

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ 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

« 30 » мая 2022 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  
2022

Обсуждена на заседании кафедры социальной работы  
« 13 » мая 2022 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Калачев А.В. « 13 » мая 2022 г.  
(подпись) (зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета факультета психолого-педагогического  
и социального образования « 16 » мая 2022 г. , протокол № 6

Председатель учёного совета Зотова Н.Г. \_\_\_\_\_ « 16 » мая 2022 г.  
(подпись) (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»  
« 30 » мая 2022 г. , протокол № 13

#### **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 приказом Министерства образования и науки Российской  
Федерации от 5 февраля 2018 г. N 76) 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 30 мая 2022  
г., протокол № 13).

## **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 «Введение в профессию "Социальная работа"», «Основы социального образования», «Социальная реабилитация», «Технология социальной работы с семьей и детьми», «Благотворительность в социальной работе», «Информационные технологии в социальной работе», «Основы социальной работы с лицами девиантного поведения», «Практикум профессиональной подготовки 1», «Практикум профессиональной подготовки 2», «Система социальных служб в Волгоградской области», «Современные направления научных исследований в социальной работе за рубежом», «Социальная работа в некоммерческих организациях», «Социальная работа на общественном уровне», «Социальная экология», «Социальное служение», «Социальные инновации», «Социальные институты защиты детства», «Социальный патронаж», «Супервизия в социальной работе», «Технология групповой работы с клиентом в социальных службах», «Технология социальной работы с инвалидами ОВЗ», «Технология социальной работы с молодежью», «Технология социальной работы с пожилыми людьми», «Управление в социальной работе», «Фандрайзинговые технологии в социальной работе», «Художественно-творческие методы в социальной работе», «Художественно-творческие технологии социально-профилактической работы», «Художественно-творческие технологии социальной коррекции», «Художественно-творческие технологии социальной реабилитации», прохождения практик «Производственная (технологическая) практика», «Учебная (научно-исследовательская работа) практика», «Учебная (ознакомительная) практика».

## **3. Планируемые результаты обучения**

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

– способен осуществлять деятельность по предоставлению социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи (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. Объём дисциплины и виды учебной работы**

| Вид учебной работы                | Всего часов      | Семестры |
|-----------------------------------|------------------|----------|
|                                   |                  | 5л       |
| <b>Аудиторные занятия (всего)</b> | 10               | 10       |
| В том числе:                      |                  |          |
| Лекции (Л)                        | 4                | 4        |
| Практические занятия (ПЗ)         | 6                | 6        |
| Лабораторные работы (ЛР)          | –                | –        |
| <b>Самостоятельная работа</b>     | 58               | 58       |
| <b>Контроль</b>                   | 4                | 4        |
| Вид промежуточной аттестации      |                  | ЗЧ       |
| Общая трудоемкость                | часы             | 72       |
|                                   | зачётные единицы | 2        |

**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     | 3           | –         | 25  | 30    |
| 2     | Основные этапы индивидуальной социальной работы.       | 2     | 3           | –         | 33  | 38    |

## 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 и проведение практических занятий. 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.

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.