

ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
«КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА ЖЕЛЕЗНОГОРСКА
КУРСКОЙ ОБЛАСТИ»



МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫСТРАИВАНИЮ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ МЕЖДУ СОЦИАЛЬНЫМ РАБОТНИКОМ И ПОЛУЧАТЕЛЕМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

ЖЕЛЕЗНОГОРСК - 2022

Обслуживание пожилых людей требует особого терпения, способности к сопереживанию, сочувственной манеры общения. Нельзя работать с этим контингентом, если испытываешь раздражение, депрессию, растерянность, ощущение обузы.

Социальный работник должен осознавать, что важным в его работе является восполнение дефицита не только общения, но и родственных связей клиента. Ведь одинокому клиенту он чаще всего заменяет семью – утраченную или никогда не существовавшую. Поэтому необходимо дать пожилому человеку высказаться, позволить какие-то лирические отступления, размышления, воспоминания, и не только потому, что необходимо знать его точку зрения, а в первую очередь для того, чтобы ослабленный и беспомощный человек не переставал чувствовать себя активным участником событий, чьи действия и мнения важны, ценны и целесообразны. Всегда в разговоре нужно интересоваться только позитивными воспоминаниями, уходить от разговора о негативных событиях в жизни старого человека, переключать внимание на возможности положительного разрешения его нужд и потребностей.

Работа социального работника с пожилыми людьми характеризуется высокой эмоциональностью. Снижение интеллекта, беспомощность клиента, такие его особенности, как неряшливость, забывчивость, требовательность могут стать причиной возникновения у социального работника негативных эмоциональных реакций. Важным качеством социального работника является умение не раздражаться в любых обстоятельствах, всегда оставаться корректным и спокойным, заинтересованно относиться к подопечному.

Нельзя реагировать на оскорбления, грубости. Даже если пожилой человек раздражителен и позволяет себе выплеснуть свои негативные эмоции на социального работника, социальный работник не имеет права ответить тем же. Кроме того, он не должен терять самообладания, так как не услышит, о чем говорит клиент. Выдержка и самообладание, уверенность помогают входить в контакт даже с самыми трудными клиентами и достигать взаимного доверия и понимания. Эти качества социальный работник должен в себе развивать и укреплять.

Бывает и так, что пожилые клиенты стремятся переложить на плечи социального работника всю домашнюю работу, с которой могли бы и сами справиться без ущерба для своего здоровья. В таком случае необходимо очень четко и достаточно твердо предложить клиенту вновь изучить перечень гарантированных государством социальных услуг, уточнить, что дополнительные услуги он может получить в соответствии с установленными расценками и правилами. Если же капризы старого человека невозможно объяснить ничем иным, как отношением к социальному работнику как к бесплатному слуге, то нужно быть очень сдержанным, но, проявляя уважение к желаниям старого человека, нельзя отступать от своей принципиальности, чувства собственного достоинства и полной убежденности в правильном исполнении своих служебных обязанностей.

Старики одиноки и нуждаются в собеседнике, с которым можно поделиться своими проблемами и чувствами, переложить на него часть ответственности и бремени. Хотя в беседе необходимо концентрировать внимание на текущих проблемах, всегда нужно дать возможность пожилому человеку высказаться. При наличии депрессии у клиента соцработники должны проявлять сочувствие и понимание тяжести его переживаний, терпеливо и внимательно слушать, не игнорировать, а вселять надежду, что депрессия имеет свои начало и конец.

Социальный работник должен поощрять пожилых людей устанавливать новые социальные контакты и связи, проявлять интерес к религии, выздоровлению, занимательному досугу, к участию в самых различных видах помощи и взаимопомощи.

Никогда нельзя осуждать и критиковать поведение пожилого клиента, тем более нельзя занимать какую-либо сторону в его возможных конфликтах с родственниками или соседями, если, конечно, нет прямого морального или физического насилия над старым человеком. В случае насилия необходимо уведомить руководство для комплексного решения этой проблемы, возможно, с участием полицейского, психолога, психиатра, юриста, участкового врача. Социальные работники должны оказывать помощь пожилым людям только в пределах своей компетентности, а если потребуется более квалифицированная помощь, задача социального работника — ее обеспечить.

Нужно помнить, что старый человек получает больше удовольствия от общения как активный рассказчик, а не как пассивный слушатель, желая при этом в силу своего возрастного превосходства поучать, делиться своим жизненным опытом, давать советы и т. д. В этом случае нужно доброжелательно, с пониманием и уважением выслушивать его до конца, особенно когда это касается нравоучений, стараясь действительно извлечь для себя что-то полезное.

