

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

« 31 » мая 2019 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»

заочная форма обучения

Волгоград
2019

Обсуждена на заседании кафедры социальной работы

«14» мая 2019 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой

А.И. Писарев
(подпись)

Возницова И.В.
(зав. кафедрой)

«14» мая 2019 г.
(дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета факультета психолого-педагогического и социального образования «20» мая 2019 г., протокол № 9

Председатель учёного совета

Идрисова Т.Ю.
(подпись)

«20» мая 2019 г.
(дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»

«31» мая 2019 г., протокол № 10

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 ВО "ВГСПУ".

Программа дисциплины «Технология индивидуальной работы с клиентом в социальных службах» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» (утверждён) и базовому учебному плану по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» (профиль «Социальная работа в системе социальных служб»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВО «ВГСПУ» (от 31.05.2019 г., протокол № 10).

1. Цель освоения дисциплины

Овладение технологией индивидуальной работы с получателями социальных услуг, в рамках которой студент освоит навыки, позволяющие ему научить получателей 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 «Основы волонтерской деятельности в социальной работе», «Основы социальной работы с лицами девиантного поведения», «Социальные инновации», «Социальные институты защиты детства», «Технология социальной работы с молодежью», «Технология социальной работы с пожилыми людьми», «Технология социальной работы с семьей и детьми», «Художественно-творческая деятельность в профессии "Социальная работа"», «Художественно-творческие методы в социальной работе», «Художественно-творческие технологии социальной анимации», «Художественно-творческие технологии социальной коррекции», прохождения практики «Производственная практика (технологическая)».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Управление в социальной работе», «Технология групповой работы в социальных службах», «Технология социальной работы с инвалидами», «Художественно-творческие технологии социальной реабилитации», прохождения практики «Преддипломная практика».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

– способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы (ОПК-4).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

– сущность и содержание индивидуальной работы с получателями социальных услуг;
– теоретические подходы к индивидуальной социальной работе;
– основные этапы индивидуальной социальной работы;
– о невербальных средствах общения, об эмпатии, причинах пассивности получателя, о мероприятиях, побуждающих получателя к действию; особенности социального консультирования, этапы его проведения;

уметь

– разрабатывать и реализовывать технологии и программы, для каждого конкретного случая, помогающие совместно с получателем социальных услуг решать его личностные и социальные проблемы;

владеть

- системой форм, методов и приемов индивидуальной работы с получателем социальных услуг в социальных службах;
- навыками анализа и оценки своей профессиональной подготовки к ведению индивидуальной работы с получателем социальных услуг.

4. Объём дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		4л
Аудиторные занятия (всего)	14	14
В том числе:		
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Лабораторные работы (ЛР)	4	4
Самостоятельная работа	88	88
Контроль	4	4
Вид промежуточной аттестации		ЗЧ
Общая трудоемкость	часы	106
	зачётные единицы	2.94
		106
		2.94

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. Принципы индивидуальной социальной работы с клиентом. Теоретические подходы к индивидуальной социальной работе со случаем.
2	Основные этапы индивидуальной социальной работы.	Этапы решения проблем получателей. Подготовительный этап: выбор основных подходов в работе с получателем. Этап оценивания: определение проблемы, анализ нужд, запросов и потребностей получателя. Сбор информации: источники и методы сбора информации. Запись информации о получателе, правила ведения документации. Использование информации. Этапы оказания помощи получателю социальных услуг. Оценка стратегии действия. Выбор лучших вариантов действий. Приведение в действие разработанного плана изменения проблемной ситуации получателя. Этап оценки эффективности помощи. Анализ изменений жизненной ситуации получателя после интервенции, как получателем, так и социальным работником. Корректировка выбранных подходов и методов работы. Оценка эффективности

		социальной работы: качественные и количественные критерии оценки эффективности социальной работы. Побуждение получателя к действию: жизненные испытания, поведение, переживания получателей; основные проблемы, затрудняющие процесс изменений; многообразие видов действия. Навыки общения с получателем: невербальное общение; приемы пассивного и активного слушания; умение правильно сформулировать и правильно задать вопрос; умение видеть и учитывать факторы, вызывающие защитную реакцию получателя. Эмпатия как базовый навык общения. Упражнения на развитие эмпатии. 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.	2	2	–	38	42
2	Основные этапы индивидуальной социальной работы.	2	4	4	50	60

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. Образовательный портал Волгоградского государственного социально-педагогического университета. URL: <http://edu.vspu.ru>.
2. Портал учебной документации Волгоградского государственного социально-педагогического университета. URL: <http://matrix19.vspu.ru>.
3. Список социальных сайтов. URL: <https://psysocwork.ru/>.
4. Тематические учебно-методические материалы. URL: <http://soc-work.ru/>.
5. Электронная библиотечная система IPRbooks. URL: <http://iprbookshop.ru>.

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>.
3. Технологии разработки и публикации сетевых документов.
4. Технологии электронной почты (асинхронное взаимодействие в сети Интернет).

9. Материально-техническая база

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

1. Аудитория для проведения самостоятельной работы студентов с доступом к сети Интернет.
2. Комплект переносного презентационного оборудования.
3. Учебная аудитория для проведения практических занятий.
4. Учебная аудитория с мультимедийной поддержкой для проведения лекционных занятий.
5. Учебная аудитория с мультимедийной поддержкой для проведения практических занятий.

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.