

Школа
психологического
развития

ПРАКТИЧЕСКИЕ
КЕЙСЫ
ДЛЯ СОЦИАЛЬНОГО
РАБОТНИКА

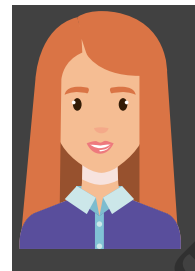
**Кейс-ситуации из
профессионального опыта
социальных работников**

	№	Категория клиента	Кейс (ситуация)
	1	Пожилой человек - 80+	3, 7, 11,18,20, 21, 23,24,25, 31,33,36, 40,41,44,45,46,53
	2	Пожилой человек – одинокое проживающий	1,2,3,6,7,8,9,10,13,14,15,16,18,19, 20,21,22,23,24, 26,27,28,29,30,32, 34,35,37,38,40,41,42,43,44,47,48, 49,50,52,53
	3	Пожилой человек – с хроническими соматическими заболеваниями	2,3,4,5,6,12,19,25,27,30,33,34,35, 37,39,40,41,42, 44,45,46,47,49,50
	4	Пожилой человек – с ментальными нарушениями (деменция, психические отклонения, инсульты и т.д.)	2,3,4,5,11,12,16,18,19,20,21,22,2 3,24,27,28,32,37,38,39,40,41, 42, 43,44,45,46,48,49,50,53



Кейс №1


В Альтруизм по неволе Вера Ивановна находилась на обслуживании второй год. Все это время она постоянно жаловалась социальному работнику на то, что не хватает денег на все нужды, что лекарства стоят дорого. Помощи от родственников она не ждала, наоборот. Ей хотелось оказать им какую-то поддержку, помочь внуку.



Расчеты за покупки велись следующим образом. Она выдавала деньги авансом соцработнику, что фиксировалось в рабочей тетради. Но выдавая аванс, она постоянно заказывала покупки на большую сумму. Доплата и полный расчет проводился после того, как соцработник приносил покупки и лекарства.

В очередной раз соцработник принёс товаров на сумму больше, чем выданный аванс. Вера Ивановна, как обычно, была взбудоражена, суежилась. Соцработник озвучила сумму, которую Вера Ивановна должна доплатить, но та категорично отказалась. Она настаивала на том, что раньше уже выдавала деньги на лекарства. Обвинила социального работника в том, что та присвоила деньги.

Попытка успокоить Веру Ивановну не увенчалась успехом. И соцработник поняла, что единственный выход из конфликтной ситуации – отдать ей свои деньги. Она так и сделала, успокоив себя тем, что расценила свой поступок как благотворительность. Выйдя на улицу, соцработник присела на лавочку, отдышалась, съела шоколадку. Затем позвонила заведующей отделением, рассказала о произошедшем и попросила назначить для



дальнейшей работы с Верой Ивановной другого сотрудника. Конфликт был погашен, но каждый из его участников считал себя правым и остался при своём мнении.

ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСОГО РАЗВИТИЯ

Вопросы к кейсу № 1

**Почему возникла конфликтная ситуация?
Какие возможные варианты поведения
социального работника можно предложить?**



Комментарий психолога к кейсу 1

Отказ Веры Ивановны оплачивать свой заказ и обвинение в воровстве социального работника создало стрессовую ситуацию для него. Оказавшись неподготовленной к такому развитию событий, соцработник не смогла выдержать напряжения, которое всегда есть в конфликте и предпочла избежать его, заплатив свои деньги.

Нужно учесть, что такие ситуации далеко не редкость в деятельности соцработников и избегать их подобным образом – это не эффективно. Внутри человек все равно понимает, что то, что он сдался – не является благотворительностью и остается саднящее чувство несправедливости и использованности. Подходящий алгоритм действий при таких происшествиях – четко и коротко донести до подопечного свою позицию и поставить в известность руководство. В дальнейшем не принимать заказы, превышающие размер аванса.





Кейс №2

С Критическая ситуация Сергей Николаевич неоднократно проявлял интерес к социальному работнику, делая комплименты, восхваляя себя и говоря о том, что именно он сделает ее счастливой и она достойна его. Социальный работник никак не реагировал на данные разговоры.



В один из очередных визитов социального работника Сергей Николаевич пристально контролировал весь процесс, как она выкладывает продукты и делает уборку. Сергей Иванович при этом находился в состоянии алкогольной интоксикации (сильное похмелье). Когда социальный работник выполнила все свои должностные обязанности и собралась уйти. Сергей Иванович напал на социального работника в общем коридоре при выходе из коммунальной квартиры. Он заблокировал входную дверь, разделся и стал пытаться раздеть социального работника, в попытке совершить сексуальные действия. Социальный работник пыталась успокоить Сергея Ивановича, втянуть в диалог, но поняв серьёзность нападения начала кричать и звать на помощь. Её услышали жители соседних комнат, они выбежали в коридор и помогли остановить действия Сергея Ивановича. Только после этого социальный работник смогла покинуть квартиру.

Во время и после данного конфликта у социального работника был большой шок и ступор с последующим дистрессом.

Вопросы:

Каким образом можно эффективно и конструктивно решить сложившуюся ситуацию?

Что является условием предупреждения проблемы в будущем?

**Комментарий психолога:**

В данной ситуации важно обратить внимание на несколько моментов. Предыстория случая такова, что Сергей Иванович активно проявлял повышенное внимание к социальному работнику, что говорит о том, что его отношение к ней перешло границы рабочих отношений. Важно их восстановить, указав на недопустимость таких разговоров и поведения спокойно, уважительно, но бескомпромиссно.

Человек, находясь в состоянии алкогольного опьянения и/или в состоянии алкогольной интоксикации теряет контроль за своими импульсами и критичность по отношению к своему поведению. Находится с таким человеком в одной комнате может быть опасно, принимая это во внимание можно оставить дверь открытой, чтобы у Сергея Николаевича не было ощущения, что они уединились с социальным работником в комнате.

После произошедшего инцидента социальный работник находится в стрессовой ситуации. Ситуация нападения произошла неожиданно, вызвала чувства страха, беспомощности, незащитности, униженности и эмоциональной подавленности. Это симптомы психологической травмы. В данном состоянии социальному



работнику рекомендована профессиональная

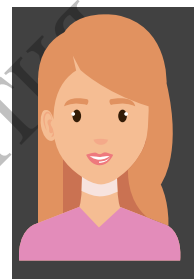
психологическая помощь.



Кейс №3

А

Конфликты с родственниками Антонина Петровна – инвалид Великой Отечественной войны, потеряла способность к самообслуживанию, перестала выходить из дома, стала забывать, куда положила деньги, необходимые для расчета с социальным



работником, что создало серьезные затруднения в ее обслуживании. Проживавшие в Екатеринбурге дальние родственники не могли оказывать ей помощь. Она попросила свою бывшую сослуживицу, с которой проработала много лет и сохранила добрые доверительные отношения, стать ее доверенным лицом - получать денежные средства со своего счета, распоряжаться ими для расчета с социальным работником и для решения других бытовых проблем. В течение нескольких лет доверенное лицо выдавала под отчет социальному работнику деньги для покупки продуктов, промышленных товаров, лекарств (в т. ч. и не входящих в льготный список) и разных предметов, необходимых для нормальной жизни Антонины Петровны. На замену вышедших из строя бытовых приборов купили новые. Заменяли смесители на кухне и в ванной комнате. Вместо старой, ветхой мебели приобрели новую, был закуплен целый ряд других необходимых товаров. По истечении нескольких лет обслуживания инвалида от дальних родственников поступила претензия о нецелевом и мошенническом расходовании денежных средств доверенным лицом. Чувства, которые испытали доверенное лицо и социальный работник, хотя в отношении него не было прямых претензий, сложно передать словами: это растерянность и обида, жалость к

Антонине Петровне и возмущение по поводу того, что её родственники высказывают необоснованные обвинения. Сама Антонина Петровна также была растеряна и расстроена. Дело дошло до суда. Ознакомившись с действиями доверенного лица и изучив документальное подтверждение расходов денежных средств социальным работником, районный суд пришёл к выводу, что денежные средства были полностью потрачены на нужды потребителя социальных услуг, и родственники, не оказывавшие помощь Антонины Петровны, не могут предъявлять претензии ни доверенному лицу, ни, тем более, социальному работнику, выполнявшему свою работу в соответствии с законом. Родственникам было предложено взять заботу об инвалиде на себя и при этом социальный работник продолжил оказывать услуги в соответствии с ИППСУ и стандартами. Однако родственники Антонины Петровны постоянно по любому поводу и без причин выражают претензии социальному работнику.

Вопросы:

Каковы способы эмоционального реагирования на ситуацию участников конфликта? Кто является инициатором конфликтного поведения и почему?



ШКОЛА

Комментарий психолога:

Чувства растерянности, обиды и возмущения возникли у социального работника из-за неожиданного и беспочвенного обвинения в мошеннической трате денег. У каждой стороны своя цель в конфликте: у социального работника – качественно выполнить свою работу, оказывать Антонине Петровне запрашиваемые услуги, у родственников Антонины Петровны – получить контроль над её деньгами. Цель родственников не достигнута, поэтому конфликтная ситуация продолжается. Конфликт важно признать и действовать в рамках своих профессиональных границ и этических норм.



В целях саморегуляции можно применять такие методы, как музыкотерапия, арттерапия, занятия сортом, телесный метод саморегуляции Х.Алиева «Ключ».

Ответы на вопросы:



ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСОГО РАЗВИТИЯ



Кейс №4

О Холодный расчет воци из ближайших к дому Маргариты Васильевны магазинов ей не нравились. Она заказала 2 килограмма моркови и 5 килограммов картофеля (что соответствовало норме на семейную пару) с рынка. Социальный работник приняла заказ и согласилась сходить на рынок, хоть он и не относился «к магазинам шаговой доступности». Маргарита Васильевна приняла купленные на рынке продукты и как обычно, критикуя все покупки соцработника, вручила новый список продуктов из двух магазинов, потребовав, чтобы ей принесли их тотчас. Социальный работник попыталась возразить, объяснив, что заказ принимается один раз, что весовая норма выполнена и её рабочий день уже закончился, он предпраздничный – 7 марта... И попросила с ней расплатиться. Маргарита Васильевна не вняла доводам и стала кричать, что её с больным мужем пытаются оставить на праздники голодными. На социального работника посыпались оскорбления. Та приняла решение позвонить заведующей отделением и рассказать о ситуации. Но решительно настроенная Маргарита Васильевна вырвала из её рук телефон. Она кричала в трубку, ругалась и требовала сделать ещё раз покупки. Заведующая попросила соцработника выполнить просьбу Маргариты Васильевны, пообещав передать её другому сотруднику, а саму клиентку – успокоиться. Соцработник согласилась и принесла заказ. Оказывать услуги для Маргариты Васильевны продолжил уже другой социальный работник.





Вопросы:

- Почему возникла конфликтная ситуация?
- Что является условием предупреждения проблемы в будущем?



Комментарий психолога:

Суть конфликтной ситуации в том что, *Маргарита Васильевна не хотела учитывать рамок взаимодействия, оговоренных в Договоре (2 минуты до конца предпраздничного рабочего дня, 7 марта; превышение общего веса), а соучастник из добрых побуждений согласилась на некоторые уступки. Соучастник в данной ситуации отреагировала гневом и раздражением, почувствовала обиду, унижение и беспомощность – единственным желанием было убежать и уволиться. В ситуации, когда перед вами гневающийся пожилой человек надо попытаться сохранить внутреннее спокойствие (техники самоподдержки). Сохраняя устойчивость, спокойно аргументировать свою позицию и найти компромиссное решение. Удачным нахождением решения стало обращение за помощью к заведующей, что добавило соучастнику уверенности и спокойствия.*

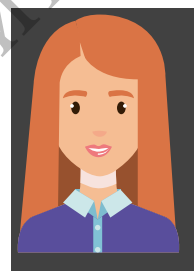


Ответы на вопросы:



Кейс №5

Е **Благотворительность** лене Анатольевне поставили диагноз: онкология. В день её госпитализации с ней была соцработник. Она отметила, что в больнице плохое питание, а её подопечной выдали рваную одежду. Елена Анатольевна пребывала в подавленном состоянии и выглядела жалко. Спустя несколько дней больная позвонила социальному работнику с жалобами на то, что к ней никто не приходит, что она не нужна ни сыну, ни внуку... По собственной инициативе соцработник купила фрукты, сладости, носки и многое другое, как родственнику. Приготовила домашнюю еду, оставляя без ужина своего мужа, и привезла всё это в больницу Елене Анатольевне. Однако во время посещения больную увели на процедуры. Соцработник оставила сумку с принесёнными продуктами и вещами в палате, и больная разбирала её сама, уже в отсутствие соцработника. Как ни странно, но Елена Анатольевна никак не отреагировала на поступок соцработника. Прошло несколько дней - ни звонка, ни каких-то новостей. Лишь когда соцработник сама позвонила ей по какому-то рабочему моменту, то в конце разговора, мимоходом, не поблагодарив соцработника, больная сообщила, что сумку с продуктами она отдала внуку. А теперь переживает, что ему бедному, пришлось ехать к ней из-за такой ерунды. Ведь он остался недоволен содержимым...





Каковы причины сложившейся ситуации? Как можно было бы избежать данной конфликтной ситуации?

Комментарий психолога:



Причина конфликтной ситуации в собственной инициативе сотрудника помочь больному человеку. Естественное ожидание благодарности и ответное равнодушие Елены Анатольевны привели к обиде и разочарованию сотрудника. Искренне оказывая дополнительную помощь вне рабочих рамок, она столкнулась с неожиданной ответной реакцией Елены Анатольевны (отсутствие благодарности, равнодушие). Оказавшись в такой ситуации, прежде всего надо восстановить эмоциональное равновесие (техники самоподдержки, переключения внимания, получение положительных эмоций), стремиться не выходить в рабочих отношениях за рамки должностной инструкции.

Ответы на вопросы:



Кейс №6

П **Поспешное решение** о поручении Ксении Константиновны сотрудник с большим опытом работы по оказанию социальных услуг поехала выписать рецепты и получить лекарственные препараты. Фармацевт, изучив рецепт, сказала, что оригиналов нет, есть только дженерики, ничем не уступающие оригиналам. Соцработник, не раздумывая, приобрела лекарства. Ведь случалось так, что из-за отсутствия препаратов у Ксении Константиновны начинались приступы недомогания и в аптеку приходилось приезжать по несколько раз в день. Но увидев замену лекарств, Ксения Константиновна стала возмущаться и кричать, требуя принести оригиналы. Её просьбу выполнить было невозможно – таких лекарств в аптеке не было. Ксения Константиновна пожаловалась заведующей ТЦСО. Конфликтная ситуация надолго оставила у соцработника чувство обиды и внутренней самокритики. Это была первая жалоба от клиента за весь долгий период её работы. Соцработник уже позже поняла, что совершила оплошность, о которой потом ни один раз пожалела и бесконечно упрекала себя за поспешное решение: «А ведь стоило мне позвонить



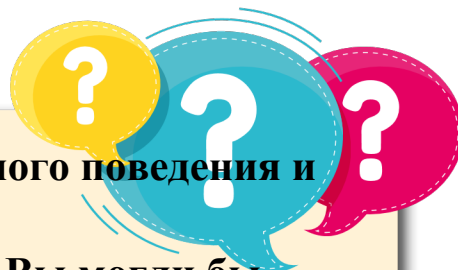


Ксении Константиновне и спросить её мнение. Не было бы тогда такого неудачного решения и конфликта...»

Вопросы:

Кто является инициатором конфликтного поведения и почему?

Какие три способа решения проблемы Вы могли бы предложить?



ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО РА...

Комментарий психолога:

Конфликтная ситуация возникла из-за несогласованности действий соработника по покупке лекарств с другими названиями (дженериков). Это очевидная оплошность, которая вызвала бурю гнева у Ксении Константиновны и чувство обиды и бесконечной самокритики у соработника. Чтобы ослабить обиду и остановить самокритику, соработнику стоит вспомнить, что все мы не совершенны и ошибки допускаем. Такая ситуация станет опытом, и ошибки не повторятся, если соработник проанализирует состояние, из которого решение было принято. Когда человек уверен в себе (очень большой опыт работы) и действует «без тени сомнений», легко забыть, что у подопечного может быть свое мнение даже на минимальные изменения. Хорошим решением является оказание услуги в соответствии с точными пожеланиями Ксении Константиновны.

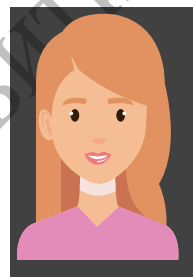


Ответы на вопросы:



Кейс №7

М **Тщетные старания** ария Фёдоровна постоянно заказывает соцработнику покупку продуктов. И та старается угодить во всём. Но каждый визит соцработника вызывает недовольство. То фрукты куплены не такие, то продукты.