В этом и заключается психотерапевтическое предназначение социального работника – способности и согласии выслушать, поддержать, проявить сочувствие. Ведь очень часто старые люди обращаются за социальной помощью из-за желания иметь моральную и коммуникативную поддержку, а покупка и доставка продуктов – лишь повод для принятия на социальное обслуживание. И в таком случае для них более значимым является непосредственное общение с социальным работником, возможность поделиться воспоминаниями, обсудить сериал, показать рукоделие и т. п.

Конструктивное разрешение конфликтов с получателями социальных услуг

Одной из актуальных проблем социального обслуживания пожилых людей на дому является предупреждение и разрешение конфликтных ситуаций во взаимодействии социального работника и получателя социальных услуг.

Можно выделить основные типы конфликтных ситуаций с пожилыми получателями социальных услуг и соответствующие способы их профилактики.

Конфликтная ситуация «Пропаж вещей, документов».

После визита социального работника пожилой человек жалуется, что у него «пропали» вещи, документы. Социальный работник клянется, что не брал, но получатель социальных услуг настаивает. Как правило, перед возникновением такой конфликтной ситуации был разговор об этой вещи, или социальный работник брал документы для оформления чего-либо.

Как показывает практика, в подобных ситуациях социальному работнику целесообразно успокоиться, поговорить с пожилым человеком о том, где он обычно хранил пропажу. Вместе с получателем социальных услуг нужно попытаться понять, куда бы он мог ее положить. Привести пример благополучного разрешения такого же случая у своего коллеги. Следует задавать обслуживаемому наводящие вопросы, и вещи вскоре могут найтись. Как правило, после того, как вещи находятся, пожилые люди просят прощения, плачут, им стыдно. Необходимо успокоить пожилого человека. Сказать, что ничего страшного не случилось, мы все живые люди, и возможны ошибки.

Конфликтная ситуация «Пришла не вовремя».

Время от времени социальные работники по объективным причинам могут задерживаться. Получатели социальных услуг, несомненно, проявляют недовольство. По результатам наблюдения и опросов пожилых людей, они готовятся к приходу социального работника, встают пораньше, одеваются, некоторые не отходят от окна, выходят на улицу в ожидании. И когда социальный работник, наконец, приходит с опозданием, может случиться конфликт.

Причина этой конфликтной ситуации обычно заключается в нарушении этики обслуживания. Социальному работнику необходимо в подобном случае начинать с извинения перед получателем услуг. Для профилактики следует позвонить пожилому человеку и сообщить о задержке. Также важно соблюдать при взаимодействии с получателем социальных услуг кодекс профессиональной этики, делать все вовремя, быть внимательным, пунктуальным. Именно такие приемы зачастую способствуют предупреждению конфликта.

Конфликтная ситуация «Слухи».

Иногда социальный работник может рассказать своим коллегам что-либо о получателе социальных услуг. Однако сотрудники не идеальны, и содержание

разговора может дойти до обслуживаемого, к тому же в искаженном виде. Получатель услуг почувствует себя преданным, униженным. Сам факт, что социальный работник что-то говорит о нем другим людям, вызывает у получателя услуг негодование. Это недопустимо, с точки зрения профессиональной этики.

Решение такого конфликта заключается в признании социальным работником своей вины с последующими извинениями перед получателем. Но отношения могут быть испорчены навсегда, так как будет утрачено доверие обслуживаемого, и сложно будет строить с ним дальнейшее взаимодействие.

Конфликтная ситуация «Неоправданные ожидания».

Иногда ожидания получателя социальных услуг не оправдываются. Так, он ждет лекарства по бесплатному рецепту, но их нет; надеется на значительную материальную помощь, а она – меньше ожидаемого. В результате социальный работник, как посредник, становится участником конфликта, сам того не желая. Разрешить такой конфликт довольно сложно. Необходимо активнее вовлекать пожилого человека в решение его проблем. Помнить, что сам социальный работник не принимает решений вместо пожилого человека, а является лишь посредником. Профилактике такого рода конфликта может послужить предупреждение получателя социальных услуг о различных результатах решения его проблемы. Социальному работнику не стоит обещать обслуживаемому слишком много; лучше сказать в таких случаях: «Сделаю все, что в моих силах».

Конфликтная ситуация «Ты мне этого не говорила».

Нередко в процессе общения информация может исказиться и теряться. В результате происходит недопонимание и, как следствие, конфликт. Например, социальный работник вызвал врача и попросил получателя услуг подождать. Однако получатель ушел, и потом утверждает, что его не предупредили. Создается повод для конфликта.

