в клетке зоопарка, или в шапочке с кисточкой на голове).



## *Сглаживание агрессии партнера*

### *Дружеское участие:*

- «Я Вас понимаю»,
- «У Вас сегодня очень трудный день, и, понятно, сдают нервы»;
- «Я тоже не переношу подобные вещи»,
- «И меня возмущают такие выходки».

### *Шаг к примирению или «лапки вверх»:*

- Подчеркнуть значимость, авторитетность партнера, допустившего агрессию;
- сохранение коммуникативной дистанции: прикоснуться к партнеру, подойти поближе, посмотреть прямо в глаза.



# **Интеллектуальное реагирование на агрессию**

- Переключение внимания агрессивного партнера (психологическая подножка): перевод разговора на другую тему; *«А вы знаете, я сейчас подумал...»*;
- Попросить у клиента разрешения на что-либо (сесть, выпить воды, позвонить по телефону, взять записную книжку и т.п.).



*Вообще, вопрос о том, что можно и что нельзя говорить окружающим о самом себе и о них, имеет принципиальное значение для поддержания и развития взаимоотношений как рабочих, так и личных.*

Если приходится использовать критику (например, в процессе консультирования), *нужно критиковать за конкретные проступки, стараясь избегать критической оценки личности.* Критику личности никто не примет: сработает психологическая защита.

**Контрольные вопросы по темам «Психологические особенности работы с людьми пожилого возраста», «Особенности работы с различными категориями клиентов» для слушателей «Школы социального работника».**

1. Определите цель работы с пожилыми людьми.
2. Назовите основные изменения, происходящие в пожилом возрасте.
3. Какие виды приспособления к старости Вы знаете?
4. Какие особенности людей пожилого и старческого возраста должен учитывать социальный работник в своей работе?
5. Назовите основные признаки людей истероидного типа. Выстраивание тактики работы с данной категорией клиентов.
6. Назовите основные признаки асоциальных клиентов. Выстраивание тактики работы с данной категорией.
7. Выстраивание тактики работы с клиентами с ограниченными физическими и умственными способностями.
8. «Скорая помощь при стрессе». Назовите методы и приёмы саморегуляции.
9. Выстраивание тактики работы со слепыми и слабовидящими клиентами. Особенности общения с данной категорией клиентов.
10. Выстраивание тактики работы с глухими и слабослышащими клиентами. Особенности общения с данной категорией клиентов.
11. Выстраивание тактики работы с клиентами в состоянии алкогольного опьянения. Особенности общения с данной категорией клиентов.
12. Выстраивание тактики работы с детьми в семье алкоголиков.
13. Перечислите приёмы нейтрализации агрессии.

Терпения,

милосердия



и успехов в работе!!!