

Автономная некоммерческая образовательная организация высшего образования
«СВЯТО-ФИЛАРЕТОВСКИЙ ИНСТИТУТ»
(СФИ)

Принято
ученым советом СФИ
протокол от 22.04.2024 № 2

Утверждено
приказом ректора
от 23.04.2024 № 18/1-24

Модель работы со случаем в социальной работе

Рабочая программа дисциплины

Дополнительная профессиональная программа – программа профессиональной переподготовки «Социальная работа со случаем: инновационные модели и методы»

Квалификация: специалист по социальной работе
(социальный координатор)

Форма обучения: очная

Год начала подготовки: 2024

Общая нагрузка 262 ак. ч.				
Курс / Семестр	1 / 1	1 / 2	2 / 3	Итого
Контактная работа, в том числе:	36	48	48	132
Практические занятия	36	48	48	132
Самостоятельная работа	24	34	36	94
Промежуточная аттестация и подготовка к ней	0	0	36	36
ИТОГО	60	82	120	262
В том числе в форме практической подготовки	0	0	0	0
Форма промежуточной аттестации	Экзамен			

Рабочая программа дисциплины

Модель работы со случаем в социальной работе

Разработчик(и):

О. В. Шалковская

1. Цели и задачи дисциплины

Целью курса является освоение обучающимися компетенции через решение следующих задач:

1. изучить основы социальной работы со случаем;
2. научиться применять теоретические знания из разных дисциплин к разбору конкретных случаев из практики;
3. усвоить схему работы со случаем при выполнении практических заданий;
4. освоить навыки саморефлексии, необходимые специалисту по социальной работе (социальному координатору).

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Место дисциплины в программе

Дисциплина читается на 1, 2-м курсах в 1, 2, 3-м семестрах для слушателей очной формы обучения.

Требования к предварительной подготовке обучающегося

Дисциплина базируется на знаниях, умениях и навыках, приобретённых в ходе получения образования предыдущего уровня.

Дисциплины и практики, для которых изучение дисциплины необходимо как предшествующее

- Практика по профилю профессиональной деятельности.

3. Требования к результатам обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции (УК - универсальные, ОПК - общепрофессиональные, ПК - профессиональные)	Результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способность поддерживать достоинство человека.	Знать: - основные принципы гуманности, милосердия; - способы активизации личностных ресурсов. Уметь: - осуществлять любые действия, исходя из целостного понимания человека с его уникальными качествами и способностями; - способствовать нормализации жизни человека и его полноценному участию в жизни социума; - выявлять внутренний потенциал и сильные черты клиента, активизировать его потенциал, мотивировать и поддерживать клиента; - работать с клиентами на развитие/ укрепление их самостоятельности, независимости, способствовать развитию у клиента ответственной, инициативной, активной жизненной позиции; - выявлять и признавать экспертное знание клиентов об их ситуации, включать клиента в принятие решений, предлагать ему право выбора и варианты выбора. Владеть: - руководствоваться в работе принципами гуманности,

Код и наименование компетенции (УК - универсальные, ОПК - общепрофессиональные, ПК - профессиональные)	Результаты обучения по дисциплине
	милосердия; - разговаривать с человеком с учетом его возрастных, этнокультурных, интеллектуальных и других индивидуальных особенностей.
ПК-2 Способность соблюдать профессионально-этические требования и разрешать этические дилеммы (т.е. делать выбор в ситуации ценностных противоречий).	Знать: - этические основания социальной работы; - основные ценности социальной работы; - этические дилеммы в социальной работе; - этические нормы взаимоотношений с клиентами, коллегами, партнерами; - требования к конфиденциальности личной информации. Уметь: - осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с ценностями социальной работы; - распознавать ситуации этических дилемм; - обосновывать причины и факторы того или иного выбора в ситуации этической дилеммы и понимать его последствия; - замечать расхождение между нормативными этическими требованиями и их реализацией на практике. Владеть: - соблюдать этические нормы взаимоотношений с клиентами, коллегами, партнерами; - обращаться за консультацией к более опытным коллегам в этически противоречивых и неопределенных ситуациях; - владеть навыками работы с конфиденциальной информацией, в том числе объяснять клиенту, когда существует необходимость в передаче информации третьим лицам.
ПК-3 Коммуникативная компетентность.	Уметь: - учитывать в коммуникации личностные и индивидуальные особенности человека, его физическое и психологическое состояние; - выстраивать (устанавливать, поддерживать и завершать) коммуникацию с клиентом, его ближайшим окружением, институтами социума; - объяснять клиенту на понятном ему языке цели своей работы и планируемые действия на каждом этапе помощи; - этически корректно излагать и отстаивать собственную точку зрения; - грамотно выходить из конфликтных ситуаций (сохранять доброжелательность и уметь ставить

