

**Программа повышения квалификации
«Технология социального сопровождения в форме социального
посредничества**

в работе с семьями в социально опасном положении»

**Действия специалиста на различных
этапах социального посредничества**



**СПб ГБУ «Городской информационно-методический центр
«Семья»**

Ивашкина Ю.Ю.

Действия специалиста на различных этапах социального последствия



1. Определение соответствия индивидуальным потребностям гражданина профилю деятельности органов или организаций, которые могут оказать

помощь при оказании помощи в получении услуг, не являющихся социальными

при формировании компетенций для самостоятельного получения услуг, не являющихся социальными

- Специалист осуществляет:
- определение индивидуальной потребности гражданина в получении социального сопровождения в форме социального посредничества для решения возникшей проблемы (трудности) путем проведения диагностической беседы;
- поиск, изучение и анализ правовых актов, подлежащих применению, содержащих порядок действий для решения выявленной проблемы (трудности);
- определение специалистом профильных органов (организаций), полномочных разрешить выявленную у гражданина проблему, которые могут оказать помощь, не относящуюся к социальным услугам;

Проведение диагностической беседы, в ходе которой необходимо выяснить:

- причины возникновения проблемы (трудности);
- уровень осведомленности гражданина о порядке необходимых действий для разрешения выявленной проблем (трудности),
- наличие личного опыта (положительного или негативного) в получении необходимой услуги (помощи),

В ходе диагностической беседы важно дать возможность рефлексии имеющего у гражданина опыта с целью установления способствовал ли личный опыт положительному или отрицательному решению конкретной ситуации.

1. Определение соответствия индивидуальных потребностей ЛЧДС профилю деятельности органов или организаций, которые могут оказать помощь, не

при оказании помощи в получении услуг, не являющихся социальными

при формировании компетенций для самостоятельного получения услуг, не являющихся социальными

- оценка временных затрат на получение необходимой помощи (сроки обращения, сроки ожидания помощи, период оказания помощи и т.д.),
- оценка других необходимых оставляющих для получения помощи (комплект документов для получения помощи, удаленность организации от места проживания гражданина, доступность организации и т.д.),
- оценка ресурсов гражданина для получения помощи
- оценить долгосрочные результаты для гражданина от получения помощи в организации;

- Одновременно в ходе беседы необходимо сформировать мотивацию на решение гражданином имеющейся у него проблемы (трудности) не только, за счет действий специалиста, но и на обучение самостоятельного разрешения проблемы.
- Проведение микропланирования действий специалиста и гражданина по разрешению выявленной проблемы (трудности), включающего мероприятия по обучению гражданина

2. Информирование гражданина об инфраструктуре и условиях оказания помощи при формировании компетенций

при оказании помощи в получении услуг, не являющихся социальными

для самостоятельного получения услуг, не являющихся социальными

Формы информирования с учетом индивидуальной способности гражданина к ее восприятию:

- специалист рассказывает гражданину последовательность действий по решению конкретного вопроса;
- специалист информирует и разъясняет содержание гражданину о законодательных актах, его правах по вопросам, требующим решения;
- специалист рассказывает об адресах, контактных данных, времени работы и порядке обращения в органы (организации);

Задача: научить гражданина самостоятельно искать по различным видам источников информацию о перечне организаций, в которые необходимо обратиться для получения услуг, не являющихся социальными, месте их расположения, графике работы, контактных данных, оказываемых услугах.

Примерные задания для обучения.

1). Интервью с гражданином с целью выяснения уровня имеющихся у него навыков в поиске необходимой информации по различным источникам, наличия личного опыта (положительного или

2. Информирование об инфраструктуре и условиях оказания помощи, не относящейся к социальным

при оказании помощи в получении услуг, не являющихся социальными

при формировании компетенций для самостоятельного получения услуг, не являющихся социальными

Формы информирования с учетом индивидуальной способности гражданина к ее восприятию:

- специалист выдает информационный буклет (листовку) с набором необходимой информации для разрешения выявленной проблемы (трудности);
- специалист выдает в печатном виде справку о проведении консультации с описанием порядка решения выявленной проблемы (трудности)
- специалист отправляет всю необходимую информацию гражданину на его электронную почту или мобильный телефон

2). Самостоятельный (или под руководством специалиста) поиск справочной информации:

