

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Факультет психолого-педагогического и социального образования
Кафедра социальной работы

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе
Ю. А. Жадаев
2016 г.



Технология индивидуальной работы с клиентом в социальных службах

Программа учебной дисциплины

Направление 39.03.02 «Социальная работа»

Профиль «Социальная работа в системе социальных служб»

очно-заочная форма обучения

Волгоград
2016

Обсуждена на заседании кафедры социальной работы
« 01 » июля 2016 г., протокол № 12

Заведующий кафедрой А.И. Давыдов (подпись) Варшников А.Н. (зав. кафедрой) « 01 » июля 2016 г. (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета факультета психолого-педагогического и социального образования « 01 » июля 2016 г., протокол № 10

Председатель учёного совета Андрющенко Т.Ю. (подпись) « 01 » июля 2016 г. (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»
« 28 » августа 2016 г., протокол № 1

Отметки о внесении изменений в программу:

Лист изменений № _____	_____ (подпись)	_____ (руководитель ОПОП)	_____ (дата)
Лист изменений № _____	_____ (подпись)	_____ (руководитель ОПОП)	_____ (дата)
Лист изменений № _____	_____ (подпись)	_____ (руководитель ОПОП)	_____ (дата)

Разработчики:

Хахова Олеся Анатольевна, кан. пед. наук, доцент кафедры социальной работы ФГБОУ «ВГСПУ».

Программа дисциплины «Технология индивидуальной работы с клиентом в социальных службах» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» (утверждён приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 г. № 8) и базовому учебному плану по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» (профиль «Социальная работа в системе социальных служб»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВПО «ВГСПУ» (от 28 мая 2016 г., протокол № 10).

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.

Профильной для данной дисциплины является социально-технологическая профессиональная деятельность.

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. Объём дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		8
Аудиторные занятия (всего)	36	36
В том числе:		
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	18	18
Лабораторные работы (ЛР)	10	10
Самостоятельная работа	72	72
Контроль	–	–
Вид промежуточной аттестации		ЗЧ
Общая трудоемкость	часы	108
	зачётные единицы	3

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	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.
2	Общие подходы к индивидуальной социальной работе со случаем.	Принципы индивидуальной социальной работы с клиентом. Теоретические подходы к индивидуальной социальной работе со случаем.
3	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.
4	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.
5	Особенности и технология социального консультирования.	Социальное консультирование. Виды консультативной помощи (контактное консультирование, дистантное консультирование). Этапы индивидуальной социальной консультации: подготовительный; основной; заключительный.

5.2. Количество часов и виды учебных занятий по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего
1	Теоретические основы индивидуальной социальной работы.	1	3	3	12	19
2	Общие подходы к индивидуальной социальной работе со случаем.	1	2	1	12	16
3	Основные этапы индивидуальной социальной работы.	2	3	2	16	23
4	Умения и навыки специалиста, определяющие эффективность индивидуальной социальной работы с клиентом.	2	5	2	16	25
5	Особенности и технология социального консультирования.	2	5	2	16	25

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

6.1. Основная литература

1. Инновационные методы практики социальной работы [Электронный ресурс]: учебное пособие для магистров/ Г.Х. Мусина-Мазнова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 316 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24748>.— ЭБС «IPRbooks»..

2. Холостова Е.И. Технология социальной работы [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Е.И. Холостова, Л.И. Кононова, Г.И. Климантова— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 478 с.

6.2. Дополнительная литература

1. Астэр И.В. Социальная работа как служение. История, современные практики, перспективные направления [Электронный ресурс]: хрестоматия/ И.В. Астэр, Н.Ю. Кучукова, Г.Г. Судакова— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011.— 304 с..

2. Фирсов М.В. Технология социальной работы [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Фирсов М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Академический проект, 2009.— 428 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/36762>.— ЭБС «IPRbooks».

7. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. Википедия – свободная энциклопедия. – URL: <http://ru.wikipedia.org>.
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – URL: <http://elibrary.ru>.
3. Журнал Социологические исследования: <http://www.ecsocman.edu.ru/socis/>.
4. Независимый информационно-образовательный сервер социальной работы и общественных наук: <http://home.novoch.ru/~azazel/>.

8. Информационные технологии и программное обеспечение

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

1. Пакет офисных приложений (редактор текстовых документов, презентаций, электронных таблиц).
2. Дистанционное консультирование СРС на образовательном портале ВГСПУ <http://edu.vspu.ru/>.

