

СОЦИАЛЬНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Общие технологии социальной работы
Лекция № 3

Консультация

□ - это взаимодействие между двумя или несколькими людьми, в ходе которого консультант передает специальные знания и соответствующую информацию консультируемому лицу с целью помочь ему в решении назревших проблем, а также при подготовке к каким-либо действиям или переменам и т.п.

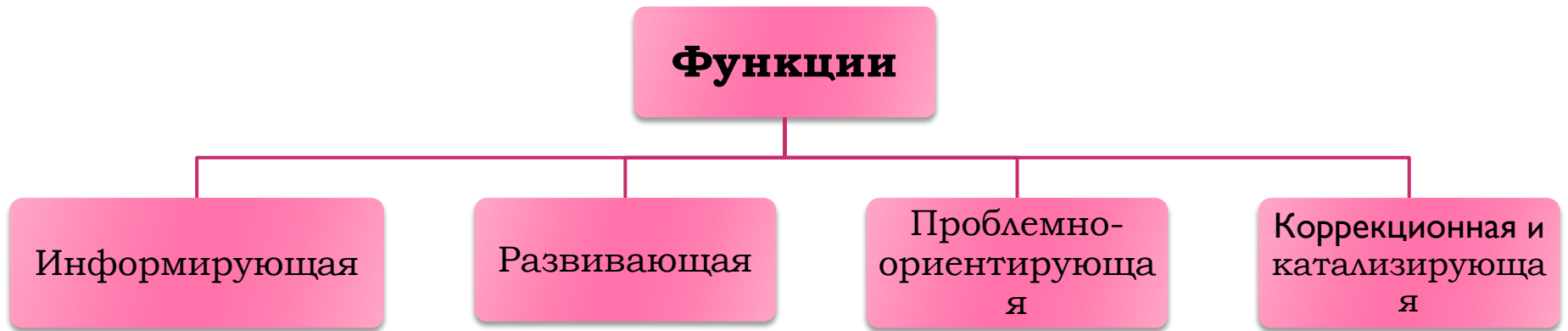


Социальное консультирование

- - представляет собой взаимодействие, в ходе которого специалист предоставляет клиенту актуальную для него информацию, тем самым помогает клиенту понять суть существующей проблемы и показать различные варианты ее решения.



Функции социального консультирования



Особенности социального консультирования

- Комплексный характер, т.к. включает в себя не только социальное информирование, но и элементы правового, педагогического и психологического консультирования.
 - Консультант должен владеть обширной информацией о мерах социальной поддержки, учреждениях, ведомствах, которые можно привлечь для решения проблем клиента.
 - Специалист – консультант выполняет посредническую функцию.
 - За помощью обращаются клиенты, имеющие целый комплекс проблем, при решении проблем необходимо делать ставку на внутренний потенциал клиента.
-

