

А. ЖИВОТОВСКАЯ

БЕСЕДА С ПОДОПЕЧНЫМ

(Методическое пособие
для социальных работников)

Санкт-Петербург
1999

Уважаемые читатели!

Данное пособие ставит своей задачей ознакомить сотрудников социальных служб в еврейских благотворительных организациях с принципами и методами ведения беседы с подопечным. Это пособие также может быть полезно для сотрудников других благотворительных организаций бывшего Советского Союза, занятых работой с пожилыми людьми.

В дальнейшем, поскольку речь идет о социальной работе, будет употребляться термин “социальный работник” (а не куратор, патронажный работник или волонтер), что не должно смущать работников благотворительных организаций, не имеющих специального образования.

Важнейшей частью социальной работы является общение с людьми, но следует иметь в виду, что речь идет о профессиональном общении. Здесь недостаточно простой общительности и доброго отношения к людям. Если Вы разговорчивы, приветливы и считаете, что у Вас нет сложностей в общении, это может быть хорошей основой, свидетельством профпригодности, но это еще не профессионализм.

Профессиональное общение предполагает владение специальными приемами и навыками. В процессе общения социальный работник стремится к осуществлению заранее поставленной цели и соблюдает определенные условия.

Наш адрес:

191028, Россия,
Санкт-Петербург, ул. Моховая д. 20, кв. 2.
Институт Общинных и Социальных Работников
им. Вильяма Розенвальда.

Беседа с подопечным: Методическое пособие для социальных работников.

Редактор - Б.Халлер, автор - А.Животовская.
СПб., 1999. - 80 стр.

© А. Животовская, 1999 © Благотворительный Фонд “Санкт-Петербургский Институт Общинных и Социальных Работников им. В. Розенвальда”, 1999

William Rosenwald
Institute for
Communal and
Welfare Workers



Институт Общинных и
Социальных Работников
им. Вильяма
Розенвальда

American
Jewish Joint
Distribution
Committee



“ДЖОЙНТ”

Содержание

Введение	5
1. Особенности профессионального общения	9
1.1. Условия проведения беседы	9
1.2. Цели и задачи профессионального общения	10
1.3. Ролевые ожидания и границы в отношениях с подопечными	12
1.4. Особенности отношений социального работника и подопечного	15
1.5. Особенности общения с пожилыми подопечными	18
2. Методика проведения бесед с подопечными	21
2.1. Приемы ведения беседы	21
2.2. Слушание в беседе с подопечными	22
2.3. Трудности слушания	23
2.4. Личностное расстояние в беседе с подопечным	25
2.5. Поза социального работника в беседе с подопечным	26
2.6. Взгляд во время беседы с подопечным	27
2.7. Молчание как прием в беседе с подопечным	27
2.8. Прием синхронизации	28

3. Вопросы в беседе с подопечным 31

3.1. Открытые и закрытые вопросы	32
3.2. Прямые и косвенные вопросы	34
3.3. Альтернативные вопросы	35
3.4. Двойные вопросы	36
3.5. Очередь вопросов	36
3.6. Вопрос “Почему”	38
3.7. Вопросы подопечного о третьих лицах	40
3.8. Вопросы подопечного о социальном работнике	41
3.9. Вопросы подопечного о себе	42
3.10. Когда и какие задавать вопросы	43

4. Реакции и рекомендации в беседе с подопечным 47

4.1. Использование междометий	47
4.2. Повторение (возвращение к сказанному)	49
4.3. Резюмирование всего сказанного собеседником	50
4.4. Прием “отражения” в беседе с подопечным	52
4.5. Выяснение и уточнение	54
4.6. Поддержка подопечного в беседе	57
4.7. Интерпретация и объяснение	59
4.8. Советы в беседе с подопечным	62
4.9. Конфронтация с подопечным	66
4.10. Отрицание слов подопечного	67
4.11. Выражение согласия и несогласия в беседе с подопечным	68
4.12. Использование юмора	69

5. Критерии оценки беседы с подопечным 71

Заключение 74

Библиография 75

Для заметок 76

Введение

Последние несколько лет мы были свидетелями поразительных изменений, происходящих в еврейских благотворительных службах на территории бывшего Советского Союза. Американский Еврейский Распределительный Комитет - один из двигателей этого процесса. Он помогает в нескольких направлениях:

- в развитии партнерских отношений с местными общинами хэсэдов,
- в обучении профессиональных, полупрофессиональных и неформальных лидеров,
- в финансировании этих служб и учебных программ.

Кроме того, он также разработал Модель Хэсэда, которая была применена более чем в 85 из 156 служб.

Американский Еврейский Распределительный Комитет может с гордостью отметить, что результатом такого сотрудничества стало создание широкой сети еврейских благотворительных служб, предоставляющих благотворительные услуги наиболее нуждающимся еврейским клиентам.

Основные виды социальных служб:

- Информационные службы: сбор и обработка информации, определение вида помощи, необходимой клиенту.
- Службы, оказывающие услуги на дому: повседневная домашняя работа, личный уход, продуктовые посылки, “еда на колесах”, мелкий домашний ремонт
- Службы, существующие в общине: клуб пенсионеров, столовая, служба дневного ухода, медицинская и правовая консультации; программы, проводимые совместно с другими еврейскими общественными организациями, прокат реабилитационного оборудования

Модель Хэсэда, разработанная Американским Еврейским Распределительным Комитетом, одновременно является и непосредственно моделью организации, и воплощением философии организационного и лидерского развития. Местные общины стали применять эту модель, поскольку она соответствует их потребностям, продолжая в то же время принимать профессиональные

советы от сотрудников Американского Еврейского Распределительного Комитета, когда это необходимо. Эта модель опирается на три основных принципа: вовлечение общины при решении индивидуальных проблем, волонтерство и еврейские ценности.

Институт Общинных и Социальных Работников имени Вильяма Розенвальда продолжает предоставлять базовое обучение через сеть работы региональных институтов в С.Петербурге, Киеве, Кишиневе, Минске и Днепропетровске. В дополнение к программам, подготовленным в точном соответствии с потребностями различных служб, Институт проводит также прикладные исследования в сфере благотворительности и является центром сбора и хранения информационных ресурсов в области профессиональных знаний и еврейской культуры.

Методическое пособие для социальных работников “Беседа с подопечным”, написанное Анной Животовской, преподавателем Института, предоставляет работникам еврейских благотворительных организаций профессиональный учебник по социальной работе, который поможет им в непосредственных контактах с клиентами. Он включает в себя описание элементов проведения профессиональной вспомогательной беседы, методологию и описание навыков, необходимых для ведения разговора (как ставить вопросы, как реагировать на поведение и ответы клиента, какими мыслями стоит с ними делиться), а также критерии оценки вспомогательной беседы. Это пособие обобщает материалы отдельных случаев из совместного опыта работы хэсэдов - еврейских благотворительных организаций, что позволяет читателям применять теоретические знания непосредственно в их работе с клиентами хэсэдов.

Этот учебник – замечательный пример одного из пособий, предоставляемых Институтom в помощь развитию профессиональных благотворительных служб на территории бывшего Советского Союза.

*Др.Амос Авгар,
Директор благотворительных программ “Джойнт”.*

Introduction

In recent years we have been witnesses to a tremendous growth in Jewish Welfare Services in the territories of the Former Soviet Union. The American Jewish Joint Distribution Committee has been instrumental in assisting in this growth, in partnership with local communities, both through the development of the “*Hesed*” model which has been applied in over 85 locations as well as in the training of professionals, paraprofessionals and lay leaders. As a result of these initiatives, the American Jewish Joint Distribution Committee can proudly point to a wide reaching network of professional Jewish Welfare Services which provide community based welfare services to the most needy Jewish clients.

The basic social services offered include:

- Access Services: Information and Referral, Outreach, and Rehabilitation Equipment Loans;
- Home-based Services: Chores, Personal Care, Food Packages, Meals on Wheels, and Home Repairs;
- Community-based Services: Pensioners Clubs, Soup Kitchens, Day Center, Medical and Legal Consultations, joint programs with other Jewish Community Organizations.

The “*Hesed*” model developed by the American Jewish Joint Distribution Committee is both a model of an organization and a philosophy of organizational and leadership development. Local communities have adapted the model to fit their needs while continuing to seek professional advice from the American Jewish Joint Distribution professional staff when needed. The model operates on three basic principles: total community involvement to solve individual problems, volunteerism and Jewish values.

The William Rosenwald Institute for Communal and Welfare Workers continues to provide the basic training needs of all Jewish Welfare services through its network in St. Petersburg, Kiev, Kishinev, Minsk and Dnepropetrovsk. In addition to providing tailor made training programs for the services, the Institute also

carries out applied research in the area of welfare and acts as a resource center for professional and Jewish knowledge.

This manual “The Helping Interview” - A Methodical Manual for Social Workers” written by Anna Jivotovskaya, from the Institute teaching staff provides Jewish Welfare workers with a professional social work text book for their direct work with needy Jewish clients. It includes the elements of the professional helping interview, the methodology and required skills for interviewing clients, how to pose questions to clients, how to respond to clients and what to share with them as well as criteria for evaluating the helping interview. The manual integrates case materials from the accumulated experience of Jewish Welfare workers in “*Hasadim*” thus allowing the reader to apply the theoretical models directly to his/her work with “*Hesed*” clients.

This manual is another excellent example of the resources provided by the Institute, which assist in the development of a professionally based Jewish Welfare services in the FSU.

*Dr. Amos Avgar,
Director JDC Welfare Programs*

1

Особенности профессионального общения

1.1. Условия проведения беседы

Профессиональное общение требует от социального работника соблюдения ряда внешних и внутренних условий. Собеседование с подопечным должно происходить в тихом и спокойном месте, при отсутствии внешних помех, посторонних телефонных звонков и т.п. В отличие от бесед, которые мы ведем со знакомыми, беседа с подопечным должна происходить в определенное время и в определенном месте (в доме подопечного или в социальной службе). Крайне нежелательно обращение подопечного к социальному работнику, когда тот находится дома или занят другой работой. Соблюдение условий дисциплинирует подопечного, создает обстановку определенности, исключает недоразумения и обиды.

Социальный работник имеет дело преимущественно с малообеспеченными людьми, поэтому демонстрация своего достатка является неуместной. Пожилые подопечные нередко консервативны, с трудом принимают изменения и слишком яркая или вызывающая одежда может их раздражать.

Подопечный должен чувствовать, что социальный работник внимателен к его проблемам, входит в его положение. Важно, чтобы в манере разговора, тоне, мимике, жестах социального работника проявлялись *симпатия, интерес и доброжелательность* к подопечному.

Непременным условием является сотрудничество между социальным работником и подопечным, основанное на *взаимном доверии*. Естественно, что в социальной работе

обязательно соблюдение **профессиональной этики**, в частности, сохранение в тайне содержания бесед с подопечным.

Во время беседы социальный работник использует определенные методы. Он наблюдает, делает выводы, руководствуясь профессиональными знаниями и концепциями, отмечает изменения, происходящие с подопечным, замечает и интерпретирует детали, на которые человек неподготовленный не обратил бы внимания, и реагирует в соответствии с конкретной профессиональной задачей.

