



IV.IV. Типові кроки у взаємодії з клієнтом при зборі інформації, плануванні та наданні допомоги (інформація для соціального працівника, психолога)

1. Знайдіть безпечне, тихе і відокремлене місце для надання допомоги

2. Встановіть контакт з людиною, яка потребує допомоги

Вислови, які допомагають встановити контакт:

«Те, що Ви мені повідомите, лишисться між нами (лише з Вашого дозволу я розповідатиму колегам необхідну їм інформацію для надання Вам допомоги)».

«Ви можете самі визначати рівень відвертості зі мною – про що бажаєте говорити, а про що ні».

«Зараз багатьом людям тяжко відновити довіру до інших».

«Не уявляю, як вам важко».

«Те, що вас трясє/дратує/чіпляє - це нормально. Це нормальна реакція».

«Що я можу зараз для вас зробити?»

Запитати:

«Ви їли? Пили?» (нагадувати пити воду – якщо людина щойно пережила стресову або кризову ситуацію).

«Я не можу вирішити це за вас. Але ми можемо поговорити, як краще це зробити, спланувати?»

«Якщо ви вважаєте, що я не можу вам допомогти. Може є хоч щось, що я можу для вас зробити?»

3. Спочатку слухайте і уточнюйте

- Слухайте слова.
- Слухайте інтонацію.
- Спостерігайте рухи, жестикуляцію, міміку.
- Звертайте увагу на паузи і відмічайте теми, які замовчуються.
- Уточнюйте значення слів/подій для людини («що це для Вас значить?», «що Ви мали на увазі?»).
- Будьте чутливими до того, що людина «говорить» емоціями.

4. Докладіть зусилля для прояснення необхідної інформації

- Застосовуйте інформаційне «зондування» (конкретизація інформації через закриті запитання, що передбачають відповідь «так» або «ні»).
- Ставте відкриті питання.
- Керуйте ходом бесіди.

5. Надайте людині підтримку

Поміркуйте, як Ви можете дати зрозуміти іншому, що чуєте не лише його слова, а й переживання? Якої підтримки хотіли б Ви в подібній ситуації? Часто нам буває важко слухати слова клієнта, нас чіпляє історія в певних моментах і хочеться плакати. Відмічайте і визнавайте в собі ці емоції. Часто саме це дозволяє проявити участь у підтримці людини.

НЕ МОЖНА ВЖИВАТИ ФРАЗ

1. «Ну, мені все зрозуміло». (Вони відразу втрачають до вас інтерес. Він був на війні і в нього унікальна ситуація).
2. «На все воля Божя», «Це ще що, а ось у мого кума було...»
3. «Я б на вашому місці». (Ви не можете бути на його місці, ви не та людина, яка може його вчити зараз. Ніхто не та людина).
5. «Чи не хочете води...» – Жодних умовностей і негативних питань. Просто даєте склянку води: «Прошу, випийте».

6. Сприяйте розвитку у людей уміння жити, опираючись на свої власні сили

- Говоріть про майбутнє.
- Пояснюйте ситуацію, що відбувається зараз, що буде потім і що людина з нею справляється, якщо ні – поясніть, як можна.
- Не «відловлюйте» людей – не вмовляйте їх прийти на консультацію; просто скажіть, де і коли ви працюєте.

7. Оцінка характеру проблем

8. Вироблення плану дій

- Чітко визначте проблеми.
- Переведіть їх в статус цілей.
- Визначте, яку ціль необхідно виконати першою.
- Складіть план дій.
- Записуйте самі та спонукайте до цього людину.
- Слідкуйте за виконанням конкретних дій людиною, яка потребує допомоги.

9. Заплануйте наступні зустрічі, надайте робочі контакти