

ПРИХОДЯ В ДОМ К КЛИЕНТУ

Есть пословица "Встречают по одежде – провожают по уму".

Входишь в дом и встречаешь внимательный взгляд хозяйки. Здесь важно все: чистая, опрятная одежда, чистая сумка с аккуратно сложенными продуктами, улыбка на лице. Важно первое сказанное слово и интонация голоса при разговоре.

Зашли, поздоровались и обязательно разделись, при этом важно снять не только пальто и шапку, но и обязательно обувь. Это показывает Ваше уважение к клиенту. Здесь важны любые мелочи. Если хозяйка просит не разуваться, подчеркните, что у неё очень чисто, и Вы не можете себе позволить топтать грязной обувью. Иногда просьба не разуваться повторяется из раза в раз, но Вы будьте настойчивы, выполняя правила хорошего тона, при этом рекомендуется носить с собой тапочки.

Далее проходите на кухню или комнату и выкладываете все продукты на стол. Обратите внимание на порядок и чистоту на столе. Частенько там можно увидеть осколки от ампул, рассыпанные таблетки, грязную вату. Предложите убрать все со стола, а затем доставайте продукты. Все должно быть в пакетах, аккуратно сложено. Если есть лекарства, они должны лежать где-то сверху и в хорошей качественной упаковке. Стиральные порошки и другая бытовая химия должны находиться в отдельном пакете.

Делайте все не спеша, не торопясь. Спешка работника особенно нервирует клиента. А если это случается из раза в раз, то клиент добровольно отказывается от наших услуг, если, конечно, он в состоянии хоть как-то обслужить себя. Бабушка обычно говорит: «Да ты ко мне не ход, вот когда станет совсем плохо, тогда я к тебе обращусь». Это можно расценивать как отставка работнику. Чем ей нервничать, ожидая озабоченного социального работника, ей легче от него отказаться.

Войдя в дом, Вы уже начали общаться. Поинтересуйтесь о ее здоровье, как она сегодня себя чувствует, какое у нее сегодня настроение.

Выкладывая продукты, расскажите, что Вы ей купили, подчеркните, что продукт свежий, что срок хранения консервов не истек, что Вы постарались и купили самое дешевое и качественное, обойдя несколько магазинов, что выбор продуктов делаете как себе лично.

Предложите разложить продукты по местам и помыть фрукты и зелень.

Не рассматриваем здесь конфликтные ситуации, их бывает множество и это тема для другого разговора, но решать любую проблему надо спокойно, выдержано, по возможности удовлетворяя все требования клиента.

О сложившихся конфликтных ситуациях необходимо срочно сообщать заведующей отделением или начальнику отдела.

Так речь идет об авторитете социального работника, то, естественно, недопустимо повышать голос или нервно разговаривать, отказывая в просьбе или отвечать на вопрос: «Я не знаю», суетливо выполнять свою работу. Не забывайте, что Ваш визит в комплексе идет Вам в зачет.

Далее необходимо записать весь перечень купленных продуктов и цены, полностью рассчитаться. Зафиксировать в памяти клиента, что произведен полный расчет с записью в тетради. Были случаи, когда клиент возвращался с проверкой записей расчета на полгода назад и искал ошибки. И бывает, из-за нечетких записей мы не можем убедить клиента, что он не прав.

После этого, если необходимо, надо взять аванс на следующую покупку с записью в тетради. Очень важно записи делать аккуратно, крупно, четко, разборчиво, чтобы клиенту было все понятно.

В журнале посещений необходимо своевременно фиксировать каждый свой приход и перечень выполненных услуг, отражая все Ваши взаимоотношения с клиентом.

Не допускайте делать записи за якобы сделанный визит в будущем. Закончив расчеты, выясните все проблемы, просьбы, пожелания на следующий визит.

Иногда клиент теряется и не знает, что заказать из продуктов. Подскажите, что можно купить в магазине, на рынке и по каким ценам.

Вообще желательно, чтобы Ваш клиент готовил заказ продуктов заранее, записывал на листок бумаги. Все просьбы клиента необходимо записать.

Больше всего обижает пожилых людей невнимание к ним. Например, придя к клиенту, вдруг вспоминаешь, что обещала ей что-то и забыла. Это недопустимо.

