

ГОСТ Р 52888-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям

Распространяется на социальные услуги, предоставляемые детям государственными и иных форм собственности учреждениями социального обслуживания, а также гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью в области социального обслуживания населения без статуса юридического лица.

- Настоящий стандарт устанавливает состав, объемы и формы предоставления всего комплекса социальных услуг детям

Технология

это способ осуществления деятельности на основе ее рационального расчленения на процедуры и операции с их последующей координацией и выбора оптимальных средств и методов их выполнения

Признаки технологии

- Процессуальность, как единство целей, содержания, форм, методов и результатов деятельности;
- Совокупность методов изменения объекта;
- Проектирование процесса изменения

Социальная технология

совокупность приемов, методов и воздействий, применяемых социальными службами, отдельными учреждениями социального обслуживания и социальными работниками для решения различного рода социальных проблем и обеспечения социальной защиты населения.

ПРИЗНАКИ

- ❖ наличие стратегической программы, в рамках которой решается конкретная социальная проблема;
- ❖ алгоритм последовательности операций для достижения конкретного результата;
- ❖ наличие критериев оценки успешной деятельности специалиста;
- ❖ непрерывность контакта с клиентом социальной работы;
- ❖ динамизм содержания, форм и методов социальной работы.

Технологии социальной работы

1. **Социальная диагностика** - комплексный процесс исследования социального явления.
2. **Социальная адаптация** – система методов и приемов, для оказания социальной поддержки людям в процессе их социализации (при изменениях соц. статуса, жизненных утрат и неудач и т. п.).
3. **Социальная профилактика** – совокупность государственных, общественных, социально-медицинских и организационно-воспитательных мероприятий, направленных на предупреждение, устранение или нейтрализацию основных причин и условий. Ее целью является создание предпосылок для формирования законопослушного, высоконравственного поведения.

Технологии социальной работы

4. **Социальный контроль** – механизм, с помощью которого реализуется совокупность процессов социально-экономического, административно-правового и организационно-воспитательного характера в социальной системе. Осуществляется в форме официальной – через правовые нормы и неофициальной – через взаимоконтроль и общественное мнение.

5. **Социальная опека (патронаж)** – особая форма гос. защиты прав личности, имущества недееспособных и других граждан в случаях, предусмотренных законом.

6. **Социальная реабилитация** – процесс, направленный на восстановление способности человека к жизнедеятельности в социальной среде.

Технологии социальной работы

7. **Социальное обеспечение** – система оказания различных услуг в рамках гос. системы материального обеспечения и обслуживания престарелых и нетрудоспособных граждан, семей с детьми, а также лиц, нуждающихся в соц. защите.

8. **Социальная терапия** – целенаправленный процесс практического воздействия гос. структур, общ. организаций и объединений, в том числе и религиозных, на конкретные формы проявления социальных отношений или социальных действий.

9. **Социальное консультирование** – технология оказания соц. помощи путем целенаправленного информированного воздействия на человека или малую группу по поводу их социализации, восстановления и оптимизации социальных функций, ориентиров, выработки социальных норм общения.

Классификация технологий.

1. Тип технологии - является основным критерием.

- *Общие технологии* ориентированы на общий цикл социально-педагогической работы с клиентом по выявлению его социально-педагогической проблемы и ее разрешению.
- *Частные технологии* - на решение определенной частной цели, задачи.

2. Назначение технологии - в зависимости от основной цели:

- *направленное целевое назначение* — технологии развития, воспитания; педагогической коррекции; профориентационной работы и др.;
- *комплексное назначение* — технологии, предполагающие достижение одновременно нескольких целей.

3. Субъект применения - в зависимости от индивидуальных возможностей специалиста: *уровень профессионализма; специализация*

Классификация технологий.

4. Объект применения - в зависимости от характеристики объекта деятельности:

- *социальная* — ученик, студент, семья, родитель и др.;
- *возрастная* — ребенок, подросток, юноша и др.;
- *личностная* (то характерное в объекте, что обуславливает необходимость социально-педагогической работы с ним) — характер социального отклонения, психологическое или эмоциональное состояние и др.;
- *количественная* — отдельная личность, группа, коллектив;

5. Место применения - в зависимости от того, в каких условиях наиболее целесообразно их применение: образовательное учреждение, специализированный центр и др.

6. Способ реализации - критерием по данному основанию выступает *основной способ достижения цели* — ведущий метод (игра, деятельность, психодрама, консультация и др.); совокупность основных методов (построенные на определенной последовательности, взаимосвязи группы методов); авторские методики.

Структура и содержание технологий.

1. Диагностический этап.

А. Анализ исходной ситуации:

- а) определение степени трудности ситуации для адресата;
- б) определении того, входит ли она в круг проблем, которые должен решать специалист;
- в) выявление причин, ее породивших;
- г) постановка проблемы;
- д) определение степени переживания и осознания проблемы получателем, т.е. ее актуальности для него;
- е) готовность или неготовность получателя к решению проблемы.

Б. Постановка задачи (проектирование).

В. Определение своей компетентности в оказании помощи или круга лиц, способных ее оказать. Планирование деятельности.

2. Оказание помощи получателю в выявлении и осознании проблемы и ее причин или создание условий для актуализации проблемы.

3. Совместное проектирование решения трудной ситуации.

Структура и содержание

технологий.

4. **Определение способов защиты**

(непосредственные, прямые, косвенные, опосредованные).

5. **Помощь получателю** в нахождении способов разрешения проблемы или создание условий для поиска им этих способов.

6. **Анализ результатов** выхода из проблемы.

7. **Оценка** собственной деятельности.

8. **Последствия** - формирование установки получателя на самостоятельное преодоление подобных проблем.

9. **Осуществление контроля** за состоянием получателя и его динамикой.