9. Материально-техническая база

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Технология индивидуальной работы с клиентом в социальных службах» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Аудитории для проведения лекционных, практических и лабораторных занятий, оснащенные стандартным набором учебной мебели, учебной доской и стационарным или переносным комплексом мультимедийного презентационного оборудования.
2. Компьютерный класс для проведения лабораторных занятий, а также самостоятельной работы обучающихся, оборудованный необходимым количеством персональных компьютеров, подключённых к единой локальной сети с возможностью централизованного хранения данных и выхода в Интернет.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина «Технология индивидуальной работы с клиентом в социальных службах» относится к вариативной части блока дисциплин. Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций, проведение практических занятий и лабораторных работ. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Лекционные занятия направлены на формирование глубоких, систематизированных знаний по разделам дисциплины. В ходе лекций преподаватель раскрывает основные, наиболее сложные понятия дисциплины, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации по практическому освоению изучаемого материала. В целях качественного освоения лекционного материала обучающимся рекомендуется составлять конспекты лекций, использовать эти конспекты при подготовке к практическим занятиям, промежуточной и итоговой аттестации.

Практические занятия являются формой организации педагогического процесса, направленной на углубление научно-теоретических знаний и овладение методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения учебных действий в сфере изучаемой науки. Практические занятия предполагают детальное изучение обучающимися отдельных теоретических положений учебной дисциплины. В ходе практических занятий формируются умения и навыки практического применения теоретических знаний в конкретных ситуациях путем выполнения поставленных задач, развивается научное мышление и речь, осуществляется контроль учебных достижений обучающихся.

При подготовке к практическим занятиям необходимо ознакомиться с теоретическим материалом дисциплины по изучаемым темам – разобрать конспекты лекций, изучить литературу, рекомендованную преподавателем. Во время самого занятия рекомендуется активно участвовать в выполнении поставленных заданий, задавать вопросы, принимать участие в дискуссиях, аккуратно и своевременно выполнять контрольные задания.

Лабораторная работа представляет собой особый вид индивидуальных практических занятий обучающихся, в ходе которых используются теоретические знания на практике, применяются специальные технические средства, различные инструменты и оборудование. Такие работы призваны углубить профессиональные знания обучающихся, сформировать умения и навыки практической работы в соответствующей отрасли наук. В процессе лабораторной работы обучающийся изучает практическую реализацию тех или иных процессов, сопоставляет полученные результаты с положениями теории, осуществляет интерпретацию результатов работы, оценивает возможность применения полученных знаний на практике.

При подготовке к лабораторным работам следует внимательно ознакомиться с теоретическим материалом по изучаемым темам. Необходимым условием допуска к лабораторным работам, предполагающим использованием специального оборудования и материалов, является освоение правил безопасного поведения при проведении соответствующих работ. В ходе самой работы необходимо строго придерживаться плана работы, предложенного преподавателем, фиксировать промежуточные результаты работы для отчета по лабораторной работе.

Контроль за качеством обучения и ходом освоения дисциплины осуществляется на основе рейтинговой системы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов. Рейтинговая система предполагает 100-балльную оценку успеваемости студента по учебной дисциплине в течение семестра, 60 из которых отводится на текущий контроль, а 40 – на промежуточную аттестацию по дисциплине. Критериальная база рейтинговой оценки, типовые контрольные задания, а также методические материалы по их применению описаны в фонде оценочных средств по дисциплине, являющемся приложением к данной программе.

11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью процесса обучения в вузе. Правильная организация самостоятельной работы позволяет обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, способствует формированию навыков совершенствования профессионального мастерства.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время включает в себя подготовку к аудиторным занятиям, а также изучение отдельных тем, расширяющих и углубляющих представления обучающихся по разделам изучаемой дисциплины. Такая работа может предполагать проработку теоретического материала, работу с научной литературой, выполнение практических заданий, подготовку ко всем видам контрольных испытаний, выполнение творческих работ.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине представлено в рабочей программе и включает в себя:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- информационно-справочные и образовательные ресурсы Интернета;
- оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

Конкретные рекомендации по планированию и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Технология индивидуальной работы с клиентом в социальных службах» представлены в методических указаниях для обучающихся, а также в методических материалах фондов оценочных средств.

12. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе учебной дисциплины.