# 16 Основные социальные модели технологии социальной работы

Индивидуальная технология менеджмента- процедура индивидуальной помощи клиентам, на основе планирования и мониторинга сотрудниками социальный учреждений.

Реализация индивидуальных технологий менеджмента возможна при мониторинге внешних и внутренних ресурсов и ограничений социального агентства. При этом необходим анализ условий выполнения программы индивидуальной помощи, на основе ключевых элементов планирования и принятия решений.

Оценка более широкого контекста позволяет объективно подходить к конечному результату социального обслуживания, на основе многофакторных элементов анализа системы социальной защиты населения.

Основные технологии социальной работы дают возможность увидеть ограничения, чтобы критически подходить к реализуемым моделям практики социального менеджмента.

**1 Идентификация и регистрация проблемы.** Первичный контакт с клиен- том осуществляется непосредственно в агентстве. Условно этот процесс можно констатировать как начало помогающего процесса. Первичный контакт определяется рядом необходимых задач, которые должен решить социальный работник. Основные задачи связаны с идентификацией клиента и определением у него проблем, которые соответствуют функциям и миссии социального агентства. Социальный работник осуществляет на фазе первичного контакта скрининг проблемы. На данном этапе социальный работник убеждается в ее наличие, выявляет сильные и слабые стороны клиента, реальные и потенциальные ресурсы, убеждается в возможностях самостоятельного социального функционирования клиента, в рамках существующих проблем. Социальный работник идентифицирует запрос клиента на помощь, соотносит этот запрос с возможностями социального агентства. На данном этапе работник и клиент определяют проблемную ситуацию или выясняют, почему требуется помощь специалиста. Второй компонент включает в себя оценку тех факторов, которые повлияют на проблемную ситуацию. Социальный работник осуществляет регистрацию клиента на основе типовых вопросников, заполняет необходимые бланки, регистрируя запрос клиента. На данном этапе осуществляется предварительный контракт, стороны договариваются о следующей встрече. В таблице 2.6 даны типовые подходы к идентификации и описанию проблемы клиента, на этапе первичного анализа. Особенность данной фазы работы заключается в том, что клиенту необходимо помочь рассказать свою историю, чтобы затем описать ему свои возможные действия для решения данной проблемы. Социальный работник в конце встречи должен кратко описать возникшую проблемную ситуацию, при этом сосредоточить внимание на ряде вопросов на основе скрининга и первичного обсуждения проблемы.

**2 Оценка потребностей клиента**. Оценка запроса клиента необходима для разработки плана интервенций, тех социальных услуг, которые нужно реализовать в рамках данного социального агентства. Оценка предполагает как изучение социального, эмоционального, физического, психологического состояния человека, так и возможности его социального функционирования. При этом уделяется внимание как его индивидуальным ресурсам, так и ресурсам окружающей среды, в этой связи большое значение имеет методика оценки экокарты. Большое внимание уделяется тем областям, в которых клиент недееспособен, осмысляются причины возникновения дисфункций, прогнозируется, что возможно ожидать от клиента в будущем.

Таким образом, основные принципы оценки — это признание того, что необходимо сосредоточение на сильных сторонах клиента, которые можно рассматривать как индивидуальные ресурсы.

**3 Развитие индивидуального планирования**. -процесс планирования в технологии индивидуального социального менеджмента осуществляется через серию последовательных шагов

Первый шаг. Социальный работник вместе с клиентом формулирует кон- курентные цели, которые необходимо достигнуть.

Второй шаг. Совместно с клиентом социальный работник определяет приоритеты в решении проблем, и в той последовательности, в которой предлагает клиент. При этом в данном подходе необходимо, как считают исследователи, первоначально выбирать такие цели, чтобы они были достижимы и не требовали больших усилий, чтобы тем самым способствовать мотивации клиента к решению более сложных задач, которые требуют значительных временных и материальных ресурсов.

Третий шаг. Социальный работник определяет методы, которые позволят достичь поставленных целей, а также определяет конкретные действия, которые необходимо предпринять клиенту, чтобы добиться желаемых изменений.