Код и наименование компетенции (УК - универсальные, ОПК - общепрофессиональные, ПК - профессиональные)	Результаты обучения по дисциплине
	границы). Владеть: - проявлять чуткость, терпение, уважение, безоценочное отношение ко всем участникам коммуникации; - эффективно представлять деятельность социального координатора перед специалистами различного профиля, клиентами, родственниками клиентов и др.
ПК-4 Способность работать в команде и взаимодействовать со специалистами различного профиля.	Знать: - сферу профессиональной ответственности специалистов смежных профессий (психолог, социальный педагог, юрист, реабилитолог, гериатр, геронтолог и др.). Уметь: - проявлять активность и инициативность в командной работе; - координировать деятельность специалистов и договариваться о распределении ролей и зон ответственности; - обеспечивать комплексный подход в реализации плана помощи со стороны специалистов смежных профессий (психолог, реабилитолог, социальный педагог, юрист и др.); - достигать понимания со специалистами смежных профессий; - взаимодействовать с другими учреждениями, организациями и сообществами, в целях улучшения услуг, предлагаемых клиентам. Владеть: - согласовывать свои действия с членами команды; - ясно и четко излагать коллегам результаты своей работы и планируемые действия.
ПК-5 Способность нести ответственность за качество работы перед клиентом, его социальным окружением, работодателем, профессиональным сообществом, социумом.	Уметь: - понимать границы своей ответственности и своих возможностей; - обосновывать выбор принятого решения и нести за него ответственность. Владеть: - прогнозировать результаты предлагаемых действий; - следовать обязательствам и выполнять обещания; - ответственно относиться ко времени; - обращаться за помощью, когда недостаточно собственных компетенций.
ПК-6 Способность к анализу информации.	Знать: - методы работы с информацией, приемы анализа и интерпретации.

Код и наименование компетенции (УК - универсальные, ОПК - общепрофессиональные, ПК - профессиональные)	Результаты обучения по дисциплине
	Уметь: - анализировать кейсы из практики других специалистов; - анализировать кейсы из собственной практики. Владеть: - владеть основными методами и приемами анализа информации и интерпретации данных.
ПК-7 Способность к рефлексии (осмыслению накопленного в профессии знания и собственного опыта).	Знать: - категории и понятия социальной работы, специфику профессии; - основные современные концепции и модели социальной работы, их основания; - общие и частные технологии, методы социальной работы; - принципы деятельности социального работника; - российский и зарубежный опыт практической социальной работы. Уметь: - понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, объяснять свой профессиональный выбор; - определять возможность использования российского и зарубежного опыта социальной работы в своей деятельности; - объяснять выбор того или иного способа действий, той или иной теории и практики социальной работы для решения определенных задач. Владеть: - оперировать основными понятиями и категориями специальности; - владеть навыками анализа социальных проблем, применяя теоретические модели социальной работы; - релевантно применять методы и технологии социальной работы.
ПК-8 Способность к непрерывному образованию.	Знать: - способы непрерывного образования; - методы работы со специальной литературой. Уметь: - использовать в практической деятельности новые знания и умения, в том числе в областях, непосредственно не связанных со сферой деятельности; - заниматься самообразованием, осваивать новые методы и технологии. Владеть: - работать со специальной литературой.

Код и наименование компетенции (УК - универсальные, ОПК - общепрофессиональные, ПК - профессиональные)	Результаты обучения по дисциплине
ПК-9 Способность к саморазвитию, использованию личного творческого потенциала и предупреждению, профилактике профессиональной усталости, профессионального "выгорания".	Знать: - возможности саморазвития, самореализации, развития творческого потенциала. Уметь: - использовать возможности саморазвития, самореализации, развития творческого потенциала; - искать возможности супервизии для анализа своей деятельности и саморазвития; - применять творческий подход в деятельности по оказанию помощи и поддержки клиенту; - проявлять готовность действовать в неопределенной ситуации; - проявлять готовность участвовать в пилотных проектах и использовать инновационные технологии; - справляться с нагрузкой и находить дополнительные источники поддержки, открывать в себе дополнительные ресурсы; - самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития. Владеть: - быть открытым к супервизии и восприимчивым к критике.
ПК-10 Способность проводить диагностику социальной ситуации и потребностей клиента.	Знать: - основные инструменты и методы диагностики, в том числе инструменты и методы оценки потребностей. Уметь: - исследовать проблемную ситуацию клиента, в том числе проводить диагностическое интервью; - собирать релевантную, полную и комплексную информацию по данному случаю из разных источников и проверять достоверность информации; - оценивать проблемную ситуацию клиента, выделять основные проблемы и определять их причины; - выявлять ситуации, требующие консультации с психиатром, гериатром и другими специалистами; - применять инструменты и методы диагностики, в том числе треугольник оценки потребностей, генограмму, эокарту; - обследовать условия жизни клиента по месту проживания, выявлять условия, представляющие опасность для жизни и (или) здоровья клиента. Владеть: - фиксировать полученную от клиента информацию.
ПК-11 Способность видеть, находить,	Знать: - способы активизации ресурсов ближайшего окружения