1.2. Цели и задачи профессионального общения

Следует обратить внимание на то, что в отличие от обычного общения, которое может не преследовать никакой иной цели, кроме обмена мнениями и впечатлениями, общение в рамках социальной работы всегда является целенаправленным, а не спонтанным. Социальный работник **ставит определенную цель, обсуждает ее с подопечным**, вырабатывает план действий и составляет **договор**, в соответствии с которым будет проводиться дальнейшая работа.

Важно поставить **реальную цель**, с которой подопечный будет в состоянии справиться. Цель должна быть **принята подопечным**. Но иногда цель, которая кажется самой важной, представляется таковой в результате неправильной оценки. Например, подопечный обращается в социальную службу с просьбой о получении коляски, но при более подробном знакомстве выясняется, что он неплохо ходит и сможет в этом усовершенствоваться, если повысить его мотивацию и уверенность в себе.

Общей целью социальной работы является улучшение качества жизни подопечных, расширение их возможностей и связей с внешней средой. Кроме того, на разных этапах рабо-

ты с подопечным ставятся конкретные промежуточные задачи.

Началом профессионального контакта является ознакомительная беседа. Ее целью будет информирование подопечного о возможностях службы и сбор информации о подопечном, его положении, проблемах и потребностях. Целью беседы волонтера, приходящего навестить подопечного, может быть эмоциональная поддержка. Целью беседы директора Хэсада с сотрудниками может быть анализ жалоб подопечных или принятие совместного решения в трудном случае.

В процессе работы с подопечным ситуация может меняться, возникают новые обстоятельства. В связи с этим может потребоваться корректировка первоначальных планов в соответствии с намеченной целью или постановка новых целей.

Надо учитывать, что в процессе общения с подопечным могут возникать такие явления, как **зависимость от социального работника**, страх лишиться поддержки, **приобретенная беспомощность** (подопечный привыкает полагаться во всем на социального работника и отвыкает сам обслуживать себя).

Подопечный может бояться жаловаться, высказывать свое мнение из опасения лишиться помощи. Социальный работник должен постоянно контролировать и направлять ситуацию, оценивать состояние подопечного и следить за происходящими в нем изменениями.

Профессиональные отношения должны быть **гибкими**, они требуют постоянной корректировки. Если социальный работник видит, что происходят какие-то нежелательные изменения в состоянии подопечного или в отношениях с ним (например, подопечный обижен, замыкается в себе, апатичен или встревожен), он должен разобраться в причинах происходящего, найти способ исправить положение или обратиться

ся за консультацией к соответствующему специалисту (медику или психологу).

Помимо задач, которые решаются в процессе общения социального работника с подопечным, социальный работник решает и другие задачи - материального обеспечения, организационные (координация работы служб для помощи подопечному), социальные (контакты с другими организациями). Для этого он привлекает ресурсы, которыми располагает социальная служба, благотворительная организация или община в целом.

Для повышения уровня работы полезно проводить обсуждения конкретных случаев с коллегами. Желательна система наставничества, когда более опытные сотрудники помогают начинающим.

1.3. Ролевые ожидания и границы в отношениях с подопечным

Социальная работа предполагает четкое разделение ролей. Социальный работник должен помнить, что он не друг и не член семьи подопечного, и соблюдать определенную **дистанцию** в отношениях. Он также не должен рассчитывать на благодарность, ожидать проявления чувств со стороны подопечного.

В процессе работы с подопечным возникают **взаимные ожидания**. Обе стороны должны отдавать себе отчет в своих ожиданиях и в том, чего ждут от них. Социальный работник должен проследить, чтобы ожидания были **реальными**, адекватными, не завышенными. Взаимные ожидания должны быть отражены в **договоре**, который социальная служба заключает с подопечным. При заключении договора подопечный должен чувствовать себя равноправным участником. По мере возможности надо предоставить ему выбор

услуг и обсудить каждый пункт договора так, чтобы его участие было сознательным. Составление договора - это уже начало совместной работы, а не просто формальный перечень пунктов, предложенных социальным работником, и не подлежащих обсуждению. Это помогает подопечному почувствовать себя более уверенным, активным, ответственным и равноправным, а, значит, способным помочь самому себе.

В частности, в процессе заключения договора подопечный должен понять и согласиться с тем, что общение с социальным работником происходит только в назначенное время и нужно избегать обращений в другие часы.

Профессиональные рамки социальной работы предполагают, что социальный работник будет избегать разговоров о себе, излишних расспросов, тем более осуждения или критики.

Подопечный должен чувствовать интерес к себе, к своим проблемам, понимать, что его принимают и уважают как личность, таким, какой он есть. Это не означает, что социальный работник обязан разделять мнения и взгляды подопечного, но он должен с ними считаться и не ставить своей целью переубеждать или перевоспитывать его. Точно также должно соблюдаться право подопечного на личное решение. Отношения социального работника и подопечного предполагают равенство человеческих прав. Социальный работник не должен становиться в позицию начальника или вышестоящего чиновника по отношению к подопечному.

С другой стороны, реально подопечный и социальный работник не могут быть равными во всех отношениях. Понятно, что социальный работник превосходит подопечного в отношении сил, уровня функционирования, возможностей. Ответственность за профессиональные отношения, их развитие, соблюдение профессиональной этики и дистанции в общении лежат на социальном работнике. В отличие от подо-

печного, который не обязан вести себя определенным образом, поведение социального работника не может быть импульсивным, он должен реагировать на любую ситуацию профессионально, а не так, как делал бы это вне рабочей ситуации в обычном общении.

ПРИМЕР:

Подопечный: ***“Вчера я пытался дозвониться до Вас, но никто не отвечал”***.

Социальный работник: ***“У Вас что-то случилось?”***

Здесь подопечный не просто рассказывает о том, что он делал, но при этом имеет в виду:

“Я обижен, что Вы мне не ответили”, или: ***“Мы находимся в таких отношениях, что Вы могли бы предупредить меня, что Вас не будет дома”,*** или просто: ***“Я не дозвонился вчера и позвоню позже”***.

Реакция социального работника здесь указывает на границы отношений, подчеркивает, что звонить ему можно, только если случилось что-то чрезвычайное. Эти разъяснения должны быть даны в начале общения, при составлении договора и при необходимости к ним нужно возвращаться.

Иногда подопечному легче воспринять отказ, если он обоснован какой-то формальной причиной, например, тем, что телефонные звонки мешают членам семьи и соседям. Тогда он не считает, что лично он мешает социальному работнику.

Если социальный работник не обозначил четко границы в отношениях с подопечным, тот может неправильно истолковать его поведение и будет предъявлять к нему необоснованные претензии. В этом случае у социального работника не останется времени для собственных дел, вся его жизнь превратится в работу.

С другой стороны, если поведение социального работника воспринимается как равнодушное или напряженное (*“Я здесь только потому, что обязан”*), вместо: *“Я здесь, чтобы помочь Вам”*), то у подопечного возникнет желание противоречить, или он замкнется в себе.

1.4. Особенности отношений социального работника и подопечного

Иногда социальный работник переоценивает свои субъективные мнения, представления и установки. Социальный работник может рекомендовать не то, что нужно подопечному, а то, что он считает правильным, полезным для него.

Важно иметь в виду, что любое наше суждение о подопечном, понимание его слов являются предположительными. Слова подопечного могут вызывать у нас множество личных ассоциаций и эмоций, которые мешают правильно воспринять смысл его слов. Одни и те же слова могут иметь разные причины и выражать разные чувства. Нередко подопечный затрудняется выразить свои эмоции из опасения поссориться с социальным работником. Выраженные потребности подопечного могут не совпадать с тем, в чем он нуждается в действительности (например, различные конкретные просьбы и претензии могут вытекать из неудовлетворенной потребности в общении).

Социальный работник должен научиться четко различать, что требуется подопечному, и выбрать соответствующий вид помощи: дать информацию или совет, изыскать ресурсы, оказать душевную поддержку.

У социального работника и подопечного могут быть разные жизненные ценности. Если социальный работник не относится с уважением к ценностям подопечного, возникнет конфликт. Например, социального работника может раздра-

жать, что подопечный запасает впрок продукты, которые портятся, не дает выбрасывать старый хлам, газеты. Подопечный может быть фанатическим приверженцем каких-то идеологических догм, и с этим не нужно бороться. Есть подопечные, которые считают, что им все положено, относятся к сотрудникам социальной службы без уважения, как к прислуге, постоянно предъявляют претензии и не испытывают благодарности. Конечно, это очень неприятно, но социальный работник не должен обижаться на такого человека. При этом важно, чтобы социальный работник не старался исполнить все прихоти подопечного.

Чтобы не задеть подопечного, социальный работник должен контролировать свои непосредственные реакции, не давать волю эмоциям, в первую очередь негативным, таким как раздражение, нетерпение, брезгливость, протест.

Нужно обратить внимание на стереотипы поведения подопечного, его манеру выражать свои эмоции (непосредственно или косвенно). Также важно замечать, что происходит, когда мы о чем-то говорим с ним, возможно, мы задеваем болезненную тему.

Особенно стоит следить за реакцией подопечного, когда мы выступаем с какой-либо инициативой, например, предлагаем какое-нибудь занятие, даем ему совет. Мы не должны быть чрезмерно категоричны, оказывать давление, проявлять излишний энтузиазм.

Первоочередной задачей социального работника является создание *отношений доверия* с подопечным. Только после этого можно заняться решением конкретных задач. Нельзя собрать информацию, получить полную картину склонностей и проблем подопечного, не создав отношений доверия. Например, если социальный работник хочет узнать, есть ли у подопечного круг общения, он может спросить: **“Как Вы обычно проводите свободное время?”** Если вопрос бу-

дет воспринят как проявление интереса, то реакцией будет открытость, а если, как праздное любопытство, вмешательство в личные дела - это приведет к тому, что подопечный не будет сотрудничать.

Социальный работник, беседуя с подопечным, должен постоянно следить за своим тоном. Тон должен быть серьезным, внимательным, спокойным, доброжелательным. Он не должен быть мрачным, вялым, раздраженным, излишне официальным, формальным или безразличным. Социальный работник должен помнить, что его настроение и личные проблемы могут отразиться на подопечном. Социальный работник, может быть, просто не выспался или устал, но подопечный может решить, что тот устал от него, от беседы с ним или сердится на него.

1.5. Особенности общения с пожилыми подопечными

Сотрудники благотворительных служб, работающие с пожилыми подопечными, должны учитывать их возрастные особенности. Многие изменения, происходящие с пожилыми людьми, являются ранними симптомами заболеваний. Социальный работник должен быть знаком с основами психологии и физиологии пожилого возраста, чтобы вовремя направить подопечного на консультацию к соответствующему специалисту. Вместе с тем, социальному работнику запрещается самому давать рекомендации подопечному на медицинские темы.

С возрастом происходит акцентуация личностных черт - сдержанные люди в старости часто становятся замкнутыми, общительные могут стать очень разговорчивыми, осторожные - подозрительными, экономные - скупыми. Снижается интерес к новому, готовность изменяться и принимать современ-


ные вкусы, взгляды и мнения. Важно терпеливо и терпимо относиться к возрастным изменениям характера, к консерватизму пожилых людей и не обижать их проявлением неуважения к их вкусам и убеждениям. Профессиональный социальный работник никогда не будет вступать в лишние споры с пожилым подопечным, опровергать его мнение и навязывать свое.