Четвертый шаг. Планируются конкретные услуги, которые необходимы клиенту для решения его проблем.

Пятый шаг. Определяется время и процедуры оценки достижения прогресса, изменения ситуации. При планировании социальный работник должен учитывать, что цели и поставленные задачи должны быть реалистичны и достижимы в ближайшей перспективе, каждый шаг имел свой завершающий этап и предварял последующие действия. Планирование должно строиться исходя из различных вариантов достижения цели, с возможным привлечением других специалистов агентства с целью эффективного решения проблем клиента.

**4 Реализация плана**. План интервенций непосредственно зависит от по- требностей клиента, его запроса и проблемных ситуаций. В зависимости от данных факторов, социальный работник будет использовать всевозможные методы интервенций, реализовывать функциональные роли. Согласно сложившейся практике основными интервенциями являются:

• информирование клиента о ресурсах;

• предоставление клиенту ресурсов, на основе индивидуальной про- граммы обеспечения и сопровождения;

• помощь клиенту в получении необходимого обеспечения, в подготовке необходимых документов для получения различных видов ресурсов, обращений и официальных ходатайств в организации и агентства;

• оказание содействия в получение помощи от других поставщиков со- циальных услуг, осуществлять координацию между ними и клиентом;

• обучение клиента необходимым навыкам организационных коммуникаций с организациями и структурами, обучение прогнозированию возможных рисков, преодолению барьеров, организационных проблем;

• сопровождение клиента на начальной стадии получения необходимых ресурсов от других поставщиков социальных услуг;

• определение дополнительные и вспомогательные услуги, на основе потребностей клиента и возможностей социальных агентств.

**5 Оценивание реализации плана интервенций**. Оценивание реализации плана интервенций подчиняется общей логике мониторинга любой программы или проекта. В данном случае программа непосредственно связана с технологическим процессом помощи. При оценивании технологического процесса помощи существуют заинтересованные стороны, как в лице клиента, так и агентства, представителем которого является социальный работник.

Оценивание направлено на выполнение реализуемого плана, сформированного на основе запроса клиента.

Оцениванию подлежит:

• цель программы помощи клиенту, ее достижение, сроки, объем пред- назначенных ресурсов, достижение ее в соответствии с контрактом, подписанным сторонами;

• комплекс результатов достигнутых в результате реализации программы, оцениваются промежуточные результаты и конечные на основе предложенных и утвержденных индикаторов,

• комплекс интервенций, соответствующий программе, сравниваются и оцениваются предложенные комплексы интервенций и реализованные,

• ресурсы, которые были привлечены для решения проблем клиента.

В случае достижения поставленных целей, выполнения программы под- держки, положительного оценивания достигнутых результатов принимается решение о закрытие программы и прекращение интервенций. В том случае, если программа выполнена не полностью, произошли отклонения от целевых установок или не достигнуты цели, то возвращаются на вторую фазу технологического процесса. На данной фазе модифицируют план интервенций, осуществляют переоценку поставленных задач, уточняют цели, корректируют планирование необходимых работ, и вновь приступают к выполнению уточненной программы.

**6Закрытие случая.** Закрытие случая осуществляется на основе предвари- тельного заключения о выполнении плана осуществленных работ. При достижении консенсуса сторон оформляется необходимая документация, социальный работник готовит итоговый отчет о проделанной работе и происходит закрытие случая.

**Выводы**

Современные социальные технологии реализуются на базе общих подходов социальной работы. Данные технологии реализуются во всех секторах государства, несмотря на различные возможности финансирования программы поддержки клиентов. Социальные технологии имеют свои особенности как на уровне филосо- фии деятельности, ролевых коммуникаций профессионалов, так и в восприятии проблем клиентов, в основе которых лежат базовые потребности чело- века, удовлетворение которых лежит в основе целеполагания данной модели практики. Социальные технологии имеют специфику в оценке проблем клиента, она имеет бинарную направленность, как на ресурсы самого клиента, так и на оценивание предоставления социальных услуг самим клиентам.