Вначале Мария Фёдоровна просила покупать творог в «Пятёрочке», потом во «Вкус Вилле». А в итоге – на рынке.

Когда соцработник в очередной раз купила творог на рынке, то услышала вопрос: видела ли она сертификат на продукт? Получив отрицательный ответ, Мария Фёдоровна отчитала соцработника за профнепригодность. Звонила с нотациями и бросала в трубку: «Я вас просила российские яблоки, а вы специально купили импортные (хотя были куплены российские яблоки). Зачем вы купили такие дорогие глазированные сырки (хотя именно их и заказывала)? Творог я даже есть не буду. Вы как будто специально мне вредите!»

Соцработник недавно начала работать в социальной сфере. Она позвонила заведующей и описала ситуацию. Получив моральную и психологическую поддержку от заведующей, она успокоилась. И решила, что с Марией Фёдоровной будет чётко придерживаться своих обязанностей как положено по договору: выполнять заказ, заранее обговорив с ней список продуктов и покупать их в магазинах, расположенных рядом с домом.

Вопросы:



**Почему возникла конфликтная ситуация?
Каковы способы эмоционального реагирования
на ситуацию участников конфликта?**

Комментарий психолога:

Высокая готовность «помогать людям» и небольшой опыт соцработника стали причиной конфликтной ситуации. Стремясь выполнить свою работу как можно лучше, соцработник неосознанно ждала благодарности «за продукты с рынка». Гнев и поучения Марии Федоровны стали для нее неожиданными и болезненными. Попад в такую ситуацию, первым делом надо вернуть себе самообладание (используя методы самоподдержки), уточнить все претензии подопечного и вернуться в русло рабочего взаимодействия, с учетом личностных особенностей подопечного и правил, описанных в Договоре. Коллегиальная поддержка (особенно в начале профессионального пути) поможет расставить приоритеты, выработать ритм работы и отдыха, адаптироваться к общению со сложными подопечными. Болезненных обид и разочарования в профессии не будет, если ею не «очаровываться», а относиться как к важной и нужной работе.



)

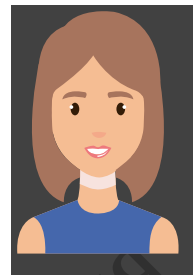


Ответы на вопросы:

ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ

Кейс №8

Т **Ревность** Татьяна Станиславовна хотела обслуживаться на дому конкретным соцработником, так как о её работе хорошо отзывались. Да и сама Татьяна Станиславовна уже пользовалась разовой услугой данного соцработника (та оплачивала услуги ЖКХ и покупала лекарства) и осталась в восторге от женщины и качества выполнения услуг. Однако же, когда Татьяна Станиславовна встала на постоянное социальное обслуживание к той, к кому хотела, то начала ревновать её к другим обслуживаемым. И даже пытаться контролировать всю её работу. Например, частенько вопрошала: «Зачем купила дорогие продукты для М.П.?»; «Почему не пришла первой ко мне?»; «Почему так долго была у В.Ф.?». Пожилая женщина в конфликте с родственниками, чувствует себя одинокой. Соцработник и рада встрече с подопечной – Татьяна Станиславовна всегда встречает ее с хорошим настроением. И в то же самое время соцработник раздражена её неуместными ревностью и контролем. Она стала размышлять о том, как «перевоспитать» пожилую женщину и изменить её отношение к себе. Может что-то измениться, если передать её временно на обслуживание коллеге?

**Вопросы:**

Каковы причины сложившейся ситуации? Каким образом можно эффективно и конструктивно решить сложившуюся ситуацию?

Комментарий психолога:

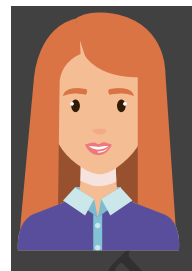


Для одинокой пожилой женщины рабочие отношения становятся окрашенными более теплыми и личными оттенками. Ревность и контроль Татьяны Станиславовны вызваны ее потребностью во внимании и теплом общении: прийти к ней первой и задержаться на более длительное время – это подтверждение ее значимости. Понимая эту нужду пожилого человека, соработнику проще справиться со своим раздражением и желанием дистанцироваться. Заметив чувства подопечной (одиночество, радость при встрече, доброжелательность), посочувствовав ее жизненной ситуации, проще установить контакт и комфортную рабочую дистанцию. В подобных случаях стоит использовать как вербальные методы подстройки, так и следить за «телесным языком», четко обозначая уважительное отношение на рабочей дистанции.

Ответы на вопросы:

Кейс №9

О **Потеря** Одинокий 74-летний Сергей Иванович (не так давно потерял жену) оказался сложным в обслуживании. Он придирался к цене покупок и к качеству услуг, оказанных соцработником. Если ему не нравились продукты он отказывался от них. Соцработнику приходилось их оплачивать и забирать себе. Два раза в неделю соцработник уделяла Сергею Ивановичу более сорока минут на беседы, в которых он «выливал сплошной негатив» на весь белый свет. По договору и индивидуальной программе клиента полагаются два посещения соцработником в неделю. Но Сергей Иванович требовал три. Соцработник не могла приходить дополнительно, так как обслуживания по плану работы ждали и другие подопечные. Сергей Иванович хотел больше общаться и обсуждать свои проблемы. Он позвонил заведующей отделением и в оскорбительной форме пожаловался на соцработника. Выслушав претензию, заведующая встала на сторону потребителя социальных услуг, обосновав своё решение тем, что «клиент всегда прав». В результате Сергей Иванович отказался от соцработника и ему прислали другого, с которым он продолжил вести себя в той же манере. Новый соцработник отказался выполнять его завышенные требования... Теперь Сергей Иванович просит вернуть прежнего сотрудника.

**Вопросы:**

Каковы причины сложившейся ситуации? Какое поведение специалиста является наиболее конструктивным в решении сложившейся ситуации?

Комментарий психолога:



Сергей Иванович чувствует себя одиноким, потерянным, оказавшимся без внимания, после потери жены. Агрессивное поведение и придирки к социальному работнику нужны, скорее всего, для привлечения внимания к себе и увеличения времени обслуживания. Возможным выходом из ситуации будет предложить Сергею Ивановичу услугу «Чтение литературы» на платной основе, т.к. беседы в договоре социального обслуживания не входят.



Для Сергея Ивановича было бы полезно больше общаться и проявлять физическую и/или умственную активность, участвуя в программе «Московское долголетие» (записаться на занятия по интересам). Можно предложить экскурсию в музей или театр, на выставку или библиотеку.

Ответы на вопросы:

Кейс №10

Н Почтенный возраст Наталья Игоревна много лет отработала на руководящей должности. За это время у неё выработалась определённая манера общения с окружающими: она высокомерно считала, что весь мир у неё в подчинении. Из-за конфликтного характера она не могла ужиться с близкими родственниками, со знакомыми. В результате за последний год у неё сменилось несколько соцработников – никто не хотел с ней работать. Каждый новый выдерживал не более полугода.



С очередным случилось так. Первые несколько месяцев почти всё было гладко. До момента очередной выписки лекарств. Наталья Игоревна недополучила полный перечень положенных ей бесплатных препаратов (по причине отсутствия в аптеке). Тут же появились агрессия и оскорбления в адрес соцработника. Был даже симитирован приступ гипертонии!

Соцработник вызвала скорую помощь. Прибыла бригада, которая неоднократно приезжала к Наталье Игоревне и хорошо изучила её повадки. После необходимых процедур медики не выявили у неё ухудшения здоровья, наоборот, подчеркнули достойное состояние здоровья для её почтенного возраста. Та жаловалась медикам не на состояние здоровья, а на то, что соцработник не принесла ей бесплатные лекарства. Соцработник ещё раз попыталась объяснить отсутствие нескольких препаратов из перечня. А врачи попытались объяснить почтенной даме, что соцработник не виновата в данной ситуации. Как только бригада скорой покинула квартиру, Наталья Игоревна вновь начала кричать на соцработника.

Та пыталась отнестись ко всему с пониманием, списав всё на возраст и характер, пыталась успокоить ласковыми словами, уравновешенным тоном. Но ничего не помогало.

Соцработник, включив телефон на громкую связь, позвонила в поликлинику заведующей, отвечающей за наличие лекарств, и попросила объяснить Наталье Игоревне, почему нет требуемых лекарств. Однако и это не помогло. Требовательная дама ничего не хотела слышать и продолжала свои оскорбления в адрес соцработника.

Та позвонила своему руководству. Заведующая, не первый год знавшая конфликтный характер Натальи Игоревны, попыталась успокоить её. Но поняв, что телефонный разговор бессмыслен, она приняла решение приехать к ней домой. И только в стенах квартиры заведующая ОСО и соцработник достигли положительного результата.

В итоге Наталья Игоревна успокоилась и перестала кричать.

Но соцработник оказалась на грани эмоционального срыва.

Вопросы:

- Почему возникла конфликтная ситуация?
- Какие три способа решения проблемы Вы могли бы предложить?



Комментарий психолога:

У Натальи Игоревны отмечаются сложности в отношениях с людьми, принятием другого и поддержанием межличностного контакта (конфликты с родственниками, с социальными работниками, с заведующей), проблема с низким контролем агрессии, нетерпимость и высокомерие по отношению к окружающим, что может свидетельствовать о патологии характера, также снижено понимание и принятие реальности (отсутствие лекарств в аптеке невозможно вынести). Общение с людьми с такими психологическими особенностями очень эмоционально затратно и может сопровождаться чувством вины, униженности, беспомощности со стороны другого человека, т.к. они не чувствуют вину сами и не способны сопереживать. Важно увидеть Наталью Игоревну с её психическими особенностями, а не в свете того, что социальный работник что-то делает не так. В целях предотвращения эмоционального выгорания следует строго следить за личными, временными и профессиональными границами при обслуживании таких подопечных.

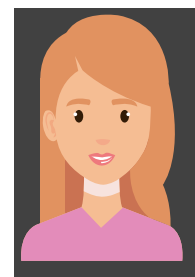


Прийти в эмоциональное равновесие помогут такие методы саморегуляции и самоподдержки, как позитивное мышление («это всего лишь очередной опыт» и это хорошо!); медитативные и дыхательные техники; переключиться на приятные мысли, любимые виды занятий.

Кейс № 11

Пропажа

Для оформления материальной помощи Таисии Петровне социальный работник взяла у неё документы: паспорт, справку об инвалидности,





удостоверение участника ВОВ. Всё под роспись хозяйки. В тот же день после оформления материальной помощи социальный работник вернула все документы. Таисия Петровна расписалась в дневнике соцработника, подтвердив, что документы возвращены. Во время следующего посещения хозяйка квартиры заявила, что паспорта нет, что соцработник его не вернула. Соцработник сказала, что документ возвращала, показала подпись Таисии Петровны. Но владелица документа продолжала настаивать, что паспорта у неё нет и ей его не возвращали. Её возмущение вылилось в оскорбления. Соцработник позвонила дочери Таисии Петровны и попыталась объяснить ситуацию. В подобных случаях дочь оказывала поддержку и помощь соцработнику в разрешении конфликтных ситуаций с её стареющей мамой. Дочь сразу же приехала. Выслушав обе стороны, она сказала, что соцработник последний, кто брал паспорт. Паспорта нет и значит это её вина. Вот что получила соцработник вместо взаимопонимания. Дочь стала искать документ и не нашла, после чего пригрозила обратиться в полицию с заявлением о пропаже. Отношения были очень напряжены. Ситуация растянулась на несколько месяцев. Соцработник же продолжала выполнять свои обязанности, неоднократно повторяя: «Я ваш паспорт вернула, ищите дома». Таисия Петровна и её дочь так и не обратились в полицию. Паспорт нашли внутри кресла. Видимо, осознавая, что причина потери паспорта в забывчивости 85-летней владелицы документа дочерью Таисии Петровны соцработнику были принесены извинения.

Вопросы:

Кто является инициатором конфликтного поведения и почему?

Каковы способы эмоционального реагирования на ситуацию участников конфликта?





Комментарий психолога:

Социального работника переполняют чувства обиды, раздражения, она очень взволнована ситуацией. Однако у неё есть подпись Таисьи Петровны, что все документы возвращены и это было действительно так. В данной ситуации мощной поддержкой является осознания собственной правоты, добросовестно выполненной работы. Важно помнить, что одна из наиболее частых проблем пожилых людей – это проблема с памятью, главное соблюдать спокойствие, доброжелательность и не выходить за рамки должностных обязанностей.



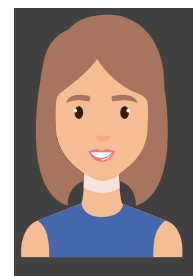
Для управления эмоциональным состоянием можно применять дыхательную гимнастику, техники переключения внимания, метод Х. Алиева «Ключ».

Кейс № 12

Н **Опасное заболевание** а обслуживании у социального работника состоит семейная пара пожилых людей. Жена

Анна Семеновна: тихая, кроткая и очень адекватная старушка с нормальной психикой. Муж Григорий Михайлович:

очень неуравновешенный, вспыльчивый, тревожный, с навязчивыми мыслями о плохом, агрессивный человек, страдающий неврозом. Семейная пара обслуживалась социальным работником очень долго и у неё получалось хорошо контактировать с этими людьми. Однажды мужчина попадает в больницу и там ему ставят диагноз: «Открытая форма туберкулеза». Никаких документов с диагнозом у него нет. Социальный работник, естественно, встревожена. В ходе развития



ситуации ей становится отчётливо понятно, что мужчине необходимо снять с надомного обслуживания, т. к. дальнейшее посещение этой семьи может причинить вред здоровью как социальному работнику, так и всем окружающим, в т.ч. и её близким. При обращении с данной проблемой к своему руководству социальный работник столкнулся с отказом снятия семьи с обслуживания. Руководство действовало чётко в рамках закона: «Если будет медицинское заключение, где будет прописан диагноз и запрет к обслуживанию на дому – можем снять. А пока такого заключения нет, ничего не можем сделать». При обращении в поликлинику с просьбой выдать такое заключение, ответ тоже был получен в рамках закона: «Пока вы не предоставите выписку из больницы с диагнозом, мы вам такого рода заключение дать не можем». Заведующая терапевтическим отделением советовала: «Вы можете надевать маску и, входя к такому человеку домой, пользоваться специальным спреем. Когда вы передвигаетесь на общественном транспорте, вы же не знаете, кто рядом с вами и чем он болен!» Надо отметить, что все данные действия проводились соцработником, пока мужчина ещё находился в больнице. Но за неадекватное поведение и систематическое нарушение внутренних правил порядка, не долечив, его выписывают из больницы домой (по сути – просто выгоняют). Мужчина вместе с женой состоит на обслуживании, и социальный работник обязан идти к ним домой! Надев маску и обработав себя спреем, работник идёт туда с надеждой достучатся до больного и обсудить всю серьёзность ситуации. Но натывается на неправильные установки пожилого человека, который невзирая на свою болезнь, пытается жить в обществе, стремясь при этом скрыть специфическое заболевание.

Вопросы:

Кто является инициатором конфликтного поведения и почему?



Какие возможные варианты поведения социального работника можно предложить?

Комментарий психолога:

Очень понятна тревога социального работника и за свое здоровье, и за здоровье семьи. Она предприняла все возможные действия. И, так как алгоритм действий понятен, то так и следует поступать. Запросить выписку из больницы с подтверждением диагноза, а затем заключение из поликлиники.



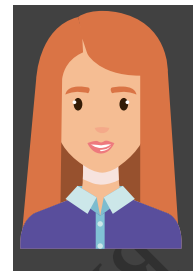
Для того, чтобы снять сильную тревогу и сохранять равновесие, следует обратить внимание на свое эмоциональное состояние и корректировать его разными способами. В частности, концентрацией внимания на позитивных мыслях, дыхательными упражнениями, которые способствуют внутреннему балансу, прогулками на свежем воздухе, хобби, общением с людьми, готовыми поддержать.

Ответы на вопросы:

ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ

Кейс №13

Привычка о заказе Инны Ивановны социальный работник купила стейк индейки. Вот только за этим последовал отказ платить за товар. Ведь Инна Ивановна предпочитает стейки фирмы «Индилайт». А тут – другой фирмы и куплен не в «Пятёрочке», как того хотелось бы заказчику, а в другом магазине. Соцработник резонно указывает, что «Пятёрочка» расположена в отдалённом месте, в другом районе, не относящемся к территориальному месту обслуживания. В должностной инструкции социального работника прописана «покупка продуктов в ближайшем магазине к дому, находящемся в районе обслуживания». Но Инна Ивановна стоит на своём! Соцработник, действуя согласно должностной инструкции, с помощью заведующей отделением социального обслуживания предложила Инне Ивановне написать объяснительную, по какой причине она отказывается оплачивать и забрать заказанный продукт. Та отказалась и стала предъявлять претензии, но теперь к качеству продукта. Соцработник предложила отвезти товар и чек к руководству в Центр социального обслуживания, чтобы зафиксировать свежесть и качество индейки при свидетелях: заведующей своего отделения и заведующими других отделений. Соцработник также сообщила Инне Ивановне, что покупка стейков «Инди-лайт» возможна при наличии их в ближайших магазинах и что данный продукт в магазине другого района она купить не будет. А также дала понять, что при условии наличия веской причины всегда есть возможность отказаться от обслуживания данным соцработником.