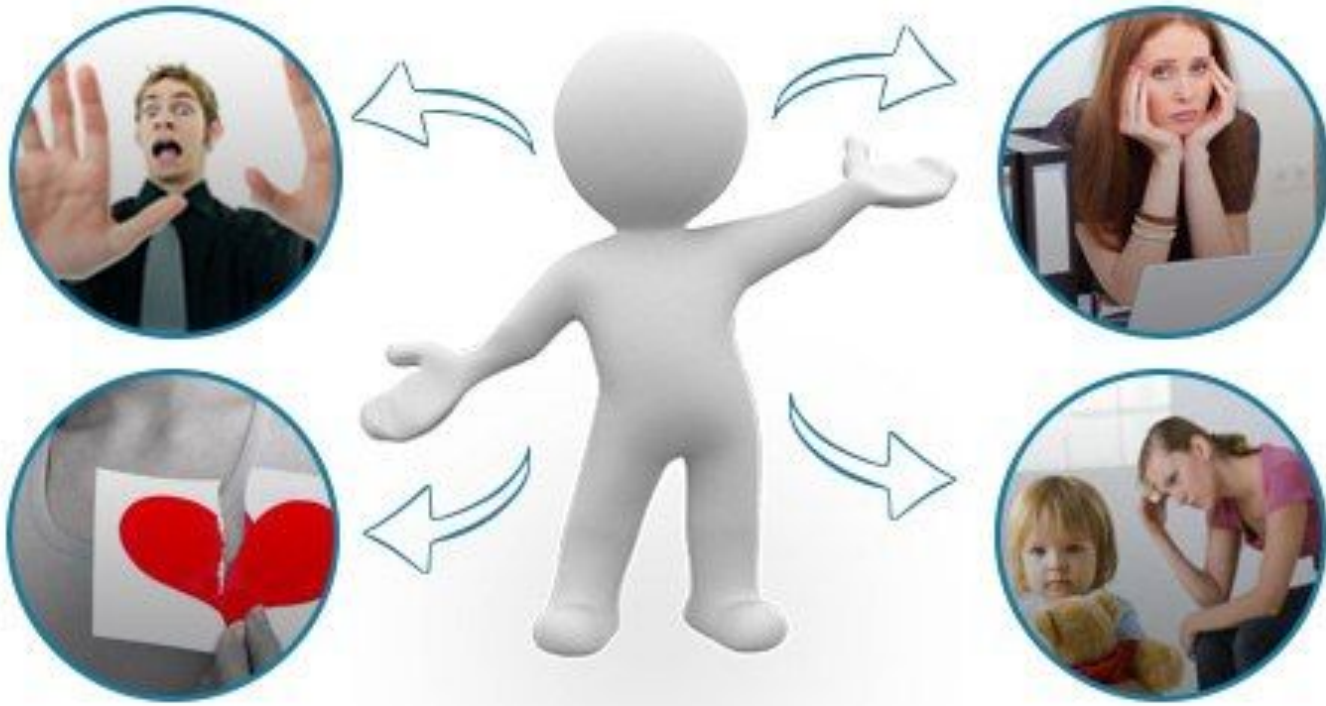


Принципы социального консультирования

- Целесообразность и целеустремленность
 - Добровольность и ненавязчивость
 - Конфиденциальность и анонимность (телефон доверия)
 - Компетентность
 - Доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту
 - Ориентация на нормы и ценности клиента
 - **Отказ от конкретных рекомендаций**
 - Разграничение личных и профессиональных отношений
 - Включенность клиента в процесс консультирования
-



Виды консультирования



1. По многообразию проблем и решаемых вопросов

- Медико-социальное
- Социально-педагогическое
- Социально-психологическое
- Социально-правовое
- Управленческое и т.п.



2. По контактности

- Контактное
- Дистанционное: по телефону, по переписке
- Через по



3. По формам и количеству консультируемых

- Групповое
- Семейное
- Индивидуальное



4. По объекту, субъекту и содержанию

- Общее консультирование клиентов специалистами социальной работы
 - Специальное консультирование клиентов узкими специалистами
 - Обучающее консультирование специалистов социальной работы
 - Договорное консультирование
-



Этапы социального консультирования

Подготовительный



Основной



Заключительный



Подготовительный этап

- Устанавливается график консультаций
 - Сбор информации о потенциальных клиентах
 - Составление предварительного плана работы
 - Выбор наиболее эффективных методов воздействия
 - Выбор стиля общения с клиентом
 - Подготовка рабочего места
 - Подготовка специальной документации:
 - Журнал регистрации обращений
 - Памятки и т.п.
-



Форма журнала регистрации обращений специалиста

№ п/п	Дата	Ф.И.О., контактная информаци я	Форма обраще ния	Краткое содержани е обращения	Результат обращения
1.	01.09.20 16	Иванов Иван Иванович, пр. Ленина, 1 8-912-xxx-xx- xx	По телефон у	Информация об услугах учреждения	Информация об учреждении, графике работы, услугах. Запись на первичную консультацию на 03.09.2016 г. на 10.00.



Основной этап (стадии)



Этапы беседы	Главные задачи этапа	Используемые приемы
1	2	3
1 этап начальный «Привет!»	Установка эмоционального контакта с собеседником, взаимоотношений «сопереживающего партнерства».	«Сопереживание»; «Эмпатийное слушание».
2 этап «В чем проблема?»	Зачем клиент пришел? Как видит свою проблему? В чем его возможности в решении этой проблемы? Установление последовательности событий, которые привели к кризисной ситуации; снятие ощущения безвыходности ситуации.	«Преодоление исключительности ситуации»; «Поддержка успехами и достижениями»; «Структурирование беседы»; «Постоянное внимание к содержанию»; «Определение конфликта».
3 этап «Чего Вы хотите добиться?»	Совместное планирование деятельности по преодолению кризисной ситуации. Что произойдет, когда желаемый результат будет достигнут?	«Интерпретация»; «Планирование»; «Удержание паузы»; «Фокусирование на ситуации».
4 этап «Что еще мы можем сделать по этому поводу?»	Работа с разными вариантами решения проблемы. Поиск альтернатив.	«Исследование личностной динамики»; «Рефлексия»; «Директивные рекомендации»; «Фантазии».
5 этап «Вы будете делать это?»	Окончательное формулирование плана деятельности; активная психологическая поддержка.	«Логическая аргументация»; «Рациональное внушение уверенности».

Заключительный этап

- После завершения совместной работы с клиентом консультант **оценивает качество предоставленной услуги:**
 - достижение поставленной цели;
 - соблюдение технологии проведения консультации (методическую грамотность);
 - соблюдение этических принципов взаимодействия с клиентом;
 - полнота и своевременность оказанной услуги;
 - удовлетворенность клиента оказанной услугой;
 - позитивное изменение психо-эмоционального состояния клиента.
 - **Оформление документации.**
-



Пример: «Малообеспеченная семья»

Проблема	Показатель проблемы	Возможные причины	Консультация
Малообеспеченность	Среднедушевой доход ниже прожиточного минимума	Низкооплачиваемая работа	
		Безработица трудоспособных членов семьи	
		Неоформленность социальных пособий и льгот	



Требования к консультанту



Blank rounded rectangular box for the first requirement.



Blank rounded rectangular box for the second requirement.



Blank rounded rectangular box for the third requirement.



Blank rounded rectangular box for the fourth requirement.



Blank rounded rectangular box for the fifth requirement.



А
Б
В
Г
Д
Е
Ж
З
И
К
Л
М
Н
О
П
Р
С
Т
У
Ф
Х
Ц
Ч
Ш
Щ
Ъ
Ы
Ь
Э
Ю
Я
а
б
в
г
д
е
ж
з
и
к
л
м
н
о
п
р
с
т
у
ф
х
ц
ч
ш
щ
ъ
ы
ь
э
ю
я

-
-

Спасибо за внимание!

