

# ТЕХНОЛОГИЯ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ РАБОТЫ С КЛИЕНТОМ В СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБАХ

## 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 «Технология социальной работы», «Межведомственный подход в социальной работе», «Основы социальной работы с лицами девиантного поведения», «Социальная работа на общественном уровне», «Социальное проектирование», «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».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Гендерология и феминология», «Социальный патронаж», «Технология групповой работы в социальных службах», «Технология социальной работы с инвалидами», «Художественно-творческие технологии социальной реабилитации».

## 3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

– способен к осуществлению прогнозирования, проектирования и моделирования процессов, направленных на улучшение условий жизнедеятельности граждан (ПК-1).

**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. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение**

количество зачётных единиц – 2.94,  
общая трудоёмкость дисциплины в часах – 106 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 14 ч., СРС – 88 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. Принципы индивидуальной социальной работы с клиентом. Теоретические подходы к индивидуальной социальной работе со случаем.

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.

#### **6. Разработчик**

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