

Общение с вашим провайдером

То, как вы общаетесь со своим провайдером, может повлиять на качество получаемого вами ухода.

Налаживание доброжелательного общения - это первый шаг к установлению позитивных рабочих отношений.

Чтобы наладить надлежащее взаимопонимание, всегда четко формулируйте свои потребности. Слушайте, как отвечает ваш провайдер, и задавайте вопросы обо всем, что вам непонятно.

Уделите время тому, чтобы лучше узнать своего провайдера.

- Спросите своего провайдера каким именем к нему/ней обращаться и используйте это имя.
- Спросите о привычках, которые могут сказываться на вас, например, о курении и расскажите о своих привычках, о которых должен быть в курсе ваш провайдер.

Убедитесь, что то, что вы говорите, понятно вашему провайдеру.

- Не говорите слишком быстро или слишком медленно.
- Если вы разговариваете со своим провайдером, а он/она выглядит смущенным, спросите его/ее, понимает ли он/она то, о чем вы говорите. Таким образом вы узнаете, понял(а) ли он/она вас, или вам нужно предоставить более подробную информацию.

Полезные советы для установления доброжелательного общения:

- Поддерживайте открытое общение, чтобы вы и ваш провайдер могли открыто выражать свои мысли и идеи, во избежание недопонимания.
- При разрешении сложных ситуаций может оказаться полезным проявление чувства юмора и терпения. Тон вашего голоса также может способствовать улучшению результата.
- Будьте ответственны за свои собственные чувства и относитесь с уважением к вопросам, беспокоящим вашего провайдера, используя фразы со словом "Я".

*«Я вижу/слышу/чувствую
(укажите проблему).
Это вызывает у меня чувство
(изложите ваши чувства).
Мне нужно (изложите
возможное решение проблемы)».*

Образцы фраз со словом «Я»:

«Это уже в третий раз на этой неделе, когда вы опаздываете на 20 минут. Я беспокоюсь, потому что мое расписание сбивается, когда вы опаздываете. Мне нужно, чтобы вы приходили вовремя».

«Я понимаю, что это задание трудно усвоить, но мне неприятно, когда вы что-то недовольно шепчете. Я бы хотел(а), чтобы вы обратились ко мне за дополнительными указаниями и дали мне знать, что именно вас беспокоит, чтобы мы могли разобраться с проблемой».

Поддерживайте открытое общение и сосредоточьтесь на вашем уходе.

- Будьте дружелюбны, но придерживайтесь как можно более профессиональных отношений. Помните, что он/она присутствует для предоставления вам услуг IHSS.
- Ваш провайдер может не захотеть делиться подробностями своей личной жизни. Уважайте их частную жизнь.
- Различия в культурных традициях могут иногда влиять на то, как вы ладите друг с другом, и могут привести к недопониманию. Поговорите об этом незамедлительно и найдите решение, которое устроит вас обоих.

**Для получения дополнительной информации,
свяжитесь с местным окружным отделением IHSS.**