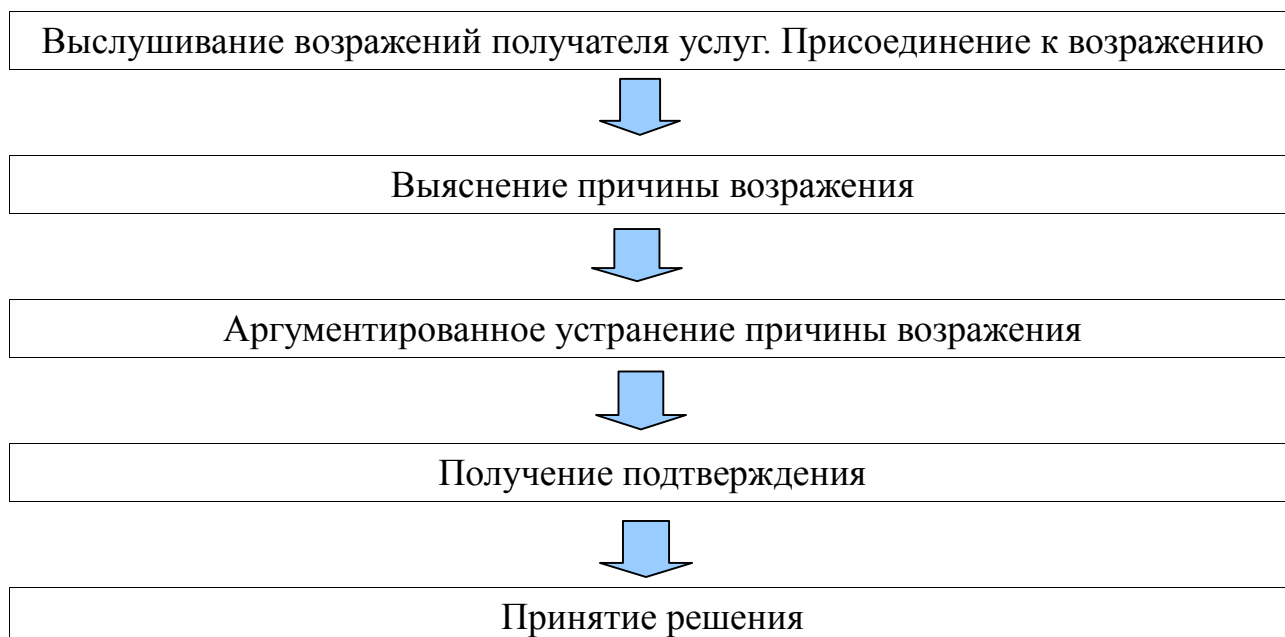
Разрешение такой ситуации видится в извинении социального работника, так как нет смысла доказывать пожилому человеку, что он не прав.

Для профилактики, учитывая возраст обслуживаемых, физиологические, психологические и другие барьеры коммуникации, необходимо пользоваться приемом обратной связи. Если пожилой человек молчит, это не всегда означает, что он понял собеседника. Поэтому уместно его спросить: «Что Вы об этом думаете?», или «Как Вы считаете...?» Тогда станет ясно, что понял (или не понял) получатель услуг. И если он затрудняется ответить, то начать разговор сначала. Необходимо также использовать письменную речь. Для пожилого человека можно завести специальный журнал для записей или прикреплять записки на виду. Можно также позвонить и напомнить обслуживаемому. Особого внимания требуют люди с проблемами слуха и зрения.

Эти и другие конфликтные ситуации время от времени могут возникать в социальном обслуживании пожилых людей. Их профилактика требует от социального работника не только жизненного опыта и личной

ответственности, но и глубокой профессиональной подготовки.

Технология преодоления возражений состоит из пяти основных шагов



Работа с получателем услуг по этой технологии начинается после того, как ему предложили воспользоваться гарантированными или дополнительными социальными услугами, а получатель услуг высказал возражение.

Первый этап. Выслушивание возражения получателя услуг. Присоединение к возражению. На этом этапе получатель услуг начинает высказывать возражение. Полезно использовать технику активного слушания, которая помогает установить контакт и расположить к себе собеседника, понять его точку зрения - и при необходимости повернуть ее в нужную сторону.

На этапе выслушивания возражения главное: гибкость и удержание эмоционального спокойствия. Цель – снять внутреннее сопротивление клиента и установить атмосферу взаимопонимания.