В старости снижается слух, замедляется восприятие и реакция. Поэтому речь социального работника должна быть четкой, внятной, не слишком быстрой. Нужно избегать многословия, длинных фраз, сложных выражений. Необходимо убедиться, что подопечный услышал и понял Вас. Пожилой подопечный легко утомляется от разговора, поэтому важно не “заговорить” его. Он предпочитает говорить сам, вспоминать свое прошлое.

Пожилые люди очень ранимы и тревожны, их часто одолевают грустные мысли об утратах, болезнях, о тех изменениях, которые произошли в их статусе, материальном положении, во внешности. Любое проявление самостоятельности в обслуживании себя и в повседневных делах должно поощряться, так как оно дает подопечному ощущение успеха и независимости.

Если человек одинок и его ничего не ожидает в будущем, он легко впадает в подавленность, апатию, у него может развиваться депрессия. Важно поддержать, утешить, постараться отвлечь пожилого человека от грустных мыслей, подчеркнуть то позитивное, что есть в его жизни. Например, можно напомнить про интересную передачу по телевизору, об ожидаемом на следующей неделе приходе старого товарища, на какое-то радостное событие в общинной жизни и т.п. Вообще, пожилому человеку очень важно напоминать, что теперь он не одинок, община принимает на себя ответственность за него, заинтересована в том, чтобы ему было хорошо. То, что

происходит в общине, касается и его, ее развитие и успехи придают ему гордость и чувство причастности. В идеале подопечному нужно помочь найти себя в каком-то занятии, полезном для общины (например, обзванивать других подопечных и передавать им какую-либо информацию, вязать и т.п.) или включить его в какую-то группу встреч, кружок или “Теплый дом”. Это дает ему столь необходимый круг общения, придает новый смысл его жизни, укрепляет его самоуважение, физические и душевные силы.



Вопросы и задания

1. Чем отличается общение в социальной работе от обычного общения?
2. Какие цели могут ставиться на разных этапах социальной работы?
3. Зачем социальные работники обсуждают с подопечными поставленные цели?
4. В каких документах закрепляются цели совместной работы и взаимные обязательства социальных работников и подопечных?
5. Какую задачу социальный работник должен решить в начале общения с подопечным?
6. К чему обязывает социального работника профессиональная этика?
7. Что такое приобретенная беспомощность?
8. Что должен предпринять социальный работник, если он замечает негативные реакции подопечного на свои слова или действия?
9. В чем заключаются особенности социальной работы с пожилыми людьми?

2

Методика проведения бесед с подопечным

2.1. Приемы ведения беседы

Как мы уже отмечали, социальный работник решает различные задачи и использует для их достижения соответствующие методы. В данной брошюре мы будем рассматривать те из них, которые связаны с профессиональным общением, прежде всего, с ведением беседы.

Беседа может происходить в виде интервью, в котором социальный работник знакомится с подопечным, его проблемами и нуждами по определенному плану. В других случаях беседа ведется на тему, которая интересует самого подопечного. Речь социального работника должна быть четкой и ясной. Нужно стараться не вносить поправки в свои слова в процессе разговора. Множество выражений *“я подразумеваю”*, *“я имею в виду”*, *“то есть”* и т.п. делают речь неуверенной и запутанной.

2.2. Слушание в беседе с подопечным

Слушание в социальной работе не только помогает понять подопечного, но и создает ощущение нашей в нем заинтересованности. Важно сохранять внимание в течение всей беседы, не отвлекаться на посторонние мысли, не обдумывать свой ответ на сказанное подопечным в то время, когда он говорит. Слушание как профессиональный прием - это тяжелая работа, оно требует гораздо больше внимания, интеллектуальных и эмоциональных усилий, чем в обычной повсед-

невной беседе. Беседа в социальной работе может быть не менее, а порой и более утомительной, если социальный работник почти не говорит, а, в основном, слушает. Профессионально слушать гораздо труднее, чем спрашивать или давать советы, потому что нам приходится одновременно слушать то, что говорит подопечный, разделяя факты и его личные переживания, отмечая изменения в его состоянии, оценивая его ожидания, связанные с нами или со службой, которую мы представляем.

Мы видим его эмоции - тревогу, радость, смущение, агрессию, отмечаем выражения лица, движения тела, сопровождающие его слова, реакцию на наши слова - облегчение или раздражение, успокаивают ли его наши слова или усиливают тревогу и опасения. Мы одновременно воспринимаем словесные и несловесные (поза, жесты, мимика и т.п.) аспекты поведения и оцениваем, насколько одно соответствует другому, и нет ли между ними заметного противоречия.

Опытный социальный работник обращает внимание не только на слова подопечного, но и на то, о чем он умалчивает. Если подопечный избегает определенной темы, или у него нет эмоциональной реакции там, где ее следовало бы ожидать, - это означает особую чувствительность к тому или иному вопросу, на которую нам нужно обратить внимание (например, подопечный избегает говорить о родственниках потому, что они ему не пишут). Если мы заметили, что подопечный не поддерживает разговор на какую-либо тему, мы не должны настаивать, но можем дать ему почувствовать, что, если он сам захочет с нами поделиться, то найдет в нашем лице внимательного и понимающего слушателя.

2.3. Трудности слушания

Неопытный социальный работник часто считает, что, если подопечный говорит о чем-то, что не имеет прямого отношения к данной ситуации, например, пускается в воспоминания, можно не слушать и думать о чем-то своем. Незаметно для самих себя мы отвлекаемся, у нас возникают посторонние ассоциации. Если мы ощущаем скрытую критику в словах подопечного, то начинаем думать, как оправдаться, обдумываем, что сказать дальше, и в результате пропускаем то, что происходит в настоящий момент. Надо иметь в виду, что мы воспринимаем значительно быстрее, чем говорим, в особенности, если говорящий - пожилой человек и говорит медленно, с остановками, возвращаясь к уже сказанному. Кажется, нет ничего плохого в том, что мы используем это время для обдумывания других важных вопросов. Но такое невнимание социального работника не проходит даром, оно приводит к нарушению контакта и утрате доверия со стороны подопечного. Он может почувствовать, что мы находимся не с ним, что он нам не интересен, наскучил. Его воодушевление иссякает, он может почувствовать обиду, неловкость, рассердиться или замкнуться в себе.

Но на чем же можно сосредотачиваться в то время, как подопечный топчется на месте или пускается в излишние подробности? Социальный работник может обдумывать различные аспекты слов подопечного: что и как говорится, каково его состояние, что именно он хочет, но, возможно, затрудняется выразить. Если мы способны войти в мир подопечного, слушание перестает казаться нам скучным, утомительным занятием, и мы начинаем видеть, как много оно дает как подопечному, так и социальному работнику. Подопечный, которого внимательно слушают, сразу чувствует, что он кому-то интересен, что его жизнь кому-то важна, и это вселяет надежду.

Социальный работник, получая важную информацию о подопечном, начинает лучше его понимать. Если социальный работник не в состоянии сосредоточиться на беседе с подопечным, их отношения останутся формальными, не приносящими ни пользы, ни удовлетворения.

Слушание может подкреплять определенное поведение подопечного. Так, социальный работник может подчеркивать интерес и внимание, когда подопечный рассказывает о своих маленьких радостях и успехах. Но нередко происходит обратное - социальный работник скучает, когда подопечный говорит о чем-то позитивном, но зато серьезно воспринимает всякое упоминание о болезнях, огорчениях и проблемах. В результате подопечный, стремясь привлечь внимание социального работника, будет говорить только о неприятностях и сосредотачиваться на негативных сторонах своей жизни.

Иногда нам трудно слушать подопечного, когда мы с ним не согласны, если его слова нас задевают. В других случаях вместо того, чтобы просто слушать, мы начинаем говорить, объяснять, убеждать или возражать и не даем подопечному высказаться.

Части ошибок можно избежать, если помнить, что социальный работник не должен оценивать, прав подопечный или нет, и, тем более, не должен осуждать или критиковать его.

Есть темы, которые лично задевают подопечного, например, возраст, отношения с родственниками и т.п. Подопечный может быть особо чувствителен к таким проявлениям, как давление, выражение недовольства, спешка, нетерпение. Важно идентифицировать те темы и проявления, которые задевают подопечного и постараться их избегать. Очевидно также, что нужно стараться по возможности исключить посторонние помехи (не

стоит вставать, выходить во время беседы, разговаривать по телефону, перебирать бумаги).

Некоторым социальным работникам тяжело слушать подопечного, потому что если они не говорят сами, не дают указаний, у них возникает ощущение, что они теряют контроль над ситуацией, упускают инициативу. Такая установка не дает возможности понять и поддержать подопечного, создает обстановку “борьбы” за главенство в беседе и утомляет как подопечного, так и социального работника.

2.4 Личностное расстояние в беседе с подопечным

Личностное расстояние устанавливается в соответствии с тем, в какой мере мы хотим сблизиться с собеседником. Надо иметь в виду, что дистанция меньше между людьми, которые симпатизируют друг другу или в чем-то похожи друг на друга. Слишком большая дистанция означает отчуждение, а слишком маленькая может вызвать смущение.

Пока подопечный напряжен и недоверчив, предпочтительнее соблюдать большую дистанцию. И, наоборот, если подопечный нуждается в поддержке, нужно находиться ближе к нему, иметь возможность дотронуться до него, особенно, если мы видим, что это его успокаивает.

Исследователи отмечают, что когда мы сидим слишком далеко друг от друга (на расстоянии более 2,5 метров) или слишком близко (менее 60 сантиметров), то говорим меньше, чем в случае средней дистанции, таким образом слишком большое, так же как и слишком маленькое расстояние, подавляют.

2.5. Поза социального работника в беседе с подопечным

Многие исследователи отмечают, что руки, сложенные на груди, нога, закинута на ногу, манера откидываться назад или поворачиваться боком к собеседнику выражают и вызывают замкнутость и отчуждение. Напротив, более *открытая поза, легкий наклон вперед в направлении собеседника*, вызывают ощущение заинтересованности и доверия. В общем, нужно сказать, что, если нет серьезной причины отодвинуться от подопечного (он предпочитает такую дистанцию, отчужден или напряжен), то этого не стоит делать.

Естественная, ненапряженная поза хорошо воспринимается, располагает и успокаивает. Нужно постараться избегать нервных движений, резких и частых изменений позы, постукивания ручкой по столу, переключивания бумаг и других посторонних и отвлекающих движений и действий.

2.6. Взгляд во время беседы с подопечным

Все мы знаем, что взглядом можно выразить многое: поддержку, согласие, сочувствие или неприязнь, невнимание, отчужденность. Взгляд порой убеждает больше, чем слова. Например, если подопечный рассказывает о тяжелых для него воспоминаниях, скучающее выражение лица и отсутствующий взгляд могут задеть больше, чем бестактное замечание.

При разговоре желательно смотреть в глаза собеседнику. Человек, который смотрит в глаза, внушает больше доверия, воспринимается как заинтересованный - в отличие от того, кто избегает смотреть в глаза. Человек, который отводит или прячет глаза, настораживает. С другой стороны, долгий взгляд в глаза может быть неприятен и воспринимать-

ся как невежливость или угроза. Авторитетные люди часто используют такой взгляд, чтобы подчеркнуть превосходство, смутить, вызвать замешательство. Надо следить за тем, чтобы ваш взгляд был доброжелательным, внимательным, но не слишком настойчивым.

2.7. Молчание как прием в беседе с подопечным

Молчание - это один из приемов, которые социальный работник использует в своей работе. Молчание - важнейшая часть беседы. Молчанием можно выразить многое, например, внимание: *“Да, я жду продолжения”*, скуку, непонимание, сопереживание, нейтральность, осуждение.