Код и наименование компетенции (УК - универсальные, ОПК - общепрофессиональные, ПК - профессиональные)	Результаты обучения по дисциплине
создавать ресурсы: вовлекать в помощь ближайшее социальное окружение, задействовать системы государственных и общественных институций.	клиента и местного сообщества. Уметь: - при необходимости направлять клиента в специализированные социальные учреждения (подразделения) и/или к профильным специалистам; - выявлять потенциал ближайшего окружения и содействовать его мобилизации, содействовать расширению возможностей взаимопомощи; - соединять клиентов с группами/сетями поддержки и поддерживать их в процессе их вхождения в эти группы/сети; - устанавливать партнерские отношения и пополнять информационную базу о доступных ресурсах; - определять учреждения и организации, способные помочь в преобразовании ситуации, и строить с ними взаимодействие.
ПК-12 Способность составлять реалистичный, адекватный, конкретный, измеряемый план помощи.	Уметь: - определять и обосновывать цель работы с данным кейсом; - определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; - определять круг необходимых специалистов для решения конкретных задач по оказанию помощи и поддержки клиенту; - определять способы предотвращения рисков; - согласовывать с клиентом и его ближайшим окружением цель оказания помощи и план работы. Владеть: - определять временные рамки и ответственных за решение задач, критерии эффективности работы (критерии достижения конечной и промежуточных целей).
ПК-13 Способность к сопровождению случая.	Знать: - схему работы со случаем, составляющие процесса и логику работы. Уметь: - осуществлять профессиональную деятельность с позиции "рядом с клиентом"; - консультировать и поддерживать клиента и его ближайшее окружение; - обеспечивать интеграцию деятельности различных государственных и общественных организаций в реализации плана помощи;

Код и наименование компетенции (УК - универсальные, ОПК - общепрофессиональные, ПК - профессиональные)	Результаты обучения по дисциплине
	- определять, когда работу со случаем необходимо завершить; - в работе со случаем использовать знание российского и зарубежного опыта социальной работы. Владеть: - осуществлять постоянный мониторинг текущей работы (сбор информации о реализации плана); - осуществлять анализ достигнутых результатов с последующей коррекцией плана работы; - корректировать план работы при выявлении новых обстоятельств, потребностей и проблем клиента, появлении новых ресурсов.
ПК-14 Способность к адвокации клиентов.	Уметь: - убеждать, отстаивать интересы клиента; - противостоять дискриминационным образам и практикам, влияющим на клиентов; - активизировать правовое сознание клиента и предоставлять информацию клиентам об их правах; - прибегать к квалифицированной юридической помощи при необходимости.

4. Содержание и структура дисциплины

4.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Знакомство

Знакомство с каждым слушателем (образование, работа, опыт помогающей деятельности, мотивация прийти учиться). Правила работы в группе. Собственные мотивы, ожидания, опасения по поводу курса и программы в целом. Знакомство с курсом путем предоставления обратной связи на ожидания / опасения.

Вопросы на исследование себя на готовность к социальной работе (письменное домашнее задание).

Тема 2. Представления о социальной работе

Исследование представлений слушателей о социальной работе. Знакомство с профессией через портреты социальных работников разных служб, отечественных и зарубежных.

Тема 3. Нормативные определения социальной работы

Знакомство с определениями социальной работы.

Тема 4. Систематизация практик социальной работы

Соотнесение примеров из российской и зарубежной практики социальной работы с тем или иным подходом.

Тема 5. Дискурсивное пространство социальной работы

Дискурсивное пространство социальной работы: рефлексивно-терапевтический, социал-коллективистский подход, индивидуал-реформистский подходы.

Письменное задание: выбор наиболее близкого для себя определения и подхода социальной работы с обоснованием своего выбора.