Возражая, получатель услуг нуждается в психологической поддержке, оказать которую позволяет использование социальным работником навыков эмпатии. Эмпатия включает в себя понимание эмоционального состояния клиента посредством сопереживания, сочувствия, симпатии, проникновения в его внутренний мир. Сообщение собеседнику понимания его мира предполагает выражение этого с помощью слов, мимики, жестов, действий. Например, посредством согласительного высказывания: *"Да, вы правы", "Я вас понимаю", "Да, это действительно важно"*.

Кроме того, можно использовать технику "психологического айкидо", разработанную психотерапевтом М. Литваком, в основе которой лежит принцип амортизации. Амортизация – немедленное согласие с доводами партнера, применяется в процессе общения при приглашении к

сотрудничеству или используется при "психологическом ударе".

Например:

Получатель услуг (конфликтует): Я на тебя пожалуюсь! Ты плохо работаешь!

Социальный работник: Да, вы правы, я плохо работаю. Можете пожаловаться заведующей (уход от удара).

В данной ситуации, когда получатель услуг открыто идет на конфликт, социальному работнику следует внимательно следить за словами клиента и соглашаться с любыми его доводами. Обычно двух-трех уходов от нападения бывает достаточно, чтобы исчерпать конфликтную ситуацию. Эту технику можно использовать в работе со сложным получателем услуг.

Одним из главных залогов успешной и, самое главное, результативной работы с возражениями является принятие точки зрения получателя услуг. Получатель услуг должен чувствовать уважение к его личному мнению со стороны социального работника. В сложившейся доверительной атмосфере у социального работника появится возможность повлиять на точку зрения получателя услуг. Одним из приемов может быть и ***частичное согласие с получателем услуг***: "Да, услуга "стирка белья" действительно очень дорогая – и одновременно самая трудная, если вы будете стирать самостоятельно".

Второй этап. Выяснение причины возражения. В основе борьбы с возражениями лежит выявление их истинных причин. Часто социальные работники, услышав возражение, сразу начинают на него отвечать. Ответ получается совсем не таким, какой бы соответствовал данному возражению, и отношения с получателем услуг могут только усложниться.

Например, возражение "дорого" может означать:

1. Дорого, потому что у получатель услуг действительно нет денег.
2. Дорого, потому что получатель услуг считает, что у него нет денег (хотя на самом деле он мог бы себе позволить воспользоваться этой услугой).
3. Дорого, потому что получатель услуг считает, что ваша услуга не должна столько стоить.
4. Дорого, потому что получатель услуг ради покупки социальной услуги придется отказаться от чего-то другого, возможно более нужного и желанного.

Чтобы понять истинные причины возражения получателя услуг, следует воспользоваться правильно сформулированными уточняющими вопросами:

- "А почему у вас сложилось такое мнение?"
- "Что именно вас смущает?"
- "Могли бы вы уточнить..."
- "Дорого по сравнению с чем...?"

Как только выяснены причины возражений, следует переходить к третьему этапу.

Третий этап. Аргументированное устранение причины возражения. Отвечая на возражения получателя услуг, следует устранить их причины, так

как борьба с самими возражениями зачастую бессмысленна. Если получатель услуг приводит ряд возражений, социальному работнику следует ответить на то из них, относительно которого у него есть какое-либо положительное решение. Таким образом, проблема будет частично решена, или несколько развеяны сомнения получателя услуг. Начав опровергать самые сложные возражения, социальный работник рискует попасть в ситуацию, когда ни одно из возражений не будет устранено.

Очень важно держать под контролем все реакции собеседника. Отразив возражение, необходимо убедиться в том, что ответ удовлетворил получателя услуг. При этом нужно внимательно наблюдать за получателем услуг, стараясь не упустить невербальные сигналы (поза, мимика, жесты) или интонации, говорящие о том, что доводы социального работника его не устраивают.

Если социальный работник чувствует недовольство получателя услуг, ему следует уточнить реакцию получателя услуг, например: *"Почему вы так тяжело вздыхаете?"*, *"Что означает ваш жест?"* - при этом социальному работнику нужно этот жест точно повторить.

Если в ходе беседы нет возможности ответить на возражение получателя услуг, например, из-за отсутствия информации, следует отложить ответ. Однако клиент должен быть извещен об этом, например: *"Я проконсультируюсь у заведующего отделением относительно этого вопроса"*.

В беседе с получателем услуг не следует употреблять слова с негативным оттенком: "нет", "нельзя", "никогда", "всегда", "не знаю", "мы не можем сделать этого". Эти слова вызывают раздражение и сводят на нет достоверность сказанного.