Молчание может сблизить или отдалить. Оно может означать поддержку, то, что мы присутствуем, не вмешиваясь словесно в состояние подопечного.

Социальный работник, который слишком многословен, не дает подопечному высказаться. С другой стороны, недостаточная реакция, отмалчивание в ответ на вопрос, отсутствие улыбки в ответ на улыбку вызывают смущение и отчуждение подопечного.

Короткая пауза, как ничто другое, дает почувствовать подопечному: *“Да, действительно меня слушают!”*. Тем не менее рекомендуется избегать длительного давящего молчания.

2.8. Прием синхронизации

Под синхронизацией беседы мы понимаем не то, что собеседники говорят одновременно, а, напротив, установление соответствия, гармоничности, когда собеседники не перебивают друг друга, и устанавливается естественная очеред-

ность реплик и пауз каждого из говорящих, которую оба чувствуют и соблюдают.

Все мы знаем, как неприятно бывает, когда собеседник пытается говорить одновременно с нами, перебивает, начинает говорить и замолкает вместе с нами, так что непонятно - чья очередь говорить. Такая беседа вместо сопереживания и поддержки вызывает раздражение и усталость.

Установление синхронизации речи обычно происходит бессознательно, автоматически, и попытка вмешаться в процесс может его нарушить. Обычно мы понимаем, чья очередь говорить, по интонации, взгляду, движению головы. У некоторых людей есть трудности синхронизации речи, им не всегда понятно, закончил ли человек говорить или остановился на минуту перевести дыхание. У пожилых людей речь часто монотонна, они могут часто возвращаться к уже сказанному.


Социальный работник должен уметь распознавать признаки нетерпения, скуки, непонимания, желания высказаться, интереса или неуверенности по интонации, жестам, мимике, позе подопечного. Важно также невербальным образом выразить подопечному наше участие и поддержку.

Те социальные работники, которые не умеют реагировать в нужный момент, не вовремя начинают и не могут вовремя закончить говорить, воспринимаются как недостаточно сочувствующие, невнимательные. Точно так же есть подопечные, которые не понимают невербальных сигналов и которым нужно сказать: ***“Продолжайте, пожалуйста, я Вас слушаю”*** или: ***“Послушайте, пожалуйста, что я хочу Вам сказать”***.

Хорошо, если движения социального работника и подопечного симметричны, зеркально соответствуют друг другу. Такое соответствие свидетельствует о согласии, симпатии, взаимопонимании. Если разговор сопровождается ***симмет-***

ричной жестикуляцией, это способствует уменьшению напряжения подопечного. В общем, если мы хотим подчеркнуть интерес или участие, имеет смысл подражать движениям подопечного и его мимике.

Эту рекомендацию достаточно сложно выполнить. Если подражание выглядит искусственным, оно становится похожим на передразнивание и вызывает чувство неловкости. Но нужно сказать, что обычно люди естественным образом подражают мимике и жестикуляции друг друга. В любом случае, важно отметить, что можно влиять на качество общения с подопечным, “отражая” его позы, жесты, мимику. Это создает ощущение симпатии. Социальный работник может поставить перед собой задачу выработать привычку к синхронности такого рода.



Вопросы и задания

1. Опишите, в какой обстановке должна происходить беседа с подопечным? О чем должен предварительно позаботиться социальный работник?
2. В чем отличие беседы в форме интервью от обычной беседы?
3. На что особенно должен обратить внимание социальный работник, слушая подопечного?
4. В чем трудности профессионального слушания в социальной работе?
5. Какое расстояние между социальным работником и подопечным во время беседы считается оптимальным?
6. Является ли молчание одним из приемов в социальной работе?
7. Что дает синхронизация в беседе с подопечным?
8. Пронаблюдайте за наличием речевой синхронизации в различных ситуациях (в беседе с друзьями, коллегами, подопечными).

3

Вопросы в беседе с подопечным

Социальному работнику приходится задавать много вопросов, чтобы собрать информацию, разобраться, что лучше для подопечного, понять, в чем он нуждается, или выразить свое отношение, проявить интерес.

Те, кому задают вопросы, должны чувствовать, что к ним серьезно относятся, проявляют участие к их делам, проблемам. Есть люди, которые без вопросов практически не в состоянии начать и вести разговор. Такие подопечные будут охотно подхватывать наши вопросы и давать на них развернутые ответы. Подобная реакция показывает, что наш вопрос был нужен и уместен.

Людей *ведомых*, как правило лучше *спрашивать*, так как это легитимизирует их мнение. Люди, склонные *командовать*, лучше реагируют на *утвердительные* предложения. Одно и то же предложение можно сказать в просительном или утвердительном тоне.

Например: *“Вы чем-то огорчены или мне показалось?”* или в утвердительном тоне: *“Мне показалось, что Вы чем-то огорчены”*.

По большей части, подопечные так хотят поделиться своими переживаниями и воспоминаниями, что нет необходимости задавать вопросы (конечно, речь идет о тех подопечных, с кем уже установлен контакт).

Иногда вопросы могут помешать подопечному свободно высказаться. Мы порой спрашиваем о том, что интересует нас, но это не обязательно то, что в данный момент волнует самого подопечного. Нужно избегать лишних вопросов, проявлений праздного любопытства. Неред-

ко социальный работник запутывает подопечного, задавая формальные вопросы, на которые тот не в состоянии дать ответ. Социальный работник должен избегать формального тона, недопустимы нетерпимость и догматизм.

Подопечные часто думают, что мы можем решить все их проблемы и, собственно, именно на это и рассчитывают. **Лишние выяснения**, многочисленные расспросы без необходимости **усиливают** эти **неоправданные ожидания**. Подопечные могут надеяться, что, познакомившись с их проблемами, мы в состоянии тотчас их решить, и, если этого не происходит, испытывают досаду. Совсем другое дело, если подопечный **сам рассказывает о себе**; тогда у него не возникает таких ожиданий.

3.1. Открытые и закрытые вопросы

Открытые вопросы - более широкие, **общие**, они больше подходят, когда нужно **понять чувства**, настроения, мотивацию.

Например: **“Как дела, как настроение?”**

Закрытые вопросы - конкретные, **узкие**, их задача - **выяснить факты**, например, финансовое положение, здоровье:

“Какую пенсию Вы получаете?”

На открытые вопросы обычно дают более развернутые ответы. На закрытые - отвечают однозначно.

С открытых вопросов хорошо **начинать** беседу или интервью, это располагает собеседника к общению. Начинать с закрытых вопросов нежелательно, это может походить на допрос. Открытый вопрос может углубить и расширить контакт с подопечным, тогда как закрытый ограничивает отношения и делает их более формальными.

Закрытый вопрос помогает **сосредоточиться** на определенной теме, если подопечный все время отвлекается, уводит разговор в сторону.

Нередко подопечный хочет поделиться с нами своими переживаниями, но затрудняется начать разговор. В этом случае открытый вопрос может быть сформулирован как предположение: **“Кажется, Вы чем-то очень обеспокоены?”**. В данном случае социальный работник не выясняет никаких подробностей, а дает подопечному возможность выразить то, что у него на душе.

Например: Открытый вопрос: **“Расскажите, пожалуйста, о себе. Что Вас привело к нам?”** или **“Что бы Вы хотели поесть?”**.

Закрытый вопрос: **“Когда Вы ложитесь спать?”** или **“Сварить Вам кашу?”**

Такой вопрос предполагает ответ “да” или “нет”, тогда как на открытый вопрос можно дать развернутый ответ.

Иногда закрытый вопрос предполагает только один вариант ответа, то есть является наводящим. Если социальный работник задает вопрос, ожидая какой-то определенный ответ, он тем самым оказывает давление на подопечного, который чувствует, что он должен согласиться с социальным работником, чтобы не обмануть его ожиданий.

Например: **“Вы сейчас будете мыться?”** При такой формулировке вопроса ясно, что социальный работник уже принял решение и ожидает от подопечного согласия. Подопечный, конечно, вправе отказаться, но он может бояться, что социальный работник будет недоволен и, возможно, потом откажет ему в чем-либо. Тут предпочтительнее спросить: **“Когда Вы хотели бы помыться?”**

Известно, что при опросах часто получают результаты, совпадающие с ожиданиями и взглядами опрашива-

ющих. Поэтому, если мы хотим получить объективную картину, нужно избегать наводящих вопросов.

Обе группы вопросов легитимны. Закрытые вопросы позволяют быть **конкретным** и направлять беседу в нужное русло. Открытые вопросы дают возможность подопечному лучше **выразить себя**, и позволяют нам получить **более полное представление** о нем.

3.2. Прямые и косвенные вопросы

В косвенном вопросе, как правило, отсутствует сам вопрос, он выглядит как предположение: **“Посмотрите, что я Вам купила, может быть, чего-то не хватает?”**

Прямой вопрос прозвучит так: **“Надо ли еще что-то купить?”**

Прямые вопросы лучше задавать людям **неуверенным**, которым тяжело принимать решения, или робким, не умеющим настоять на своем. Прямой вопрос лаконичнее и проще для понимания, поэтому его лучше задавать тем, кто плохо слышит или имеет другие **проблемы восприятия**. Во всех остальных случаях **косвенный вопрос больше отвечает целям социальной работы**, так как не оказывает давления на подопечного, предлагает возможность высказывания своих соображений или дополнительного обдумывания. Особенно это касается людей **решительных**, амбициозных, которым прямые вопросы могут показаться слишком резкими и бесцеремонными.

3.3. Альтернативные вопросы

Альтернативные вопросы - это самые обыкновенные вопросы типа: **“Что Вы предпочитаете - то или это?”**

Например: **“Вы хотите, чтобы Вам готовили еду или убирали?”**

Но в отношении социальный работник - подопечный вопрос, содержащий альтернативу, может смутить и запутать подопечного, предлагая ему выбор из двух разных возможностей, тогда как он, быть может, предпочтет третью. Такая жесткая форма вопроса не предполагает, что можно попросить о чем-то еще. Возникает также впечатление, что, выбрав одно, он должен отказаться от другого, хотя, вполне вероятно, он нуждается в обоих видах помощи. Оправданием вопросов такого рода может быть то, что **нам больше нечего предложить**, или мы так хорошо знаем подопечного, что можем быть уверены - это **именно тот выбор, перед которым он стоит в данный момент**. Но и в этом случае желательно, чтобы социальный работник сказал:

“Все, что мы можем Вам сейчас предложить - это уборка или приготовление пищи. Заинтересованы ли Вы в такой помощи? Если нет, то мы подумаем, чем Вам помочь”.

3.4. Двойные вопросы

Двойные вопросы объединяют два разных вопроса на разные темы в одном предложении. Часто двойной вопрос настолько запутывает подопечного, что он не в состоянии ответить, и социальный работник вынужден задавать вопрос повторно.

Например: “Управляетесь ли Вы лучше с костылями и что с очками - подходят ли они?”

Подопечный обескуражен и не знает на какой вопрос отвечать.

Еще один пример:

“Какой клуб по интересам Вы предпочитаете? Как Ваша нога?” Ответ: **“Ох, я с трудом сел в автобус”.**

Естественно, такой формы вопросов в беседе с подопечным следует **избегать**.

