

вести себя при приеме клиента, имеющего ментальные особенности здоровья

1 ОБЩИЕ ОСОБЕННОСТИ ПОДХОДА:

- ▶ Не надо думать, что такие клиенты обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении, но некоторые нюансы все же есть.
- ▶ Обращайтесь с ними как с личностями.
- ▶ Не делайте преждевременные выводы на основании своего опыта общения с другими людьми с подобной формой особенностей здоровья.
- ▶ Такие клиенты могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.
- ▶ Исходите из того, что клиент имеет свой индивидуальный жизненный опыт и он может существенно отличаться от вашего.
- ▶ Проявляйте максимальную предупредительность, заботу и внимание.



3 КАК РАЗГОВАРИВАТЬ С ТАКИМ КЛИЕНТОМ:

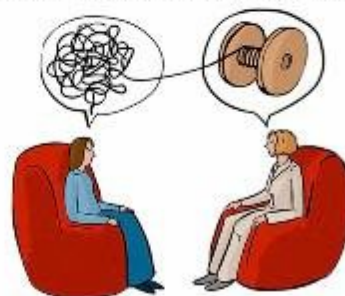
- ▶ Обращайтесь с таким клиентом точно так же, как вы бы обращались с любым другим. Не говорите «свысока». Не думайте, что Вас совсем не поймут. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими клиентами.
- ▶ Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- ▶ Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
- ▶ Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии.
- ▶ Говоря о процессах, рассказывайте все «по шагам». Дайте возможность вашему собеседнику обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- ▶ Не следует говорить с клиентом резко, даже если у вас есть для этого основания.
- ▶ Обращайтесь непосредственно к человеку.
- ▶ Если это необходимо, можете записать свое сообщение или предложение на бумаге, предложите Вашему собеседнику обсудить его с другом или семьей. В записке укажите свой номер телефона, предложите обсудить это при следующей встрече.
- ▶ Если такой клиент расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

5 ПОСЛЕ ТРУДОУСТРОЙСТВА:

- ▶ Перед выходом на работу «новичка» необходимо провести подготовительную работу с рабочим окружением так работника (непосредственным руководителем и коллегами), чтобы обеспечить адекватную атмосферу принятия.
- ▶ В течение первого месяца после приема на работу рекомендуется периодически уточнять у самого работника представителя работодателя ситуацию в новом коллективе и при необходимости деликатно вмешиваться в разрешенных возникающих проблем.
- ▶ Если есть возможность и необходимость (при этом клиент имеет инвалидность), то при трудоустройстве такого клиента можно оказать работодателю финансовую поддержку в форме субсидии: на частичную оплату труда наставника, сам работника и создание инфраструктуры доступности рабочего места.
- ▶ Также перед постоянным трудоустройством такого работника можно организовать его временное трудоустройство к этому работодателю в качестве безработного гражданина, испытывающего трудности в поиске работы (если он относится к этой категории) - формат своеобразного испытательного срока, позволяющий присмотреться друг к другу и работодателю соискателю.

2 НЕ ВЕРНО СЧИТАТЬ, ЧТО ТАКИЕ КЛИЕНТЫ:

- ▶ более других склонны к насилию - это миф; если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно;
- ▶ не могут подписывать документы, - они признаны законом дееспособными;
- ▶ имеют глобальные проблемы в понимании или ниже уровня интеллекта, чем большинство людей;
- ▶ не способны работать - они могут выполнять множество обязанностей, которые требуют навыков и способностей;
- ▶ не знают, что для них - хорошо, а что - плохо;
- ▶ совсем не способны справиться с собой в ситуации стресса.



4 ПОИСК РАБОТЫ:

- ▶ Лучше если с такими клиентами будет работать специально обученный (или проинструктированный) специалист, имеющий возможность уделить такому клиенту несколько больше времени, чем требуется другим клиентам.
- ▶ Клиент должен четко понимать, куда и кому ему звонить если у него будут возникать вопросы или проблемы в ходе получения услуг (это должен быть его персональный куратор).
- ▶ После регистрации клиенту необходимо оказание услуг карьерного консультанта (набор сервисов определяет индивидуально - по ситуации) - для того чтобы лучше понять его возможности и ограничения и вместе с клиентом определиться с возможными местами работ приемлемыми профессиями.
- ▶ При участии в собеседовании с работодателями рекомендуется сопровождать таких клиентов как на этапах подготовки, так и в ходе непосредственного участия (специалист ЦЗН присутствует в ходе переговоров).
- ▶ Работодатель предварительно (до собеседования) должен быть подготовлен к встрече с соискателем с такими особенностями здоровья и проконсультирован особенностях общения с ним.

