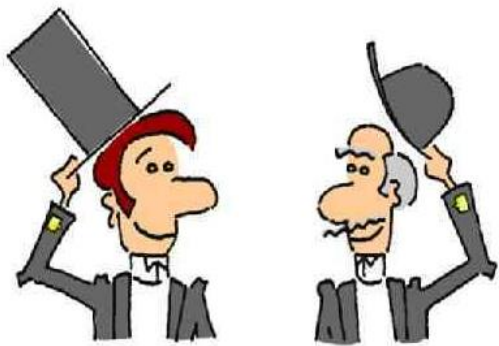


**БУ «Югорский комплексный центр
социального обслуживания населения»**

**Мотивационные практики по работе
с гражданами / семьями для активации
внутренних ресурсов по преодолению
трудной жизненной ситуации**

***Выступающий:**
Строкина Юлия Александровна,
заместитель директора*



*«Умение общаться с людьми – это товар,
и я заплачу за такое умение больше,
чем за что-либо другое на свете!»*

Дж. Рокфеллер

Мотивационный кодекс работы с гражданами

– единый эффективный мотивационный механизм общения специалиста с гражданином, включающий свод основных правил поведения и общения специалиста учреждения социального обслуживания с гражданами, обращающимися в пункты приема и консультирования

НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ

**Основы
конструктивного
общения
специалиста с
клиентом (правила
и приемы)**

**Основные ошибки в
общении
специалиста с
клиентом**

**Основы
конструктивного
общения с
«трудными»
клиентами**

**Правила общения
по телефону**

**Внешность
специалиста:
«Деловой
дресс-код.
Уместность
и стиль»**

ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Специалисты учреждений
социального обслуживания

Члены семей,
одиноко проживающие граждане,
иные категории граждан, находящиеся
в трудной жизненной ситуации

ЗАДАЧИ

Провести исследование текущего уровня сформированности единого подхода специалистов Учреждения к процессу проведения консультационной и мотивационной работы с гражданами

Организовать обучение специалистов, осуществляющих консультирование граждан, содержанию Мотивационного кодекса

Разработать и внедрить в деятельность специалистов единые правила конструктивного общения с гражданами, находящимися в трудной жизненной ситуации (механизм)



По результатам анкетирования 165 специалистов УСО :

74% - иногда испытывают трудности в достижении позитивного результата взаимодействия с консультируемыми гражданами;
52% - периодически сталкиваются с внутренними барьерами и неуверенностью в себе при построении общения с получателями



ФОРМЫ РАБОТЫ

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ

Консультация

Беседа

Тренинг

ГРУППОВЫЕ

Мастер-классы

Игры, тренинги

Экскурсии,
практические
занятия

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ
РАБОТА



Ожидаемые результаты



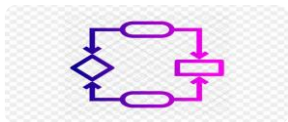
Разработка диагностического инструментария для определения начальных, промежуточных и итоговых результатов применения технологии



Сформированность у специалистов единого подхода к процессу проведения консультационной и мотивационной работы с гражданами, оказавшимися в трудной жизненной ситуации



Повышение уровня квалификации специалистов, формирование базовых и практических знаний у в части организации и проведении консультационной и мотивационной работы с гражданами (100 %)



Создание единого алгоритма внедрения, контроля и анализа состояния консультационной работы с гражданами в учреждении (механизма)



Создание оценочного инструментария контроля и определения качества внедряемой технологии



Повышение степени доверия граждан к специалистам социальной сферы, эффективности мотивации граждан на выход из трудной жизненной ситуации, уровня стрессоустойчивости и профессионализма работников учреждений социального обслуживания



Определение результативности проведенных мероприятий. Выявление проблематики в ходе реализации технологии и корректировка