3.5. Очередь вопросов

Мы говорим об очереди вопросов, когда социальный работник буквально “засыпает” подопечного вопросами, не дожидаясь ответов. Очень часто очередь вопросов - это способ не дать собеседнику говорить, защититься от его проблем.

Например: “Что Вы молчите? Почему Вы не отвечаете? Вам надо еще время подумать? Вы ничего не хотите сказать?”

Таким образом, нередко наши вопросы переходят в допрос.

ПРИМЕР:

Социальный работник: **“Здравствуйте, Яков. Вы пришли записаться в клуб?”**

Подопечный: **“Я еще не решил...”**

Социальный работник: **“Чем Вы занимались раньше?”**

Подопечный: **“Я работал на заводе, пока не заболел...”**

Социальный работник: **“Да, да, конечно, а у Вас были какие-то увлечения?”**

Подопечный: **“Когда-то я собирал марки”**.

Социальный работник: **“Сейчас у нас нет клуба филателистов, может быть есть, что-то еще, в чем Вы бы хотели участвовать?”**

Подопечный: **“Когда-то я хотел заниматься хоровым пением...”**

Социальный работник: **“Может быть, Вы сможете участвовать в нашем хоре?”**

Подопечный: **“Может быть, да, я должен подумать...”**

Социальный работник: **“На той неделе в среду будет репетиция хора, мы Вас ждем”**.

Это был “допрос” с добрыми намерениями. Социальный работник готов помочь, и Яков, кажется, готов принять помощь и нуждается в ней, но “очередь вопросов” не дает ему договорить, в результате он не выбирает сам, а социальный работник делает это за него, что нежелательно.

В этой ситуации стоит либо предложить подопечному самому выбрать занятие из списка, либо, если он не в состоянии сделать это сам, побеседовать с ним более подробно, и помочь ему **самому сделать выбор**.

3.6. Вопрос “Почему?”

Когда нам надо что-либо выяснить, мы, не задумываясь, задаем вопрос “Почему?”. (**“Почему Вы не рассказали об этом раньше?”**). Но надо иметь в виду, что в этом вопросе содержится оттенок обвинения. Когда социальный работник задает вопрос “Почему?”, подопечный может это воспринять как обвинение или недовольство, замкнуться в себе, почувствовать потребность защищаться или нападать.

Например, социальный работник спрашивает:

“Почему Вы не выбросите испорченные продукты из холодильника?” Независимо от наших намерений этот вопрос воспринимается как обвинение, выговор или упрек. Вместо этого можно предложить:

- **“Вы еще собираетесь доесть этот суп?”**

- **“А что?”**

- **“Давайте я сварю Вам новый”.**

Кроме того, подопечный может быть не готов объяснить, почему он поступил так, а не иначе. Иногда он просто не задумывался над этим вопросом, теряется и чувствует неловкость, когда от него требуют отчета. Подопечный может чего-то стесняться, и наш вопрос заставит его смутиться и расстроит. Он может стыдиться и потому путаться, бояться, что ответ уронит его в наших глазах или повредит ему:

“Почему Вы не встаете, ведь я Вам принесла ходунки, чтобы Вы ходили?”

Реакция - плачь. Подопечный знает, что у социального работника добрые намерения, знает, как он занят, сколько времени посвящает ему, а он, тем не менее, не ходил и чувствует себя виноватым. По правде говоря, с тех пор, как он получил коляску и стал пользоваться патронажным обслуживанием, его состояние улучшилось и он может вставать. Но теперь подопечный опасается, что, если он начнет ходить, то у него заберут коляску и уменьшат часы патронажа. Предполагая наличие таких опасений, нужно постараться, не задавая лишних вопросов, успокоить подопечного, объяснить, что никто не собирается отбирать у него то, что он уже получает.

Если же подопечный просто боится ходить один, будет правильным предложить ему: **“Давайте попробуем вместе и я Вам помогу”.**

Итак, желательно *избегать* вопроса **“Почему?”** Этот вопрос может подходить для выяснения нейтральных по отно-

шению к подопечному фактов и мнений, но не мотивов и чувств. Выслушав мнение подопечного, можно спросить: ***“Почему Вы так думаете?”***

Некоторые предложения и вопросы к подопечному могут начинаться с “Почему бы не ...”. Частица “бы” смягчает, нейтрализует негативные оттенки вопроса “Почему”. Вместо того, чтобы требовать отчета по поводу чего-то, что подопечный сделал или, наоборот, не сделал, мы предлагаем обдумать имеющиеся возможности:

“Почему бы Вам не записаться в нашу библиотеку” вместо ***“Почему Вы до сих пор не записались в нашу библиотеку”***.

3.7. Вопросы подопечного о третьих лицах

Не всегда можно и нужно отвечать на каждый вопрос подопечного, но каждый вопрос нужно выслушать и на него отреагировать. Так, если подопечный задает вопросы о других, на них ***часто нельзя ответить прямо***, но и ***не обращать внимания тоже нельзя***. Если подопечный задает вопрос об общей знакомой, социальный работник может сказать:

“У нас был долгий разговор. Мы говорили о разных вещах” или ***“Она просила, чтобы я никому не передавал то, о чем мы с ней говорили”***.

В других случаях мы можем переменить тему или объяснить:

“Я не могу обсуждать с Вами то, о чем говорил с ней, также как не могу обсуждать с ней то, о чем говорю с Вами”.

Иногда вопросы о других задают потому, что ***не решаются спросить о себе***. Бывает также, что подопечный спрашивает о других потому, что хочет, чтобы его утешили, заверили в том, что с ним-то все в порядке:

“Вы видели Н., правда, он постарел? Всех нас стало трудно узнать”. Тут нужно, избегая обсуждения Н., постараться утешить подопечного:

“Вас-то всегда можно узнать, у Вас такая бодрая походка”.

Если подопечный спрашивает: **“Эта женщина выглядит очень странно. Вы ее знаете?”**, - надо постараться понять, не скрываются ли под этим вопросом переживания подопечного по поводу самого себя. Может быть, подопечный опасается, что он тоже выглядит странно, но не решается говорить об этом прямо. Таким образом, вопрос подопечного может обнаружить нечто важное о нем, его чувствах и проблемах, что-то, что нам следовало бы иметь в виду. Конечно, не стоит “уличать” подопечного в том, что он не хотел бы обнаруживать. При случае можно попытаться деликатно выяснить, какова истинная причина его интереса.

В любом случае, идет ли речь о праздном любопытстве или о личных переживаниях, **профессиональная этика запрещает нам обсуждать с подопечным окружающих.**

3.8. Вопросы подопечного о социальном работнике

Можно ответить на вопрос подопечного о нас, но постараться не задерживаться на себе и **вернуться к его проблемам.**

ПРИМЕР:

Подопечная: **“У Вас такое красивое платье. Вы сами шьете?”**

Социальный работник: **“Да, я шью сама. Вы тоже шьете?”**

ПРИМЕР:

Подопечный: *“У Вас есть дети?”*

Социальный работник: *“Да, двое, старший ровесник Вашего племянника. Кстати, как у него дела, он Вам пишет?”*

Иногда можно отметить, что нам приятно, что подопечный интересуется нашими делами.

3.9. Вопросы подопечного о себе

Когда подопечный задает вопросы о себе, важно оказать ему *поддержку* и *не подтвердить случайно его опасений*, страхов, неуверенности. Надо постараться понять, что стоит за вопросом, и помочь подопечному справиться с ним.

ПРИМЕР:

Подопечный: *“Я, наверное, сегодня плохо выгляжу?”*

Социальный работник: *“Мне кажется, Вы сегодня неплохо выглядите. А что, Вас что-то беспокоит?”*

В рассмотренном примере подопечного может беспокоить что-то конкретное: кто-то сказал ему что-то бестактное, или он плохо себя чувствует, не спал ночью и хочет поговорить об этом. Важно обсудить этот эпизод с подопечным, чтобы он не оставил неприятного осадка.

Но, возможно, подопечного уже давно волнует, что он стареет, все хуже выглядит и это бросается в глаза окружающим. Эти мысли долгое время беспокоят его, возможно, он только об этом и думает и из-за этого постоянно находится в подавленном состоянии. В данный момент его переживания настолько обострились, что он решился заговорить с нами об

этом. В этом случае социальный работник ставит перед собой задачу помочь подопечному изменить отношение к своему возрасту, отвлечь его от мрачных мыслей.

3.10. Когда и какие задавать вопросы

Закрытые вопросы уместны *при заполнении анкет и сборе информации*. Когда нам надо поговорить с подопечным на определенную тему, закрытые вопросы помогут *не уходить от этой темы*. Во всех остальных случаях предпочтительно предоставить подопечному возможность **самому выбрать тему, выразить свои чувства**, и в этом случае поможет **открытый вопрос**.

Вопросы должны быть по возможности **короткими, ясными и конкретными**. **Желательно избегать двойных вопросов, быть осторожным с альтернативными вопросами и не использовать “очередь вопросов”**. Если подопечный робок и **неуверен** в себе, ему проще отвечать на **прямые** вопросы. То же самое справедливо в отношении людей **слабослышащих, с замедленным или затрудненным восприятием**. **Во всех остальных случаях** лучше задавать **косвенные** вопросы, чем прямые.

Задавая вопрос, нужно **дать подопечному время на ответ**, в противном случае он почувствует, что мы спрашиваем формально и нам нет до него никакого дела.

Наибольшее количество вопросов приходится задавать при первой встрече, когда нам нужно получить конкретные сведения о подопечном (анкетные данные, материальное положение, наличие родственников, состояние здоровья, проблемы, потребности, увлечения).

Далее при каждой встрече с подопечным возникает необходимость задавать вопросы о его текущих делах.

Если подопечному трудно самому начать разговор (это бывает при первой встрече или с очень стеснительными людьми), мы можем помочь ему, задав какой-нибудь *нейтральный* вопрос .

Например: “Как Вы добрались? Легко ли Вы нас нашли?” или **“Как Вам нравится наше новое задание?”**, или **“Вы пришли в первый раз или бывали у нас раньше?”**

Нужно не стесняться повторять вопросы, когда мы не услышали или не поняли, что нам ответили. Можно спросить:

“Я не уверен, что я все правильно понял. Не могли бы Вы еще раз повторить то, что Вы сказали?” или **“Не могли бы Вы объяснить подробнее то, что Вы хотели сказать?”**

Такие вопросы демонстрируют *заинтересованность* в подопечном и способствуют *установлению взаимопонимания*.

Иногда подопечный может не понять, что мы имели в виду. Порой мы бываем слишком многословны или чересчур лаконичны и наши слова могут быть непонятны подопечному. В этом случае надо спросить мнение подопечного.

Например: “У меня сложилось впечатление, что последние несколько минут мы говорили о разных вещах. Вам так не кажется?”

В некоторых случаях нужно задать подопечному вопрос, чтобы помочь ему *прояснить те мысли или чувства, которые он затрудняется выразить*.

Вопрос может подтвердить подопечному, что социальный работник внимательно слушает, вникает во все, что он говорит и старается понять его.

Например, социальный работник может заметить: *“Когда я слышу, как Вы говорите “эти старики”, я чувствую, что в каких-то случаях Вы относите себя к ним, а в других нет. Это действительно то, что с Вами происходит - иногда Вы чувствуете себя среди этих людей, а иногда нет?”*


Важно, чтобы вопросы задавались *только для пользы подопечного*, а не из праздного любопытства.

