**КАК ОБЩАТЬСЯ С ТЯЖЕЛОБОЛЬНЫМИ ПОЛУЧАТЕЛЯМИ УСЛУГ?**

 **Относитесь** с терпением, добротой, эмпатией.

**Принимайте** подопечного таким, какой он есть. Он видит, что вы чувствуете, а от ваших чувств зависит его отношение к вам.

· **Воспринимайте** подопечного серьезно. Разговаривайте с ним как со здоровым человеком.

· **Одобряйте** подопечного дружеским, участливым словом. Предоставляйте возможность подопечному рассказать подробно, что его волнует, интересует.

 **Не оставайтесь** равнодушными к проблемам получателя услуг.

 **Не допускайте** в разговоре с подопечным болезненных для него тем.

· **Избегайте** повышенного тона в разговоре.

 **Не пытайтесь** перебивать его. Негромкий уверенный голос, сдержанность в словах и поведении придадут уверенность подопечному.

**ТРИ ПОЛЬЗЫ ПОЛУЧАТЕЛЮ УСЛУГ ОТ ОБЩЕНИЯ**

1. Тяжелая мысль, которая гложет, терзает, угнетает – теряет свою негативную силу, будучи высказанной вслух. **Больной получает облегчение** благодаря уже только тому, что его страдания нашли словесное выражение. Это физиология организма.

2. Рассказывая о своих печалях, **он переоценивает неприятные факты** – разумеется, в сторону более спокойного к ним отношения.

3. **Общение** с клиентом при помощи речи, жестов, мимики, прикосновений создает предпосылки для возникновения доверия и **улучшает его душевное состояние**.

**Внимательное выслушивание подопечного, понимание его жалоб, т.е поддерживающая психологическая разгрузка –есть основа основ в уходе за получателями услуг, нуждающимися в посторонней помощи**

**КАК ОТВЛЕЧЬ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГ ОТ ТЯЖЕЛЫХ МЫСЛЕЙ**

**Уделяйте** подопечному больше внимания, так как тяжелое заболевание чаще всего означает для больного глубокую изоляцию от активной жизни, общения.

· **Предложите** подопечному интересные книги, журналы, газеты, аудиозаписи, радио, просмотр телепередач, разгадывание кроссвордов – все это может заинтересовать подопечного, а мысли его при этом отвлекаются от болезни.

**Оказывайте** посредническую роль получателю услуг в общении с близкими ему людьми.

· **Поднимайте** настроение подопечному, вселяя уверенность в него – это поможет мобилизовать клиенту внутренние силы организма.



**Ваше хорошее настроение -**

**залог уверенности Вашего подопечного в выздоровлении!**

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЕДЕНИЮ ДИАЛОГА С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ УСЛУГ**

Учитывайте, что подопечный в разговоре не должен ограничиваться ответами "**да**" или " **нет"**, а иметь возможность рассказать подробно обо всем, что его волнует и интересует.

**Вопросы, облегчающие разговор*:***

 Как Вы себя чувствуете?

· Что Вас беспокоит?

· Что интересного у Вас произошло?

**Вопросы, осложняющие разговор*:***

 Вы хорошо спали?

· Вы сегодня кушали?

· Вы сегодня после обеда смотрели телевизор?

**ВАЖНО,**

**чтобы подопечный**

**высказал свои мысли и чувства, поделился воспоминаниями, чувствовал себя свободно.**

**В ЦЕНТРЕ ВНИМАНИЯ:**

- граждане пожилого возраста;

- семьи с детьми с ограниченными возможностями здоровья;

- граждане с ограниченными возможностями здоровья и инвалиды;

- граждане в трудной жизненной ситуации;

- семьи и дети в социально-опасном положении;

- дезадаптированные граждане

**С НАМИ МОЖНО СВЯЗАТЬСЯ:**

**32-49-46** – приемная

**32-49-45** – отделение срочного социального обслуживания и организационного обеспечения

**32-48-55** – отделения социального обслуживания на дому

**36-97-84** – отделения сиделок

**36-69-46** – отделение социальной реабилитации

**32-48-85** – отделение профилактики безнадзорности и семейного неблагополучия

**НАШ АДРЕС:**

г. Омск, пгт. Биофабрика, д. 14

<http://penatyomsk.ru>

группы ВКОНТАКТЕ:

* ПЕНАТЫ: Социальный перекресток, Омск
* РАЗГОВОР ПО ДУШАМ

Бюджетное учреждение Омской области

"Комплексный центр социального

обслуживания населения "Пенаты"

Центрального административного округа"



**ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С ТЯЖЕЛОБОЛЬНЫМИ ПОЛУЧАТЕЛЯМИ УСЛУГ**

**

**"ПЕНАТЫ" ВСЕГДА РЯДОМ!**

*Омск-2019*