**Вопросы:**

**Почему возникла конфликтная ситуация?
Каким образом можно эффективно и
конструктивно решить сложившуюся ситуацию?**





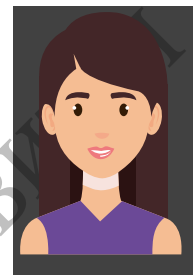
Комментарий психолога:

Конфликт между социальным работником и Инной Николаевной в том, что пожилая женщина предпочитает продукт определённой фирмы и требует его покупки во что бы то ни стало, а социальному работнику по должностной инструкции следует покупать продукты в ближайшем магазине. Т.е. есть определённые правила и ограничения, которые установлены не социальным работником и которые Инне Николаевне не хочется признавать и с которыми не хочется считаться. Из кейса видно, что Инна Николаевна хочет настоять на своём, манипулируя неоплатой за товар, а социальный работник рассержен и злится на такое поведение. Ни одна из сторон не хочет идти на компромисс и договариваться. Ожидания Инны Николаевны не оправдываются – важно проговорить заранее этот вопрос и невозможность ехать в др. район и возможно договориться об альтернативной фирме этого продукта, которая есть в этом ближайшем магазине и которая также будет приемлема для Инны Николаевны.



Кейс №14

Н **Разрушительный контроль** адежда Алексеевна требует постоянного, регулярного круглосуточного общения, жалуется на всё и всех. Докучает соцработнику звонками в любое время. Может



позвонить в час ночи и пожаловаться на соседа, который курит у себя в ванной комнате, а дым через вентиляцию поступает к ней.

Ситуацию ухудшает ещё один аспект. Дело в том, что Надежда Алексеевна проживает одна, дочь – в Германии. По телефону дочь контролирует все действия социального работника: время прихода, расходы на покупку лекарств, продуктов и хозяйственных товаров; ведётся контроль за тем, чтобы товары покупались строго по акции. Звонки дочери социальному работнику поступают в любое время. Также дочь выражает недовольство состоянием здоровья матери, она считает, что её мама ослабла, состояние её ухудшилось, и это вина социального работника.

Дочь постоянно сравнивает услуги, предоставляемые её маме с аналогичными, которые предоставляются за границей. Подчёркивая, что услуги за границей лучше. В связи с этим она добивается от соцработника обслуживания как в Германии.

Вопросы:

Каковы причины сложившейся ситуации? Какое поведение специалиста является наиболее конструктивным в решении сложившейся ситуации?





Надежда Алексеевна чувствует одиночество и недостаток в общении, раздражена и злится по этому поводу. Что и служит причиной её регулярных жалоб и недовольства на соседей и социального работника. В свою очередь дочь, используя такой же механизм смещения своих чувств вины (что она не рядом с матерью, не может за ней ухаживать и заботиться) и беспокойства за её здоровье, также выражает недовольство социальным работником.

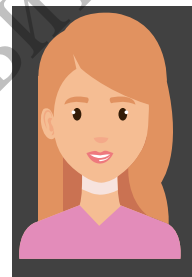
Надежде Алексеевне была бы полезна социальная активность, которая позволила бы ей избавиться от чувства одиночества, наполнить жизнь интересными для себя занятиями и позитивными эмоциями: участие в программе «Активное долголетие», где можно найти для себя занятие по интересам: спортивные занятия, изучение языков, развитие навыков работы с компьютером, которые в свою очередь могут позволить общаться с дочерью по скайпу и в социальных сетях, танцы, рисование и т.д. Также на эмоциональный фон благоприятно влияет возможность посещать выставки, музеи, театры, прогулки в парках, экскурсии.



Ответы на вопросы:

Комментарий психолога:**Кейс №15**

Т Скучно, грустно, одиноко Татьяна Васильевна просит разнообразить её досуг, а то ведь скучно, одиноко. В том числе и в виде сопровождения её на различные мероприятия. Соцработник два раза, как положено по должностным обязанностям, сопровождала её. Ей предложили принять участие в пеших и автобусных экскурсиях. Татьяна Васильевна отказалась от автобусных, так как её укачивает. Соцработник предлагала ей принять участие в проекте «Активное долголетие».



Но клиентку не устроило и время проведения мероприятий, и большое количество людей в группах. У неё есть потребность в индивидуальном развитии себя, как личности. В массовом обществе ей не комфортно. В общем, ведёт себя как капризный ребёнок, который требует повышенного внимания.

Вопросы:

Как можно было бы избежать данной конфликтной ситуации?



Какие три способа решения проблемы Вы могли бы предложить?

Когда человек начинает заниматься чем-то в первый раз, как в данном случае Татьяна Васильевна вступает в новую для неё программу «Московское долголетие», он часто испытывает беспокойство и тревожность перед новым событием/занятием, стеснение, страх, что что-то не получится, как он будет выглядеть перед другими людьми. Сталкиваясь с такими негативными тревожными переживаниями, человек старается их избежать, в данном случае Татьяна Васильевна говорит, что это ей не подходит... Отсюда и появляется чувство, что это не то, что надо и не подходит, «капризы». В такой ситуации человек нуждается в поддержке, одобрении. Он ждёт чтобы его похвалили. Нужно транслировать ему, что у него всё получится. А также призвать к пониманию того, что для адаптации к новой программе и новым занятиям – нужно время.



Ответы на вопросы:



Комментарий психолога:

Кейс №16

А **Безысходность** Агафья Тихоновна прожила очень насыщенную и яркую жизнь. Но всё было прекрасно до определённого момента. В её радостные будни ворвалась трагедия. Умер сын. У неё начали проявляться типичные симптомы стресса от горя:



нарушение сна, раздражительность, сложность с концентрацией внимания, потеря интереса к новостям, работе, друзьям, подавленность, апатия и отчуждённость, уединённость, плач, самобичевание, бессилие что-либо изменить. И самое страшное, мысли о самоубийстве. Одиночество стало ею овладевать.

При этом Агафья Тихоновна вызывала соцработника на конфликт, обвиняла во всём: не так ходит, не так говорит, не так обслуживает– всё не так!



Соцработник не раздражалась и не держала на неё зла. Ведь ясно, что причиной такого поведения послужила глубокая боль, которая поела её изнутри.

Вопросы:

Почему возникла конфликтная ситуация? Каким образом можно эффективно и конструктивно решить сложившуюся ситуацию?

Безусловно, Агафья Тихоновна переживает большую утрату – потерю сына. В процессе переживания утраты (горевания) человек проходит 4 этапа: 1 этап. Шок; 2 этап. Отрицание, 3 этап. Отчаяние (агрессия), 4 этап. Реинтеграция и построение новой картины мира. Для каждого человека нужно разное время, чтобы пройти эти стадии, а кто-то надолго останавливается на одной из них и тогда можно говорить о патологическом переживании утраты. Важно дойти до 4-го этапа, когда происходит принятие потери и человек обретает возможность продолжать жить интересной, наполненной жизнью и дальше.



Комментарий психолога:

Для установления контакта с Агафьей Тихоновной социальному работнику важно понимать её переживания, проявить эмпатию и сотрудничество.

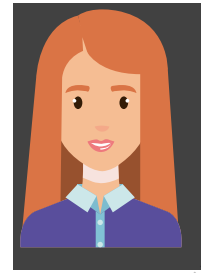
Возможно использование методов саморегуляции: дыхательная гимнастика и йога по выходным. Прогулки с детьми и в парке, установить общение с родными, друзьями и знакомыми, в том числе по скайпу, участие в программе «Активное долголетие».

Ответы на вопросы:

ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ

Кейс №17

В Кто кого внутри семейной пары получателей социальных услуг складывается давний конфликт из-за разного образа жизни. И он постоянно пере-



носится на социальных работников. Поэтому они у семьи часто меняются.

Дело происходит следующим образом. Соцработник принимает заказы на продукты в рабочее время по телефону два раза в неделю. При этом муж диктует длинный список продуктов и промтоваров. После чего перезванивает жена и сокращает список наполовину.

Из-за конфликта на этой почве семейная пара просит социального работника перезвонить им позже и ещё раз принять заказ. Время постоянно переносится вплоть до 22.00-23.00. В результате супруги так и не приходят к единому мнению. Когда соцработник приносит заказ по сокращенному списку жены, возникает конфликт, так как муж требует свой заказ. А если заказ куплен по списку мужа, то неприятностей жди от жены: куплено много продуктов, потрачены деньги, а мужу нужно следить за питанием и не покупать ему «вредные» продукты.

Муж выглядит подавленным из-за своего состояния здоровья, лишнего веса и сопутствующих заболеваний. Но все что связано с едой доставляет ему большое удовольствие. Ему нравится делать большие продуктовые заказы.

Жена выглядит тревожной, обеспокоенной за бюджет семьи и за физическое состояние ее мужа.

Оба обвиняют в ситуации социального работника.

Это

Вопросы:

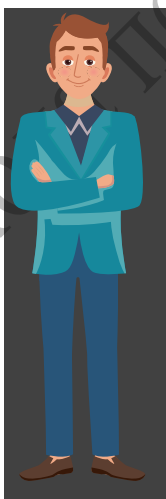
- Кто является инициатором конфликтного поведения и почему?
- Как можно было бы избежать данной конфликтной ситуации?



Комментарий психолога:

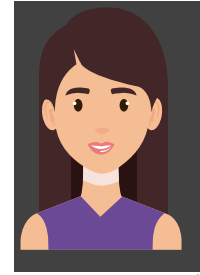
его злит и раздражает.

Не редко бывает, что супруги, находясь в конфликте, пытаются вовлечь в него и стороннее лицо, в данном случае – социального работника, на которого достаточно часто вымещаются негативные чувства. Супруги не могут договориться и находят удобный выход – злиться за это на социального работника. Социальному работнику важно провести чёткие границы профессиональные и личные границы, чтобы не быть вовлечённым в семейный конфликт и не принимать агрессию и недовольство на свой счёт: получать согласованный между супругам список продуктов в пределах весовой нормы и согласно стандарту социального работника, обозначить временные рамки звонков по приему заказов согласно рабочему времени, не брать на себя ответственность за разрешение конфликта между супругами (важно признать, что конфликт между супругами есть, но это не имеет отношения к социальному работнику).





В целях психологической саморегуляции можно использовать телесно – ориентированные практики: дыхательные, двигательные, медитативные.



Кейс №18

У

Пропажа

Марии Петровны конфликт с родственниками. Ей казалось, что они хотят отобрать у неё имущество. И родственники прекратили с ней общение. Теперь к ней ходит соцработник.

В один из дней Мария Петровна вместо того, как обычно (соцработник оставляла продукты на столе) попросила сложить продукты в кухонный шкаф.

В следующее посещение Мария Петровна обвинила её в пропаже ложек и вилок. Она повысила голос, покраснев от гнева, обвиняя социального работника, её начало трясти. Социальный работник была в растерянности и недоумении. Социальный работник в данной ситуации пошла на сотрудничество, спокойно объяснила, что произошла ошибка, что, наверняка, посуда найдется, и никуда не пропала. Клиентка успокоилась, прислушалась к доводам социального работника, внимательно поискала потерянные вещи и, отыскав их, извинилась

перед соцработником за предъявленные ложные обвинения.

Вопросы:

Каковы причины сложившейся ситуации?

Какое поведение специалиста является наиболее конструктивным в решении сложившейся ситуации?

Комментарий психолога:



Мария Петровна, в силу возрастных психических изменений, склонна к излишней подозрительности в отношении других людей, что порождает сильную тревожность – ей кажется, что её могут обокрасть. Эта идея послужила разрывом в отношениях с родственниками. Эта же идея нашла своё отражение в отношениях с социальным работником – Мария Петровна обвинила социального работника в краже ложек и вилок.

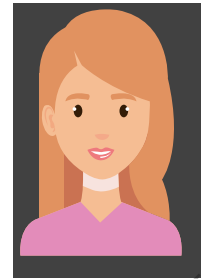


В данном случае социальный работник, несмотря на агрессивное поведение Марии Петровны и свою растерянность, и недоумение сумела сохранить спокойный тон разговора, контролировала свои эмоции, проявила рассудительность и убедительные доводы, что кража вилок и ложек не может быть реальностью. Это помогло разрешить конфликтную ситуацию.

Однако, для социального работника эта ситуация была стрессовой. Для восстановления после стрессового события и психологической



саморегуляции можно использовать метод дебрифинга: рассказать об этой ситуации заведующей и другим коллегам, чтобы получить от них поддержку и понимание. Для снятия психологического напряжения можно использовать технику переключения внимания, прогулки на природе, занятия по интересам, использовать метод Х.Алиева «Ключ».



Кейс №19

В Не соответствие обязанности социального работника входит доставка по льготному рецепту лекарств из поликлиники. Продолжительное время Людмила Васильевна и получала от неё препарат «Диабетон», так как болеет сахарным диабетом. В последние полгода импортные лекарства заменили на аналогичные препараты отечественного производства. Получив выписанное врачом лекарство-аналог «Голда», социальный работник доставил их Людмиле Васильевне. Увидев замену лекарства, та пришла в негодование, испытала сильное нервное потрясение, стресс, возмущалась и обвинила социального работника в том, что она плохо выполняет свои обязанности. И даже бросила

лекарства с требованием, чтобы социальный работник их заменила. Обстановка была очень напряженная, социальный работник не ожидала такой реакции, была в растерянности и рекомендовала своей подопечной перевестись на патронажное наблюдение, где она будет общаться непосредственно с лечащим врачом и получать от нее всю необходимую информацию.

Вопросы:

Кто является инициатором конфликтного поведения и почему?

Каким образом можно эффективно и конструктивно решить сложившуюся ситуацию?

Комментарий психолога:



В остром конфликте, который произошел между социальным работником и Людмилой Васильевной, большую роль сыграл фактор неожиданности. Что-то новое, незнакомое воспринимается психикой человека с сопротивлением. Это норма. Пожилой человек, к тому же с серьезным заболеванием, выдал избыточную реакцию, и тому есть свои причины.

С возрастом мышление становится более ригидным и контролировать эмоциональные реакции становится все сложнее. Социальному работнику, чья профессия является помогающей, надо помнить об этом всегда, чтобы





аналогичные ситуации не выбивали у него почву из-под ног.

Хорошо помогает взять себя в руки небольшая пауза, замедление. Можно просто промолчать, сделать несколько вдохов-выдохов, концентрируясь на дыхании, а потом спокойным доброжелательным тоном повторить информацию о причине замены лекарства.

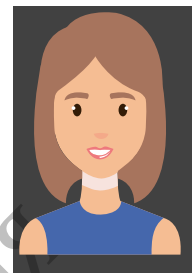
После окончания посещения неплохо дать себе передышку, хотя бы минут 15-20, чтобы прогуляться, отвлечься, пообщаться о чем-то приятном или просто понаблюдать за природой, птицами, послушать музыку, то есть переключить свое внимание и стабилизировав тем самым свое эмоциональное состояние.

Ответы на вопросы:



Кейс №20

В **Безосновательное требование** ера Игоревна уверена: чтобы доказать её ветеранство, соцработник обязана искать её документы. И в ультимативной форме заявляет: она является ветераном труда. Ничем не доказывая это – у неё нет удостоверения ветерана труда с медалью, нет трудовой книжки, хотя она должна была предоставить эти документы при оформлении на обслуживание. А главное – этому нет подтверждения и в госорганах. Вера Игоревна сначала уверяла, что все это у неё забрала старый соцработник (который говорит, что такого не было), потом – что эти документы забрали в территориальный Совет ветеранов. Но подтверждения, что Вера Игоревна является ветераном труда, у них тоже нет и личные документы они не хранят, а только фиксируют данные. Старушка мотивирует свой статус тем, что раньше ей давали подарки для ветеранов труда. Она забыла, что таковым был её умерший супруг, и подарки предназначались ему. А она априори не может являться ветераном труда, так как ушла на пенсию по состоянию здоровья (по инвалидности), а ветерана труда по закону дают только по выслуге лет. Но она не слышит доводов и заставляет соцработника ехать в Подмоскowie в архив её бывшего закрытого военного предприятия. Там надо найти её трудовую книжку и подтверждение ветеранства. Соцработник объяснила, что не имеет права делать запрос о подопечной в закрытых учреждениях. Что это могут делать только ближайшие родственники, которые есть у Веры Игоревны. Но, по мнению клиентки, родственники не могут, так как очень заняты.