Наконец, бывает, что подопечный замолкает, но ему еще есть что сказать. В этом случае своевременно заданный вопрос может *помочь ему продолжить свой рассказ*.

Например: *“Возможно, есть еще что-то, о чем бы Вы хотели поговорить?”* или *“Я вижу, что Вам тяжело продолжать. Может быть, поговорим еще о том, что произошло в больнице?”*

В последнем примере предполагается, что подопечный замолкает потому, что разговор ушел от темы, которая реально его волнует, и о которой он продолжает думать. Нужно отличать эту ситуацию от той, когда подопечный замолкает из-за того, что он устал или данная тема ему неприятна и он не хочет в нее углубляться. В таком случае социальный работник должен закончить беседу или изменить тему.

Следует иметь в виду, что иногда человек замолкает, чтобы собраться с мыслями или перевести дыхание, и *наш вопрос может нарушить ход его мыслей*, сбить его с толку.



Вопросы и задания

1. Каким подопечным лучше задавать вопросы в утвердительном тоне, а кому можно задавать обычные вопросы?
2. Почему нужно избегать многочисленных расспросов?
3. Когда надо задавать открытые, а когда - закрытые вопросы?
4. Приведите примеры открытых и закрытых вопросов.
5. Приведите примеры прямых и косвенных вопросов.
6. Что такое прямой вопрос? Чем он отличается от косвенного вопроса?
7. Кому лучше задавать прямые вопросы? В каких случаях употребляются косвенные вопросы?
8. Что такое альтернативные вопросы?
9. Когда употребляются альтернативные вопросы?
10. Что такое двойной вопрос?
11. Как воспринимается подопечным “очередь вопросов”?
12. Как должен реагировать социальный работник в ситуации, когда подопечный задает вопросы о третьем лице?
13. Нужно ли отвечать на вопросы подопечного, которые касаются самого социального работника?
14. Что делать, если подопечный задает вопрос о самом себе?
15. Как воспринимается подопечным вопрос “Почему?”

4

Реакции и рекомендации в беседе с подопечным

Реакции социального работника на слова подопечного должны помочь ему сформулировать свои пожелания, выразить то, что у него на душе. В отличие от реакций, рекомендации предлагаются подопечному в готовом виде. ***Таким образом, реакция ставит в центр подопечного, а рекомендация - социального работника.***

Не нужно думать, что социальный работник, который дает много указаний и рекомендаций, активен, а тот, кто мало - пассивен. Слушание и понимание - это активный процесс, задача которого помочь подопечному выразить свои мысли, чувства страхи без того, чтобы навязывать ему собственные взгляды и оценки того, что хорошо, что плохо, что правильно и что неправильно.

4.1. Использование междометий

Психологические исследования показывают, что междометия (“ММ”, “АГА”, “УГУ”, “ДА-ДА” и т.п.) позитивно воспринимаются собеседником. Они подтверждают, что социальный работник внимательно слушает собеседника, воспринимает его слова и его самого. Но если междометия употребляются несвоевременно, возникает ощущение, что социальный работник слушает механически. Точно также раздражает избыток междометий с самого начала разговора или слишком частое их употребление. Таким образом, междометия могут быть уместны или неуместны в зависимости от ситуации.

Хотя междометие - это словесная реакция, в нем отсутствует словесное содержание. Как правило, междометие означает:

“Продолжайте, я слушаю Вас и слежу за Вашими словами”.

Обычно собеседник воспринимает междометие, как ***согласие и предложение продолжить высказывание.***

Иногда междометие выражает сомнение или критику:

“Я не знаю, что делать. Я не могу решить” или ***“Я не уверен, что Вы правы”***. Такая форма выражения сомнения или критики не ранит собеседника и не нарушает хода его мыслей.

ПРИМЕР:

Подопечный: ***“Мне не нравится, как работает Ваше учреждение. Вы много обещаете, но ничего не делаете”.***

Социальный работник: ***“Мм...”***

Подопечный: ***“Я приходил вчера и никто меня не принял, не хотел со мной поговорить”.***

Воздерживаясь от словесной реакции, социальный работник дает подопечному продолжить и высказать причины своего недовольства. Другой пример на ту же тему:

ПРИМЕР:

Подопечный: ***“Я попробовал ходунок, но мне не удалось к нему привыкнуть, поэтому я хочу его вернуть. Может быть, кто-то другой сможет им пользоваться”.***

Социальный работник: *“Мм...”*

Подопечный: *“Я боюсь упасть”*.

Такая реакция дает подопечному возможность сформулировать свои эмоции, прояснить их прежде всего для самого себя и выразить собеседнику.

4.2. Повторение (возвращение к сказанному)

Эта реакция выражает:

“Я слушаю Вас так внимательно, что могу повторить то, что Вы сказали”.

Повторение помогает собеседнику *услышать себя со стороны*, обратить внимание на нюансы, которые были ему неясны, когда он говорил сам.

Повторить слова собеседника можно четырьмя различными путями:

1. Повторить слово в слово, не меняя даже местоимений:

ПРИМЕР:

Подопечный: *“Мне было тяжело и никто мне не помог...”*

Социальный работник: *“Мне было тяжело и никто мне не помог...”*

Такая реакция кажется несколько искусственной.

2. Повторить слово в слово, меняя только местоимения:

ПРИМЕР:

Подопечный: *“Мне было тяжело и никто мне не помог...”*

Социальный работник: *“Вам было тяжело и никто Вам не помог”.*

Эта реакция воспринимается, как более естественная.

3. Повторение той части слов собеседника, которая кажется наиболее важной (*пересказ*):

ПРИМЕР:

Подопечный: *“Мне было тяжело и никто мне не помог...”*

Социальный работник: *“...И никто Вам не помог”.*

4.3. Резюмирование всего сказанного собеседником:

Пересказ и резюмирование поощряют собеседника к осмыслению сказанного им, продолжению рассказа и лишь очень редко приводят к молчанию.

Особенно полезной эти реакции могут быть когда собеседник пытается размышлять вслух или рассказывает о конфликте.

ПРИМЕР:

Подопечный: *“Я позвонила дочке и мне нечего было ей сказать. Я не знаю почему - я пыталась ей*

рассказать, что со мной происходит, но я просто не успела ничего рассказать”.

Социальный работник: *“Вы не смогли с ней говорить, Вам не хватило времени”.*

ПРИМЕР:

Подопечный: *“Моему соседу дали посылку, а мне сказали, что не положено. Как же это так, ведь я инвалид войны?!”*

Социальный работник: *“Вам сказали, что Вам не положено...”*

Подопечный: *“Они сказали, что инвалиды войны получают посылки на общих основаниях, у них нет особых прав”.*

Социальный работник: *“Вам сказали, что у инвалидов войны нет особых прав?”*

Подопечный: *“Да, а я считаю, что это несправедливо, что у инвалидов войны в вашей службе нет особых прав. В конце концов, мы воевали за всех!”*

Социальный работник: *“Может быть, это несправедливо, но в нашей службе помощь оказывают только самым бедным и одиноким. У инвалидов войны нет особых прав”.*

Подопечный: *“Да, я понимаю, но все-таки это очень неприятно”.*

Социальный работник: *“Да, действительно это очень обидно. Давайте посмотрим, может быть, есть что-то, чем мы можем Вам помочь”.*

В процессе такой беседы подопечный начинает прислушиваться к собственным словам, осознает, что это не лично его обидели, и постепенно примиряется с ситуацией. Если бы социальный работник начал возражать или переубеждать подопечного, это могло бы только еще больше разжечь конфликт.

4.4. Прием “отражения” в беседе с подопечным

Отражение представляет собой проговаривание чувств, которые выразил собеседник.

Например: *“Мне кажется, Вы обижаетесь”* или *“Вы выглядите очень огорченным”*.

Отражение - это сложная реакция, требующая глубокого сопереживания. Социальный работник старается понять чувства собеседника и дать им словесное выражение.

Нужно уметь отличать отражение от интерпретации. Социальный работник ничего не говорит от себя, он сопереживает и помогает выразить чувства, которые подопечный испытывает, но не до конца осознает. Отражение показывает не причины поведения, а те чувства, которые скрываются за словами (как в зеркале). Больше всего отражение похоже на возвращение к сказанному, но оно глубже эмоционально и поощряет выражение чувств.

ПРИМЕР:

Подопечная: *“Я не знаю, что будет, если я встану. Я могу упасть. Я уже отвыкла ходить...”*

Социальный работник: *“Да, очень страшно упасть!”*

Отражение не имеет ничего общего с угадыванием. Отражающий не строит предположений, он говорит вслух то, что скрывалось за словами и формулирует эмоциональное содержание. Отражение помогает подопечному **примириться со своими эмоциями, принять самого себя.**

ПРИМЕР:

Подопечная: ***“Я вижу, что Вы каждый раз спешите уйти. Наверное, я Вам уже надоела”.***

Социальный работник: ***“Ну что Вы, это не так”.***

Подопечная: ***“Тогда так и скажите и не рассказывайте, что Вы торопитесь”.***

Социальный работник: ***“Вы сейчас на меня сердитесь. (отражение). Вы же знаете, что я с Вами с удовольствием разговариваю, но сейчас я действительно должна уходить. В следующий раз Вы обязательно доскажете мне эту историю”.***

Последняя часть приведенного примера является собственно не отражением, а объяснением. Подобного рода комбинация вполне допустима. Отражение настраивает подопечного на осознание собственных эмоций, а объяснение раскрывает позицию социального работника, утешает и предлагает выход.

Иногда подопечный не готов принять отражение, оно пугает его.

ПРИМЕР:

Подопечный: ***“Так тяжело быть не в состоянии самому о себе позаботиться...”***

Социальный работник: ***“Да, тяжело быть беспомощным”.***

Подопечный плачет. Здесь реакция отражения была неуместной, она подчеркнула безнадежность состояния подопечного. В этой ситуации более уместной представляется реакция поддержки.

4.5. Выяснение и уточнение

Выяснение - это попытка уточнить вместе с собеседником, что именно он хотел сказать или имел в виду. Нужно уточнять, что имеет в виду подопечный, если его предложения незакончены, неясны или слишком сложны.

Например: ***“Мне кажется, Вы имели в виду, что...”*** или ***“Если я правильно Вас понял...”***. Можно сказать: ***“Не могли бы Вы повторить то, что только что сказали...”*** или ***“Не могли бы Вы привести пример...”***

Например, подопечный обвиняет свою патронажную работницу в том, что она грубая, бесчувственная. Нам нужно выяснить, что конкретно имеет в виду подопечный, действительно ли на него не обращают внимания, обижают, проявляют безответственность или все дело в том, что патронажная работница просто недостаточно общительна и это не нравится подопечному.

Так, социальный работник может сказать:

“Не могли бы Вы привести примеры, в чем проявляется ее грубость?” или ***“Я не уверен, что правильно понял Вас. Не могли бы Вы пояснить, что Вы имеете в виду, говоря “бесчувственная”.***

Некоторые подопечные предпочитают говорить не о себе, а вообще о людях, о “ них”.

ПРИМЕР:

Подопечный: ***“Людям нелегко иметь дело со стариком”***.

Социальный работник: ***“О каких людях Вы говорите? Вас кто-то обидел?”***

Такие обобщения часто скрывают за собой обиду или претензию к конкретному человеку. Если подопечный выговорится, ему станет легче. Здесь социальный работник старается понять, каковы чувства подопечного, привлечь его внимание к тому, ***что испытывает он сам***, а не другие люди.