- в справочной литературе,
- через интернет (через строку поиска, сайты государственных услуг и др. сайты),
- через приложения на мобильных устройствах (телефонах, смартфонах и др.),
- через терминалы государственных услуг,
- через телефонные справочные службы
- через обращение в справочные службы организаций, оказывающих услуги, не являющиеся социальными

3). Обучение формулированию правильного запроса при обращении в интернет или по телефону в справочную службу (минитренинг «Как звонить по телефону в

3. Выбор совместно с гражданином конкретного органа или организации для оказания помощи, не относящейся

при оказании помощи в получении услуг, не являющихся социальными

Для правильного выбора органа или организации, в которую необходимо обратиться для получения помощи необходимо специалисту совместно с гражданином рассмотреть весь перечень возможных организаций и выбрать наиболее оптимальный.

Для этого необходимо:

- соотнести профиль деятельности организации с имеющейся проблемой
- оценить временные затраты на получение необходимой помощи (сроки обращения, сроки ожидания помощи, период оказания помощи и т.д.)
- оценить другие необходимые оставляющие для получения помощи (комплект документов для получения помощи, удаленность организации от места проживания гражданина, доступность организации и т.д.)
- оценить ресурсы гражданина для получения помощи
- оценить долгосрочные результаты для гражданина от получения помощи в организации

при формировании компетенций для самостоятельного получения услуг, не являющихся социальными

Задача: научить гражданина самостоятельно (или при помощи специалиста) провести выбор необходимой для обращения организации через оценку оптимального для гражданина способа решения имеющей у него проблемы (трудности).

Для этого гражданину необходимо:

- оценить свои ресурсы для самостоятельного получения помощи и потребность в помощи специалиста;
- соотнести профиль деятельности организации с имеющейся проблемой, плюсы и минусы обращения
- оценить временные затраты на получение необходимой помощи (сроки обращения, сроки ожидания помощи, период оказания помощи и т.д.)
- оценить другие необходимые оставляющие для получения помощи (комплект документов для получения помощи, удаленность организации от места проживания, доступность организации и т.д.)

4. Оказание помощи в установлении контакта с выбранным органом или организацией, содействие

при оказании помощи в получении услуг, не являющихся социальными

при формировании компетенций для самостоятельного получения услуг, не являющихся социальными

Специалист осуществляет:

- запись на прием для посещения необходимого органа (организации) через телефонные звонки или систему электронной записи
- телефонные переговоры (при необходимости) с представителями органа (организации)

Задача: научить гражданина самостоятельно обращаться в органы (организации) для получения услуг, не являющихся социальными.

Примерные задания для обучения.

- мини-тренинг: установление контакта с сотрудником организации, запись по телефону;
- моделирование ситуации, ролевые игры, детальное обсуждение и репетицию действий клиента;
- наблюдение гражданином за действиями специалиста по обращению в необходимый орган (организацию) и обсуждение правил выполнения этих действий
- выполнение действий по обращению в необходимый орган (организацию) самим гражданином под руководством

информационного письма от организации социального обслуживания в орган или организацию, осуществляющие помощь, не относящуюся к социальным услугам, при наличии необходимости, а также при условии согласия гражданина о передаче персональных данных при формировании компетенций для самостоятельного получения услуг, не являющихся социальными

при оказании помощи в получении услуг, не являющихся социальными

Специалист с целью привлечения к решению проблемы гражданина специалистов соответствующих органов (организаций) осуществляет:

- получение согласия от гражданина о передаче персональных данных и обращении в орган (организацию);
- подготовку ходатайств, информационных или сопроводительных писем, справок и т.п. в электронном виде или на бумажных носителях и их отправку в необходимый орган (организацию);
- отслеживание сроков получения отправленных документов органом (организацией);
- отслеживание результатов для гражданина от обращения в орган (организацию)
- при необходимости дополнительную работу с представителями органов (организаций): телефонные переговоры, встречи, совместные документы, обмен документами и т.д.