Тема 6. Общие представления о работе со случаем

Индивидуализированная работа vs универалистский подход. Работа со случаем как процесс. Работа со случаем как система. Модели систем. Фигура куратора случая, его функции. Соотнесение модели «Работа со случаем» с увиденными на практике моделями работы.

Письменное задание: Описание места своей практики в категориях модели работы со случаем.

Тема 7. Психодинамический подход и практика

Разбор примеров из российской и зарубежной практики.

Тема 8. Разбор случаев

Тема 9. Когнитивно-поведенческий подход

Разбор примеров из российской и зарубежной практики. Сравнение с другими подходами.

Тема 10. Кризисная интервенция

Разбор примеров из российской и зарубежной практики. Сравнение с другими подходами.

Тема 11. Системы социальной работы по Пинкису и Минахан

Разбор примеров из российской и зарубежной практики.

Тема 12. Семья как система

Разбор примеров из российской и зарубежной практики.

Тема 13. Системные подходы в социальной работе

Разбор примеров из российской и зарубежной практики.

Тема 14. Разбор случаев

Тема 15. Обсуждение схемы работы со случаем

Разбор примеров из российской и зарубежной практики.

Тема 16. Исследование рабочих мест слушателей на предмет работы со случаем

Тема 17. Подготовительная фаза в работе со случаем

Работа начинается до очного знакомства. Составляющие работы на подготовительной стадии: знакомство с вводной информацией, подготовительное исследование, подготовительное консультирование, организация пространства, подготовительная эмпатия, предварительное планирование, подготовительное само-исследование, центрирование на клиенте, ведение записей.

Упражнения на элементы работы. Письменное задание на данную стадию работы.

Тема 18. Разбор случаев

Тема 19. Первый контакт с клиентом

Очный контакт. Составляющие работы на начальной стадии: представление себя, получение представления от клиента, описание первоначальной причины встречи, определение роли клиента и специалиста, обсуждение правил службы и этических положений, поиск обратной связи. Конфиденциальность схема действий. Исследование вопроса границ.

Упражнения на элементы работы. Письменное задание на данную стадию работы

Тема 20. Клиенты и специалисты

Путь клиента в службу, предыдущие обращения за помощью. Заявители, клиенты и сопротивляющиеся. Убеждения, ожидания, цели клиента. Убеждения, ожидания, цели специалиста. Знание о себе как обязательное знание помогающего специалиста. Рефлексивная практика наравне с практикой, основанной на отношениях – две главные характеристики социальной работы.

Письменное задание: исследование себя по разным аспектам, имеющим отношение к практике.

Тема 21. Разбор случаев

Тема 22. Диагностика: общие вопросы, дилеммы диагностики

Общие вопросы диагностики. Определения диагностики. Дилеммы диагностики (одномоментный vs постоянный процесс; объективность vs субъективность; фокус на рисках vs целостность; потребностно- vs ресурсно-ведомая).

Тема 23. Диагностика: инструменты диагностики

Исследовательская фаза работы. Исследовательская матрица. Составляющие работы на исследовательском этапе: поиск информации, поиск уточнений. Инструменты диагностики: генограмма, экокорта, треугольник оценки потребностей. Примеры диагностических форм.

Упражнения на элементы работы.

Тема 24. Разбор случаев

Тема 25. Диагностическое интервью

Реагирование на содержательные и эмоциональные аспекты сказанного, дробление больших проблем на небольшие.

Тема 26. Цели работы, планирование работы

План как основа для работы со случаем. Пластичность плана. Характеристики хорошего плана. Составляющие работы на этапе планирования: конкретизация проблем, постановка целей, разработка программы изменений, определение конкретных шагов, выработка плана оценки.

Упражнения на элементы работы.

Тема 27. Разнообразие акторов, участвующих в работе со случаем

Системы, с которыми взаимодействует социальный работник (по Пинкису и Минахан). Взаимодействие с каждой из систем. Координирующая роль специалиста.

Тема 28. Личностно-ориентированное мышление и инструменты

Тема 29. Работа с ресурсами

Внутренние и внешние ресурсы. Социальный работник как агент изменений. Примеры из практики.