Соцработник разъясняет, что не выполняет услуги за пределами города, это являлось бы нарушением правил Договора по обслуживанию, установленных департаментом труда и социальной защиты населения г. Москвы. Старушка упрямо настаивает на своем требовании. Соцработник в этом замкнутом круге начала испытывать раздражение, злость, гнев. Появилось желание передать Веру Игоревну другому соцработнику, который, возможно, быстрее разрешит конфликт.

Вопросы:

Каковы причины сложившейся ситуации? Каковы способы эмоционального реагирования на ситуацию участников конфликта?

Комментарий психолога:

Все негативные чувства, который испытывает социальный работник – раздражение, гнев, злость – будут переноситься легче, если придет осознание того, что причиной такого поведения Веры Игоревны является ее ухудшающее физическое здоровье, которое отражается и на психических процессах. Соцработник испробовала уже разные методы убеждения и убедилась, что это бесполезно. Возможно, стоит обратиться к



родственникам опекаемой с просьбой помочь разрешить ситуацию или хотя бы заручиться их поддержкой.

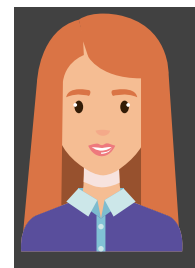
В остальном следует четко соблюдать временные рамки посещения Веры Игоревны, доброжелательно, но кратко говорить по острой теме, ссылаясь на свои обязанности, невозможность их нарушать и не пытаться ее разубедить.

ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСОГО РАЗВИТИЯ



Кейс №21

О **Недостача** плата по квитанциям за ЖКУ производилась социальным работником в той организации, где требовала ее подопечная Анастасия Михайловна, и в тех суммах, которые она указала в квитанциях. Так как сама хозяйка квартиры на протяжении нескольких месяцев указывала в квитанции сумму, несоответствующую реальным начислениям, у неё перед ЖКУ образовалась задолженность. Но Анастасия Михайловна требовала от социального работника оплатить долговую квитанцию за свой счёт, так как решила, что та умышленно недоплачивала. И неоднократно пыталась применить к социальному работнику физическую силу, чтобы заставить платить (ударила в плечо, угрожала пожаловаться на соцработника родственникам).



Вопросы:



**Каковы причины сложившейся ситуации?
Какие возможные варианты поведения
социального работника можно предложить?**

Комментарий психолога:

В случае физического насилия нужно принимать быстрые и решительные меры по своей защите. Для этого необходимо четкое понимание своей законной «территории» – прав и обязанностей. Почему-то угроза Анастасии Михайловны пожаловаться родственникам вызвала в соцработнике тревогу. Хотя наоборот, можно попытаться привлечь их к решению проблемы – может, у них бы получилось внести больше ясности. Понимание, что вы выполняли добросовестно свои обязанности, отсутствие вины, должно придавать уверенности и устойчивости.

Пожилым человеком, у которого налицо неконтролируемая ярость, агрессия и отсутствие критического мышления, может быть действительно опасным.

Не стоит в таком случае вступать с ним в длительные беседы, пытаться его переубедить, оправдываться, настаивать на своем. Это только еще больше провоцирует вспышки агрессии. Следует как можно быстрее поставить руководство в известность об инциденте, попросить помощи. Возможно, донести родственникам необходимость медицинского освидетельствования подопечной и назначения медикаментозной поддержки.

Для сохранения своего психического баланса следует регулярно делать упражнения на концентрацию





Кейс №22

Н Отклонение от нормы неадекватный мужчина встречает у себя социального работника без нижнего белья. Ведёт себя агрессивно и вульгарно, тем самым ставя соцработника в неловкое положение.



Отвращение, унижение и страх сопровождают соцработника при обслуживании такого получателя социальных услуг. Каждый раз перед приходом к нему социальный работник испытывает стресс.

Вопросы:

Какие возможные варианты поведения социального работника можно предложить?

Каким образом можно эффективно и конструктивно решить сложившуюся ситуацию?

**Комментарий психолога:**

В таких случаях нужно очень отчетливо понимать, что вы имеете дело с психически нездоровым человеком, у которого нарушено сознание, важные процессы, регулирующие его деятельность. Это осознание поможет мысленно провести границу между социальным работником и получателем социальных услуг. Негативные чувства станут выражаться менее интенсивно.



Если же, кроме вульгарного поведения, присутствует ярко выраженная агрессия, с угрозой жизни и здоровью социальному работнику, то следует поставить в известность свое руководство и медицинский персонал поликлиники. Возможно, будет назначена медикаментозная коррекция, или предложена госпитализация. Также можно обратиться к родственникам мужчины, возможно, они смогут как-то положительно поучаствовать в его жизни.

В любом случае надо позаботиться о своем эмоциональном состоянии и поддерживать его, подобрав для себя подходящие практики. Дыхательные упражнения с концентрацией на вдохе и выдохе помогают быстро восстановить нарушенный баланс.

Ответы на вопросы:



Кейс №23

С **Подозрительность** о слов Арины Николаевны, социальный работник «нечестный» – намеренно приносит продукты в бутылках (молоко, кефир), а не в прямоугольных пакетах. Отказываясь от таких продуктов, навязывает их социальному работнику, говоря: «Забери себе!»



Соцработник, отчаявшись и устав объяснять чтолибо Арине Николаевне, просто выбрасывала продукты в мусоропровод, выйдя из квартиры. Но затем Арина Николаевна стала упрекать соцработника, что она носит их соседу этажом выше (кормит его за счёт соседки) или забирает себе.

Вопросы:

Кто является инициатором конфликтного поведения и почему?

Какие возможные варианты поведения социального работника можно предложить?

**Комментарий психолога:**

Изменения личности, происходящие довольно часто в преклонном возрасте, накладывают отпечаток на многие процессы жизнедеятельности. Вполне очевидно, что и с Ариной Николаевной происходит то же самое. Играют роль и характерологические особенности личности.



Кейс №24

А

Предвзятость лиса Андреевна относится к социальному работнику, как к человеку, который обязан ей подчиняться. Совершенно не испытывает чувства благодарности за помощь. Воспринимает всё как должное и имеет при этом много претензий. Грозится пожаловаться в ЦСО. Конфликт заключался в том, что Алиса Андреевна совершенно не понимает, что выполнение некоторых её просьб не входит в обязанности социального работника. Это вызывает в соцработнике чувство обиды, раздражения. С каждым разом социальному работнику всё меньше и меньше хочется приходить к Алисе Андреевне, но свои обязательства нужно выполнять. Оказывать услуги приходится, преодолевая внутреннюю неприязнь.



Вопросы:

**Каковы причины сложившейся ситуации?
Какие три способа решения проблемы Вы
могли бы предложить?**

Комментарий психолога:

В данной ситуации чувство обиды возникает из-за слияния границ. Социальному работнику следует разделить личные и профессиональные границы и четко придерживаться условий договора, согласно которому она обслуживает Алису Андреевну. Тогда не будет возникать чувства обиды, что сделано что-то сверх нормы, а вам за это не благодарны.

На просьбы подопечной следует спокойно, но твердо говорить о том, что ее пожелания, не входящие в перечень оказываемых услуг, не могут быть удовлетворены. Можно предложить проконсультироваться у руководителя, чтобы подтвердить свои слова.

Нужно осознать, что такое отношение к социальному работнику, непонимание определенных ограничений не связано лично с ней, а является особенностями характера и возраста Алисы Андреевны.

Для поддержания своего стабильного эмоционального состояния следует использовать дыхательные практики с концентрацией на вдохе-выдохе, любые арт-терапевтические техники, регулярную двигательную активность на свежем воздухе, общение с позитивными людьми.



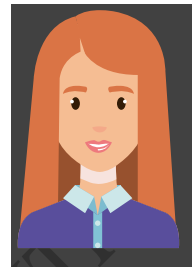
Ответы на вопросы:



Кейс №25

П

Сочувствие и страх о просьбе соседей на обслуживание взяли 81-летнюю лежачую бабушку, Пелагею Михайловну, инвалида первой группы. Она была



приветлива, в обслуживании её сложностей не возникало. В процессе общения соцработник познакомилась с её сыном. К сожалению, тот вел аморальный образ жизни, пил. У него часто возникали приступы ярости, он мог не пускать соцработника к матери, всячески оскорблял и унижал, считая врагом. Он думал, что обслуживание платное, и что соцработник посягает на пенсию старушки. И даже обвинял соцработника в махинации, которую, якобы, та хочет повернуть с квартирой. В квартире всегда грязно, тараканы, неприятный запах. К своей матери сын относился по-разному. Иногда у него наступало просветление, он менял ей белье, кормил, разговаривал по душам, а иногда срывался, орал на неё, забывал покормить и переодеть. Забирал её пенсию и тратил на алкоголь.

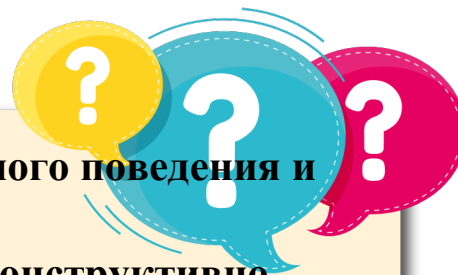
А заложница ситуации – немощная старая женщина. Ведь ей необходима любая помощь – как со стороны сына, так и социальных служб.

Социальный работник находилась после посещения Пелагеи Михайловны в тяжелом душевном состоянии, ей было жаль ее, она чувствовала, что не может облегчить ее участь, и также присутствовал страх и обида на ее сына.

Вопросы:

Кто является инициатором конфликтного поведения и почему?

Каким образом можно эффективно и конструктивно решить сложившуюся ситуацию?





Комментарий психолога:

В данном случае следует разнести сложные чувства, испытываемые социальным работником, как бы на два слоя. В первом – жалость к подопечной и свое чувство беспомощности. Нужно четко осознать границы своих профессиональных полномочий и оставаться в них – делать то, что возможно и избавиться от грандиозного желания «спасти» Пелагею Михайловну. Уважение к ней в данном случае означает уважение и к ее судьбе, принятие тех условий, которыми очерчена ее жизнь.

Второй слой чувств, испытываемых социальным работником – страх, унижение – связаны с ощущением собственной безопасности. Также они проявляются в тревоге, которая сопровождает посещение подопечной. Следует максимально сократить разговоры с сыном Пелагеи Михайловны, говорить только по существу, спокойным твердым голосом. На предъявление очередных претензий можно предложить проконсультироваться с руководством центра. Нужно помнить, что алкоголизм – это болезнь, имеющая свои реальные последствия.

Для поддержания своего психологического равновесия хорошо использовать прямо в моменте дыхательные практики, с концентрацией внимания на вдохе и выдохе, методики самоподдержки, аутотренинга, так как они помогают оставаться в реальности, чувствовать себя более устойчиво.

В свободное личное время хорошо найти занятия, которые будут вдохновлять и подходящую регулярную двигательную активность.



Кейс № 26

Акция

П

о заказе Милы Степановны требовалось приобрести 5 килограммов картофеля, продававшегося по акции. Однако норма заказа по должностным инструкциям составляет 4 килограмма на



человека. Заказ сверх нормы – услуга платная. Об этом соцработник предупредила Милу Степановну, на что получила негативную реакцию. Старушка начала кричать и оскорблять соцработника, говорить, что та хочет взять оплату за услугу, себе в карман. Соцработник настояла на том, что принесёт только положенные 4 килограмма. После этого Мила Степановна позвонила заведующей с жалобой, что социальный работник не хочет выполнять свою работу. Заведующая разъяснила, что в данной ситуации социальный работник прав. После покупки картофеля женщина осталась недовольна внешним видом продукта, хотя тот был в нормальном состоянии. Соцработник же посчитал, что Мила Степановна захотела придраться и спровоцировать скандал. Конечно же, работнику социальной службы было обидно и неприятно, что её заподозрили в нечестности, да ещё и незаслуженно оскорбили.

Вопросы:

Каковы способы эмоционального реагирования на ситуацию участников конфликта?

Что является условием предупреждения проблемы в будущем?

Комментарий психолога:

Эмоциональная нестабильность, повышенная тревожность и, как следствие, подозрительность часто сопровождают людей зрелого возраста, к тому



же одиноких, чувствующих свою незащищенность. Они становятся особо уязвимыми. Это надо всегда помнить, работая с данной категорией лиц. К тому же дегенеративные процессы протекают постепенно и незаметно для окружающих.

В таких случаях следует обращаться к своим личным резервам и искать точку опоры внутри. Не стоит эмоционально вовлекаться в конфликт. Лучше дождаться, когда подопечный выльет свою тревогу, замолчит, а затем спокойным тоном повторить условия доставки и сказать о возможности уточнения информации у руководителя.

Чтобы в подобных ситуациях не впасть в обиду на подопечного и роль жертвы, следует регулярно уделять внимание своему внутреннему балансу. Отлично в этом помогает телесно-двигательное упражнение «Ключ», занятия различными видами двигательной активности, концентрация на позитивных аспектах своей профессиональной деятельности и методы самоподдержки.

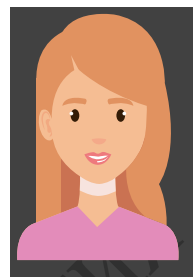


Ответы на вопросы:



Кейс №27

П **Непредвиденный конфликт** осле падения Ангелина Ефимовна получила травму шейки бедра, в результате чего стала лежачей, требующей большего ухода: подмы-
вание, замена памперсов, кормление три раза в день. К тому же она страдает прогрессирующей деменцией. Родственники отказались участвовать в присмотре. Узнав информацию по данной проблеме от своей коллеги, соцработник на собрании своего отделения предложила разрешить ситуацию путём оформления сиделки для лежачей больной. Коллективу это предложение не понравилось. Между соцработником-инициатором, её заведующей и коллегами появилась напряжённость как внутри коллектива, так и в отношении Ангелины Ефимовны, которой необходим круглосуточный уход. Соцработник не может найти ответ на вопрос - почему сложилась конфликтная ситуация?

**Вопросы:**

**Почему возникла конфликтная ситуация?
Каким образом можно эффективно и конструктивно решить сложившуюся ситуацию?**

**Комментарий психолога:**

Конфликт предполагает наличие различных интересов, то есть интересы, цели одной стороны противоречат другой и получаются, в зависимости от ситуации, два или более конфронтующих лагеря. В ситуации профессионального коллектива, где



обязанности каждого прописаны должностной инструкцией и договором найма, когда не удастся путем переговоров достигнуть решения, которое устраивает всех, выход – придерживаться четко документально закреплённых основ. Нужно постараться снизить накал эмоций и путем сотрудничества определить свою «территорию» – те зоны ответственности, где у вас есть полномочия, а где – их нет. Увидеть и принять конфликт в его реальности.

Для лучшего понимания объективной картины очень хорошо работает метод самонаблюдения: когда вы оцениваете происходящее не со своей позиции, а как сторонний наблюдатель.

Для особо острых, эмоционально заряженных ситуаций следует переключаться на тело, а именно – дышать, концентрируясь на вздохе и выдохе, переводить внимание на различные части тела. И посильная двигательная активность – в тему! Она выводит на психофизике лишний стресс из организма, балансируя его.



Ответы на вопросы:

ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСОГО РАЗВИТИЯ



Кейс №28

С **Без вины виновата** социальный работник длительное время обслуживал Евгения Потаповича без каких-либо конфликтных ситуаций. Вдруг от него посыпались обвинения в том, что социальный работник украла у него 30 тысяч рублей, позже 2–3 тысячи рублей, а потом и целых 2 миллиона! Ситуация оказалась неожиданной.



После такого соцработник проинформировал заведующую отделением. Была написана служебная записка с подробным описанием происходящего. Евгений Потапович начал скандалить. Посыпались жалобы руководству, угрозы обращения в полицию. Социальный работник находилась в шоковом состоянии от необоснованных обвинений и всех этих разбирательств.

Вопросы:

Кто является инициатором конфликтного поведения и почему?

Как можно было бы избежать данной конфликтной ситуации?

**Комментарий психолога:**

Пожалуй, одним из самых сложных моментов в деятельности людей помогающих профессий – это неожиданные поступки подопечных, с которыми у них длительное время был налажен хороший контакт и

они не были подготовлены к тому, что в один момент что-то пойдет не так.

Дело в том, что часто серьезные возрастные изменения личности, в том числе, психические заболевания, долгое время могут развиваться незаметно для окружающих людей. Это необходимо всегда помнить социальным работникам. В данном случае поведение Евгения Потаповича явно об этом свидетельствует. Это осознание должно убереечь соцработника от появления таких тяжелых негативных чувств, как обида, раздражение, гнев. Все обвинения и жалобы подопечного являются следствием деструктивных изменений его психики и не имеют личной окраски.



В данном случае можно обратиться в поликлинику для обследования и назначения медикаментозной поддержки, привлечь родственников, если таковые имеются.

А для сохранения собственного эмоционального благополучия использовать методы самоподдержки, дыхательные практики, концентрацию на положительных аспектах своей деятельности и позитивный настрой.