На этом этапе одним из способов преодоления возражений является **прием фиксации на позитивных моментах сотрудничества**. Он основан на поиске позитивных моментов в прошлом сотрудничестве, когда услуги, оказанные получателю услуг, доставили ему удовольствие. В случае появления возражения у клиента социальному работнику необходимо переместить его эмоциональное сознание на приятное воспоминание о сотрудничестве с социальным работником и/или учреждением.

При применении этого приема главное – заставить получателя услуг снова пережить те ощущения и захотеть испытать их еще раз, может быть, и в перспективе. Регулярное использование этого приема позволяет закрепить у получателя услуг чувство доверия и уважения к социальному работнику.

Чтобы преодолеть возражения получателя услуг, следует использовать как можно больше инструментов убедительности. К ним относятся: **статистика, результаты социологических опросов, проводимых в учреждении, показательные случаи из практики, пословицы и цитаты**.

Особое внимание хотелось бы уделить **пословицам, поговоркам и афоризмам**.

Пословицы и поговорки – это совершенно особенный способ

преодоления возражений. Дело в том, что у получателя услуг нет никаких причин доверять личным размышлениям и выводам социального работника. Но как только он произносит народную мудрость, спорить с ним становится совершенно невозможно. В работе с возражениями можно использовать следующие пословицы и поговорки:

- ◆ Здоровье дороже богатства.
- ◆ Не рад больной и золотой кровати.
- ◆ После обеда полежи, после ужина походи!
- ◆ Не в деньгах счастье.
- ◆ Быстро сделанная работа хорошей не бывает.
- ◆ За морем телушка – полушка, да рубль перевоз.
- ◆ Без труда не выловишь и рыбку из пруда и др.

Например, получатель услуг говорит: *"Да не нужно мне каждый день мазь втирать, я лучше сэкономлю"*, на что социальный работник может ответить: *"Не зря в народе говорят: скупой платит дважды, а умный вкладывает один раз. Лучше сейчас пользоваться несколько дней мазью, чем потом кучу лекарств покупать, ведь еще дороже обойдётся"*.

Афоризм – это обобщенная, законченная и глубокая мысль, выраженная в лаконичной форме, отличающаяся выразительностью и явной неожиданностью. Мудрость, заключенная в афоризмах, актуальна во все времена. Цель использования афоризмов – преодоление возражений клиента, и оказание на него влияния, приводящего к покупке социальной услуги. Афоризмам, в отличие от пословиц, свойственно авторство. Афоризм только тогда становится афоризмом, когда его начинают цитировать простые люди. Например,

- ◆ Очень трудно признаться, что тебе нужна помощь, но когда сделаешь это, то становится легче.
- ◆ Радость на двоих – две радости, горе на двоих – полгоря.
- ◆ Счастлив не тот, кто имеет всё самое лучшее, а тот, кто может извлечь самое лучшее из всего, что встречается на его пути.
- ◆ Все преимущество иметь деньги заключается в возможности ими пользоваться (Бенджамин Франклин).

Приём «Смягчение возражения». Этот приём заключается в том, чтобы согласиться с получателем услуг по второстепенным пунктам предложения или признать его правоту по некоторым из них, но не уступать в главном. Например: *"Да, некоторые получатели услуг действительно думают, что эта услуга дорогая, хотя на самом деле подавляющее большинство признают, что в коммерческих фирмах эти услуги стоят намного дороже"*.

Или: *"Да, некоторые клиенты, и правда, считают, что эта услуга дорогая, хотя на самом деле подавляющее большинство пользуется ею, потому что сами не могут с ней справиться"*.

Прием "Согласись и опровергни". Этот приём хорошо работает, когда социальный работник ссылается на свой или чей-то опыт, он включает в себя две части. Сначала специалист соглашается с тем, что говорит получатель

услуг, что помогает получателю услуг понять, что его внимательно слушают и слышат. Затем используется вторая часть приема, которая дает получателю услуг дополнительную информацию и рассеивает его сомнения.

- *Я и сама так сначала думала, а потом убедилась в обратном.*

- *Многие поначалу сомневаются, но потом понимают, что услуга стоит того.*

Воспользуйтесь такими словосочетаниями, как "с другой стороны", "в то же время". Отвечайте кратко. Например: *"Многие мои получатели услуг считают, что консервировать овощи дорого, а с другой стороны, их потом всю зиму можно есть, да и родных угощать"*.

Четвертый этап. Получение подтверждения. На этом этапе следует выяснить, насколько изменилось мнение Получателя услуг, затем вернуться к процедуре предложения услуг:

- *"Скажите, ответила ли я на ваш вопрос?"*

- *"Удалось ли мне развеять ваши сомнения по поводу...?"*

- *"Теперь у вас нет сомнений в том, что...?"*

Получив от получателя услуг положительный ответ, следует перейти к следующему логическому шагу.

