

**Школа социального работника**

**Занятие 3-е**

**Март 2014**

**Особенности работы с  
различными  
категориями клиентов**

*Психолог Кашина М.В.*



- Каждый человек имеет свой собственный индивидуальный опыт поведения, общения с окружающими, свои потребности и желания, привычки, умения и навыки. Все это необходимо принимать во внимание в процессе профессионального общения.

## ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ КЛИЕНТОВ

**Индивидуальные (индивидуально-психологические) различия** – это особенности психических явлений (процессов, состояний и свойств), отличающих людей друг от друга. Природной предпосылкой индивидуальных различий являются особенности нервной системы, мозга, они создаются и развиваются в ходе жизни, в деятельности и общении, под влиянием воспитания и обучения, в процессе взаимодействия человека с окружающим миром в самом широком значении этого слова.





**Безусловно, не всегда тип нервной системы проявляется отчетливо. Один и тот же человек в разных ситуациях может вести себя по-разному.**



# Истероидные клиенты


- ◆ Это яркие, отчаянные, прямолинейные люди. Такой клиент всегда воюет, он не умеет жить обыденной жизнью. Если не с кем биться за пределами дома, то он начинает битву с семьей. Он живет для себя и позволяет себе все, а если ему мешают, то он может и наказать нарушителей личного пространства – причинить им моральную или физическую боль.





- ◆ Их называют патологическими лгунами. Чтобы привлечь к себе внимание, они рассказывают необыкновенные истории, говорят о перенесенных ими нечеловеческих страданиях, могут поразить окружающих необычными проявлениями какой-либо болезни с демонстрацией припадков, обмороков, не останавливаются перед ложными обвинениями или самооговорами.



- ❖ Если необходимо быстро наладить контакт с человеком истероидного типа, то следует прибегать к похвале, а иногда даже .
- ❖ Если в момент разговора Вы почувствовали, что теряете контроль над развитием событий, нужно разговаривать предельно спокойным тоном, как будто с Вами говорят так же спокойно, и, возможно, даже в разы тише, чтобы истероидный клиент после криков прислушался к тому, о чем Вы говорите.



**В ситуациях демонстрации истероидным клиентом изменения своего физического состояния (например, обморок или громкий плач с затруднённым дыханием), следует знать, что скорее всего, это притворство, и если одновременно прекратить обращать внимание, то и физическое состояние человека быстро «восстановится».**





# Асоциальные клиенты

- ❖ Люди с таким расстройством не осознают разрушительного действия своего поведения на других. Они не могут построить удовлетворительных отношений в браке или на работе и часто проявляют бесконтрольную агрессию. Их основная особенность в том, что главный авторитет для них - они сами, а все остальные - мусор.



---

**Все потребности они просто немедленно реализуют без всяких договоренностей с обществом и жестоко подавляют всех, кто проявляет хоть малейшие признаки неудовлетворенности данной ситуацией.**



❖ Спорить, как Вы понимаете, бесполезно, ибо человека волнует не истина в споре, а устранение несогласных, как угрозы их авторитету.



- ◆ С такими людьми бесполезно взывать к совести и «учить их жизни», скорее нужно найти тот момент, который будет напрямую удовлетворять их потребности, либо избавлять от какого-либо неудобства. Чаще всего дети для таких людей - это только раздражающий фактор, и сколько бы они не говорили об обратном: «Я люблю своего ребёнка, мне он нужен....» и т. д., скорее всего, это только проявление социально-одобряемого поведения.



- ❖ Если назревает конфликт, необходимо либо сознательно идти на конфликт, либо срочно искать выход из ситуации (повода уйти, отложить разговор и т. д.).
- ❖ Если человек ругается, но при этом не спешит действовать, можно завести беседу и попытаться приблизиться к возможному источнику помощи или пути к бегству, либо выждать время (возможно, что ситуация изменится сама).



**Особенности  
работы с  
клиентами с  
ограниченными  
физическими и  
умственными  
способностями**





- ❖ ***Основным принципом работы с клиентами с ограниченными физическими и умственными способностями является снижение степени заблуждений об ущербности данной категории людей.***

## Чаще всего формируются следующие шаблоны восприятия:

- ❖ **Инвалиды всегда больны.**
- ❖ **Инвалиды не могут работать.**
- ❖ **Инвалиды являются иждивенцами и обузой.**





❖ **Суть личностной проблемы инвалида заключается в его изолированности от общества. Эти люди постоянно сталкиваются с оценкой их внешности другими людьми. В результате формируются замкнутость, избегание широкого круга общения, замыкание «в четырех стенах», сниженный фон настроения, негативная оценка себя, собственных перспектив и других людей.**



---

❖ **Инвалидность сама по себе не является психологической проблемой.**



❖ **Проблемой является процесс социальной и психологической адаптации человека.**

❖ При построении беседы следует воздержаться от проявления чувства жалости к людям с ограниченными возможностями. Жалость по отношению к инвалиду либо способствует проявлению иждивенчества, провоцирует нежелание самому справляться с проблемами, либо унижает достоинство человека, которому и без того приходится каждый день преодолевать какие-то испытания.

