

ТЕХНОЛОГИЯ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ РАБОТЫ С КЛИЕНТОМ В СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБАХ

1. Цель освоения дисциплины

Овладение технологией индивидуальной работы с клиентом в социальных службах, в рамках которой студент освоит навыки, позволяющие ему научить клиента справляться с его жизненными проблемами самостоятельно, грамотно используя ресурсы, предоставляемые системой государственных и частных организаций и служб.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Технология индивидуальной работы с клиентом в социальных службах» относится к вариативной части блока дисциплин.

Для освоения дисциплины «Технология индивидуальной работы с клиентом в социальных службах» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Социальная экология», «Технология социальной работы», «Психодиагностика личности и группы», «Саморегуляция специалиста социальной работы», «Социальная работа в сфере трудовых отношений», «Супервизия в социальной работе», «Художественно-творческие технологии социальной реабилитации». Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Система социальных служб в России и за рубежом», «Социальная работа в учреждениях в городской среде», «Социальная работа в учреждениях в сельской местности», «Социальный патронаж», «Технология групповой работы в социальных службах», прохождения практик «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в социальных службах», «Преддипломная практика».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способностью к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан с целью постановки социального диагноза и разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению (ПК-1);
- способностью к выбору, разработке и эффективной реализации социальных технологий и технологий социальной работы, направленных на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты (ПК-2).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

- сущность и содержание индивидуальной работы с клиентом в социальных службах;
- теоретические подходы к индивидуальной социальной работе; об объектах индивидуальной социальной работы и их проблемах; моделях индивидуальной социальной работы со случаем, этапах индивидуальной социальной работы с клиентом;
- основные этапы индивидуальной социальной работы;
- о невербальных средствах общения, об эмпатии, причинах пассивности клиента, о мероприятиях, побуждающих клиента к действию;
- особенности социального консультирования, этапы его проведения;

уметь

- разрабатывать и реализовывать технологии и программы, для каждого конкретного случая, помогающие совместно с клиентом решать его личностные и социальные проблемы;

владеть

– системой форм, методов и приемов индивидуальной работы с клиентом в социальных службах;

– навыками анализа и оценки своей профессиональной подготовки к ведению индивидуальной работы с клиентом в социальных службах.

4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение

количество зачётных единиц – 3,

общая трудоёмкость дисциплины в часах – 108 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 18 ч., СРС – 86 ч.),

распределение по семестрам – 4 курс, лето,

форма и место отчётности – зачёт (4 курс, лето).

5. Краткое содержание дисциплины

Теоретические основы индивидуальной социальной работы..

Понятие индивидуальной социальной работы. Функции индивидуальной социальной работы.

Объекты индивидуальной социальной работы. Общая модель индивидуальной работы со случаем. Контрактирование в индивидуальной социальной работе с клиентом.

Общие подходы к индивидуальной социальной работе со случаем..

Принципы индивидуальной социальной работы с клиентом. Теоретические подходы к индивидуальной социальной работе со случаем.

Основные этапы индивидуальной социальной работы..

Этапы решения проблем клиента. Подготовительный этап: выбор основных подходов в работе с клиентом. Этап оценивания: определение проблемы, анализ нужд, запросов и потребностей клиента. Сбор информации: источники и методы сбора информации. Запись информации о клиенте, правила ведения документации. Использование информации. Этапы оказания помощи клиенту. Оценка стратегии действия. Выбор лучших вариантов действий. Приведение в действие разработанного плана изменения проблемной ситуации клиента. Этап оценки эффективности помощи. Анализ изменений жизненной ситуации клиента после интервенции, как клиентом, так и социальным работником. Корректировка выбранных подходов и методов работы с клиентом, если это необходимо. Оценка эффективности социальной работы: качественные и количественные критерии оценки эффективности социальной работы.

Умения и навыки специалиста, определяющие эффективность индивидуальной социальной работы с клиентом..

Побуждение клиента к действию: жизненные испытания, поведение, переживания клиентов; основные проблемы, затрудняющие процесс изменений; многообразие видов действия.

Навыки общения с клиентом: невербальное общение; приемы пассивного и активного слушания; умение правильно сформулировать и правильно задать вопрос; умение видеть и учитывать факторы, вызывающие защитную реакцию клиента. Эмпатия как базовый навык общения. Упражнения на развитие эмпатии.

Особенности и технология социального консультирования..

Социальное консультирование. Виды консультативной помощи (контактное консультирование, дистантное консультирование). Этапы индивидуальной социальной консультации: подготовительный; основной; заключительный.

6. Разработчик

Хахова Олеся Анатольевна, кан.пед.наук, доцент кафедры социальной работы ФГБОУ ВО "ВГСПУ".