Тема 30. Мониторинг, оценка, завершение работы

Тема 31. Навыки устной презентации итоговой работы

4.2. Структура дисциплины

Тема	Вид учебной деятельности	Объём, ак. ч.	В том числе в форме практической подготовки
1 семестр			
Контактная работа		36	
Тема 1. Знакомство.	Практическое занятие	4	
Тема 2. Представления о социальной работе.	Практические занятия	5	

Тема	Вид учебной деятельности	Объём, ак. ч.	В том числе в форме практической подготовки
Тема 3. Нормативные определения социальной работы.	Практические занятия	5	
Тема 4. Систематизация практик социальной работы.	Практические занятия	5	
Тема 5. Дискурсивное пространство социальной работы.	Практические занятия	5	
Тема 6. Общие представления о работе со случаем.	Практическое занятие	4	
Тема 7. Психодинамический подход и практика.	Практическое занятие	4	
Тема 8. Разбор случаев.	Практическое занятие	4	
Самостоятельная работа		24	
2 семестр			
Контактная работа		48	
Тема 9. Когнитивно-поведенческий подход.	Практическое занятие	4	
Тема 10. Кризисная интервенция.	Практическое занятие	4	
Тема 11. Системы социальной работы по Пинкусу и Минахан.	Практическое занятие	4	
Тема 12. Семья как система.	Практическое занятие	4	
Тема 13. Системные подходы в социальной работе.	Практическое занятие	4	
Тема 14. Разбор случаев.	Практическое занятие	4	
Тема 15. Обсуждение схемы работы со случаем.	Практическое занятие	4	
Тема 16. Исследование рабочих мест слушателей на предмет работы со случаем.	Практическое занятие	4	
Тема 17. Подготовительная фаза в работе со случаем.	Практическое занятие	4	
Тема 18. Разбор случаев.	Практическое занятие	4	
Тема 19. Первый контакт с клиентом.	Практическое занятие	4	
Тема 20. Клиенты и специалисты.	Практическое занятие	4	
Самостоятельная работа		34	
3 семестр			
Контактная работа		48	
Тема 21. Разбор случаев.	Практические занятия	8	
Тема 22. Диагностика: общие вопросы, дилеммы диагностики.	Практическое занятие	4	
Тема 23. Диагностика: инструменты диагностики.	Практическое занятие	4	
Тема 24. Разбор случаев.	Практические занятия	8	
Тема 25. Диагностическое интервью.	Практическое занятие	4	
Тема 26. Цели работы, планирование работы.	Практическое занятие	4	
Тема 27. Разнообразие акторов, участвующих в работе со случаем.	Практическое занятие	4	

Тема	Вид учебной деятельности	Объём, ак. ч.	В том числе в форме практической подготовки
Тема 28. Личностно-ориентированное мышление и инструменты.	Практическое занятие	4	
Тема 29. Работа с ресурсами.	Практическое занятие	4	
Тема 30. Мониторинг, оценка, завершение работы.	Практическое занятие	2	
Тема 31. Навыки устной презентации итоговой работы.	Практическое занятие	2	
Самостоятельная работа		36	
Контроль		36	
Промежуточная аттестация – экзамен, и подготовка к ней			

5. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по дисциплине

5.1. Текущий контроль успеваемости

Форма

Формой проведения текущего контроля успеваемости является учет посещаемости занятий.

Периодичность

Текущий контроль успеваемости проводится в течение семестра.

Порядок проведения

Преподаватель ведет учет посещаемости. В случае отсутствия обучающегося, в журнале текущего контроля успеваемости и посещаемости ставится отметка «Н» (не был).

Критерии оценивания

Оценка «зачтено» выставляется, если обучающийся посетил не менее 70 % занятий и прослушал пропущенные занятия в аудиозаписи.

Оценка «не зачтено» выставляется, если обучающийся посетил менее 70 % занятий и не прослушал пропущенные занятия в аудиозаписи.

5.2. Промежуточная аттестация

Форма

Экзамен.

Периодичность

По завершении изучения дисциплины в конце семестра.

Порядок проведения

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена. Оценка выставляется по результатам выполнения практических заданий.

Практические задания

Задание 1. Самоанализ

Письменная работа-самоанализ направлена на то, чтобы слушатели задумались и описали, что с ними происходило в процессе учебы, к чему они пришли к окончанию обучения, планируют ли оставаться в помогающей сфере, и, если да, то в каком качестве.

Ниже даны вопросы, на которые можно ориентироваться при написании самоанализа.

1. Какая у вас была мотивация пойти учиться на программу «Социальная работа в системе долговременного ухода»?

