



**МИНИСТЕРСТВО
СОЦИАЛЬНОЙ
ЗАЩИТЫ
АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

**КГБУСО «Краевой
реабилитационный центр
для детей и подростков с
ограниченными
возможностями
«Журавлики»**

Методика выявления потребностей и развитие мотивации к получению социальных реабилитационных услуг у людей с инвалидностью старше 18 лет в рамках реализации ИПРА

Светлана Петровна Журавлева,
Заместитель директора по методической работе КГБУСО «Краевой реабилитационный центр
для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавлики»
ресурсного центра по формированию программ ранней помощи,
методическому сопровождению специалистов социального обслуживания

www.krc22.ru



@CENTR_ZHURAVLIKI



Пошаговый алгоритм первого разговора

Нужно завоевать доверие клиента

Как?

При личной встрече или по телефону
развивать мотивацию:
организационную, психологическую,
социальную, моральную.



Пошаговый алгоритм первого разговора

Шаг 1. Настроиться на разговор

1. Придумайте приветствие и презентацию.
2. Соберите всю возможную информацию о клиенте с инвалидностью.
3. Соберите информацию о возможных рисках-причинах отказа от получения услуг.
4. Учтите не только особенности целевой аудитории, но и стиль общения специалиста- фразы в его исполнении должны звучать естественно.
5. Очень важны эмоции и элементы невербального общения: интонации, мимика, жесты.
6. Психологически настройтесь на беседу, улыбнитесь, разговор пойдет проще и доброжелательнее.



Пошаговый алгоритм первого разговора

Шаг 2. Приветствие

Первое впечатление начинается с приветствия.

«Здравствуйте, мы рады вас видеть»

«Здравствуйте, очень рада с вами познакомиться»

Старайтесь каждой фразой программировать план беседы
Знакомство.

В разговоре периодически обращайтесь к клиенту по имени (имени и отчеству) — это поможет сделать беседу более личной и доверительной.

Сообщите цель звонка.



Пошаговый алгоритм первого разговора

Приемы первого контакта

1. Улыбка
2. “Мы-высказывание”
3. Интонации
4. Личные разговоры
5. Отзеркаливание



Пошаговый алгоритм первого разговора

Шаг 3. Задать вопрос

Выявить проблему клиента

Есть два вида вопросов, которые помогут раскрыть потребности и начать диалог: открытые и уточняющие.

1. Обсудите риски-причины отказа от получения услуг
2. Охарактеризуйте круг потенциального общения для человека с инвалидностью и его законного представителя.
3. Общайтесь на равных.
4. Делайте комплименты.
5. Охарактеризуйте полностью весь спектр услуг, пригласите на ознакомительную экскурсию.



Пошаговый алгоритм первого разговора

Шаг 4. Заинтересовать человека

Вам нужно рассказать, почему он должен доверять вашему мнению. Какие конкретные результаты принесет человеку получение предлагаемой социальной услуги?

Сформулируйте запрос, который привлечет внимание клиента.



Пошаговый алгоритм первого разговора

Шаг 5. Предложить готовое решение

Теперь клиент знает, кто вы такие, чем можете быть ему полезны и готов принять решение о получении услуги. Предложите готовое максимально подходящее клиенту решение.



Возможные итоги первого контакта- только начало работы

1. Если общение осуществлялось по телефону, пригласите в учреждение, подобрав удобный для клиента день и время.
2. Если у клиента остались сомнения и он не соглашается на предоставление услуг, есть возможность пригласить его на экскурсию: «Просто приходите и посмотрите, как тут у нас...». Во время экскурсии дайте возможность тактильно ощутить окружающие предметы.
3. В случае отказа от посещения по причине транспортных проблем, сообщаем об услуге социального такси и организуем работу психолога с семьей дистанционно.
4. Используем группу общения человека с инвалидностью для осуществления личного контакта: друзья, соседи, близкие родственники- всех, кто имеет влияние, может охарактеризовать вас как надежную организацию.
5. Если сценарий разговора выдержать не удастся, клиенту некогда или он не в настроении, не тратьте время, пытаясь переломить ситуацию. Просто отложите разговор на другой день.
6. Дайте выговориться. Заверьте, что заданные вопросы вы обсудите с коллегами и ответите на них в следующий раз. Постоянно пытайтесь поставить клиента в инициативную позицию, когда он сам будет выходить на контакт.