Ответы на вопросы:

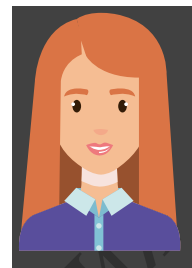


ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ

Кейс №29

Вымогательство

Два раза в год Виктория Павловна получала продуктовый сертификат, материальную помощь, одежду и обувь, бесплатные обеды. Но ей по-



казалось этого мало и она попросила стиральную машину. На просьбу о её выделении, поданную от лица клиента социальным работником, был получен официальный отказ. На что Виктория Павловна отреагировала неадекватно, выражалась нецензурно и кричала на социального работника. У пожилой женщины с возрастом обострились неприятные черты характера – требовательность, жадность, ненасытность, вспыльчивость. Документы, уведомляющие об отказе, подписывать отказалась.

Это вызвало удивление соцработника и ее реакцию в ответ на излишнюю требовательность Виктории Павловны – напряжение и раздражение, безысходность и желание поскорее прекратить общение и не слышать брани.

Вопросы:

Кто является инициатором конфликтного поведения и почему?

Какие три способа решения проблемы Вы могли бы предложить?

**Комментарий психолога:**



Личностные особенности у пожилых людей с возрастом могут обостряться, становясь неприятными и отталкивающими. Рачительность и запасливость может стать жадностью, вспыльчивость может превратиться в скандальность. Именно с таким случаем столкнулась соцработник в описываемой ситуации. Чтобы снизить эмоциональный накал разгневанной Виктории Павловны, стоит учитывать её особенности при планировании своей работы (грамотное информирование). Столкнувшись с агрессивной реакцией пожилого человека (крик, брань, грубость, оскорбления), соцработник испытала бессилие и безысходность: поток брани невозможно было остановить. В таком случае надо позаботиться о своей эмоциональной устойчивости, используя техники работы с образами, самоприказы и самоподдержку. Потом постараться установить контакт с подопечным, посочувствовав ему, заметив, как неприятно бывает обманываться в своих ожиданиях. Работая с такими людьми, регулярно используйте релаксационные методы, уделяйте время хобби и активности на свежем воздухе.



Ответы на вопросы:

ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСОГО РАЗВИТИЯ



Кейс №30

С **Лекарство** соцработник пришёл в поликлинику для выписки и получения лекарства – инсулина зависимой больной. На приёме врач пересчитал дозу потребления инсулина и сократил объём выдаваемых лекарств.



Больная негативно отреагировала на ситуацию, не приняв новый порядок получения бесплатных лекарств и обвинив во всём социального работника.

Вопросы:

Каковы способы эмоционального реагирования на ситуацию участников конфликта?

Как можно было бы избежать данной конфликтной ситуации?

**Комментарий психолога:**

Причиной конфликта можно считать изменение условий принятия лекарств (изменение дозы) для подопечного без согласования с ним – для пожилого человека часто забота о своём здоровье занимает большую, если не сказать основную часть его жизни, поэтому вопросы принятия медикаментов становятся для них «жизненно» важными в прямом и переносном смысле. В случае несогласованных изменений им кажется, что возникает прямая угроза жизни и здоровью, в этом эмоциональном состоянии



(иногда аффективном) очень трудно объяснить, о чём говорил врач, почему он принял такое решение. Социальному работнику следует помнить об этом, по возможности проводить согласование из кабинета врача по телефону, например, или сначала согласовывать с подопечным возможность изменений. Если ситуация уже сложилась (как в данном случае) помнить, что пока не снимется эмоциональный накал, говорить по существу вопроса невозможно. Первым делом надо обратить внимание на своё состояние и попытаться вернуть себе психологическую устойчивость (применить техники восстановления дыхания, принять устойчивую позу в теле), затем с помощью методов подстройки, активного слушания (в том числе повторения фраз – как и сделала соцработник) установить контакт и возможность диалога с подопечным. После этого можно переходить к более спокойному обсуждению выхода из сложившейся ситуации.

Ответы на вопросы:



ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ



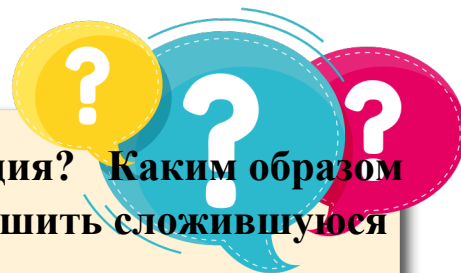
Кейс №31

С Угрозы и манипуляции соцработник пришла в день посещения к Вере Николаевне с заказанными продуктами, но та не смогла открыть дверь, так как была заперта невесткой. Через дверь женщина сообщила, что с ней всё в порядке и чувствует она себя хорошо. По просьбе Веры Николаевны до прихода невестки соцработник оставила продукты в тамбуре, около двери и ушла по другим адресам. К концу рабочего дня, когда она зашла к заведующей сообщить о сложившейся ситуации, позвонила невестка Веры Николаевны. На повышенных тонах она стала обвинять социального работника в том, что она оставила Веру Николаевну в опасности, якобы та упала в туалете и сломала руку и до вечера там «валялась». Она потребовала уволить социального работника. Сотрудник объяснила своей заведующей, что конфликтную ситуацию создала невестка с сыном, желая вовлечь социального работника в свои корыстные планы. Родственники желают побыстрее завладеть квартирой Веры Николаевны и пытаются без своего прямого участия, оговаривая и оказывая давление на социального работника, признать старушку недееспособной и поместить её в психоневрологический интернат. Заведующая с вниманием отнеслась к полученной информации и взяла ситуацию под свой контроль.

**Вопросы:**

Почему возникла конфликтная ситуация? Каким образом можно эффективно и конструктивно решить сложившуюся ситуацию?

Комментарий психолога:



Достаточно частая ситуация, когда во взаимодействие социального работника и подопечного (в данном случае Веры Николаевны) разными способами вмешиваются родственники – что и произошло в данном случае. В таких случаях особенно важно помнить перечень должностных обязанностей и знание своих профессиональных компетенций, вспоминая кто является по Договору прямым Получателем услуг. При этом любые конфликтные формы поведения или речи родственников стоит встречать, сохраняя спокойствие и присутствие духа, используя дыхательные техники, методы релаксации и самоподдержки. В данной ситуации важным было проверить факты о состоянии здоровья Веры Николаевны, несмотря на ложные заявления родственников, и установить с ней контакт и возможность обсуждать сложившиеся затруднения во взаимодействии.



Ответы на вопросы:



Кейс №32

У Атака на тараканов же при первом посещении Маргариты Ефимовны социальный работник пережила шок.



Стоя на пороге квартиры, она увидела тараканов в огромном количестве. Они были повсюду: на стенах, потолке, вещах.

Социальному работнику хотелось кричать от страха и неприязни. Разговор о всевозможных способах уничтожения тараканов закончился отказом Маргариты Ефимовны обсуждать эту тему. Хозяйка квартиры испытывала страх, что кто-то вмешивается в её жизненное пространство, боялась, что кот может отравиться и погибнуть. Переехать на время дезинфекции возможности не было.

Далее последовала череда служебных записок заведующей отделения, но ситуация не менялась. У социального работника опускались руки. Не хотелось идти на работу. Социальный работник чувствовал себя униженным и бесправным. Она стала самостоятельно искать родственников Маргариты Ефимовны. Но тем было всё равно.

Руководству службы удалось уговорить родственников Маргариты Ефимовны забрать на сутки бабушку и кота.

В одну из суббот все сотрудники отделения социальной службы дружно пошли в атаку на тараканов и одолели их.

Вопросы:

Каковы причины сложившейся ситуации? Как можно было бы избежать данной конфликтной ситуации?

Комментарий психолога:

Непростая, и, казалось бы, неразрешимая на первый взгляд ситуация, завершилась благополучно. Но на пути поиска решения социальным работником были затрачены огромные внутренние ресурсы, сопровождающиеся непростыми чувствами. Такой сильный по проявлениям эмоциональный накал понятен в данной ситуации, но он мешает увидеть конструктивный путь. Создает ощущение беспомощности.

В любых стрессовых ситуациях в первую очередь нужно привести себя в состояние покоя и только тогда есть шанс увидеть возможности и суметь воспользоваться ими.

Находясь в профессиональных взаимоотношениях, взаимодействуя по горизонтали и вертикали (соучастник – подопечный, соучастник – руководитель), бывает сложно увидеть картину целиком, как бы извне. Чтобы занять на некоторое время позицию как бы стороннего наблюдателя, увидеть поле развития конфликта и разумные стратегии поведения, и нужно состояние внутреннего покоя. Для этого следует всегда помнить о границах личных и профессиональных полномочий и поддерживать свой внутренний баланс различными способами, во избежание длительных негативных эмоций.

Сохранить его помогут регулярные аутотренировки, как один из способов самоподдержки, дыхательные и медитативные практики, общение с близкими по духу людьми, регулярная двигательная активность и позитивный настрой.

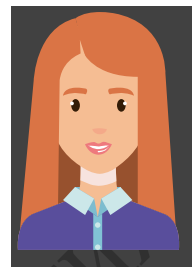




Кейс №33

Жалоба

Иван Николаевич – инвалид второй группы, ему 86 лет, он бывший военный, одиноко проживающий, находился к тому времени на обслуживании более пяти лет.



Как-то он попросил социального работника купить ему крепкий спиртной напиток. Невзирая на упрасивания Ивана Николаевича, та отказалась, сославшись на запрет по доставке данных видов продуктов.

Мужчина позвонил заведующему отделению с жалобой на социального работника, обвинив его в низком качестве обслуживания. Заведующий уведомил социального работника о поступившей жалобе и указал на необходимость разрешить возникший конфликт, а также строго предупредил об отсутствии желания выслушивать подобные жалобы и «пропускать их мимо ушей».

Вопросы:

Как можно было бы избежать данной конфликтной ситуации?

Какие три способа решения проблемы Вы могли бы предложить?

**Комментарий психолога:**



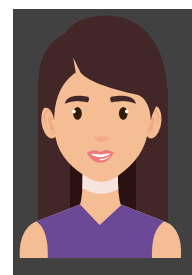
В данном случае Иван Николаевич, разозлившись на отказ социального работника, проявляет агрессивное давление на неё. Желая добиться приобретения алкогольного напитка он манипулирует клеветой на социального работника руководству. В целях урегулирования конфликта с Иваном Николаевичем на месте, важно в вежливой, спокойной и уважительной форме обосновать свой отказ покупки алкогольного напитка тем, что она нарушит тем самым условия договора, т.е. нарушит профессиональные границы, и она не может это сделать, т.к. должна следовать правилам. Отметив при этом, что она готова выполнять все услуги, в соответствии с договором об обслуживании. Важно признать, что Иван Николаевич имеет право просить купить себе алкогольную продукцию, а социальный работник имеет право отказать в покупке алкоголя, это не относится к качеству выполнения других услуг.

Ответы на вопросы:



Кейс №34

Т **Оговор** Тамара Васильевна – женщина 72-х лет, инвалид по зрению. У неё есть взрослый сын, но с ним она в плохих отношениях. И постоянно пребывает в тревожном состоянии, опасаясь, что сын может её насильно куда-нибудь определить. На работу соцработника не жаловалась.



Соцработник, выполняя свои ежемесячные обязанности, в один из дней как обычно дала подписать Тамаре Васильевне акты о проделанной работе и график работ. Та прочитала, подписала, претензий к работе не высказала. Но на следующий день позвонила и в повышенном тоне потребовала принести показать ей документы, так как поняла, что подписала ещё какой-то кредитный договор.

Соцработник принесла подписанные документы и сказала, что никаких других бумаг у неё не подписывала. Последовало выяснения отношений в повышенных тонах, где обе стороны пытались доказать свою правоту.

Тамара Васильевна начала звонить в администрацию ТЦСО. Та создала комиссию и отправила её по адресу жалобщицы. В ходе разбора составили акт, где администрация заняла нейтральную позицию, так как в ходе разговора с «потерпевшей» стало ясно, что ситуация надуманная. Тамару Васильевну такой итог не удовлетворил, и она написала заявление в полицию. Соцработника вызвала туда, и она написала объяснительную записку, в которой указала, что никаких посторонних бумаг подписывать заявителю не давала. Соцработник была напугана, волновалась за свое будущее, была в недоумении из-за оговора, не знала, как доказать правду.

Вопросы:

Почему возникла конфликтная ситуация?

Каким образом можно эффективно и конструктивно решить сложившуюся ситуацию?

Комментарий психолога:

В данной ситуации мы видим, что Тамара Васильевна пребывает всё время в тревожном состоянии, опасаясь непорядочных действий со стороны сына находится в состоянии повышенной подозрительности и отсутствия доверия к сыну. Она как будто находится в состоянии ожидания того, что её обманут. Это усугубляется её проблемами со зрением. Недоверие и подозрение в том, что её могут обмануть, Тамара Васильевна переносит на социального работника, а социальный работник воспринимает это очень лично, без учёта особенностей её состояния. Социальному работнику важно взять паузу, успокоиться, не пускаться в



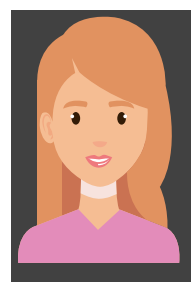


выяснение отношений на личном уровне. Осознать необоснованность и неадекватность обвинений Тамары Васильевны и действовать, защищая свою невиновность уверенно и спокойно, сразу же проинформировав о факте клеветы заведующую отделением.

Ответы на вопросы:

Кейс №35

Е **Собственничество** лене Васильевне 79 лет, состоит на обслуживании 15 лет, при этом социальные работники у неё менялись каждый месяц, т. к. были конфликтные ситуации из-за сложного характера.



В работе с Еленой Васильевной социальному работнику приходилось слушать постоянные рассказы о болезнях, которые она воспринимала как личные. Елена Васильевна, как будто подкупала своей беспомощностью и несчастьем, но, с другой стороны, могла зло, агрессивно ответить. Как правило, своими длительными рассказами-жалобами она задерживала работника на 2 часа, и только после этого времени

производила расчёт за продукты. Если не удовлетворять её капризы она начинает звонить в вышестоящие организации с жалобами о том, что мало уделяют ей времени.

Недавно с Еленой Васильевной произошёл такой случай. Она позвонила в 5 утра домой социальному работнику и сообщила, что она упала и не может подняться, на что социальный работник посоветовала вызвать МЧС. Елена Васильевна ответила, что ей выломают дверь, и попросила найти человека, который залез бы к ней в форточку и помог открыть входную дверь. Соцработник испытала возмущение, гнев, беспомощность, растерянность и обиду.

Вопросы:

Как можно было бы избежать данной конфликтной ситуации?

Какие возможные варианты поведения социального работника можно предложить?

Комментарий психолога:

Чувство истощения, возникающее у социального работника после общения с Еленой Васильевной связано со злоупотреблением отзывчивостью и эмпатией социального работника, которая, проникаясь проблемами Елены Васильевны, выходит за профессиональные рамки и во временном и в эмоциональном контексте. Конфликт в разных целях сторон: цель соц. работника – выполнить услуги Елены Васильевны и не тратить лишнего времени, а цель Елены Васильевны как можно дольше удержать социального работника, которая бы, как близкий родственник выполняла бы все её прихоти. В данной ситуации социальный работник не может признать конфликт и восстановить границы в рамках должностных обязанностей, не



испытывая чувства вины за то, что она не полностью удовлетворяет запросы и желания Елены Васильевны.

Для социального работника в данной ситуации важно настроиться на визит, понимая, что Елена Васильевна человек со сложным, противоречивым и эгоцентричным характером, который социальный работник не в силах изменить, выстроить границы в общении, не давая вовлекать себя в 2-х часовые разговоры, удерживать временной регламент, информировать руководство, в случае агрессии и оскорблений со стороны Елены Васильевны.

В целях психологической саморегуляции можно использовать такие позитивные установки, как: «Я молодец!» «Я справлюсь!», признание, что социальный работник не несет ответственности за психическое и физическое состояние подопечного, дыхательные и телесные техники (метод «Ключ» Х.Алиева перед сном), переключение внимание на себя, общение с друзьями, хобби, прогулки на природе, физическая активность.





Кейс №36

У **Вынужденный больничный** семейной пары на обслуживание на бесплатной основе взяли мужа. Так как жена в данной ситуации проходила бы на платной основе, она от обслуживания отказалась. Но фактически обслуживались всё равно двое. Всем в этой семье командовала жена, женщина с жёстким характером – в прошлом она работала судьей. По её требованию социальный работник должен был приходить в то время, в какое она скажет. И время всегда указывалось разное. Заказ продуктов превышал норму (доходило до семи килограммов). Хотя на обслуживании стоял только муж, выполнение платных услуг (2-3 раза в неделю), в частности приготовление пищи, проходило под строжайшем контролем и с постоянными придирками. Жена могла позвонить в 18.00 для того, чтобы приказать сходить за бесплатными лекарствами и тут же их принести, потому что они им нужны срочно.