2. Что происходило с вашей мотивацией в процессе прохождения программы? Она усилилась/ослабла/осталась той же? Изменилась ли по ходу прохождения программы?
3. Какие важные изменения происходили с вами за время учебы? Что поменялось в ваших взглядах, установках? Что стало для вас открытием? Удивлением?
4. Если эти изменения с вами происходили, то, как вы думаете, что способствовало этим изменениям? Какую роль в этом сыграла практика? Другие курсы?
5. Какие из ваших убеждений, установок нашли подкрепление в процессе учебы?
6. Что было самым сложным для вас? Как вы справлялись с этой сложностью?
7. Что было самым ресурсным для вас (давало силы, приносило удовлетворение, поддерживало мотивацию двигаться дальше)?
8. Случались ли с вами разочарования за время учебы? С чем они были связаны? Приходили ли мысли оставить учебу? С чем это было связано?
9. Собираетесь ли вы оставаться в области социальной работы/помогающей деятельности после завершения программы? Если да, то в каком качестве? В какой сфере, с какими клиентами, с какими проблемами вы бы предпочли работать?
10. С какими проблемами и клиентами вы бы предпочли НЕ работать. Как вы объясняете причину такого выбора?
11. Назовите три самых существенных для вас вопроса, оставшихся после обучения.
12. Что из пережитого и узнанного за время учебы вы возьмете с собой в жизнь?

Задание 2. Описание работы организации в контексте схемы работы со случаем
Описать работу организации в контексте схемы работы со случаем.

Общие вопросы:

1. Общая информация об организации: история, цели работы, целевая аудитория, количество обслуживаемых клиентов, персонал (специалисты каких профессий работают, их количество, режим работы).
2. Существует ли практика закрепления за клиентом специалиста, ответственного за комплексную работу с конкретным клиентом (куратор/социальный координатор). Если да, то что входит в функции такого специалиста?
3. Как в организации принимаются решения по работе со случаем (коллегиально командой/единолично руководством/еще как-то).

Вопросы по этапам работы.

1. Выявление.

- Как люди попадают в организацию?
- Каковы критерии входа в организацию?
- Какие есть сложности на этапе выявления клиентов?

2. Диагностика.

- Что понимается под диагностикой?
 - Как организован процесс диагностики? Есть ли специальные инструменты диагностики?
 - Есть ли специалист, координирующий проведение диагностики?
 - Какие потребности человека находятся в зоне внимания при проведении диагностики?
 - Какие специалисты участвуют в диагностике?
 - Участвует ли клиент и его ближайшее окружение в диагностике?
 - Как часто проводится диагностика?
 - Где фиксируются результаты диагностики? Есть ли обязательные документы?
 - Какие есть сложности на этапе диагностики?
- ##### 3. Планирование и идентификация ресурсов.
- Как происходит процесс планирования работы со случаем?
 - Кто участвует в планировании?

- Фиксируется ли план помощи письменно?
- Ведется ли пересмотр плана помощи?
- Какие ресурсы организация задействует в работе со случаем?
- Что происходит, когда становится понятно, что имеющихся ресурсов недостаточно?
- Есть ли примеры создания новых ресурсов?
- Есть ли специальная работа по соединению клиента с необходимыми ресурсами?
- Какие есть сложности на этапе планирования и идентификации ресурсов?

4. Реализация услуг и выполнение плана.

- Как осуществляется коммуникация между специалистами, задействованными в оказании услуг?
- Есть ли в процессе предоставления услуг у какого-либо специалиста координирующая функция?
- Если да, какова степень власти, которой обладает такой координатор?
- Какие есть сложности на этапе реализации услуг?

5. Мониторинг.

- Ведется ли мониторинг предоставления услуг?
- Если да, как он организован?
- Кто участвует в мониторинге?
- Какие есть сложности в проведении мониторинга?

6. Адвокация.

- Есть ли адвокация в организации?
- Что она собой представляет?
- Какие есть сложности с адвокацией?

7. Оценка.

- Есть ли в организации оценка работы со случаем?
- Что она собой представляет?
- Привлекается ли клиент к проведению оценки?
- Какие есть сложности с оценкой?

Задание 3. Описание действий на подготовительной стадии и при первом контакте

Выбрать один из кейсов и расписать, что вы будете делать на каждом из этапов предварительной и начальной стадии работы

Кейс 1.

Недавно 15-летняя девочка рассказала своей учительнице, что она беременна от своего друга. Она также сказала, что должна сделать аборт как можно скорее или «родители ее убьют». Учитель уговорил ее поговорить с вами, школьным социальным педагогом, и передал разрешение девочки на раскрытие вам этой ситуации. Учительница так и сделала, вы назначили время встречи с девочкой.

Что вы будете говорить и делать на начальной стадии с этой девочкой?

Кейс 2.

42-летняя женщина, избиваемая практически до смерти своим мужем несколько раз в течение последних 10 лет, ищет помощи чтобы справиться с этой ситуацией.

