



Модуль 3. Технологические основы социальной работы в системе социального обслуживания

3.8 Технологии посреднической деятельности и правила ее осуществления

Материалы к лекции

[Мозговая Татьяна Михайловна, кандидат социологических наук, доцент кафедры теории и технологии социальной работы ГАУ ИДПО ДТСЗН г. Москвы

Введение/Описание курса

Курс «Технологии посреднической деятельности и правила ее осуществления» рассматривается как одна из технологий социальной работы, раскрывается понятие посредничества, определяются его виды и характеристики, даются принципы посредничества, условия его эффективного осуществления, приводятся примеры, в том числе зарубежного опыта.

Цели и результаты

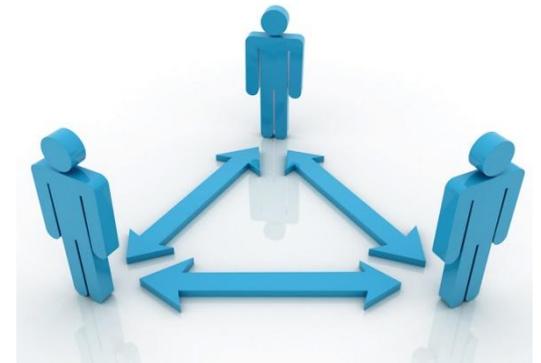
- Цель
 - раскрыть сущность социального посредничества как системообразующего элемента социальной работы и отработать способы, приемы, методы оказания посреднических услуг.

Содержание курса

1. Понятие «Социальное посредничество»
2. Формы социального посредничества
3. Принципы социального посредничества
4. Этапы организации посреднической деятельности
5. Условия эффективного осуществления посреднической функции

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
посредничеств
о специалиста
по социальной
работе/социал
ьного
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

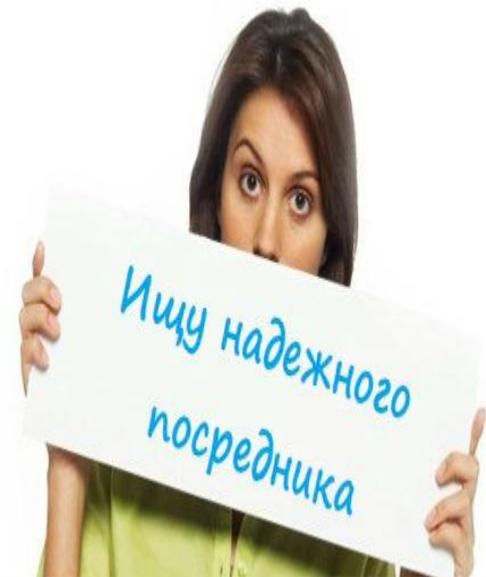
1. **Определение проблемы ПСУ.**

2. **Изучение и оценка возможности ее решения.**

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

4. **Помощь ПСУ в установлении 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



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.

Приходил Николай Петрович из Департамента труда и социальной защиты населения. Хотел встретиться с директором Центра и обсудить вопрос о приобретении оборудования для отделения социальной реабилитации. Директора не застал на месте. Посмотрел отделение социальной реабилитации и просил передать директору, чтобы написали письмо в Департамент и оформили заявку. Если возникнут вопросы , то позвонить и уточнить.

Посреднику следует быть готовым выслушивать упреки в свой адрес и обвинения в предвзятом отношении. На все это необходимо реагировать спокойно, аргументировано отводить обвинения, продолжая посреднические усилия



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

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



Тест 1. Процесс содействия достижению согласия между социальным субъектом и объектом для решения социальных проблем последнего и оказания ему помощи – это:

| Варианты ответов | Правильный ответ |
|--------------------------------|------------------|
| Ответ 1.Посредничество | |
| Ответ 2.Социальный контроль | |
| Ответ 3.Консультирование | |
| Ответ 4.Социальное обеспечение | |

Тест 2. Содействие в направлении в реабилитационный центр, содействие в госпитализации решается в рамках следующего вида социального посредничества:

Варианты ответов

Ответ 1.Посредничество в хозяйственно – бытовой сфере

Ответ 2.Социально – правовое посредничество

Ответ 3.Посредничество в решении медико – социальных вопросов

Ответ 4.Посредничество в социально – педагогической сфере

Тест 3. В соответствии с действующим законодательством примирительные процедуры по разрешению конфликтов между работниками и работодателями возложены на:

| Варианты ответов | Правильный ответ |
|--|-------------------------|
| Ответ 1 .руководство предприятия (учреждения) | |
| Ответ 2. профсоюз предприятия (учреждения) | |
| Ответ 3 .территориальную службу по урегулированию коллективных трудовых споров | |
| Ответ 4. правоохранительные органы | |

Тест 4. Получатель услуг просит социального работника организовать визит священнослужителя на дом. Священнослужитель сказал, что может быть у получателя только после 19.00. При этом получатель просит, чтобы при встрече присутствовал социальный работник. Действия социального работника:

| Варианты ответов | Правильный ответ |
|--|-------------------------|
| Ответ 1.Отказать получателю в организации визита священнослужителя | |
| Ответ 2.Объяснить получателю, что ему необходимо самостоятельно посетить храм | |
| Ответ 3.Организовать приход священнослужителя после 19.00, при этом не присутствуя при встрече | |
| Ответ 4. Организовать приход священнослужителя после 19.00, при этом присутствуя в квартире получателя | |

Тест 5. К принципам социального посредничества относятся

| Варианты ответов | Правильный ответ |
|---|-------------------------|
| Ответ 1. Универсальной подготовки | |
| Ответ 2. Представительства | |
| Ответ 3. Приоритетности интересов клиента | |
| Ответ 4. Все ответы верны | |

Заключение/Выводы

Технологии посреднической деятельности широко применяются в практике социальной работы. Специалист не всегда может в полном объеме оказать необходимую помощь клиенту. Но он всегда должен быть готов содействовать решению его проблемы.

Для этого необходимо знать, какое учреждение (организация), или лицо (лица), специалисты могут оказать соответствующую социальную услугу. Специалисту по социальной работе важно правильно оценить соответствие требований и потребностей клиента характеру деятельности конкретных социальных учреждений и компетентных лиц.

Вопросы для самопроверки

1. В: Какова технология и условия эффективного осуществления посредничества в практике социальной работы?
2. Назовите принципы посредничества в социальной работе.
3. Раскройте формы посредничества в практике социальной работы.
4. Опишите технологию посредничества при социальном сопровождении
5. В чем заключается особенность социального посредничества в решении хозяйственно – бытовых проблем получателей услуг?
6. В чем специфика посредничества в решении медико – социальных вопросов.
7. В каких ситуациях применяется социально – педагогическое посредничество?
8. В чем состоит роль посредничества в социальном сопровождении семей?

Список дополнительной литературы

1. Технология социальной работы: учебник для бакалавров / Под ред. Е. И. Холостовой, Л. И. Кононовой, М. В. Вдовиной – М.: Юрайт, 2015.
2. Технология социальной работы: учебник для бакалавров / Под ред. Е. И. Холостовой, Л.И. Кононовой.– М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2012.
3. Циткилов П.Я. Технология социальной работы: учебное пособие / П.Я Циткилов.– М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», Наука – Спектр, 2010.

Контакты

[Мозговая Татьяна Михайловна,
кандидат социологических наук, доцент кафедры теории
и технологии социальной работы]

E-mail: tm.mozgovaya@yandex.ru