На их обслуживание постоянно уходило около трёх часов, из-за чего страдали другие ждущие помощи. Только стоило социальному работнику заикнуться про нормы обслуживания, как жена начинала звонить, писать и жаловаться директору, в департамент, президенту, делая упор на некомпетентность социального работника и на невыполнение им своих обязанностей.

В свою очередь социальный работник писала много служебных записок, описывая сложность ситуации. Никто из руководителей не отреагировал на проблему. В итоге социальный работник написала заявление с просьбой заменить её, так как ей тяжело с двумя потребителями вместо одного. Причина просьбы заключалась и в том, что данная семья проживала не на её участке.

Не получив никакой реакции на своё заявление, чтобы восстановиться, социальный работник была вынуждена уйти на больничный.

Вопросы:

Каковы способы эмоционального реагирования на ситуацию участников конфликта?


Каким образом можно эффективно и конструктивно решить сложившуюся ситуацию?



Комментарий психолога:

Конфликтная ситуация возникает из-за постоянного нарушения временных границ и нормативов договора на социальное обслуживание со стороны семейной пары, а в особенности со стороны жены, это не имеет никакого отношения к качеству выполнения своей работы социальным работником. Однако, пожилая женщина, стараясь добиться исполнения всех прихотей и поручений, без учета принятых норм, манипулирует ситуацией, жалуясь руководству на качество обслуживания социальным работником, ссылаясь на её некомпетентность и оказывает давление агрессией. Социальный работник в силу «гибкости и мягкости характера», испытывая огромное психологическое давление, оказывается не способен действовать чётко в рамках трудового договора, стараясь сгладить конфликт в ущерб своим личным и профессиональным интересам. Признание конфликта, т.е. разных целей для обеих сторон, позволит отойти от позиции «угодить подопечной в ущерб себе», относиться с уважением к своим личным





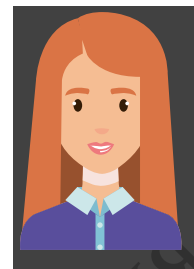
и профессиональным границам и спокойно, но уверенно их отстаивать.

ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСОГО РАЗВИТИЯ



Кейс №37

Н Тревожность
ина Петровна привыкла к тому, что социальный работник посещает её в определённое время.



В связи с тем, что у неё нарушение слуха, общение с ней затруднено. И изменение времени прихода она воспринимает крайне негативно.

В один из понедельников в положенное время социальный работник не смогла явиться, так как в эти дни у неё учёба. Об этом она её предупреждала. Другие социальные работники обслужить её тоже не смогли, хотя раньше планировалось, что придут в указанный срок. После занятий социальный работник позвонила и предупредила во сколько придёт.

Нина Петровна в разговоре по телефону повысила голос, из-за долгого ожидания предъявила претензии ко времени и качеству обслуживания. Социальный работник почувствовала, что она находится в сильном возбуждении. С её слов, она нервничает, находится в тревожном состоянии, повышается артериальное давление. Сказала, что хочет вызвать скорую помощь.

Когда социальный работник пришла к ней с заказом, она встретила её хмурая. Находилась в двигательном возбуждении и состоянии агрессии к ней. Резкие движения, поджатые губы. Повышая тон, начала описывать, какие сложности испытывала и какую обиду ей пришлось терпеть. В своём плохом



самочувствию Нина Михайловна обвинила соцработника.

Вопросы:

Каковы способы эмоционального реагирования на ситуацию участников конфликта?

Кто является инициатором конфликтного поведения и почему?



Комментарий психолога:

Реакция Нины Петровны на изменение времени прихода социального работника была чрезмерной: «тревога, агрессия, обида, двигательное возбуждение». Это говорит о том, что Нина Петровна пережила настоящий стресс. Пожилые люди, особенно страдающие тяжёлыми заболеваниями, ограничивающими их жизнедеятельность (в данном случае нарушение слуха), могут очень тревожиться, когда нарушается их привычный ритм жизни. Они воспринимают это крайне тревожно. Агрессия в данном случае служит защитной реакцией, скрывающей беспомощность перед происходящими изменениями (в данном случае во времени прихода социального работника), которые Нина Петровна не может



предотвратить и проконтролировать. Понимание этих возрастных особенностей позволит не принимать социальным работником недовольство и агрессию на свой счёт, не чувствовать вину за произошедший перенос визита и проявить эмпатию к состоянию и чувствам Нины Петровны, успокоив её и заверив, что социальный работник в любом случае обязательно найдёт время выполнить её заказ.

ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ



Кейс №38



Г **Внезапное изменение** Галина Павловна состояла на обслуживании почти десять лет. Никаких отклонений в поведении не отмечалось, не состояла на учёте в психоневрологическом диспансере, не наблюдалось признаков тревоги, стресса, агрессии.

Однажды социальный работник, как обычно, принесла ей продукты. И тут с Галиной Павловной стало твориться что-то страшное. Женщина хрупкого телосложения, с неприсущей ей силой закрыла дверь и задвинула столом. Щипая, толкая и царапая, затащила социального работника в спальню и закрыла там. При этом кричала, что теперь та будет жить у неё дома, никогда не выйдет. Социальному работнику удалось сделать короткий звонок заведующей и попросить о помощи. Заведующая очень быстро приехала вместе с участковым и врачами скорой психиатрической помощи. Они вскрыли дверь. Галину Павловну забрали и до сих пор держат в психиатрической больнице. Галину Павловну забрали для обследования в психиатрическую больницу.

Вопросы:

Кто является инициатором конфликтного поведения и почему?

Каковы способы эмоционального реагирования на ситуацию участников конфликта?

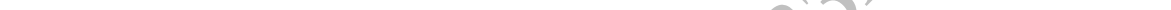
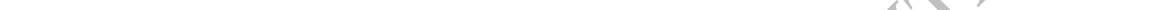
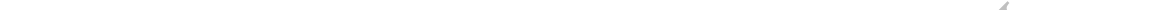


Комментарий психолога:

У Галины Павловны, предположительно на почве психического расстройства, обострились такие чувства, как чувство одиночества, отчаяния, страха смерти в одиночестве, беспомощность, всё это вызвало агрессивное поведение. Вероятнее всего социальный работник испытала страх, незащищенность и растерянность, т.к. ситуация произошла неожиданно, внезапно. В данной ситуации важно проявлять спокойствие, используя дыхательные практики снизить волнение, что позволит оценить и обдумать ситуацию и дальнейшие действия. Важно не спорить с Галиной Павловной и не доказывать обратное. Она не тестирует реальность, поэтому все разумные доводы по поводу невозможности задуманного окажутся бесполезными. Альтернативным выходом из ситуации, было бы подыграть ей, согласиться с ней жить, тем самым успокоить и предложить сходить домой за вещами, чтобы выбраться из квартиры, вызвать скорую помощь и сообщить заведующей.



Ответы на вопросы:



ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ



Кейс №39

С **Несправедливые обвинения** семейная пара – женщина, Антонина Петровна, инвалид 2 группы, ее супруг Алексей Иванович (инвалид 1 группы – колясочник), находились на обслуживании в течение трёх лет с регулярной заменой социальных работников.



После прохождения лечения в медицинском учреждении, когда подопечная не находилась дома, по прибытию она обвинила социального работника в краже документов на собственность квартиры. А еще – в сексуальных домогательствах к ее мужу.

Все свои подозрения Антонина Петровна донесла до руководства центра социального обслуживания, требуя принять меры и поменять очередного социального работника на другого. Все это время она открыто выражала свой гнев, презрение, оказывала жесткий прессинг на социального работника, угрожала, что привлечет к своей защите 30-летнего внука, который занимал влиятельный пост: «Всем мало не покажется!»

Социальный работник в сложившейся ситуации испытывала потрясение, удивление, растерянность от необоснованных нападков. Мучилась вопросами своей незащищенности, испытывала тревогу и страх увольнения, поскольку находилась в состоянии аффекта, и ее переполняли чувства и эмоции, вызванные поведением Антонины Петровны.

Социальному работнику было обидно, что его обвиняют в непрофессионализме, в невнимании. Её



переполняли чувства и эмоции, вызванные поведением Антонины Петровны.

Вопросы:

Каковы способы эмоционального реагирования на ситуацию участников конфликта?

Какие три способа решения проблемы Вы могли бы предложить?



Комментарий психолога:

В данном случае сложное эмоциональное состояние социального работника можно разнести на две части. В первой оно вызвано отношением к Антонине Петровне как к полностью здоровому психически человеку. А ведь это не так. Многие люди преклонного возраста, находящиеся на обслуживании в социальных центрах, не наблюдаются у психиатра и не имеют поставленного диагноза. Но это не отменяет происходящих дегеративных процессов.

Обвинение молодой женщины, находящейся на работе в сексуальных домогательствах к инвалидуколясочнику – серьезный повод, чтобы задуматься. И тогда не было бы этой жгучей обиды от предъявленных обвинений, в том числе и в воровстве документов. Нужно осознать,

что это нездоровье, попытаться донести до родственников необходимость обратиться за медицинской помощью.

Вторая сторона сильных душевных переживаний социального работника – это сильный страх перед увольнением, испытываемое чувство незащищенности. В этом случае нужно четко понимать, что если вы придерживаетесь выполнения своих должностных обязанностей, то страх увольнения – иррациональ-

ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ



ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ

Кейс №40

Поиск альтернативы

Галине Ивановне 81 год, она инвалид второй группы, одиноко проживающая, состоит на учёте у психиатра. У неё есть дочь, но из-за конфликта



с матерью дочь не оказывает никакой помощи.

Отношения между соцработником и клиентом складывались хорошие, но при обязательном условии - все требования клиента должны быть полностью выполнены. Любой отказ, даже с объяснением логичных причин, воспринимается в штыки. При очередном заказе Галина Ивановна требует от соцработника посетить в другом районе рынок и именно там купить для неё сало. Это безальтернативное указание! Получив отказ, женщина грубит, не общается и вешает трубку. При посещении соцработником Галина Ивановна была возмущённой, нервной, злой, разговаривала с ним грубо, интонация резкая, повелительный тон. Соцработник спокойным, ровным голосом ещё раз объяснила, почему не выполнила просьбу и почему не куплено сало на рынке в другом районе – это не соответствует правилам услуг. За 18 лет обслуживания у Галины Ивановны это не первый случай конфликта с соцработником. После посещения подопечной у социального работника в душе остался неприятный осадок, обида, внутренне раздражение и чувство вины.

Вопросы:

Как можно было бы избежать данной конфликтной ситуации?

Какие возможные варианты поведения социального работника можно предложить?

Комментарий психолога:





Важно понять, что люди с психическими нарушениями часто не могут переносить ситуации, которые ограничиваются правилами и порядками, в данном случае условиями договора. Эти ситуации вызывают у них приступы гнева и агрессии. Это не имеет отношения к личности социального работника и к тому, как он выполняет обязанности. Это относится к личности Галины Ивановны – как она способна принимать ограничения, а точнее, что ей тяжело это делать. Социальный работник принял все негативные эмоции лично на свой счёт, без учёта психических особенностей Галины Ивановны, поэтому она испытала очень интенсивные чувства «обиды, раздражения и вины». Социальному работнику важно понимать обоснованность отказа в покупке продуктов, руководствуясь договором об обслуживании, при этом понимать, что Галина Ивановна может быть не довольна этими ограничениями. В данном случае невозможно не допустить конфликт, т.к. Галина Ивановна на него настроена. Признать конфликт интересов и действовать в рамках личных границ. Рекомендуемый порядок действий: внимательно выслушать Галину Ивановну, со словами «Я понимаю ваши желания, но не могу нарушить должностные инструкции». Предложить альтернативу – покупку сала в ближайшем магазине. Спокойно объяснить, что это единственный способ выхода из сложившейся ситуации.

Следует также предупредить Галину Ивановну, что грубость в адрес социального работника недопустима и в случае необходимости фиксировать факты оскорбления, защищая тем самым свои личные границы.

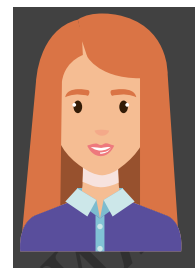
В целях саморегуляции можно применять такие методы, как музыкотерапия, арттерапия, занятия спортом.



Кейс №41

Подозрительность

Зинаида Николаевна 93 года, блокадница, долгое время работала главным бухгалтером, знает законы, хорошо производит расчёты. Состоит на надомном обслуживании три года.



Проживает одна. Два сына-пенсионера проживают отдельно. Прочитала в газете, что ей полагается доплата к пенсии в размере 185 рублей ежемесячно. Посчитала, что пенсионный фонд ей их не доплачивает и потребовала, чтобы социальный работник сходила в ПФ с целью перерасчёта пенсии. Зинаида Николаевна утверждала, что её постоянно обманывают, и не только ПФ.

Социальный работник испытывает раздражение и чувство вины, как будто она причастна к этому обману. Объяснила Зинаиде Николаевне, что понимает её: «Я обязательно схожу в пенсионный фонд и возьму выписку о начислении пенсии».

После чего социальный работник обратилась к заведующей, получила доверенность и сходила в ПФ. Получила выписку о начислении пенсии с расшифровкой всех выплат и льгот. Принесла Зинаиде Николаевне и пояснила, что в перерасчёте пенсии нет необходимости, т.к. всё, что ей положено, выплачивается в полном размере. И всё, что входило в обязанности социального работника, ею выполнено.

Вопросы:

Почему возникла конфликтная ситуация? Какие три способа решения проблемы Вы могли бы предложить?





Комментарий психолога:



Зинаида Ивановна гневно высказывала возмущение социальному работнику, тем самым, как будто обвиняя её в недоплате пенсии. Т.е. у Зинаиды Ивановны есть чувство, что её обманывают. Социальный работник, под воздействием этих эмоций принял на себя обвинения в неправильном расчете пенсии, что подтверждается её раздражением и чувством вины. Это помешало социальному работнику остаться спокойным и подойти к вопросу конструктивно: Зинаида Ивановна имеет право на подозрения, а социальный работник, не несёт ответственность за расчет пенсии и может это проверить, только получив выписку в ПФ.

Ответы на вопросы:

ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ



Кейс №42

П **Нарушение границ** при принятии заказа по телефону соцработник сообщила, что не сможет сопроводить



Веру Ивановну в другой район в больницу на консультацию к врачу в связи с тем, что день начала обязательной профессиональной учёбы работника и день сопровождения – совпадают. На что Вера Ивановна на повышенных тонах и с раздражением в голосе потребовала найти ей другого сопровождающего. Соцработник ответила, что сообщит эту информацию заведующей и они вместе решат этот вопрос, чтобы её сопроводили к врачу, но это будет платная услуга. Не дождавшись ответа соцработника, Вера Ивановна сама позвонила заведующей и передала ей недостоверную информацию. Сказала, что соцработник её обманывает и просто отказывается от сопровождения, что она в принципе ничего не делает и никак ей не помогает. Заведующая подтвердила ей, что действительно у той начинается учёба, и при всём желании она сопроводить её не сможет. В итоге всей беседы Вера Ивановна попросила заменить социального работника.

До этого соцработник сопровождала её в эту больницу на бесплатной основе, т. к. она малообеспеченная и понимая, что для неё это большая денежная сумма.

Конфликт в данной ситуации произошел на основе того, что Вера Ивановна отказывается от сопровождения на платной основе, а у соцработника нет возможности удовлетворить её желание.

Вопросы:

Как можно было бы избежать данной конфликтной ситуации?

Какие возможные варианты поведения социального работника можно предложить?

**Комментарий психолога:**

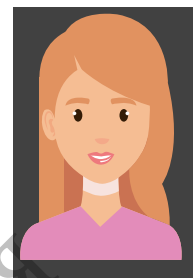
Смещение личных и профессиональных границ со стороны социального работника привело в итоге к его смене. Работая с одинокими и немощными людьми, сотрудники помогающих профессий часто нарушают границы, пренебрегая установленными правилами и игнорируя договорные условия. Делается это из лучших побуждений, но это именно тот случай, когда «благими намерениями вымощена дорога в ад». Поступаясь правилами, касающимися платного сопровождения, социальный работник слила границы с Верой Ивановной, оказывала ей помощь в ущерб себе. И тут надо понимать, что даже здоровый и благополучный человек привыкает к тому, что ему дается «сверх меры» и потом негативно реагирует на изменения, требует к себе исключительного отношения.



С той категорией граждан, с которой работают соучастники, дело обстоит еще острее. Многие из них воспринимают как должное поборы со стороны своих попечителей. Поэтому лучше сдерживать свои душевные порывы, которые противоречат правилам договорного обслуживания и не выходить за рамки обязательств. Можно уважать получателя социальных услуг в его желании получить их сверх меры, но это не означает согласиться с ним и удовлетворить. Есть много разных способов выказать свое расположение, находясь в рамках рабочих отношений.