Сейчас она находится в приюте для женщин, пострадавших от жестокого обращения.

Вы – социальный работник, у которого назначена встреча с этой женщиной.

Что вы будете делать и говорить при первой встрече?

Схема предварительной стадии

1. Знакомство с вводной информацией
2. Подготовительное исследование
3. Подготовительное консультирование
4. Организация пространства для встречи

5. Подготовительная эмпатия
6. Предварительное планирование
7. Подготовительное само-исследование
8. Centering (концентрация, центрирование)
9. Ведение записей во время подготовительной фазы.

Схема начальной стадии (первый контакт) с клиентом

1. Самопрезентация (представление специалиста)
2. Получение самопрезентации от клиента
3. Описание начальной причины
4. Определение роли клиента
5. Обсуждение политики службы и этических аспектов
6. Поиск обратной связи

Задание 4. Работа по исследовательской матрице

Потренироваться в использовании исследовательской матрицы. Применить матрицу к кейсам, которые слушатели описывают в итоговой работе. Если нет кейса, можно взять любой пример из жизни.

Что нужно сделать:

- Кратко описать случай (несколько предложений).
- Расписать кейс по матрице.
- Выберите, каким способом вы будете заполнять матрицу:
 - а. Либо это будет итог вашей исследовательской работы – тогда вы в квадратах матрицы представляете результат исследовательской работы.
 - б. Либо вы только планируете исследование по матрице. В этом случае в квадратах будут стоять вопросы, ответы на которые вы бы хотели получить.

Результат работы: матрица либо с описанием, либо с вопросами.

Исследовательская матрица – это инструмент сбора информации.

Что она дает:

- дает возможность объемного видения истории, с которой пришел человек – в измерениях «проблема – личность – ситуация»;
- напоминает, в какие области стоит не забыть посмотреть;

Применяется в интервью с самим человеком, при сборе информации из других источников, и для проверки того, насколько полно исследована ситуация.

<https://disk.yandex.ru/i/zfaxzclvgHOA4w>

Напоминание: при использовании матрицы в интервью, помните, что не следует применять ее механистически, то есть идти строго по пунктам: от цифры 1 к цифре 9, и прерывать повествование человека. Идите за повествованием человека, для себя пометайте (в уме или записывайте) важные вещи, которые считаете нужным спросить. Как и с любым инструментом, надо помнить о целесообразности его применения и гибкости.

Пример применения исследовательской матрицы. Кейс «Настя»

Настя, 15 лет. Полгода находится в учреждении для детей-сирот. Кровная мать оставила в возрасте около года, девочка была удочерена в возрасте чуть менее 2 лет, в 14 лет произошла отмена удочерения. Настя попала в учреждение из приюта, куда поступила из семьи приемной матери после отмены удочерения. Недавно в ее жизни возникла кровная мать, которая хочет забрать Настю из учреждения.

Взрослые, присутствующие в жизни Насти, отмечают ее сложное поведение: вранье, нежелание что-то делать, нежелание учиться, самовольные уходы из школы, воровство,

апатию, отсутствие хоть каких-то интересов, зависимость от гаджетов, сниженное настроение.

Ниже представлены результаты сбора информации про Настю по исследовательской матрице.

<https://disk.yandex.ru/i/RQAftTCPxskfiQ>

Задание 5. Запись процесса работы с клиентом

Выберите фрагмент вашего взаимодействия с клиентом и распишите его согласно пунктам таблицы.

Этот метод используется для того, чтобы обдумать и заново посмотреть на работу с клиентом на любом этапе. Он также полезен при подготовке к супервизии, где обсуждается, например, недавняя работа со случаем. Обратите внимание на то, какие соображения появятся у вас в процессе выполнения задания.

https://disk.yandex.ru/i/TM9MB_cGFKSv_g

Задание 6. Применение инструментов человеко-ориентированного подхода

Примените в работе с клиентом (если нет клиента, с кем-нибудь другим) два инструмента: одностраничный профайл и профайл «Особенности принятия решений»

1. Заполните профайлы вместе с человеком.

2. Под ним ответьте на вопрос «Что вам дало заполнение профайла?», «Для чего он нужен?»

Одностраничный профайл – это рассказ о человеке в неформальном ключе, методика из человеко-ориентированного подхода. Профайл пишется от имени самого человека. Он часто используется в работе с людьми с особыми потребностями и возможностями.

https://disk.yandex.ru/i/x206ZmjNGB_zjA

Профайл «Особенности принятия решений»

<https://disk.yandex.ru/i/8WjHc8qrfNmEaw>

Пример применения профайла. Витя

https://disk.yandex.ru/i/YJiNdP_SCbJVw

Критерии оценивания

Оценка «отлично» соответствует высокому уровню теоретических знаний, владения обучающимся понятийным аппаратом дисциплины, умения решать проблемные ситуации и устанавливать междисциплинарные связи.