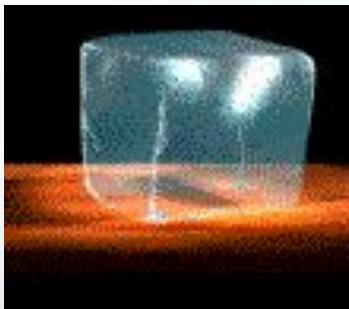


❖ **При разговоре ни в коем случае нельзя использовать инвалидную коляску в качестве опоры, потому что это воспринимается как вторжение в личностное пространство.**



❖ **Для установления контакта нужно постараться занять положение на уровне глаз собеседника-инвалида (присесть на стул рядом с ним, либо слегка наклониться).**

- ❖ **Социальная работа относится к тем видам профессиональной деятельности, где наиболее часто происходит столкновение со злом, несправедливостью, унижением и болью.**





- ❖ **Однако, руководствуясь профессиональным и моральным долгом, осознавая важность и необходимость соответствующих действий, умея управлять своими эмоциями, ответственный специалист эффективно выполняет свои обязанности, преодолевая негативные чувства по отношению к «особым» клиентам.**



# Практическая часть

---

- ❖ **Методы и приемы самозащиты и саморегуляции**



- ❖ **Саморегуляция** – это управление своим психоэмоциональным состоянием, достигаемое путем воздействия человека на самого себя.

# Естественные приемы регуляции, которыми бессознательно пользуются специалисты:



◆ смех, улыбка, юмор;

◆ размышления о хорошем, приятном;



◆ различные движения типа потягивания, расслабления мышц;



◆ наблюдение за пейзажем за окном;



◆ рассматривание цветов в помещении, фотографий, других приятных для человека вещей;



- ◆ **мысленное обращение к высшим силам (Богу, Вселенной, великой идее);**
- ◆ **«купание» (реальное или мысленное) в солнечных лучах;**
- ◆ **вдыхание свежего воздуха;**
- ◆ **ЧТЕНИЕ СТИХОВ;**
- ◆ **высказывание похвалы, комплиментов кому-либо просто так.**



# «СКОРАЯ ПОМОЩЬ»

## ПРИ СТРЕССЕ

- ПРАВИЛЬНО ОЦЕНИТЬ ЗНАЧИМОСТЬ СОБЫТИЙ;
- В СЛУЧАЕ ПОРАЖЕНИЯ ДЕЙСТВОВАТЬ ПО ПРИНЦИПУ “НЕ БОЛЬНО-ТО И ХОТЕЛОСЬ”;
- УВЕЛИЧИТЬ ФИЗИЧЕСКУЮ НАГРУЗКУ (МНОГИЕ ЖЕНЩИНЫ НАЧИНАЮТ СТИРАТЬ ИЛИ ВЫПОЛНЯТЬ ДРУГУЮ ТЯЖЕЛУЮ ДОМАШНЮЮ РАБОТУ);
- СФОРМИРОВАТЬ НОВУЮ ДОМИНАНТУ, Т.Е. ОТВЛЕЧЬСЯ;
- ВЫГОВОРИТЬСЯ, ВЫПЛАКАТЬСЯ;
- ПОСЛУШАТЬ МУЗЫКУ;
- ВЫЗВАТЬ УЛЫБКУ, СМЕХ, ЮМОР НЕОБХОДИМ ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ ВОСПРИНИМАТЬ КАК КОМИЧЕСКОЕ ТО, ЧТО ПРЕТЕНДУЕТ НА СЕРЬЕЗНОСТЬ;
- ОСУЩЕСТВИТЬ РЕЛАКСАЦИЮ. ■

## Попробуйте задать себе вопросы:



- ❖ *Что помогает мне поднять настроение, переключиться?*
- ❖ *Что я могу использовать из вышеперечисленного?*
- ❖ Мысленно, а лучше на бумаге, составьте перечень этих способов.
- ❖ Подумайте, какие из них вы можете использовать сознательно, когда чувствуете напряженность или усталость.

---

◆ «Потягушки».

◆ Дыхательная гимнастика.

❖ **СМЕЙТЕСЬ!**



❖ **УЛЫБАЙТЕСЬ как можно чаще!**



❖ **Давно известно, что СМЕХ - лучшее лекарство, которое особенно хорошо действует против стресса.**



- ◆ Если Вас что-то не устраивает, надо изменить либо ситуацию, либо свое отношение к ней.
- ◆ Во многих случаях, когда ситуация быстрому изменению не поддается, Вы можете себе позволить просто осмеять ее.
- ◆ Умение увидеть смешное или забавное в собственных трудностях - лучший способ изменения своего отношения к проблеме.



- ❖ **НАДЕЙТЕСЬ НА ЛУЧШЕЕ!**
- ❖ **Если Вы ожидаете неприятностей, то чаще всего они и случаются.**
- ❖ **Вы мысленно проиграли ситуацию и неосознанно несете ее образ перед собой.**
- ❖ **С большой уверенностью можно сказать, что Вы сами виноваты во многих своих неудачах.**



❖ **Попробуйте другое, позитивное восприятие мира.**



❖ **Как бы ни обстояли дела, радостное восприятие себя и своих перспектив существенно ближе к реальной жизни, чем пессимистический подход.**



❖ Избегайте уединения с проблемами.



❖ Социальная изоляция часто ведет к депрессии и даже суициду



Терпения,  
милосердия  
и успехов в работе!!!