Кейс №43



Неправомерные требования

Ангелина Сергеевна, 85 лет, потребовала от социального работника вещей, на которые тот не имеет права. А именно – оформить на себя официальную доверенность на получение пенсии и приносить ей деньги домой. Свою обиду на отказ Ангелина Сергеевна выражает гневно, пытаясь продавить свое желание, во что бы то ни стало.

Социальный работник неоднократно объяснял, почему это невозможно сделать и предлагал альтернативные варианты.

Можно было бы оформить перевод пенсии на дом. Это законно. Даже предлагала бесплатно сопровождать Ангелину Сергеевну в сбербанк для получения пенсии, не смотря на то, что эта услуга является платной. Также социальный работник общалась с сыном Ангелины Сергеевны, пытаясь привлечь его к решению конфликта, но все безуспешно.

Социальный работник в такой ситуации чувствовала растерянность и злость, потому что несмотря на все её усилия и шаги навстречу конфликт только нарастал.

Вопросы:

Как можно было бы избежать данной конфликтной ситуации?

Какие возможные варианты поведения социального работника можно предложить?



Комментарий психолога:

Непросто общаться и спокойно выполнять свои обязанности в ситуации конфликта. И как раз в данном случае многое зависит от восприятия социальным работником событий, вокруг которых конфликт разворачивается. Специфика работы предполагает и возрастные особенности, и изменение характерологических черт личности, с которыми приходится сталкиваться социальному работнику.

Необходимо принять тот факт, что Ангелину Сергеевну невозможно убедить, а значит, придется какое-то время находиться в не слишком комфортном состоянии. Более того, предлагать бесплатно оказывать платные услуги – тоже не следует. Именно от этого еще больше возникает растерянность и злость, что как будто добрые намерения не оцениваются. Следует держаться в рамках профессиональных и личных границ и согласиться внутренне с недовольством опекаемой. Это ее право быть недовольной, а право социального работника – следовать инструкции. Конечно, напряжение в общении с такими получателями социальных услуг будут, их не избежать. А для минимизации эмоциональных потерь и восстановления



*баланса хорошо использовать
арттерапевтические техники,
дыхательные практики и способы
самоподдержки.*

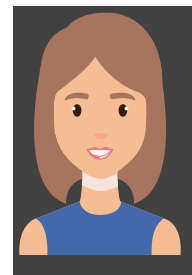
Ответы на вопросы:

ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ



Кейс №44

Сострадание



93 ходила на надомном

обслуживании многолетняя женщина, Наталья Ильинична.

Однажды дочь оформила её в дом престарелых, но через три месяца старушка вернулась домой. Причина – недостаток внимания со стороны персонала и проживающих там пенсионеров. «Со мной там никто не разговаривал», – делилась она с соцработником после возвращения.

У неё же сломались ходунки, без которых она не могла передвигаться. Соцработнику было жалко подопечную и на взяла у коллеги ходунки на время для неё, пока не получит новые по ИПР. После получения новых та категорически отказывается отдавать соцработнику взятые на время. Высказывается агрессивно и нелепо: «Приходите с полицией и попробуйте забрать». Ситуация длилась два месяца. Все это время соцработник переживал, что не может убедить Наталью Ильиничну. Были привлечены внук старушки, заведующая ОСО.

В конечном счете конфликт решился путём рассказа о человеке, которому принадлежат ходунки и вызова у старушки чувства сострадания к нему. Наталья Ильинична вернула ходунки.

Вопросы:

Кто является инициатором конфликтного поведения и почему?

Какие три способа решения проблемы Вы могли бы предложить?

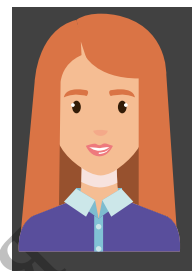
**Комментарий психолога:**

Причиной сильных длительных переживаний, которым подверглась социальный работник явилось нарушение личных и профессиональных границ, которые повлекли за собой привлечение к разрешению проблемы родственников Натальи Ильиничны и заведующей ОСО. С одной стороны, понятен поступок соучастника – работая многие годы с пожилыми страдающими различными заболеваниями людьми, сложно не испытывать к ним теплые чувства, особую близость. На другой чаше весов – осознание возможных последствий и собственные ограничения. Во избежание профессиональных проблем и для сохранения собственного эмоционального баланса следует все же придерживаться должностных обязанностей, находя другие способы выразить свое сочувствие и понимание к подопечным. Но нужно отметить, что социальный работник в итоге подключила свою креативную



Кейс №45

Т **Настойчивость и терпение** Татьяна Петровна состоит на обслуживании 15 лет, её восемь лет обслуживала один соцработник, но по семейным обстоятельствам уволилась. После этого Татьяну Петровну никто не хотел брать на обслуживание, так как у неё наблюдалась деменция и психические отклонения (она выбрасывала вещи, документы, посуду из окон). На учёте в ПНД она не состояла. И руководство приняло решение, что соцработники будут меняться каждый месяц.



После падения Татьяна Петровна попала в больницу с переломом шейки бедра и была выписана домой, потеряв способность к самообслуживанию.

Ситуация усугублялась тем, что внук забирал её денежные средства, не давал возможности соцработнику профессионально выполнять свои обязанности по должностной инструкции и договору.

В общем, пожилая женщина была оставлена родственниками в беспомощном состоянии и без денежных средств на проживание и обеспечение продуктами.

Соцработник неоднократно обращалась к руководству, чтобы разрешить данную ситуацию, предоставляла фото и видео Татьяна Петровны, которая оказалась в жизненно-трудной ситуации. В течение месяца руководство обещало принять меры и уладить ситуацию. Внук давил на руководство жалобами в вышестоящие инстанции. Никакие уговоры на него не действовали. Соцработнику оставалось терпеливо ждать кардинального изменения ситуации.

Соцработник испытывала жалость и сострадание к брошенной пожилой женщине, за свой счёт покупала ей продукты и необходимые предметы гигиены, злилась на внука, который забирает деньги себе, оставляя бабушку без средств к существованию и при этом ещё жалуется в вышестоящие инстанции на соцработника.

Вопросы:

Каковы способы эмоционального реагирования на ситуацию участников конфликта?

Кто является инициатором конфликтного поведения и почему?

Комментарий психолога:

Социальному работнику при работе с Татьяной Петровной пришлось столкнуться не только с её возрастными психическими изменениями, но и с потерей способности к передвижению и самообслуживанию. Внук (единственный близкий родственник) не хочет принимать (отрицает) сложившуюся ситуацию – резкое ухудшение состояния здоровья бабушки – и нести ответственность за её уход. Его жалобы на социальную службу и социального работника, обслуживающего Татьяну Петровну, подтверждают его желание переложить всю ответственность за уход за бабушкой на социальные службы.

Испытывая жалость и проявив сострадание к Татьяне Петровне, социальный работник берёт на себя всю ответственность за её жизнь, в том числе покупая продукты за свой счёт, в ущерб своим интересам и своей психологической устойчивости, нарушая тем самым личные границы и границы профессиональной ответственности.

ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ

В данной ситуации важно разделить ответственность за жизнь и здоровье Татьяны Петровны, путем неустанного информирования руководства в письменном виде, о сложившейся ситуации, возможна помощь другого социального работника и психолога, т.к. социальный работник находится в нервном напряжении из-за взятых на себя чрезмерных обязательств. Важно поставить в известность лечащего врача, руководство поликлиники о бездействии родственников, а также задействовать участкового при необходимости, информировав его о том, что родственник забирает денежные средства у бабушки (что по своей сути может приравняться к краже).

Для управления своим эмоциональным состоянием социальный работник может использовать такие методы саморегуляции, как переключение мыслей и внимания со стрессовой ситуации на позитивные для неё занятия: заниматься любимыми видами деятельности/творчеством/спортом, больше встречаться и общаться с друзьями и родственниками, прогулки на природе, использовать позитивные словесные установки «И это хорошо! Я молодец!». Перед принятием решений брать паузу, чтобы обдумывать сложившуюся ситуацию.



Ответы на вопросы:



Кейс № 46

Н

Своевременная помощь

екие люди, представившись врачами, предложили пожилой паре купить дорогостоящий аппарат, который анализирует состояние здо-



ровья, производит лечение через космос, и при этом лекарства употреблять нельзя. Поверив этим людям, Виктория Николаевна приобрела аппарат за 40 тысяч рублей, а 20 тысяч обещали вернуть после получения анализов и подписания договора на дальнейшее лечение и постоянное получение необходимых анализов. Приобрела аппарат Виктория Николаевна за три дня до прихода соцработника.

В определённый свой день посещения соцработник, получив в поликлинике лекарства и купив продукты, пришла к ней. То, что она увидела, повергло её в шок: Виктория Николаевна и её муж сидели в датчиках с проводками, прикреплёнными по всему телу, на столе стояла коробочка, светящаяся разноцветными лампочками, от которой и шли эти провода. Соцработник спросила, что вы делаете и что это? На что получила ответ: мы лечимся по новой системе через космос, и нам пришлют анализы, в которых будут даже те результаты исследований, которые в поликлинике сделать не могут.

Соцработник сообщила, что принесла лекарства из поликлиники. Виктория Николаевна отказались брать лекарства, т. к. при таком лечении лекарства им не нужны. Соцработник попыталась объяснить, что это мошенничество, о которых она предупреждала регулярно. Виктория Николаевна наотрез отказались слушать, разозлившись на соцработника. Она сообщила, что уже два дня они «лечатся» и чувствуют себя прекрасно.

Соцработник вызвала скорую помощь, увидев подопечных в плохом состоянии. После отъезда скорой, выяснив, что есть контактный телефон мошенников, связалась с участковым. Вместе они разработали план действий. На всю ситуацию соцработник потратила более 4-х часов, тем самым ей пришлось перестроить свой рабочий день.

Вопросы:

Как можно было бы избежать данной конфликтной ситуации?

Какие возможные варианты поведения социального работника можно предложить?



Комментарий психолога:

Случай можно назвать трагикомичным, благодаря «картинке» с проводками и «связи с космосом». Однако смеяться не хочется, пожилые люди становятся очень доверчивыми. Зачастую не помогают даже профилактические беседы и убеждения не связываться с подозрительными гражданами, предлагающими чудодейственные лекарства, приборы, финансовые услуги, «дешёвую установку» счётчиков воды и т.д. Пожилому человеку трудно уловить нотку манипуляции. А мошенники сильны в манипуляции, умеют войти в доверие.

Работая с пожилыми людьми, вы можете столкнуться с ситуациями, вызывающими шок. Для того, чтобы быстро оправиться от шока и начать действовать, надо прислушаться к своим телесным ощущениям – обратить внимание на дыхание, на

мышцы шеи, руки, ноги, спину. Так вы быстрее вернете себе контроль над своим состоянием.

В описанном случае соучастник сориентировалась в обстановке быстро, не смотря на шок. Обеспечила медицинскую помощь пожилым подопечным, вызвала скорую, связалась с участковым. Конечно, волнений было много, и надо заняться своим состоянием после работы. Полезно воспользоваться методом Ключ. Это хороший способ расслабиться и снять напряжение. Дать себе отдых, прогуляться, отвлечься на хороший фильм. Т е переключить свое внимание.

В качестве профилактики хорошо бы заранее поговорить с подопечными, если слышали от коллег о подобных происшествиях. Неплохо разработать памятку для пожилых людей о возможных способах мошенничества. Постарайтесь пояснить подопечным, как выглядит манипуляция, научите их твердо говорить «нет». Мошенники всегда внимательны, обходительны. Самые простые меры предосторожности – потребовать официальные документы: паспорт изделия, сертификат государственного образца, номер патента, позвонить и посоветоваться с родственниками.

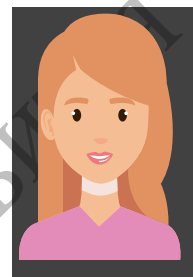


Ответы на вопросы:



Кейс № 47

В Конфликт интересов о время замены сотрудника, ушедшего в очередной отпуск, на обслуживание к соцработнику поступила ветеран труда, труженик тыла Инна Петровна, которой необходимо было лечь на плановую госпитализацию. Новый соцработник отвезла



в больницу все собранные документы, врачи назначили день операции. В положенное время соцработник сопровождала Инну Петровну в больницу, повторно прошли с ней всех врачей (потратив на всё 5-6 часов) и оставила её в палате. Забрать Инну Петровну после операции из больницы, предстояло родственникам. Но они отказались это сделать и потребовали, чтобы из больницы её забрал соцработник. Родственники пригрозили жалобой. Чтобы избежать конфликта с родственниками потребителя услуг, заведующая дала распоряжение соцработнику забрать Инну Петровну из больницы. Соцработнику выполнила указание своего руководителя, хотя это и не входило в должностные обязанности. Забрать клиентку из больницы можно было только в ущерб обслуживания других нуждающихся. Чтобы выполнить все свои плановые обязательства соцработнику пришлось работать в нерабочее время.

Вопросы:

Каковы способы эмоционального реагирования на ситуацию участников конфликта?



Каким образом можно эффективно и конструктивно решить сложившуюся ситуацию?

Комментарий психолога:

В этой ситуации очевидны конфликт интересов и эмоциональный конфликт. С этической точки зрения, соцработник поступила достойно – помогла пожилой женщине вернуться из больницы домой. Такой поступок подкрепляет самоуважение. Однако сопровождение подопечного из больницы домой не является обязанностью соцработника. Соцработник, уверенная в своей правоте, сначала отказалась от сопровождения подопечной домой, но поддержки заведующей не получила. Пришлось выполнять сверхурочную работу. Это вызвало растерянность, обиду, досаду злость. Разворачивается личностный эмоциональный конфликт. Соцработник испытывает противоречивые чувства. Жалость к пожилой женщине и протест против неуважения и безответственности родственников. Стремление помочь беспомощному человеку и желание «поставить на место» безответственных родственников.

Интерес и право соцработника не делать лишней работы, интерес руководителя – купировать конфликт, родственники не хотят забирать пожилую женщину домой. Этот круг разорван за счет усилий соцработника. Неприятный момент может вызвать чувство несправедливости. Но эта работа сделана во имя спокойствия и благополучия подопечной. Благородный поступок. Досаду на заведующую можно уменьшить, посмотрев на ситуацию с другой стороны. Это выход за рамки должностных обязанностей во избежание конфликта. Противоречивые чувства токсичны, сильно осложняют психологическое состояние. Иногда лучше принять обстоятельства, взвесив аргументы, исключить изматывающую эмоциональную жвачку – бесконечное переживание досады и несправедливости. Возможно,





поддержка коллег, поощрение и признание со стороны руководства поддержит работника в такой ситуации.

Кейс № 48

В

Пропали вазочки обычный рабочий день соцработник пришла к Клавдии Петровне, которая пребывала в хорошем расположении духа, слушала музыку на планшете. Сделав свою работу, соцработник присоединилась к своей

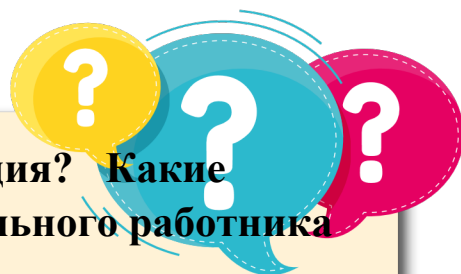


подопечной, чтобы вместе послушать музыку. Разговор зашёл о работе, о руководителе социального работника. Вдруг Клавдия Петровна резко перескочила на другую тему и переменилась в лице, заведя разговор о декоративных вазочках, в ходе которого спросила соцработника, не видела ли она их? На что соцработник ответила: «Нет не видела, но я поищу их в другой комнате». Через минуту она принесла вазочки из другой комнаты. Но опять последовало возмущение: «Что вы мне принесли, это не те вазочки. Опять в моём доме всё пропадает. Никто из социальных работников не должен работать. Я никому не доверяю. Хотя, выложите из холодильника мои баночки и поставьте их на стол». В конце рабочего дня социальный работник узнала от Клавдии Петровны, что у неё пропали две вазочки! Она поставила в известность своего руководителя об этой ситуации. Заведующая дала указание, чтобы сотрудница подготовила служебную записку по данному вопросу.

Вопросы:

Почему возникла конфликтная ситуация? Какие возможные варианты поведения социального работника можно предложить?