Шаг пятый. Принятие решения. Следующим шагом после ответа на возражение является призыв получателя услуг воспользоваться той или иной услугой. Существует несколько приемов, которые позволяют эффективно завершить предложение.

Прием "За и против". По существу, этот прием своего рода вариант "таблицы плюсов и минусов", поскольку главным аргументом в пользу удачного соглашения является объективное сопоставление тех выгод и недостатков, которые несет в себе приобретение услуги для получателя услуг. Понятно, что этот прием хорош ровно настолько, насколько социальному работнику удалось набрать достаточное количество позитивных аргументов. Например:

Соц. работник: *Давайте я вам холодильник вымою?*

Получатель услуг: *Не нужно, это дорого, да и зачем его часто мыть, раз в полгода и хватит.*

Соц. работник: *Холодильник нужно мыть раз в месяц, чтобы не было неприятных запахов, и продукты не портились, ведь от этого напрямую зависит ваше здоровье.*

Получатель услуг (сомневается): *Даже не знаю...*

Соц. работник: *А если за холодильником не ухаживать, как положено, не удалять лёд, который образуется в нем, то это может привести к его поломке. Покупать новый холодильник вам обойдется намного дороже, чем правильный уход за этим.*

Прием "Приведение к пустяку". Мощный прием, суть которого заключается в том, что социальный работник предлагает получателю услуг разделить стоимость услуги на количество дней обслуживания. Цель приема – показать, что услуга будет стоить не так дорого, как кажется получателю

услуг. Этот прием часто используется в технике продаж банковских кредитов, реклама которых сообщает о стоимости за месяц или день. Например, банк предлагает кредит на покупку телевизора, оплата которого составит, как гласит реклама, всего 80 рублей в день (а в целом стоимость будет равна – 29200 руб., что не так дешево, как кажется сначала). Прием "приведение к пустяку" можно воспользоваться при предложении получателю услуг швейных услуг, услуг по мытью окон и др.

Прием "Альтернативный выбор". Мощный, но достаточно рискованный прием. Когда социальный работник видит, что получатель услуг готов воспользоваться той или иной услугой, он задает альтернативный вопрос: *"Мне прийти в понедельник или во вторник, чтобы вымыть ваш холодильник?", "Купить вам только продукты или промышленные товары тоже?"* Не следует задавать вопрос *"Вы решили воспользоваться моими услугами...?"* Нужно предоставить получателю услуг выбор между сроками предоставления или видами услуг.

Приведем пример преодоления возражений клиента.

Социальный работник предложил получателю услуг воспользоваться дополнительными социальными услугами:

- *Ирина Дмитриевна, сегодня я хочу снять и постирать шторы в вашей комнате.*

Первый этап. После предложения услуг следует возражение получателя услуг, которое социальный работник, спокойно и молча, выслушивает (используя навыки активного слушания): *Пусть висят, они еще чистые. Да и зачем их так часто стирать! Кому нужны эти чистые шторы. Мне вот, вообще, всё равно, чистые они или грязные.*

После этого социальному работнику следует проявить уважение к личному мнению получателя услуг, используя навыки эмпатии: *Я понимаю ваши чувства.*

Второй этап: Социальный работник задает уточняющий вопрос: *А как часто, по вашему мнению, их следует стирать?*

И выясняет причину возражения получателя услуг: *Каждый месяц надо стирать, но это слишком дорого для меня.*

Третий этап. С помощью приема "смягчение возражения" социальный работник устраняет причину возражения: *Да, многие мои получатели услуг действительно считают, что эта услуга дорогая, хотя на самом деле большинство из них признает, что без помощи социального работника самостоятельно с ней не могут справиться.*

Кроме того, чтобы убедить получателя услуг, социальный работник может дополнительно использовать прием "пословицы и поговорки": *С чистыми шторами и дышаться лучше будет, пыль, которая на них оседает, оказывает вредное воздействие на ваш организм! Нужно беречь свое здоровье, ведь не зря в народе говорят: "Здоровье ни за какие деньги не купишь!"*

Четвертый этап: Социальный работник задает вопрос, чтобы узнать,

изменилось ли мнение получателя услуг: *Вы согласны со мной? Ведь важно заботиться о своем здоровье?* Чаще всего получатель услуг на вопрос, поставленный таким образом, отвечает положительно.

