

Интервью как средство коммуникации социального работника с клиентом

Как показывает практика, социальному работнику редко удается подготовиться к беседе с клиентом заранее. Это происходит потому, что, во-первых, встречи с клиентом для социального работника трудно планировать, во-вторых, часто эти встречи бывают одноразовы (до 50 % людей, обратившихся за помощью, второй раз уже не приходят) и, в-третьих, в ходе беседы с клиентом вдруг всплывают ситуации, которые «сходу» невозможно решить. Как правило, взаимодействие в ходе общения между людьми происходит на интуитивном уровне, а поэтому не всегда эффективно. Отсюда можно сделать вывод: для использования интервью как средства коммуникации социальный работник должен обладать профессиональными качествами, которые закладываются еще во время обучения в образовательном учреждении.

Социальный работник должен иметь представление об явных и скрытых мотивах поведения клиента, уметь внимательно слушать речь и наблюдать за невербаликой людей, так как поведение может противоречить тому, что говорит клиент. Опытный специалист должен уметь уловить главную информацию, но не упускать и подтекст сообщения клиента.

Как всегда при общении, первое появление клиента, приветствие, первые слова сразу показывают, с каким делом пришел клиент, какое у него настроение. Однако, несмотря на это, при ведении интервью специалист должен уведомить клиента, каким временем он располагает для разговора с ним. С самого начала специалисту нужно попытаться усвоить, как понимает свою проблему сам клиент. В ходе интервью социальный работник должен всячески показать клиенту, что он его понимает и сочувствует ему, для чего нужно использовать невербальные знаки: *кинесики* (улыбку, взгляд, кивки и т. д.), *проксемики*, которые используются в увеличении или уменьшении дистанции общения с клиентами, и *такесики*, выражающиеся в прикосновении, например, к плачущему или замкнутому клиенту. Обучение невербалике социального работника – особая часть подготовки к практической деятельности, которая пока слабо разработана теоретически и практически.

Важно не пытаться с самого начала подсказывать клиенту «правильные» ответы, не торопить его, а возникшие паузы использовать для обдумывания сложившейся ситуации.

Остроту проблемы можно понять при неоднократном повторении тревожной ситуации или, наоборот, при упорном отрицании, при внезапном изменении темы разговора, что свидетельствует о болезненности для клиента конкретных вопросов. Часть клиентов чувствуют себя при интервью неловко, обратившись к постороннему человеку. Причин тут много: застенчивость, стыд, чувство прослыть неудачником, страх за содеянное, завышенные ожидания и претензии и т. д. Особенно трудным бывает интервью с человеком, который пришел к специалисту не по своей воле: вышедший из заключения, душевнобольной, наркоман и т. д.

В ходе интервью специалист должен внушить клиенту, с чем бы он ни пришел, оптимизм и надежду на положительное решение его проблем, показать на примерах успешность своей работы и всего социального учреждения. Однако нужно сразу сказать, что можно и чего нельзя достичь в том или ином случае.

Успех первичного интервью зависит от того, как клиент воспринял социального работника, способен ли он понять заботы и переживания клиента и оказать действенную помощь.

Какие нюансы могут возникнуть при интервью?

Хочется начать с того, что при разговоре могут возникнуть «коммуникативные барьеры» – слуховые, речевые расстройства, уровень культуры клиента и специалиста и т. д. Поэтому интервью должно осуществляться на простом и понятном языке. Иногда специалист должен уметь повторить слова клиента и тем показать, что он его слушает и понимает. Бывает, что после рассказа своей истории клиент уходит и уже готов к самостоятельному решению своих проблем, так как он, проговаривая, лучше понял сложившуюся ситуацию.

Правильная постановка вопросов специалистом при интервью экономит время, вовлекает клиента в мыслительную работу и может стать толчком к реальным переменам. При этом нужно учесть, что при интервью не нужно задавать много вопросов. Их должно быть столько, пока клиент готов на них отвечать.

Практика показывает, что интервью удастся, если применяется правило «6 вопросов»: 1. «В чем заключается проблема?» 2. «Когда она появилась?» 3. «Кто может помочь?» 4. «С чего нам следует начать решение проблемы?» 5. «Какие попытки предпринимались ранее?» 6. «Чем, по-вашему, может помочь специалист?» Если разговор продолжается, но с трудностями в понимании, то можно использовать такие вопросы: «Правильно ли я Вас понял?», «Возможно, я не прав, но...», «Интересно, а что дальше?» Иногда люди не осознают причины своих поступков, тогда специалист может задать «золотой вопрос» «Почему?», чтобы клиент задумался и оценил свое поведение.

Полезно также задавать гипотетические вопросы: «А что, если бы...», а также проблемные вопросы, которые предпочтительнее готовых ответов.

Большим недостатком специалиста в ходе интервью является его желание «прочитать проповедь» своему клиенту. Но в любом случае, после интервью клиент должен уйти с уверенностью, что у него все получится при оказании ему возможных и минимальных правовых, психологических, медицинских, материальных и других услуг со стороны социального учреждения.

А.Н. Родюков (Екатеринбург)

О месте и роли музыкальной терапии в практике социальной работы

Одной из задач для воспроизводства человеческого сообщества является достойная, на государственном уровне, организация социальной работы. Что самое главное в человеке? Нередко подобный вопрос мы слышим от наших студентов. Мы отвечаем однозначно – культура. Человек – это культура. И объясняем – культура общая и культура профессиональная...

Значительная часть нашего общества в современный исторический момент устроительства новой России лишена одного из самых эффективных средств воспитания полноценного человека – благотворного воздействия Классической Музыки! А этого, столь необходимого абсолютное большинство подрастающего поколения лишено.

В Древней Греции музыкой считалось то, что делает человека подобным Богу, т. е. переводит из животного состояния в состояние человеческое: мыслящее высокими нравственными категориями существо.

Музыка является способом эмоционального освоения мира: обучает, сохраняет и передает все эмоциональное богатство человеческого проживания. Механизм, передающий и обучающий восприятию и передаче знания о мире и умению мыслить временным пространством в строгой логике мышления, является в большинстве случаев человеческой жизни музыкальным: первый звук, который слышит новорожденный, первый звук, который он издает и слышит себя. Он сравнивает, сопоставляет, ориентирует и делится с окружающими своими сопереживаниями, реагируя на те или иные жизненные факторы, действия людей.