

Стратегия установления контакта и КОММУНИКАЦИИ

Раздел 11

Особая благодарность Лимор Баран



JDC Israel Ashalim
Touching Lives, Transforming Communities

«Мы бы никогда не научились быть смелыми и терпеливыми, если бы в мире существовала только радость. Удивительное счастье человеческого бытия было бы куда слабее, если бы не было трудностей, которые приходится преодолевать. Вершина горы не была бы такой желанной, если бы путь к ней не проходил через пропасти».

Хелен Клер





Общие характеристики

- Проблемы распознавания кодов, правил и ситуаций в межличностных, социальных и межполовых отношениях
- Проблемы вынесения социальных суждений
- Проблемы при необходимости постоять за себя
- Периодические проблемы в распознавании критических ситуаций
- Проблемы в межличностной коммуникации
- Проблемы регуляции
- Проблемы выработки самосознания, проблемы выявления своей социальной группы
- Жалобы на авторитетные / опекающие органы; потребность в успокоении
- Тревожность, вина, чувство ненужности, низкая самооценка



Характеристики, связанные с ограничениями

- Физические ограничения (подъезды, переходы, туалет, подвижность)
- Нарушения слуха / зрения
- Сенсорная чувствительность, проблемы сенсорной регуляции
- Дефицит внимания и концентрации
- Общие социальные проблемы
- Проблемы понимания понятий времени и места
- Проблемы понимания социальных ситуаций
- Проблемы распознавания и наименования эмоций
- Повторяемость действий, консерватизм
- Конкретика
- Ограничения вербального общения, коммуникационные трудности
- Проблемы сопоставления сути разговора с ситуацией
- Проблемы границ между воображением, фантазией и реальностью

Основные принципы работы с людьми с ограничениями

Безопасность и защищенность: человек должен находиться в безопасной для себя и окружающих среде, но его достоинство не должно быть ущемлено. Безопасность должна соблюдаться как в месте проведения встречи, так и при выходах на улицу.

Постоянство и рутина: неизменный и известный распорядок дня, постоянные действия, повторяемость – в начале занятия сообщить о планах на день или об изменениях в распорядке, по возможности избегать смены персонала.

Посредничество: выступать в качестве посредника в социальных ситуациях, выполнять инструкции.

Основные принципы работы с людьми с ограничениями

Право на личную жизнь: каждый человек имеет право на личную сферу. Даже если сам он не осознает это право, мы обязаны его уважать.

Непосредственное обращение: не говорите о человеке в присутствии посторонних, даже если вам кажется, что он не слышит или не понимает. При разговоре с клиентом важно обращаться к нему по имени. Не говорите с другими «через его голову».

Всегда соблюдайте следующие принципы: будьте последовательны и придерживайтесь принятых правил.

Ситуации, вызывающие страх/угрозу

- Появление незнакомого человека
- Переходы
- Физиологические проблемы (повышенная температура, боль, изменение лекарственных препаратов)
- Неудачные попытки привлечь внимание значимой персоны
- Отказ в желаемом действии
- Трудности понимания ситуации или указания
- Конфронтация с другим человеком

Предварительное знакомство, подготовка, посредничество и сопровождение могут помочь облегчить ситуацию или избежать ее



Способы действия



Интуиция – важный инструмент в работе. Прислушайтесь к своему внутреннему голосу.

Объяснение и координация ожиданий – каковы правила, ограничения, система отношений и т. д.

Сублимация – по возможности направлять импульсы в нормативную сферу.

Границы – установление четких рамок для каждого дня/вида деятельности.

Формирование поведения – позитивное стимулирование желаемого поведения и «санкции» за грубые нарушения правил.

Как разговаривать

- Употребление простых и конкретных слов.
- Короткие ясные и четкие вопросы.
- Проверять, что ученик вас понимает, а вы понимаете его.
- При необходимости сформулировать свою мысль иначе (с помощью иллюстраций, примеров).



Способы коммуникации

Уделите время знакомству с со способами коммуникации, доступными клиенту. Используйте дополнительные средства коммуникации, в том числе:

- Письмо
- Рисунки
- Использование карточек/картинок
- Игра
- Жесты – движения, кивки, указывания
- Дополнительная и альтернативная коммуникация (augmentive and alternative communication)
- Обращайте внимание на тон речи и на язык тела
- Делайте перерывы, ведите беседу в темпе, комфортном для клиента (медленная реакция не обязательно свидетельствует о непонимании)



Говорить «как ребенок»

Говорить вместо человека с ограничениями

Говорить с сопровождающим,
а не с самим клиентом

Говорить на «детские» темы



Не задавать вопросов

Говорить очень громко /
кричать

Говорить одно и то же разными
словами и приводить слишком
много примеров

Неподходящий стиль речи (слишком высокий/низкий)

Задавать закрытые вопросы

Не упусти друга

