

# 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 «Психология социальной работы», «Социальная реабилитация», «Социальная экология», «Технология социальной работы», «Межведомственный подход в социальной работе», «Основы социальной работы с лицами девиантного поведения», «Практикум профессиональной подготовки 1», «Практикум профессиональной подготовки 2», «Психодиагностика личности и группы», «Художественно-творческие технологии социально-профилактической работы», «Художественно-творческие технологии социальной реабилитации», прохождения практик «Практика по получению первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности», «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Кейс-менеджмент», «Система социальных служб в России и за рубежом», «Социальная работа в учреждениях в городской среде», «Социальная работа в учреждениях в сельской местности», «Технология групповой работы в социальных службах», прохождения практики «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 случаями, 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 – 36 ч., СРС – 72 ч.),

распределение по семестрам – 8,

форма и место отчётности – зачёт (8 семестр).

### **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".