Оценка «хорошо» может быть выставлена в случае, если обучающийся продемонстрировал достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием теоретических основ учебной дисциплины, но проявил недостаточные умения и навыки в решении профессионально-ориентированных задач и междисциплинарных ситуаций.

Оценка «удовлетворительно» соответствует поверхностному владению теоретическими знаниями и понятийным аппаратом дисциплины, недостаточным умениям решать практические задачи.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, если обучающийся не продемонстрировал необходимый минимум теоретических знаний и понятийного аппарата, умений решать практические задачи

6. Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины

6.1. Печатные и электронные издания

Авторы	Заглавие	Изд-во, год	Стр.	Эл. адрес для эл. изданий
Доэл М.	Практика социальной работы / М. Доэл, С. Шадлоу	Москва : АО «Аспект Пресс», 1995	237	
	Нужда и порядок: История социальной работы в России, XX в. : Сб. науч. ст. / Под ред. П.В. Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой	Саратов : Научная книга: Центр социальной политики и гендерных исследований, 2005	460	
	Обучение практике социальной работы: Международный взгляд и перспективы / под ред. М. Доэла и С. Шардлоу	Москва : Аспект Пресс, 1997	223	
Пейн М.	Социальная работа: современная теория	Москва : Академия, 2007	390	
Пинкус А.	Практика социальной работы: (Форма и методы) / А. Пинкус, А. Минахан	Москва : Союз, 1993	223	
	Советская социальная политика 1920–1930-х годов: идеология и повседневность / Под редакцией Павла Романова и Елены Ярской-Смирновой	Москва : ООО «Вариант», ЦСПИ, 2007	432	
	Советская социальная политика: Сцены и действующие лица, 1940 – 1985 / Под редакцией Елены Ярской-Смирновой и Павла Романова	Москва : ООО «Вариант», ЦСПИ, 2008	376	
	Социальные работники как проводники перемен / под ред. Е.Р. Ярской-Смирновой, Н.В. Сорокиной	Москва : ООО «Вариант», 2012	212	

6.2. Электронные образовательные ресурсы

Название	Ссылка
Официальный сайт Свято-Филаретовского института	https://sfi.ru
Личный кабинет обучающегося	http://eios.sfi.ru/WebApp/#/

6.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

Название	Ссылка
Гарант.ру: информационно-правовой портал	garant.ru/

6.4. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

Название	Описание
Windows 8, Windows 10	Операционная система корпорации Microsoft, ориентированная на управление компьютером и прикладными программами с помощью графического интерфейса.
Office Standard 2013 Russian: Word 2013, Excel 2013, PowerPoint 2013, OneNote 2013, Outlook 2013, Publisher 2013	Пакет программ для работы с документами, электронной почтой и подготовки презентаций.
VLC, ver. 3.0.8	Медиапроигрыватель.
ИРБИС64+ в составе четырех АРМ «Администратор», «Каталогизатор», «Книговыдача», модуля Web ИРБИС64+	Библиотечная программа.
ABBYY FineReader 11	Программа для перевода изображения документов в электронные редактируемые форматы.
Программа TrueConf, тариф на 21 пользователя и 10 одновременных соединений	Отечественная программа конференцсвязи с использованием облачной среды
NonVisual Desktop Access (NVDA)	Бесплатная программа экранного доступа для операционных систем семейства Windows, позволяющая незрячим и слабовидящим пользователям работать на компьютере.

6.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

- парты, стулья для слушателей;
- стол, стул для преподавателя;
- ЖК панель;
- настольный микрофон;
- акустическая система;
- компьютер для преподавателя с видеокамерой;
- возможность подключения к сети Интернет (в том числе по каналу Wi-Fi) и обеспечения доступа к ЭИОС для преподавателя и обучающихся.

7. Методические указания для обучающихся

Для освоения дисциплины следует ознакомиться с содержанием данной рабочей программы, с целями и задачами дисциплины, ее тематическим планом, связями с другими дисциплинами образовательной программы, с рекомендованной литературой (электронные и печатные издания) и др. В самостоятельной работе необходимо соблюдать рекомендации преподавателя. Для прохождения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации необходимо ознакомиться с типовыми контрольными заданиями и материалами, содержащимися в разделе 5.