ПРИМЕР:

Подопечный: ***“Я плохо себя чувствую, мне нехорошо”***.

Нужно выяснить, идет ли речь о здоровье, общей неуверенности, грустных мыслях. Если мы поймем, что имеет в виду подопечный, то сможем в соответствии с этим строить дальнейшую беседу. Кроме того, если подопечный прояснит свои ощущения, это поможет ему выйти из этого состояния.

Выяснение может осуществляться двумя способами:

1. Социальный работник добивается, чтобы подопечный сам выразил свою мысль более внятно.

ПРИМЕР:

Подопечная: *“Она мне сказала, что мне ничего не положено...”*

Социальный работник: *“Кто Вам это сказал? Что именно Вам сказали? Давайте разберемся”.*

2. Социальный работник пытается выразить своими словами то, что подопечный затрудняется сказать, или сам делает вывод из слов подопечного.

ПРИМЕР:

Подопечный: *“Я пришел, а мне сказали, чтобы я подождал, а потом сказали, что сегодня моим вопросом заниматься не будут. Получилось, что я зря приходил!”*

Социальный работник: *“То есть Вы пришли, а Вас не приняли. Скажите, а Вы договорились о встрече заранее?”*

Подопечный: *“Нет, но раньше я всегда приходил в этот день”.*

Социальный работник: *“Мне очень жаль, что так получилось. Возможно, в следующий раз стоит подстраховаться заранее, выяснить, могут ли Вас сегодня принять, чтобы не попасть в такую неприятную ситуацию”.*

4.6. Поддержка подопечного в беседе

В социальной работе реакция поддержки должна создавать у подопечного чувство безопасности, ощущение, что его принимают как личность, в нем заинтересованы.

Теплое слово, улыбка, внимание - все это поддерживает, дает ощущение: “Ты не один, я с тобой, мне есть до тебя дело”.

В общем, любая реакция социального работника направлена на поддержку подопечного. Иногда возникает необходимость выразить эту поддержку словесно.

Какие же слова выражают поддержку? Кому-то станет легче, если ему сказать, что кто-то страдает больше, чем он, или что он справляется со своими проблемами лучше, чем другие в том же положении. Кому-то важно услышать, что он всегда может рассчитывать на нашу помощь и поддержку, когда он будет в них нуждаться. Есть люди, которым необходимо утешение, и есть те, кого оно сердит. Кому-то нужно, чтобы его похвалили, а есть те, кого похвала смущает или раздражает. Желательно обратить внимание подопечного на то, что он может, с чем справляется, отметить улучшение. Нередко важно выразить собеседнику, что мы уверены, что он сможет преодолеть свои трудности.

ПРИМЕР:

Подопечный: *“Я думаю, что это было бы очень хорошо - выходить погулять хотя бы раз в день. Но я так давно не выходил. Мне кажется, что я уже не в состоянии это сделать”.*

Социальный работник: *“Мне кажется, что Вы сможете. В последнее время Вы стали лучше ходить. Вам будет так приятно побыть на свежем воздухе!”*

ПРИМЕР:

Подопечный: *“Так тяжело быть не в состоянии самому о себе позаботиться...”*

Социальный работник: *“Иногда все мы попадаем в такую ситуацию, когда не можем о себе позаботиться, но хорошо, что есть люди, которые позаботятся о нас. Вы можете быть спокойны, мы Вас не оставим”.*

Очень важно создать у подопечного ощущение, что он не одинок в своей беде. Можно спросить, не приходилось ли ему сталкиваться раньше с подобным состоянием или проблемой и преодолеть их. Это возвращает подопечного к прежним позитивным переживаниям, которые могут помочь ему.

ПРИМЕР:

Подопечный: *“Я был на встрече в клубе, но чувствовал себя неловко и одиноко, ведь я ни с кем там не знаком”.*

Социальный работник: *“Вы знаете, ведь там все в таком же положении. Все приходят, не зная друг друга, и постепенно знакомятся. Почему бы Вам не заговорить с кем-нибудь из посетителей клуба?”*

Подопечный: *“Мне трудно заговорить с незнакомыми людьми”.*

Социальный работник: *“Наверняка Вы раньше неоднократно бывали в подобных ситуациях и находили способ завязать знакомство с людьми.”*

Вспомните, как это обычно происходило, попробуйте, и у Вас все получится”.

4.7. Интерпретация и объяснение

В предыдущих разделах мы были сосредоточены на подопечном, на том, чтобы выслушать его, понять, повторить его слова и помочь ему выразить то, что он сам затрудняется сформулировать. Далее мы рассмотрим **рекомендации**, которые исходят от самого социального работника, его понимания и позиций.

Когда мы говорим об интерпретации, то имеем в виду предложить подопечному **объяснения** различных ситуаций, с которыми ему приходится сталкиваться, его поведения в этих ситуациях, чувств, которые он при этом испытывает. Это может быть особенно важно, когда у подопечного неадекватная эмоциональная реакция. Речь может идти о необоснованных страхах, преувеличенных обидах, стереотипах, предубеждениях. Есть впечатлительные подопечные, которых легко вывести из состояния равновесия какой-нибудь случайной фразой. Они склонны все принимать на свой счет, легко пугаются, впадают в панику.

Социальный работник должен понять те причины, которые стоят за словами подопечного. Но нужно помнить, что интерпретация полезна только, если она помогает найти **более позитивный взгляд** на имеющиеся проблемы.

ПРИМЕР:

Подопечный: *“Я не хочу, чтобы ко мне приходила эта патронажница. Я ей не доверяю. Я боюсь, что она у меня что-то украдет”.*

Социальный работник: *“Почему Вы так думаете?”*

Подопечный: *“Она прячет глаза. Честный человек не будет отводить глаза”.*

Социальный работник: *“А как она вообще себя ведет?”*

Подопечный: *“Да как, никак. Ее не слышно, не видно. От нее слова не добьешься, старается не шуметь. Что-нибудь уронит, так все время извиняется”.*

Социальный работник: *“Из того, что Вы рассказали, возникает впечатление, что она скромный, застенчивый человек. Может быть, она просто стесняется и поэтому прячет глаза. Как Вы думаете?”*

Подопечный: *“Да, возможно, Вы правы, я об этом просто не подумал”.*

ПРИМЕР:

Подопечный: *“Что-то у меня в последнее время плохое настроение, не хочется выходить из дома”.*

Социальный работник: *“А Вы знаете, сейчас самые короткие дни в году, почти нет дневного света. Мы забываем об этом, а на многих это плохо действует, понижается настроение, ухудшается самочувствие”.*

Подопечный: *“Да, действительно, наверное на меня это действует”.*

Социальный работник должен следить за тем, чтобы в качестве интерпретации не предлагать подопечному своих личных предубеждений, не имеющих отношения к данной ситуации. Критерием того, что интерпретация уместна, является готовность

подопечного *согласиться* с ней, *облегчение и радость от того объяснения, которое он получил*. Например, если подопечный говорит: *“Наверное это так и есть”* или *“Да, действительно, а я об этом как-то не подумал”*, то можно заключить, что интерпретация была удачной.

Интерпретация обнаруживает причину происходящего с подопечным, того, что не понятно ему самому, а потому тревожит и пугает его. Подходящая интерпретация расставляет все по своим местам, помогает подопечному обрести душевное равновесие и выработать более позитивный взгляд на вещи. Интерпретация в рамках работы с пожилыми людьми несет в себе элемент утешения, но отличается от него поиском причин и объяснений.

Совершенно *недопустимо* давать интерпретации, которые, даже являясь правдой, могут ранить, огорчить или напугать подопечного.

ПРИМЕР:

Подопечный: *“Мне кажется, что последнее время я слабею”*.

Социальный работник: *“Ничего удивительного, ведь Вы не молодеете”*.

Подопечный: *“Неужели я так быстро старею?”*

Сидит сторбившись, руки сцеплены, брови нахмурены. Здесь социальный работник проявил явную бестактность. Нужно избегать связывать негативные ощущения и переживания подопечного с его возрастом, процессом старения. В случае необходимости нужно делать это крайне деликатно.

Например: *“В Вашем возрасте Вы можете позволить себе не спешить, побольше отдыхать”*.

4.8. Советы в беседе с подопечным

Во многих ситуациях подопечный просит у нас совета, поскольку он *не располагает необходимой информацией* и не знает, что ему делать.

ПРИМЕР:

Подопечный: *“Посоветуйте, пожалуйста, что мне делать, у меня упали очки. Мало того, что они разбились, я нечаянно наступил на них и сломал оправу. Это была очень удобная оправка, я носил эти очки много лет. Теперь таких нет. Что мне делать? Я всюду обращался и везде отказываются их чинить, а другие мне не подходят”*.

Социальный работник: *“Вам нужно пойти к мастеру, который нас неоднократно выручал. Он иногда делает чудеса. Может быть, ему удастся починить Вашу оправу, или он постарается подобрать Вам такую оправу, которой Вы будете довольны. Сейчас я объясню Вам, как его найти. Это тут недалеко”*.

Советы используются, исходя из предположения, что подопечный в них нуждается, и мы лучше него знаем, что для него хорошо, а что плохо, что правильно, что неправильно. Нередко это так и есть, но нельзя забывать, что советы могут создавать ощущение давления и зависимости. Может возникнуть чувство, что тот, кто их дает, смотрит на собеседника сверху вниз, подавляя его своим авторитетом. Вместо того, чтобы воспользоваться советом, подопечный чувствует себя еще более беспомощным. Если социальный работник все время

дает советы, подопечный привыкает во всем полагаться на него, перекладывает на него ответственность, перестает пытаться самостоятельно решать свои проблемы.

Учитывая это, надо избегать советов в тех случаях, когда подопечный сам в состоянии принять решение - самостоятельно или с нашей помощью.

Стоит давать советы в том случае, если подопечный **не в состоянии сам принять решение**, растерян, неуверен в себе. Давая рекомендации, мы, в сущности, принимаем за него решение и берем на себя ответственность.

Если подопечный не хочет или не в состоянии выполнить наш совет, а мы проявляем настойчивость, он будет чувствовать себя загнанным в угол, опасаться, что навлекает на себя наше недовольство. Когда мы даем совет, мы не должны требовать, чтобы подопечный обязательно согласился принять или исполнить его. В случае отказа подопечный не должен опасаться нашей негативной реакции. Мы должны подчеркнуть, что **его право - воспользоваться нашим советом или, отвергнуть его**.

Совет не должен даваться в ультимативной, директивной форме. Нужно подчеркнуть, что наш совет относится к определенному периоду времени и определенным обстоятельствам, которые могут измениться.

Очень часто совет нужен, чтобы побудить собеседника к самостоятельному размышлению. Ведь разговор идет между равными людьми.

Прежде, чем давать совет, нужно узнать, что думает собеседник по вопросу, о котором идет речь, и **какие возможности он сам обдумывал**. Иногда, когда подопечный настойчиво просит совета, важно помочь ему еще раз рассмотреть ситуацию, выразить переживания, надежды и страхи, связанные с ней, и это может помочь ему **самостоятельно принять решение**.

