

Онлайн- консультуван ня і цифрова підтримка клієнтів

Розробник курсу: к. соц. н, доцент
Пилипенко Яна Сергіївна



#01

Мета курсу

Ознайомити студентів із сучасними принципами, технологіями та методами дистанційної соціальної підтримки, навчити ефективно використовувати цифрові інструменти для роботи з клієнтами, забезпечуючи конфіденційність, етичність і професійність.



#02

Завдання курсу



- сформувати **навички проведення онлайн-консультацій** у різних форматах: текстових, відео, телефонних, чат-ботів;
- навчити розробляти та підтримувати **цифрові сервіси соціальної допомоги**;
- ознайомити з етичними, правовими та технічними **стандартами онлайн-взаємодії**;
- навчити **працювати з клієнтами** в умовах анонімності, дистанційності та кризових ситуацій;
- розвинути навички **цифрової грамотності, безпеки та саморегуляції консультанта**.

#03

Значення курсу для професії

- ✓ Розширює професійні можливості соціального працівника.
- ✓ Готує до роботи у службах: гарячих ліній; цифрових служб підтримки населення; кризових чатових платформ; центрів психосоціальної допомоги.
- ✓ Дозволяє створювати безпечні комунікаційні простори для вразливих груп.
- ✓ Підвищує доступність соціальних послуг для людей, які не можуть звернутися офлайн.



#04

Основні теми курсу

- Вступ до онлайн-консультування
- Етика та правові стандарти
- Психологія дистанційної комунікації
- Інструменти та платформи
- Алгоритми роботи консультанта
- Цифрова гігієна та профілактика вигорання



#05

Чому це важливо сьогодні?

- клієнти потребують доступу до допомоги 24/7, без географічних обмежень;
- цифрові формати дозволяють підтримувати людей у кризі вчасно;
- соціальні служби активно переходять у дистанційний формат;
- онлайн-консультування стає стандартом сучасної соціальної роботи.