Для Вашего спокойствия и здоровья не держите в голове гнетущую мысль не забыть что-то сделать. Эта мысль даже подсознательно будет Вас тревожить и беспокоить. А, перенеся ее на бумагу, Вы сможете спокойно отпустить эту проблему.

Может случиться ситуация, когда клиент неожиданно просит сходить в магазин и что-то купить дополнительно к тому, что Вы принесли. Здесь могут быть варианты, исходя из важности, значимости для человека просьбы:

или Вы немедленно идете, исполняете просьбу, если у Вас есть время на это, или Вы договариваетесь о том, что Вы сегодня обязательно купите, но принесете этот продукт в другое время. Здесь надо найти компромисс.

Далее будет просто взаимная беседа. Время на беседу необходимо отводить в рамках времени, отведенного на обслуживание одного клиента. Не затягивайте беседу на длительное время. Достаточно 10 – 15 минут приятного общения. Умейте слушать и слышать и не осуждать ни кого. наших клиентов необходимо принимать такими, какие они есть, не старайтесь переубедить их в чем-то или исправить. Необходимо считаться с их мировоззрением и, по возможности, мягко уходить от оценок их взглядов на жизнь. Каждый имеет право на свое мировоззрение. В беседе где-то соглашайтесь, где-то промолчите, где-то уйдите от неприятного для нее и Вас разговора. Избегайте разговоров, которые возбуждают или озлобляют клиента.

Не рассказывайте бабушке о своих домашних проблемах, можете поделиться чем-то хорошим, но не личными проблемами. Лучше всего удовлетворить любопытство клиента краткими ответами на вопросы, касающиеся Вашей личной жизни.

Не рассказывайте о болезнях своих и своих близких, о своих доходах, о своих покупках, не рассказывайте клиенту о других клиентах. На практике такие разговоры ведут к негативным результатам.

Отношения между Вами должны быть только официальными. Не становитесь «родственниками»! Это оградит Вас от личных неприятностей.

Категорически запрещается говорить в неуважительном тоне друг о друге. Не забывайте, что осуждение любого человека является великим грехом. Осуждая других, мы берем их грехи на себя: «Не судите, да не судимы будете».

В разговоре подчеркните достоинство личности клиента: мудрость, проницательность, доброту, заботливость, душевность, красоту. Найдите что-то хорошее и подчеркните это. Расставаясь, оставьте ее в хорошем расположении духа, оставьте ее свое доброе настроение. Уходя, улыбнитесь, показывая, как Вам было приятно общаться, но необходимо идти к другому клиенту. Будьте внимательны и заботливы к каждому клиенту во всем.

Не забывайте вовремя поздравить клиента с днем рождения и со всеми другими праздниками. Проявляйте инициативу в своей работе в обустройстве быта Вашего клиента. Предложите клиенту помощь в уборке квартиры, мытье окон, посещение священника и т.д. При необходимости организуйте машину для поездки в церковь или на кладбище, слепому человеку почитайте газету или книгу.

Необходимо работать с родственниками или попечителями. Бывают случаи, когда после доверительного (не укоряющего, не упрекающего и не осуждающего) разговора налаживаются отношения между матерью и детьми.

Просите конкретную помощь от родственников: помыть клиента, убраться в квартире, пришить бирки на белье, может быть разовую материальную помощь, оплатить лечение, дорогостоящие лекарства или помощь в госпитализации. В критических ситуациях, когда наши клиенты очень нуждаются в помощи родных и близких, необходимо достучаться до их сердец, напомнить им о причастности и ответственности за судьбу родного им человека.

В краткой форме правила общения с клиентом можно сформулировать

- НЕ ПРИНОСИТЬ В ДОМ КЛИЕНТА ПЛОХОЕ НАСТРОЕНИЕ;:**
- НЕ ПОЗВОЛЯТЬ СЕБЕ РАЗДРАЖАТЬСЯ, БЫТЬ ТЕРПИМЫМ В ЛЮБОЙ СИТУАЦИИ;**
- РАБОТУ ВЫПОЛНЯТЬ НЕ ФОРМАЛЬНО, ПОМОГАЯ ЖИТЬ ПОЖИЛОМУ ЧЕЛОВЕКУ, ЖЕЛАТЕЛЬНО, БЕЗ ПРОБЛЕМ В НАШЕ ОЧЕНЬ ТРУДНОЕ ВРЕМЯ;**
- КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ БРАТЬ ДЕНЬГИ У КЛИЕНТА В ДОЛГ ИЛИ ЗА РАБОТУ, НЕ РЕКОМЕНДУЕТСЯ САДИТЬСЯ ЗА СТОЛ И БРАТЬ ПОДАРКИ.**