- отсутствует

6. Оказание содействия в сборе необходимых документов для получения помощи, не относящейся

при оказании помощи в получении социальных услуг, не являющихся социальными

при формировании компетенции для самостоятельного получения услуг,

не являющихся социальными

Специалист осуществляет:

- составление перечня необходимых документов с учетом срока их действия, выдача перечня в печатном виде или отправка перечня в электронном виде на электронную почту или мобильный телефон гражданина
- оценку наличия необходимых документов у гражданина, копирование и при необходимости заверение копий, имеющихся у него документов
- консультирование гражданина по вопросам получения (оформления) необходимых документов отсутствующих у

документы, которые гражданин собирает в видах документов, которые необходимы для получения помощи, не относящейся к социальным услугам, не являющихся социальными

• составление перечня необходимых документов с учетом срока их действия, выдача перечня в печатном виде или отправка перечня в электронном виде на электронную почту или мобильный телефон гражданина

• оценку наличия необходимых документов у гражданина, копирование и при необходимости заверение копий, имеющихся у него документов

• консультирование гражданина по вопросам получения (оформления) необходимых документов отсутствующих у

6. Оказание содействия в сборе необходимых документов для получения помощи, не относящейся к социальным услугам

при оказании помощи в получении услуг, не являющихся социальными

Специалист осуществляет:

- запрос необходимых гражданину документов в рамках межведомственного взаимодействия органов и организаций;
- контроль за прохождением запрошенных у органов (организаций) документов;
- заполнение форменных бланков для получения (оформления) необходимых документов, написание сопроводительных писем при необходимости;
- получение специалистом оформленных документов по доверенности (при необходимости) и доставка их гражданину

при формировании компетенций для самостоятельного получения услуг, не являющихся социальными

Примерные задания для обучения.

- мини-тренинг по заполнению необходимых форм документов, написанию заявлений и др.;
- занятие по поиску информации по порядку оформления документов, изучению найденной информации;
- занятие по изучению содержания документов и пониманию гражданином значимости документов;
- занятие в домашних условиях по подготовке места (условий) для

7. Сопровождение гражданина в орган или организацию, осуществляющие помощь, не относящуюся к социальным услугам (при наличии

при оказании помощи в получении услуг, не являющихся социальными

необходимости)

при формировании компетенций для самостоятельного получения услуг, не являющихся социальными

Специалист осуществляет:

- сопровождение гражданина в орган (организацию)
- при необходимости содействие в организации доставки до органа (организации)
- организация работы с представителями органа (организации), заполнение необходимых бланков, документов

Задача: научить гражданина самостоятельно обращаться в необходимые органы (организации).

Для этого специалисту необходимо:

- оценить ресурсы гражданина, его возможности самостоятельно выполнять действия и принять решение об уровне активности специалиста при сопровождении гражданина при посещении им органа (организации): гражданин обращается в организацию самостоятельно, специалист находится рядом при его обращении в организацию, гражданин совместно со специалистом обращаются в организацию и др. варианты;
- выяснить о наличии у гражданина личного опыта (положительного или негативного) посещения органа (организации);

7. Сопровождение в орган или организацию, осуществляющие помощь, не относящуюся к социальным услугам (при наличии необходимости)

при оказании помощи в получении услуг, не являющихся социальными

отсутствует

при формировании компетенций для самостоятельного получения услуг, не являющихся социальными

- обсудить с гражданином насколько он готов к самостоятельному контакту с представителем органа (организации) и в чем видит помощь и поддержку специалиста;
- спланировать вместе с гражданином действия (специалиста и гражданина) в процессе предстоящего посещения и взаимодействия с представителями органа (организации), постепенно дистанцируясь от гражданина и давая ему возможность самостоятельно выполнять все действия;
- при необходимости заранее создать «ситуацию успеха» для гражданина при посещении органа (организации), предварительно договорившись о его визите, чтобы первое совместное посещение органа (организации) имело позитивный характер и результат;
- обсудить с гражданином результаты обращения в орган (организацию), положительные и отрицательные стороны взаимодействия.

Примерные задания для обучения.

- мини-тренинг, ролевая игра «обращение в организацию»
- мини-тренинг по заполнению необходимых форм

8. Обсуждение с гражданином результатов решения проблемы (трудности)

В ходе обсуждения специалисту необходимо:

- провести обсуждение и одобрение действий гражданина, способствовавших положительному решению проблемы (трудности)
- дать позитивную оценку действий гражданина, что способствует закреплению положительного опыта
- если не удалось добиться желаемого, обсудить причины и возможность исправления ситуации, постараться снять эмоциональное напряжение после неудачной попытки взаимодействия и вселить в гражданина уверенность в положительном результате