Пятый этап: Социальный работник призывает клиента воспользоваться услугой, используя прием "**альтернативный выбор**": *Ну что, сначала приготовить обед, а потом заняться шторами, или наоборот?* и дожидается ответа получателя услуг: *Давай сначала обед, я что-то проголодалась!*

Возможное поведение социального работника в решение проблемной ситуации общения с получателем социальных услуг

Возражение	Варианты ответов
Дорого. У вас все услуги дорогие.	<p>Соц.работник: Скажите, пожалуйста, а с чем вы сравниваете стоимость наших услуг?</p> <p>Получатель услуг молчит или грубо возражает.</p> <p>Соц.работник: Я понимаю, почему вы так думаете, и в то же время ваши слова не кажутся мне оправданными, потому что в сравнении со стоимостью услуг по уборке помещений, предоставляемых частными лицами, услуги нашего центра намного ниже. Удалось ли мне развеять ваши сомнения?</p> <p>Получатель услуг: Да, действительно, очень дорого.</p> <p>Соц.работник: Давайте я сейчас помою пол, а потом посидим- поговорим.</p>
Раньше было бесплатно, а теперь за всё платить.	<p>Соц.работник: Да, действительно, многие мои клиенты говорят также. Нельзя забывать о том, что наступили другие времена. Сейчас ничто не даётся нам так дешево как мы бы того хотели. Радует хотя бы то, что цены на услуги в нашем центре невысоки. Вы согласны со мной?</p> <p>Клиент соглашается.</p> <p>Соц.работник: Так всё-таки мне прийти в понедельник или во вторник, чтобы повесить вам шторы в комнате?</p>
Не надо у меня убираться, я сама всё сделаю, надо ведь двигаться.	<p>Да, вы правы, движение — это жизнь. Просто многие домашние дела вам сложно и рискованно выполнять самой. Хотите я вам буду помогать в этом? Получатель услуг соглашается.</p> <p>Соц.работник: Тогда давайте вы пыль сами протрете, а я пол помою и заодно ковёр почищу.</p>
Чисто у меня уберётся к празднику.	<p>Соц.работник: Очень важно, чтобы к празднику было чисто. Тем не менее, не стоит забывать о своём здоровье, ведь пыль в доме может вам навредить.</p>

	<p>Получатель услуг задумался.</p> <p>Соц.работник: Ведь вы понимаете, что я о вашем здоровье забочусь. А до ближайшего праздника ещё 3 недели ждать, так что не мешало бы и уборку в квартире сделать. Вы согласны?</p>
<p>Не нужно у меня убираться, придут дети/внуки/соседи и всё сделают.</p>	<p>Соц.работник: Безусловно, дети/внуки вам помогут, хотя зачем тратить драгоценное время на уборку, если можно провести его вместе с семьёй. Так ведь действительно будет лучше?</p> <p>Получатель услуг: Наверное вы правы.</p> <p>Соц.работник: Договорились, приду и сделаю уборку в пятницу перед приходом гостей.</p>
<p>Вы эти деньги себе берёте.</p>	<p>Соц.работник: Да, среди клиентов и правда существует такое мнение (тем самым социальный работник подтвердит правоту клиента), и ведь действительно важно кому вы отдаёте свои деньги. Я понимаю, что вы хотите доверять этому человеку. Правильно ли я вас поняла?</p> <p>Получатель услуг кивает.</p> <p>Соц.работник: Не беспокойтесь, я оплачу квитанции за услуги в банке и принесу их вам как гарантию. Удалось ли мне развеять ваши сомнения?</p>
<p>Я сама справлюсь.</p>	<p>Соц.работник: Давайте я вытру пыль с верха мебели?</p> <p>Получатель услуг: Нет, спасибо, я сама справлюсь. Подставлю стремянку и вытру пыль.</p> <p>Соц.работник: Вам это будет тяжело. У вас может закружиться голова. Не дай бог упадете!</p> <p>Получатель услуг: Я буду осторожна.</p> <p>Соц.работник: Давайте сделаем это вместе. Вы мне поможете, будете тряпку мочить, а я буду пыль вытирать.</p> <p>Получатель услуг: Хорошо, сейчас тряпку принесу.</p>
<p>Дочь поможет.</p>	<p>Соц.работник: Тамара Михайловна, давайте шторы поменяем?</p> <p>Получатель услуг: Да пусть ещё весят.</p> <p>Соц.работник: Давайте чистые повесим, у меня и время свободное есть.</p> <p>Завтра дочь приедет, да и поменяет.</p>