Комментарий психолога:



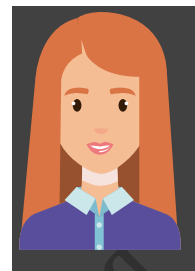
При общении с пожилыми людьми часто можно увидеть признаки изменения психических функций, изменения их поведения и характера. Одним из часто встречающихся расстройств является повышенная подозрительность и обвинения в краже предметов, обращённые к родственникам, соседям, близким людям. В нашем случае Клавдия Петровна в разговоре как раз озвучила свои подозрения о пропаже вазочек, что вызвало бурю эмоционального реагирования у соучастника: так как, еще никто и никогда не обвинял ее в воровстве. Обида и негодование охватили её, она восприняла обвинения в свой адрес близко к сердцу и долго не могла успокоиться. Может быть ей было бы легче пережить этот эпизод, если иметь в виду что в возникновении симптомов расстройства — убеждённости Клавдии Петровны в причинении ей материального вреда (кражи вазочек) — играют роль личностные изменения, социальная дезадаптация, утрата былых интересов, изменения в системе отношений. То есть независимо от личности соучастника (будь на её месте другой сотрудник) подобный эпизод мог бы случиться в любой момент при общении с Клавдией Петровной. Ослабленное психическое здоровье плюс негативные мысли, стрессы, переживания приводят к тому, что пожилой человек может приходить к неожиданным заключениям, выражающимся в агрессивных высказываниях. В результате соучастник пережила эмоциональный стресс, который возникает в ситуациях опасности, угрозы и обиды. Первым делом надо успокоиться в такой ситуации, понять, что подозрения и обвинения Клавдии Петровны сформированы особенностями работы психики подопечной, попробовать успокоить её и наладить контакт. Обращение за помощью к заведующей, подготовка служебной записки действительно помогли прояснить ситуацию, обозначить происходящее для всех участников развития событий. Кроме того, приход заведующей на квартиру Клавдии Петровны, разговор с ней о





М

Аванс и сдача ария Ивановна – инвалид детства, 64-х лет, по дому ездит в инвалидном кресле, хотя на ноги вставать может. Родители давно умерли, растила её как приёмную дочь, так как своих из-за инвалидности не было.



Из-за того, что она была инвалидом, родители ей ни в чём не отказывали. Она привыкла находиться в центре внимания. Для неё характерны перепады настроения – от агрессии до весёлости. Из-за постоянных конфликтов её дочка с семьёй вынуждены были переехать.

На обслуживании Мария Ивановна стоит четыре года, и за это время у неё сменились несколько социальных работников. Последний обслуживает её около двух лет.

Конфликт их состоит в том, что заказы Марии Ивановны всегда рассчитаны на значительные суммы – порядка пяти-шести тысяч рублей (с учётом лекарств), и также в том, что она предпочитает расплачиваться крупными купюрами, с которых не всегда бывает сдача. Аванс она принципиально не даёт, хотя по договору в подобном случае, по требованию соцработника, должна. Ведь с учётом количества обслуживаемых, для соцработника это очень большая сумма.

Вопросы:

Почему возникла конфликтная ситуация? Какие три способа решения проблемы Вы могли бы предложить?

Комментарий психолога:

Закупка продуктов зачастую является зоной возможной конфликтной ситуацией между социальным работником и подопечным. В данном случае с Марией Ивановной возникает



очень непростой вопрос с тем, что надо учитывать особенности характера Марии Ивановны, быть с ней в контакте и, при этом, соблюдать профессиональные нормы и заботиться о своём состоянии и своих условиях труда. Капризная, получающая много внимания в семье, эмоционально неуравновешенная подопечная хорошо владеет методами манипуляций. Социальный работник испытывает в общении с ней целую гамму разных чувств: сочувствие к тем ограничениям по здоровью, которые есть у женщины (инвалидное кресло), понимание сложности её жизненных обстоятельств (приёмные родители), вместе с тем, раздражение от манипулятивного отношения (предоставление неразменной купюры, отсутствие авансовых платежей, превышение количества обращений за покупками сверх норматива), страх, что подопечная подаст на неё жалобу.

Особенности характера нашего специалиста (а именно, невозможность выстраивать психологические границы), видимо, позволяют долгое время идти навстречу пожеланиям Марии Ивановны – то есть, сотрудник ущемляет свои потребности, не пользуется возможностями использовать ресурсы должностных полномочий, и раз за разом попадает при оплате (или отсрочке оплаты!) в чувства раздражения, страха, что потеряет свои деньги, досады от ложного ощущения собственной беспомощности.

Нечувствительность к нарушению границ довольно частая и заметная проблема. Человек, позволяющий нарушать собственные границы, дает возможность окружающим манипулировать собой. Нечеткое осознание собственных границ приводит к тому, что он не может понять, что входит в его обязанности, а что – нет, где начинается и где заканчивается его ответственность. Зачастую он пытается решить задачи, которые стоят вовсе не перед ним: безответственность начальника, инфантильность супруга, негативные эмоции близкого человека и т.д. Он «кидается на амбразуру», пытаясь собой прикрыть бреши чужой ответственности – всё без разбора взваливает на себя, принимает неудобные для себя



решения, отказывается от удовлетворения собственных потребностей, стараясь облегчить жизнь другим. При нарушенных личных границах человеку всегда будет трудно сказать «нет», когда на него оказывается давление, или что-то требуют от него – даже когда это жизненно необходимо.

Формирование личностных границ для человека – необходимая задача, длительная и непростая. В данном случае можно предпринять конкретные шаги по регуляции границ в конкретной ситуации, что и совершает социальный работник: отстроить график посещения Марии Ивановны, поставив её первой (решается проблема сдачи), сообщить руководству о сложившейся ситуации и заручиться поддержкой, в случае попыток дальнейшего нарушения границ со стороны подопечной (просьбы дважды обслужить её за один день), постепенно решить проблему с отсутствием аванса на покупку продуктов.

Важно также определить для себя что помогает вернуться в равновесное состояние за короткое время, сохранить своё спокойствие? Очень важно внутренне поддерживать себя похвалой, переключаться после посещения сложного подопечного на приятные мысли и занятия.

Кейс № 50

Н Точное время ина Филатовна, которая обслуживалась уже семь лет, неожиданно поставила соцработника в строгие рамки по времени посещения на дому – с 10:30 до 11:00.



Нина Филатовна в юности пострадала в тяжёлой аварии, перенесла не одну операцию и психологическую травму. Полностью восстановить физическое состояние не удалось. Последствия психологической травмы выражаются в её взрывном характере, резких поступках и жестоком чувстве вины.

Между соцработником и пожилой женщиной выстроены крепкие, доброжелательные отношения. Есть место взаимной

заботе: соцработник беспокоится о здоровье и душевном благополучии Нины Филатовны, а та благодарна соцработнику, волнуется, если она уезжает.

Однажды соцработник опоздала на десять минут, и ей не открыли. Она сначала удивилась, долго звонила в дверь и по телефону и, не получив ответа, не на шутку встревожилась. Через десять минут дверь всетаки открыли. Нина Филатовна была раздражена и со злым каменным лицом заявила, что в следующий раз вообще не откроет дверь и откажется от продуктов. В её поведении соцработник увидела страх и капризы обиженного ребёнка. И соцработник, как взрослый разумный человек, хотела избежать конфликта, сохранив при этом свои профессиональные интересы. Нина Филатовна нарушила границы рабочего взаимодействия и личные границы соцработника. Соцработник испытала сильные негативные эмоции и чувства – волнение и униженность.

Причина конфликта в том, что хозяйка квартиры имеет неуравновешенный, вспыльчивый, эгоистичный характер наряду с повышенной тревожностью. Она почувствовала себя одинокой и испугалась, что её все бросили. Соцработник провела успокоительную беседу и предложила раздвинуть временные границы ожидания, а в случае задержки оповещать ждущую Нину Филатовну по телефону.

Вопросы:

**Почему возникла конфликтная ситуация?
Какие возможные варианты поведения
социального работника можно предложить?**



Комментарий психолога:

Суть конфликта – соцработник была уверена в теплом отношении подопечной, их хорошие

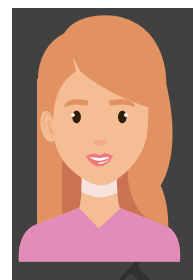
отношения длятся несколько лет. Неожиданный поступок Нины Филатовны стал шоком для соцработника.

Чувства незащищённости и одиночества (последствия психической травмы) – постоянный эмоциональный фон в жизни Нины Филатовны. Эмоциональная нестабильность женщины проявилась в желании ужесточить временные рамки для выполнения соцработником его профессиональных обязанностей.

Соцработник смогла договориться с Ниной Филатовной. Что помогло ей в этом? Открыв дверь, Нина Филатовна была похожа на обозленного напуганного Ребенка, это ее текущее эго-состояние. Соцработник догадалась, что временные рамки Нине Филатовне нужны, чтобы справиться со своей тревогой и страхом быть брошенной. «Опаздывает – значит не придет, бросит. Тогда пусть приходит в строго определенное время, чтоб я не волновалась». Растерянность и гнев сменились сочувствием. Выйдя из ступора, соцработник успокоила подопечную. Затем говорила с ней как Взрослый со Взрослым. Предложила раздвинуть временные границы ожидания соцработника, в случае задержки обещала оповещать женщину по телефону. Конфликтная ситуация была разрешена путем сотрудничества.

В

Случай на экскурсии сквере возле автобусной остановки собирается группа получателей социальных услуг, чтобы отправиться на экскурсию по святым местам. На улице стоит хорошая погода, у всех благостное настроение, предвкушение приятной поездки.



К сотруднику ТЦСО, ответственному за проведение экскурсии, подходит получатель социальных услуг Ирина и говорит несколько надменно: «Вот там в сторонке сидит женщина. Её зовут Марина. Объясните, пожалуйста, почему она едет с нами на экскурсию? Это очень скандальная особа, которая на экскурсии от общества инвалидов устроила безобразную перепалку с его председателем и довела её до гипертонического криза. И вообще, эта женщина не из нашего района и не имеет право ездить с нашей группой!» Сотрудник ТЦСО растерялась от такого напора. Быстро проанализировав ситуацию, успокоилась и сообщила Ирине, что право на экскурсию имеет любой житель города.

Вопросы:

Кто является инициатором конфликтного поведения и почему?

Какие стили поведения специалисту позволят предупредить неконструктивные взаимоотношения?



Комментарий психолога:

В ситуации коллективного общения, как, например, поездки на экскурсии, не избежать плотного общения участников и, как следствие, возможных конфликтов. В данной ситуации соучастником стала заложником конфликтных отношений между участницами

поездки – Мариной и Ириной. Ирина затаила какуюто обиду по отношению к Марине, была против её участия в поездке, о чём настойчиво пыталась сообщить сотруднику ТЦСО. Не имея возможности проверить сообщённую информацию и находясь в ситуации с ограниченным количеством времени на реагирование, соцработник растерялась от напора Ирины на какоето время, потом собралась и перевела беседу на тему объяснения прав участников экскурсии. На время эмоциональный напор Ирины прекращается, она, обидившись, сидит на своём месте и обдумывает ситуацию.

Имея немного больше времени для понимания происходящего, соцработник понимает, что надо продолжить разговор и пользуется психологическими методиками установления контакта – «подстройка», активное слушание, технику согласия с мнением собеседника. Возможность быть услышанной и поддержанной в своих переживаниях располагает Ирину к дальнейшему разговору, а заверения что её мнение очень важно и её усилия не прошли даром, подтверждение важности её сообщения – всё это меняет полностью настроение возбуждённой женщины, и она успокаивается. Соцработник отнеслась с уважением к мнению Ирины, выслушала, поддержала её и тем самым смогла сделать их контакт доброжелательным и продуктивным!

При таком исходе событий соцработник вполне может похвалить себя за профессиональное разрешение ситуации, за свою выдержку и умение налаживать межличностные коммуникации. Вполне допустимо поддержать себя после этого известными и доступными способами релаксации, разгрузиться эмоционально.

Переключиться на другие занятия.





С **Всё включено** сотрудник центра социального обслуживания получила заявку от Арины Ильиничны на мытьё окон в трёхкомнатной квартире, которая находится на восьмом этаже девятиэтажного дома. В квартире имеется застекленный балкон, на мытьё



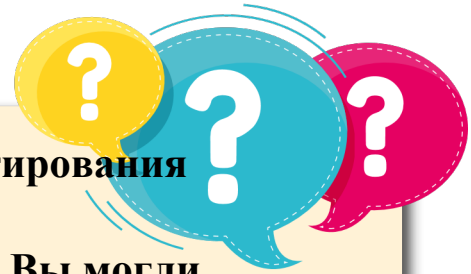
которого заявки не было и не оговаривалось. На момент исполнения услуги, данный сотрудник находился в отпуске, поэтому на выполнение пошёл другой работник. Он помыл окна в трёх комнатах и кухне. Для подтверждения выполненной работы сотрудник предоставил Арине Ильиничне Договор об оказании платных социальных услуг и наряд-заказ, которые та должна подписать.

Однако хозяйка попросила вымыть окна и на застеклённом балконе. Сотрудник позвонила работнику, который изначально должен был выполнить данную работу, для уточнения ситуации. Та подтвердила, что заявки не было, но попросила исполнить просьбу и помыть застеклённый балкон замещающего её работника для исключения конфликтной ситуации. Большой балкон охватывал окна двух комнат. При этом заставлен вещами, из-за чего доступ к балконному окну был затруднён.

Но просьбу удовлетворили, окно помыто. Оставалось подписать Акт приёмки и получить оплату за проделанную работу. Но Арина Ильинична начала возмущаться, считая, что оплата за помывку окон на балконе входит в оплату всего заказа.

Для урегулирования ситуации сотруднице пришлось звонить заведующей отделом, которая объяснила получателю услуг, что помывка окна на балконе является отдельной услугой. Но та не хотела понимать. В результате переговоров обе стороны пошли на компромисс. Получатель социальных услуг не в полном объёме, но всё-таки оплатила за часть помытого окна на балконе.

Вопросы:



Каковы способы эмоционального реагирования на ситуацию участников конфликта?

Какие три способа решения проблемы Вы могли бы предложить?

Комментарий психолога:

Поведение социального работника было конструктивным. Она начала поиск компромиссов и объяснение ситуации ПСУ.

Чтобы выйти из конфликтной ситуации работник использовала при этом метод арт-терапии, визуализации, технику дыхания; мысленно нарисовала себе картинку, как разрешилась данная ситуация, что она помыла все окна, выполнила работу, как ПСУ оплатила за услуги и как она уходит с удовольствием.

Метод межличностных отношений помог в решении данного вопроса и нашел пути выхода.

Для урегулирования сложившейся ситуации работник социальной сферы выполнил все действия согласно должностных инструкций:

1. Позвонил сотруднику, обслуживающему данного ПСУ, решил с ней вопросы о помывке окон на балконе, вежливо и грамотно объяснила, что в ее заявке не было окон на балконе. После отказа оплаты за выполненную услугу, позвонил заведующему отделом, которая подтвердила слова соц. работника.

2. Ситуация была решена, стороны удовлетворены, найден компромисс.

Поведение социального работника соответствовало профессиональной этике. Он был вежлив, учтив, внимателен, уважительно относился к пожеланиям ПСУ, проявлял коммуникабельность.

Соц. работник сделала выводы для себя на будущее. В следующий раз будет действовать по другому : чтобы не допускать конфликта, нужно выяснить все «нюансы» еще до прихода к ПСУ. Вечером соц. работник провела арт-терапию у себя дома, используя метод «Ключ». Провела дыхательную гимнастику.

Успокоилась. Настроилась на положительный лад.

Вывод. Рекомендации

Благодаря профессиональной этике, поиску компромиссов, построению правильного диалога, конструктивной беседы, посредством которой они пришли к общему знаменателю, и данная ситуация благодаря вежливости, учтивости, компромисса была разрешена.



Ответы на вопросы:



И

Стечение обстоятельств инвалид второй группы, 80-ти лет, одиноко проживающая, находится на обслуживании более трёх лет

Она заказала по телефону и купила 40 пакетов корма для бездомных кошек. Эти пакеты были упакованы в один большой,

который стоял рядом с бытовым мусором возле входной двери. Когда пришёл социальный работник и забрал пакет с бытовым мусором, то решил, что и этот тоже на выброс. Оба пакета оказались на помойке. Через двадцать минут старушка обнаружила пропажу и позвонила соцработнику с недоумённым вопросом. На что социальный работник с удивлением поинтересовалась, про какой корм идёт речь.

Когда всё прояснилось, соцработник предприняла попытку найти выброшенный пакет, но мусор уже вывезли. Соцработник вернулась с разъяснением ситуации, после чего выслушала обвинение в воровстве. На следующий день соцработник купила 40 пакетов корма для кошек за свой счёт и в течение трёх недель дополнительно выходила с хозяйкой квартиры кормить кошек для убеждения в отсутствии воровства.

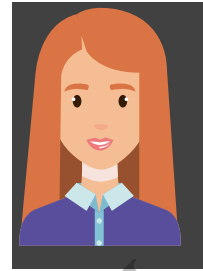
Ситуация возникла в результате стечения обстоятельств и не использования мобильной связи.

Вопросы:

- Как можно было бы избежать данной конфликтной ситуации?
- Что является условием предупреждения проблемы в будущем?



Комментарий психолога:



ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