Кратко о правилах поведения можно сказать:

- НЕЛЬЗЯ ХОДИТЬ К КЛИЕНТУ С ДЕТЬМИ, ЗНАКОМЫМИ, СОБАКАМ;**
- НЕЛЬЗЯ ХОДИТЬ В БОЛЬНОМ СОСТОЯНИИ;**
- НЕЛЬЗЯ ВМЕСТО СЕБЯ ПОСЫЛАТЬ РЕБЕНКА ЛИ РОДСТВЕННОГО, ЗНАКОМОГО.**
- НЕ ЗАБЫВАЙТЕ, ЧТО ЗА РАБОТУ ВСЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ НЕСЕТЕ ТОЛЬКО ВЫ.**

Большую роль в повышении авторитета социального работника играют взаимоотношения с официальными органами.

Все вопросы необходимо решать четко, спокойно, уверенно, корректно, уважительно, чувствуя ответственность за свои слова и поступки. Не забывая о том, что ВЫ представляете лицо учреждения социального обслуживания населения города.

Начиная разговор, прежде всего, представьтесь сами и обязательно выясните, с кем Вы общаетесь.

Не забывайте, то впечатление, какое Вы оставите о себе в поликлинике, ЖЭКе или сберкассе (к примеру) повлияет на Ваш авторитет и составит мнение о нашей службе.

Круг общения социального работника велик. Это соседи и знакомые клиентов, это родственники, и со всеми необходимо установить добрые, доверительные отношения, направленные только на благо нашего клиента.

Наша работа особенная и каждый сотрудник должен обладать добротой, человеколюбием. Терпением и всепрощением. И люди с другими качествами здесь не смогут работать.

УХОДЯ ОТ КЛИЕНТОВ.

И вот Ваш трудовой день закончился. По окончании своей работы постарайтесь переключить свое внимание на свои личные дела. Приучите себя (и это возможно!) о работе думать только в течение рабочего времени.

Берегите себя и свое здоровье. Здоровый человек обладает чувством внутреннего ощущения радости и очарование жизнью. От работы необходимо получать удовлетворение, чувствуя свою причастность и ответственность за все, что происходит в мире.

Постарайтесь исключить телефонные звонки ваших подопечных на квартиру в нерабочее время и в выходные дни, а т.к. в рабочее время Вас практически не бывает, то можно и не давать свой номер телефона. Особенно это касается людей с больной психикой. Пусть звонят в течении дня заведующим.

Находите положительное и радостное во всем, с чем соприкасаетесь в течении дня. Научные исследования подтверждают, что радость в повседневной жизни более важна для поддержания здоровья, нежели диета или физические упражнения. Извлекать радость из любого явления повседневной жизни – это главный ключ к хорошему здоровью.

Мы видим на примере наших подопечных, с каким букетом заболеваний можно прийти к старости. Давайте остановимся и проанализируем всю жизнь, вспомним, кому мы причинили зло (делом, словом, помыслением), кого осудили, кого оклеветали, обманули – все это осквернило душу, нанесло глубокие раны. Иные страдают из-за большого самозлюбия, тщеславия, гордыни, кто-то раздражается, обижается, а то и скандалит...

Так и множатся раны душевные. А, как известно, все болезни на физическом плане развиваются вслед за болезнями души. И нет другого пути, как работать над собой, возрастая духовно. Настройте себя на сохранение душевного мира, не раздражайтесь, не обижайтесь, не сердитесь на ближних, не ропщите, а принимайте с благодарностью. Ведь другой жизни не будет и жизнь надо принимать такой, какая она есть. И еще очень важно ЛЮБИТЬ: жизнь, природу, людей, своих родных, заботиться о нищих, старых, сиротах, больных. Вот так о любви говорится в Евангелии: «любовь терпелива, добра, не ревнива, не хвастлива. Она не раздувается от гордости, не ведет себя неподобающе не себялюбива, не раздражительна, не считает свои обиды, не радуется недоброму, а вместе с другими радуется правде. Она всегда защищает, всегда верит, всегда надеется, всегда терпит».