

Программа семинара «Особенности работы с немотивированными клиентами (получателями услуг)»

Цель: повышение профессиональных компетенций специалистов, осуществляющих деятельность по социальному обслуживанию и социальному сопровождению граждан, семей с детьми.

Задачи:

формирование профессиональных навыков эффективной коммуникации с немотивированными клиентами, с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, необходимых для выполнения следующих видов деятельности: предоставление социальных услуг и социального сопровождения гражданам, семьям с детьми; организация индивидуальной профилактической работы с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации.

Участники семинара:

специалисты субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, которые в своей профессиональной деятельности работают с немотивированными клиентами, осуществляют социальное сопровождение семей, находящихся в трудной жизненной ситуации; специалисты государственных и негосударственных организаций, оказывающие социальные услуги семьям с детьми, осуществляющие деятельность по реализации и защите прав детей и семьи.

Условия формирования группы:

количество участников - не более 25 человек;
группа формируется с добровольного согласия слушателей, которые в своей практической деятельности работают с семьями и детьми и имеют мотивацию на повышение уровня профессиональных компетенций в этой области.

Количество часов: 8 часов.

Формы работы: лекции, презентации, тренинг, практические занятия.

Оборудование: мультимедийное оборудование, экран, флипчарт, бумага для флипчарта, маркеры.

Каждый слушатель обеспечивается пакетом раздаточных материалов.
По итогам обучения слушателям выдаётся сертификат.

Программа методического семинара имеет практическую направленность, несет обзорный ознакомительный характер, проводится в активной практической форме.

Содержание работы
Проблемы профессиональной коммуникации с клиентами. Особенности работы с семьей, переживающей кризис, находящейся в трудной жизненной ситуации, как с особым клиентом, получателем социальных услуг
Профессиональная позиция специалиста в работе с клиентом, семьей, с детьми. Анализ традиционных методов работы с немотивированными клиентами, с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации
Тренинг «Профессиональные навыки эффективной коммуникации с немотивированным клиентом, с семьей, находящейся в трудной жизненной ситуации». Отработка профессиональных навыков пассивного и активного (рефлексивного) слушания собеседника, необходимых в работе с чувствами и потребностями участников ситуаций, приемов передачи ответственности и полномочий за разрешение ситуаций участникам ситуаций. Развитие рефлексивных способностей слушателей. Отработка навыков регуляции собственного состояния и переживаемых чувств в ходе установления и поддержки эффективного взаимодействия с клиентами
Практическое занятие. Отработка алгоритма работы и профессиональных навыков по передаче клиенту полномочий по разрешению его собственной ситуации, по формированию личной ответственности клиента. Отработка алгоритма работы специалиста по планированию совместно с клиентом дальнейших действий по изменению ситуации. Отработка навыков анализа эффективности собственной профессиональной деятельности
Завершение работы, обратная связь участников семинара. Индивидуальное консультирование