	<p>Соц.работник: Это ведь не дорого, всего то 9р. 10 коп, по нашим сегодняшним ценам — суцая мелочь. А занавески мы не каждый день меняем.</p> <p>Получатель услуг: Да ладно, дочка поменяет.</p> <p>Соц.работник: Дочка у вас работает, устаёт один выходной в неделю у неё, приходит, чтобы вас навестить. Если она будет шторы вешать, то вам и поговорит некогда будет.</p> <p>Получатель услуг: А ведь точно....Хорошо, я согласна.</p>
<p>Дорого стоит.</p>	<p>Соц.работник:(предлагает купить продукты): Мария Ивановна, давайте колбасы куплю? Есть хорошая копчёная колбаса, вкусная очень.</p> <p>Получатель услуг: А сколько она сейчас стоит?</p> <p>Соц.работник: Она стоит 340 рублей за килограмм.</p> <p>Получатель услуг: Ой, как дорого.</p> <p>Соц.работник: Мария Ивановна, мы ведь не будем килограмм покупать, а возьмём грамм 300. Это будет около 100 рублей стоить.</p> <p>Получатель услуг: Да я на эти деньги молока и сметаны куплю.</p> <p>Соц.работник: Нужно себя хоть иногда баловать, что-нибудь вкусненькое покупать. Да и праздник послезавтра- Всемирный день здоровья.</p> <p>Получатель услуг: Хорошо, купи грамм 300.</p>
<p>Делай мне самое необходимое.</p>	<p>Соц.работник: Хорошо, давайте обсудим. Что для вас является самым необходимым? Продукты нужны: сегодня нужно купит хлеб и молоко, а ближе к выходному фруктов(к вам ведь дети приедут в гости), да и уборку необходимо делать 2 раза в месяц. Вы согласны со мной?</p> <p>Получатель услуг: Да, только мне племянник будет продукты покупать, он живёт в соседнем доме.</p> <p>Соц.работник: А если он заболит! Что тогда?</p> <p>Получатель услуг: Ладно, и покупку продуктов считай.</p> <p>Соц.работник (просматривает перечень и предлагает ещё услуги):</p> <p>И окна нужно вымыть, октябрь на дворе, чтобы</p>

	<p>зимой окна были чистые, не так ли? Получатель услуг соглашается. Соц.работник: (посчитывает услуги и говорит сумму): Ну вот, все услуги в этом месяце будут стоить 540 рублей. Это ведь не так дорого как казалось?!</p> <p>Получатель услуг: Да, я с тобой согласна.</p>
<p>Не нужно мне продукты покупать.</p>	<p>Получатель услуг отказывается от покупки продуктов питания. Соц.работник:(использует личный пример): Я вчера такую рыбу вкусную ела! Холодного копчения. Получатель услуг(заинтересованно):А что за рыба такая? Соц.работник: Кета называется. Получатель услуг: А сколько она стоит? Соц.работник: Стоит она 400 рублей, но это килограмм, а одна рыбка небольшая на 120 рублей вытянет. Получатель услуг: Купи и мне попробую.</p>
<p>В другой раз уберёшься.</p>	<p>Соц.работник: Давайте сегодня сделаем уборку. В чистом доме и дышится свободней, да и для здоровья полезней. Получатель услуг: Нет, давай как-нибудь потом. Соц.работник: Лучше сегодня, и время у меня есть. Ведь недаром народная мудрость гласит: не откладывай на завтра то, что можно сделать сегодня. Получатель услуг: Хорошо, уберись сегодня.</p>
<p>А это платно? Почему?</p>	<p>Соц.работник: Нужно попылесосить ваш ковёр. Получатель услуг: А это платно? Соц.работник: Да, платно. Стоит 25 рублей. Получатель услуг: Раньше вот было бесплатно. Соц.работник: Я понимаю, что трудно привыкнуть к новой жизни, где всё делается за деньги, но сейчас ничего нет бесплатного. Помните, как в народе говорят: что было, то прошло или про старые дрожжи не говорят дважды.</p>
<p>Не нужно мне окна мыть (клиент недоволен длительностью оказания</p>	<p>Соц.работник: Да, вы правы, действительно мытьё окон занимает очень много времени. Я стараюсь мыть тщательно, чтобы стёкла стали</p>

данной услуги).

чистые, так ведь и в народе говорят: быстро сделанная работа хорошей не бывает, потому и не тороплюсь.

(можно ещё сказать: поспешишь - людей насмешишь или тише едешь - дальше будешь).

Сама потихоньку приберусь.

Соц.работник: Вам вчера плохо было, давление высокое поднялось, я бы вам посоветовала пока себя не утруждать. Давайте я сама сделаю уборку.

Получатель услуг: Не нужно.

Соц.работник: Беречься вам нужно, не зря в народе говорят: «Здоровье ведь не купишь!»

Получатель услуг соглашается.