Социальное посредничество

- ▶ Процесс содействия достижению согласия между социальным субъектом и объектом для решения социальных проблем последнего и оказания ему помощи.
- ▶ В роли социального объекта могут выступать нуждающийся индивид, семья и т.д.
- ▶ В роли субъекта – государственные учреждения, общественные организации, коммерческие структуры, отдельные специалисты и т.д.



Формы социального посредничества

1. *По субъектно-объектным отношениям:*

- 1.) Посредничество между клиентом и государственными учреждениями
- 2.) Посредничество между клиентом и специалистом
- 3.) Посредничество между специалистами в разработке и осуществлении программ социальной работы
- 4.) Посредничество между отдельными государственными и общественными организациями в решении социальных и личностных проблем
- 5.) Посредничество в малых группах

Формы социального посредничества:

II. По содержанию:

- 1) В решении правовых, бытовых, медико-реабилитационных проблем клиентов.
- 2) Социально-педагогическое посредничество – оказание содействия родителям, учителям в обучении и воспитании детей.
- 3) В решении трудовых и семейных конфликтов.
- 4) В решении межнациональных конфликтов.

С какими
организациями
может быть
посредничество
специалиста по
социальной
работе/социальн
ого работника?



Принципы социального посредничества



3. Функции посредничества:

Коммуникативная – посредничество позволяет устанавливать ПСУ необходимые коммуникации.

Мотивационная – посредничество мотивирует ПСУ на самостоятельное преодоление своих проблем

Регулятивная – посредничество позволяет регулировать отношения между сторонами – нуждающимся человеком (группой людей) и организацией (специалистом), которая может оказать помощь.

Координационная – посредничество помогает координировать усилия разных организаций и специалистов, а также самого ПСУ в разрешении социальной проблемы, с которой обратился ПСУ.

Организационная – специалист по социальной работе / социальный работник организует усилия всех задействованных сторон в преодолении проблемы ПСУ.

Этапы организации социального посредничества

- 1) В поиске социальных служб и учреждений способных оказать помощь клиенту:
 - На первом этапе оказания посреднической услуги клиенту в установлении связи с другой организацией социальному работнику необходимо:
 - a) Уточнить какая проблема стоит перед клиентом
 - b) Социальный работник совместно с клиентом изучает и оценивает все возможные варианты того выбора, который они делают.
 - c) Помощь клиенту в установлении контакта с данной организацией.

5. Этапы организации социального посредничества

1. Определение проблемы ПСУ.

2. Изучение и оценка возможности ее решения.

3. Оценка и выбор организации (специалиста), способного наилучшим образом решить проблему.

4. Помощь ПСУ в установлении и контакта с данной организацией (специалистом)

5. Контроль (постоянный или эпизодический) установленного контакта.



Специалисты по социальной работе / социальные работники в процессе своей деятельности устанавливают и развивают связи с различными организациями и учреждениями, к которым они могут направлять получателей социальных услуг (ПСУ).

Специалист / социальный работник в качестве посредника в обязательном порядке выясняет соответствие требований ПСУ профилю деятельности тех учреждений, которые могут оказать ему профессиональную, компетентную помощь. Это позволяет ему быстро реагировать на проблему, оценивать ее и давать ПСУ четкие разъяснения о том, кто и как может ему помочь.

Посредническая деятельность осуществляется тогда, когда специалист / социальный работник не может предложить пути и средства разрешения проблем ПСУ самостоятельно или в своем учреждении. Тогда он рекомендует и содействует приему ПСУ в соответствующем учреждении, организации или специалистом, который может их разрешить.

В ходе социального посредничества используются различные методы:

- Сбор, систематизация и предоставление ПСУ необходимой информации
- Консультационная беседа
- Подготовка и направление писем - представлений
- Использование результатов тестирования, возможности тренинговых методик и др

Технологические этапы консультационной беседы

Установление психологического контакта

```
graph TD; A[Установление психологического контакта] --> B[Внимательное выслушивание ПСУ]; B --> C[Обобщение суждений ПСУ (клиента), уточнение его позиций]; C --> D[Совместная с клиентом (ПСУ) интерпретация его социальных проблем]; D --> E[Подготовка рекомендаций, предложение новой модели поведения ПСУ (клиента)];
```

Внимательное выслушивание ПСУ

Обобщение суждений ПСУ (клиента),
уточнение его позиций

Совместная с клиентом (ПСУ) интерпретация
его социальных проблем

Подготовка рекомендаций, предложение
новой модели поведения ПСУ (клиента)

Условия эффективного осуществления посреднической функции

- 
- Понимание социальным работником проблем клиента.
 - Способность социального работника к адекватному выражению и представлению жизненных проблем клиента
 - Знания посредником социальных ресурсов, которыми располагают различные учреждения и организации.

Условия эффективного осуществления посреднической функции



- Знания социальным работником инструментальных возможностей смежных профессий, представителями которых привлекаются к участию в решении проблем клиента.



- Делегирование клиентом социальному работнику своих полномочий.
- Делегирование социальному работнику соответствующих полномочий со стороны государственных учреждений и организаций.



- Доверие сторон посреднику, что достигается благодаря его профессионализму и поддерживается безупречной работой.

Посреднический характер социальной работы

- Это следствие её интегральности и пограничности, направленности на целостного человека.
- Необходимость посредничества между человеком и разного рода социальными институтами возникает тогда, когда первый не может реализовать свои права и возможности.

Профессиональные роли социального работника при осуществлении посреднической деятельности

деятельности

1. определитель клиента
2. брокер- направляет людей в различные службы
3. посредник, буфер
4. адвокат, защитник
5. мобилизатор
6. учитель
7. корректор поведения
8. консультант
9. менеджер информации
10. проектант сообществ
11. администратор
12. практик