Отказ от получения услуг может произойти в любой момент

Системность работы- основное условие профилактики отказа:

1. Демонстрируйте успехи человека с инвалидностью законным представителям.
2. Рассмотрите имеющиеся положительные примеры трудоустройства людей с инвалидностью в вашей организации как мотивирующий пример успешной социализации.
3. Организуйте информационное освещение успехов людей с инвалидностью. Это является мотивацией для других людей с похожими проблемами.



Приблизительный сценарий успешного разговора

1. Приветствуем собеседника
2. Представляемся
3. Определяем цель разговора
4. Определяем, можно ли сейчас рассчитывать на беседу
5. Делаем комплимент
6. Позиционируем предложение
7. Высказываем первое, а затем второе утверждение о своей компетентности в минимизации рисков
8. Делаем первое, второе и третье предложение
9. Даем выговориться
10. Договариваемся о визите
11. Прощание



Приблизительный сценарий успешного разговора

Задание:

Продумайте свои слова и возможную реакцию партнера на каждом этапе разговора. В телефонном общении хорошо использовать так называемые открытые и уточняющие вопросы.

«Семь П»: правила телефонного звонка.

Для экономии своего и чужого времени придерживайтесь рациональной композиции делового разговора, которую легко запомнить как «Семь П»:

П1. Приветствие.

П2. Представление.

П3. Причина (объяснение цели звонка).

П4. Проблема (обсуждение вопроса).

П5. Подведение итогов обсуждения.

П6. Признательность: выражение благодарности.

П7. Прощание.



Основы этикета в общении с инвалидами

Эти правила используются работниками социальных служб в современном обществе. Автор Карен Мейер, Национальный Центр Доступности, США

Основы этикета в общении с инвалидами-нормативная основа поведения специалистов при работе с людьми с инвалидностью.

Сами по себе они не рассматриваются как отдельный прием развития мотивации, но в то же время их несоблюдение является демотивирующим.

Поэтому памятки для специалистов по мотивации инвалидов различных нозологий к получению услуг мы разрабатываем на основе этикета в общении с инвалидами.



Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами, для работников организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

- 1.Обращение к человеку:** когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре.
- 2. Называйте себя и других:** когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь.
- 3.Предложение помощи:** если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
- 4.Адекватность и вежливость:** обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.



5. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателя, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

6. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.



«Индивидуальный подход — ключ к успешной реабилитации инвалидов»

Михаил Израилевич Разумовский, д.м.н., профессор, заведующий отделом проблем медико-социальной экспертизы и реабилитации слепых и слабовидящих ФГБУ «Санкт-Петербургский научно-практический центр медико-социальной экспертизы, протезирования и реабилитации инвалидов им. Г.А. Альбрехта» Министерства труда и социальной защиты РФ, заслуженный врач России

Основные правила этикета, разработанные для общения с людьми с инвалидностью различных нозологий используются в качестве памяток для специалистов многими учреждениями здравоохранения, образования и социального обслуживания

Люди, испытывающие трудности при передвижении

Люди с плохим зрением

Люди, которые плохо слышат

Люди с задержкой в развитии и проблемами общения

Люди с психическими нарушениями

Люди, испытывающие затруднения в речи



«Индивидуальный подход — ключ к успешной реабилитации инвалидов»

Социальный подход

Индивидуальный подход со стороны специалистов не дает инвалидам, их родителям и опекунам заикливаться на физических или психологических недостатках. Согласно медицинской модели, лечить многие заболевания действительно надо, так как без адекватной терапии сложно прожить. Однако делать человека изгоем нельзя ни в коем случае, что и подразумевает социальная модель.

Работу с инвалидами проводят специально подготовленные люди. Это не дает людям с ограниченными возможностями замыкаться в себе, изолируя страхи насмешек и косых взглядов.

Задача специалистов в этом контексте- нейтрализация демотивирующих факторов и осуществление индивидуального подхода для реализации ИПРА. Поэтому самый лучший сценарий мотивирующего разговора тот, который составлен для конкретного человека с учетом его проблем и мнения.

**Контакт специалиста по социальной
работе, наставника по работе
инвалидами старше 18 лет**

Канахина

Наталья Александровна

centr_reabilitac@mail.ru

С пометкой Канахиной Н.А.

Контакт специалиста по работе с «ТУЛА»

centr_reabilitac@mail.ru

С пометкой Фоменко Екатерине Петровне