ПРИМЕР:

Подопечная: *“Мой муж стал совсем плох. Сидит у телевизора, никуда не хочет выходить. Раньше мы каждый вечер гуляли вместе возле дома, а теперь он отказывается, а мне страшно гулять одной. Я пытаюсь его уговорить, но все бесполезно, мы каждый вечер ссоримся, он злится на меня и молчит. Что Вы мне посоветуете?”*

Социальный работник: *“Я вижу, что Вы очень обеспокоены, но если бы Вы сказали, что Вас больше всего огорчает в этой ситуации, мы могли бы попытаться найти решение”.*

Подопечная: *“Почему он не хочет пойти мне навстречу. Меня это обижает?”*

Социальный работник: *“А когда он перестал выходить, это было с чем-то связано?”*

Подопечная: *“Да, он болел гриппом, но ведь он же уже выздоровел!”*

Социальный работник: *“Может быть, он чувствует себя еще неуверенно после болезни?”*

Подопечная: *“Да, действительно, я как-то об этом не подумала. Ведь и погода не очень хорошая. Наверное, зря я на него обижаюсь. От наших ссор нам обоим только хуже. Но, что же мне делать, мне нужно гулять и я боюсь гулять одна”.*

Социальный работник: *“Может быть, среди знакомых есть кто-нибудь с кем Вы могли бы гулять?”.*

Подопечная: *“Среди знакомых? Не знаю.. А, Вы знаете, есть одинокая соседка. Она нам как-то жаловалась, что ей скучно гулять одной и совсем не с кем поговорить.*

Теперь я ее понимаю, теперь и я такая же. К тому же я боюсь упасть”.

Социальный работник: *“Может быть, Вам стоит поговорить с этой соседкой и договориться гулять вдвоем”.*

Подопечная: *“Вы знаете, может быть я так и сделаю”.*

Нередко после того, как подопечный высказался, он сам приходит к решению и уже не нуждается в совете.

Очень часто подопечные просят совета, чтобы получить поддержку и легитимизацию своих действий. Надо избегать советов, которые противоречат установкам, привычкам и желаниям подопечного, не соотносятся с его системой ценностей.

ПРИМЕР:

Подопечный: *“А что бы Вы сделали на моем месте?”*

Социальный работник: *“Мне трудно решить. Для этого мне нужно понять, чего Вы хотите”.*

4.9. Конфронтация с подопечным

Конфронтация помогает подопечному увидеть противоречия в собственных словах, чувствах, оценке ситуации. Задача социального работника выявить и показать подопечному противоречие, которого тот не замечает (конечно, если мы считаем, что это будет важно и полезно для подопечного).

ПРИМЕР:

Подопечный: *“Зачем я живу? У меня нет в жизни никаких радостей!”*

Социальный работник: *“А вот Вы мне рассказывали, что были в субботу на концерте в нашем клубе и Вам очень понравилось”*.

Подопечный: *“Ну, это бывает очень редко”*.

Социальный работник: *“Да, но это же бывает, значит в жизни есть радости. А вот еще Вы недавно рассказывали о новом фильме, который произвел на Вас большое впечатление, и о звонке Вашего школьного товарища, о котором Вы много лет ничего не слышали и были рады с ним поговорить”*.

Подопечный: *“Ну может быть, может быть”*.

Конфронтация должна употребляться очень **осторожно**, не слишком часто и только в том случае, когда подопечный **сам был бы рад, если бы его переубедили**, но не считает, что это возможно. Мы должны иметь в виду, что при реакции конфронтации нельзя ожидать быстрого согласия, достаточно убедиться, что подопечный увидел, что он противоречит самому себе, склонен чрезмерно обобщать или не учитывает каких-то существенных обстоятельств.

4.10. Отрицание слов подопечного

Если социальный работник всегда уверен в своей правоте, не признает чужого мнения, он скорее всего станет и подопечному назязывать свою точку зрения и даже его личные чувства может начать делить на правильные и неправильные.

ПРИМЕР:

Подопечный: *“Мне жарко!”*

Социальный работник: *“Это невозможно, все окна открыты настежь!”*

Такая реакция звучит как обвинение, смущает подопечного, он чувствует, что с ним не считаются. Социальный работник должен считаться с чувствами подопечного, быть внимательным к его жалобам, даже если они кажутся странными или раздражающими. Ему следует не отрицать их, а постараться вникнуть в то, что происходит с подопечным, чем можно ему помочь.

Социальный работник ни в коем случае не должен навязывать подопечному свое мнение и волю (кроме случаев, когда от этого может зависеть их жизнь и здоровье).

Недопустимо делить ощущения, переживания и мнения подопечного на правильные и неправильные. У каждого из нас свои ощущения, и если человек говорит, что ему жарко, то ему жарко, даже если открыты все окна и Вам лично холодно. Может быть, подопечный болен и надо измерить ему температуру, вызвать врача; может, он слишком тепло одет или укрыт и стоит предложить ему переодеться, принять душ и т.п. В любом случае, одно то, что мы готовы понять подопечного, разобраться в его жалобах и постараться помочь, улучшает его настроение и состояние.

4.11. Выражение согласия и несогласия в беседе с подопечным

Социальный работник *может сказать подопечному, что он согласен с ним или не согласен.* Нередко согласие и даже несогласие укрепляют доверие.

ПРИМЕР:

Подопечная: *“Я не хочу, чтобы ко мне больше приходила эта патронажная работница. Она совсем со мной не считается, разговаривает очень грубо”*.

Социальный работник: *“Странно, на нее никто раньше не жаловался. Но мы постараемся пойти Вам навстречу и прислать другого человека”*.

ПРИМЕР:

Подопечная: *“Куда же Вы уходите, мы с Вами сегодня совсем не поговорили.”*

Социальный работник: *“К сожалению, я должна идти. У меня еще много работы”*.

Нередко мы не можем согласиться с предложениями подопечного, которые идут вразрез с *этическими принципами* социальной работы или *правилами нашей службы*.

ПРИМЕР:


Подопечная: *“Вы так мне помогаете, я хочу подарить Вам на память это колечко”*.

Социальный работник: *“Большое Вам спасибо, я очень тронута, но я не имею права принимать подарки”*.

4.12. Использование юмора

Эта реакция ничем не хуже, а порой и лучше других. Естественно, имеется в виду именно юмор, а не иро-

ния, насмешка или сарказм. Юмор предполагает эмпатическое слушание и позитивный взгляд на жизнь. Часто юмор используется, чтобы продемонстрировать подопечному чрезмерность его страхов или обид, помочь **увидеть ситуацию со стороны**. Юмор поможет пожилому человеку **отвлечься** от грустных мыслей, улыбнуться и от этого стать немножко моложе.



Вопросы и задания

1. Каковы функции повторения в беседе?
2. Перечислите способы, которыми можно повторять слова собеседника. В чем преимущества и недостатки каждого из них?
3. Для чего используется в беседе прием “отражения”?
4. Чем отличается прием “отражения” от интерпретации и повторения?
5. Приведите примеры использования приема “отражения”.
6. Каким образом можно выяснить у подопечного, что он имел в виду?
7. Приведите примеры использования выяснения в беседе с подопечным.
8. Приведите примеры поддержки как реакции на слова подопечного.
9. С какой целью применяется интерпретация в беседе с подопечным?
10. В каких случаях интерпретация полезна? Когда ее следует избегать?
11. Приведите примеры интерпретации (удачной и неудачной) слов подопечного.
12. В каких случаях социальный работник может давать советы?
13. Что должен сделать социальный работник, прежде чем давать советы и рекомендации?
14. Чем реакция конфронтации может быть полезна подопечному?
15. Почему приемом конфронтации нужно пользоваться с осторожностью?

16. Приведите примеры конфронтации (удачная и неудачная) в беседе с подопечным.
17. В каких случаях социальный работник может выразить несогласие с подопечным?
18. Приведите примеры реакции согласия и несогласия на слова подопечного.
19. Может ли социальный работник прибегать к отрицанию жалоб, эмоций, ощущений подопечного?
20. Стоит ли использовать юмор в беседе с подопечным?

5

Критерии оценки беседы с подопечным

Существуют определенные критерии, которыми мы пользуемся для оценки проведенной беседы. Рассмотрим эти критерии.

1. Была ли поставлена **цель** беседы и если да, то была ли она достигнута?

Например, если целью беседы было сообщение подопечному определенной информации, нужно убедиться в том, что он правильно воспринял эту информацию, все понял и в состоянии ею воспользоваться. Возникла ли по ходу беседы необходимость в постановке новых целей, и если да, то были ли они достигнуты?

2. Принимают ли социальный работник и подопечный свои роли, соответствуют ли их **ролевые ожидания**? Не превратилась ли беседа в разговор знакомых? Не ведет ли себя социальный работник как чиновник, дающий указания, тогда как подопечный боится открыть рот и вставить слово?

3. Сумел ли социальный работник найти **общий язык** с подопечным, возникло ли между ними **доверие**? Не мешает ли общению то, что у подопечного и социального работника разные жизненные ценности? Чувствует ли подопечный внимание, сочувствие и поддержку?

4. **Владеет** ли социальный работник **ситуацией**? Не возникает ли между ним и подопечным силового противостояния?

5. Какие **приемы** использует социальный работник в беседе? Насколько эти приемы адекватны и эффективны?

6. Какова реакция подопечного на беседу, как **изменилось его состояние**? Улучшилось ли его настроение, появились ли новые планы, надежды или беседа встревожила, огорчила его? Получил ли он поддержку, утешение, нужную ему информацию?

7. Получил ли социальный работник ту **информацию о подопечном**, которая позволит ему строить свою дальнейшую работу с ним?



1. Пронаблюдайте, к каким приемам Вы склонны прибегать чаще всего.
2. Каких приемов беседы Вы обычно стараетесь избегать?
3. Перечислите примеры оценки беседы с подопечным.
4. Планируете ли Вы заранее беседу с подопечным?
5. Оцените недавно проведенную Вами беседу с подопечным в соответствии с критериями, приведенными в этой брошюре.

Заключение

Необходимость профессионального подхода к каждому подопечному не должна закрывать от нас потребность подопечных, в особенности пожилых, в сердечном, добром отношении, в сочувствии.

Наши человеческие качества, наши чувства, умение настроиться на другого человека не менее важны, чем профессиональные знания и навыки.

Подопечный особенно нуждается в нашем расположении, если он стар, немощен и подавлен. Одна из основных задач социальной работы - дать подопечному почувствовать, что жизнь не так мрачна, как ему кажется, что в ней еще есть перспективы, возможность что-то изменить. Только тогда социальный работник сможет в полной мере воспользоваться предлагаемыми в этой брошюре знаниями и профессиональными приемами.

Bibliography

1. Benbenisty, Rami. *Attending and exploring in the helping interview*, Academon, Jerusalem, 1984 (Hebrew)
2. Benjamen, Alfred. *The helping interview*, Hapoalim Library, Tel Aviv, 1990, (Hebrew)
3. Brown, J. A. *Handbook of social work practice*, Springfield, 1992 (English)
4. Evans, D. R. *Essential interviewing a programmed approach to effective communication*, Pacific Grove, 1978 (English)
5. Combs, A. W. And Avila D. L. *Helping relationship*, Boston, 1978 (English)
6. Cornier, William and Sherilyn. *Interviewing strategies for helpers: fundamental skills and cognitive behavioral intervention*, Pacific Grove, 1991 (English)
7. Kohen, Yona. *Fundamental of Social work*, Goma, 1973 (Hebrew)
8. Nekrug, E. *Theory, practice and trends in human service an overview of an emerging profession*, Pacific Grove, 1994 (English)