

ный подход позволяет успешно достичь необходимых целевых функций обучения иностранному языку группы магистрантов с исходной различной языковой подготовкой.

Системный подход в преподавании иностранного языка способствует формированию устойчивых личных навыков магистрантов в сфере инновационных ИКТ, что позволяет при необходимости широко использовать базы профессиональных данных, литературу на иностранном языке и мировое культурное наследие. Объединение возможностей ИКТ и преимуществ традиционных методов в системную научно-образовательную концепцию значительно расширяет горизонт инновационности учебного процесса. При этом важно, что решение комплексной учебной задачи подготовки магистрантов и написания магистерских диссертаций в рамках сближения с болонской образовательной парадигмой во многом опирается на систему языковых компетентностей – компетентности в области индивидуального профессионального уровня, компетентности в сфере гуманитарной и культурно-просветительной деятельности, компетентности в сфере общественной и волонтерской работы.

Магистерская подготовка по иностранному языку с единым научно-образовательным ядром обучения, несомненно, будет способствовать как целевому освоению широкого круга компетентностей, так и росту профессионального статуса личности, владеющей иностранным языком.

Список использованных источников

1. Малевич, В. Г. Инновационные тенденции подготовки магистрантов с опорой на многозвенные блог-технологии развития коммуникационной компетентности / В. Г. Малевич // Материалы III общеуниверситетского семинара БГПУ им. М. Танка. – 2016. – С. 67–71.
2. Берков, В. Ф. Логика и методология диссертационного исследования / В. Ф. Берков. – Минск: РИВШ, 2015. – С. 179.
3. Сысоев, П. В. Методика обучения иностранному языку с использованием новых информационно-коммуникационных интернет-технологий: учеб. пособие / П. В. Сысоев, М. Н. Евстигнеев. – М.: Глосса-Пресс, 2010. – С. 169.
4. Михалев, А. С. Дидактическая эвристика / А. С. Михалев. – Минск: РИВШ, 2013. – С. 410.

(Дата подачи: 22.02.2016 г.)

Н. И. Мицкевич

Национальный институт образования, Минск

N. I. Mickiewicz

National Institute of education, Minsk

УДК 364

ПРАКТИКА СОЦИАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ PRACTICE SOCIAL SUPPORT

В статье рассмотрена деятельность Социального бюро как специализированной социальной службы, занимающейся комплексным социальным сопровождением представителей целевых групп. Описаны его цели и задачи, представлены основные направления деятельности и виды оказываемых им услуг, принципы построения работы с клиентом,

система и практическая организация работы. Ключевыми направлениями деятельности Социального бюро являются информационное обеспечение, мотивация, адаптационная работа, обеспечение доступности помощи, мониторинг качества и рынка образовательных услуг и контроль.

Ключевые слова: Социальное бюро; система социального сопровождения; социальный работник; клиент-центрированный подход.

This article is devoted to the work of the Social bureau as a specialized social service support for integrated social target groups. It describes the goals and objectives of the social bureau. Presents the main activities of the Social bureau and the types of services provided. The main directions of the social bureau is to provide information, motivation, adaptation, access to health care, quality control and market of educational services and monitoring. The author describes in detail the principles of working with the client system and the practical organization of the social bureau.

Key words: Social bureau; social support system; a social worker; a client-centered approach.

Среди форм организационной программы особое место принадлежит Социальному бюро. Эта форма может представлять как государственные, так и общественные организации.

Минимальными требованиями могут являться навыки консультирования и владение информацией об услугах в системе социального сопровождения.

Социальное бюро (СБ) – специализированная социальная служба, которая занимается комплексным социальным сопровождением представителей целевых групп (клиентов) и оказывает им содействие в получении медицинской, социальной, психологической и юридической помощи. Социальное бюро функционирует на основе клиент-центрированного подхода и оказывает помощь в соответствии с запросами и потребностями представителей целевых групп в рамках проекта «Социальное сопровождение».

Цель СБ – защита прав и интересов целевых групп, содействие их адаптации и ресоциализации путем оказания помощи в решении медицинских, социальных, психологических и юридических вопросов.

Задачи СБ:

1. Консультирование по вопросам социального обслуживания клиентов.
2. Оказание юридической помощи и поддержки.
3. Оказание психологической помощи в кризисных ситуациях.
4. Содействие в получении медицинской помощи.
5. Предоставление консультаций по вопросам профориентации, получения образования и трудоустройства.

Основные направления деятельности СБ:

1. Осуществление социального мониторинга на территории организации.
2. Выработка предложений по совершенствованию системы социальной защиты
3. Социально-психологическая помощь клиентам в адаптации к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни.
4. Консультирование клиента, в том числе по вопросам предоставления медицинских, социально-психологических и юридических услуг.
5. Участие в привлечение государственных и негосударственных органов, организаций и учреждений, а также общественных и религиозных организаций

к решению вопросов оказания социальной помощи клиентам и координация их деятельности в этом направлении

6. Создание и поддержка партнерской сети

7. Создание и ведение банка данных о клиентах, обратившихся в СБ за помощью, осуществление обмена необходимой информацией с заинтересованными государственными и общественными организациями и учреждениями.

СБ предоставляет следующие виды услуг:

1) помощь в определении потребностей для решения проблем, связанных с практикой поведения;

2) содействие в получении медицинской помощи в процессе отказа клиента от практики;

3) содействие в получении реабилитационной помощи в оптимальном для клиента режиме;

4) оказание психологической поддержки и предоставление услуг консультирования на всех этапах;

5) содействие в трудоустройстве и профессиональном обучении, юридическая помощь, защита прав.

СБ также «берет на себя» услуги, которые не оказывает ни один из участников партнерской сети, и в этом смысле выступает как средство ликвидации экстренных дефицитов в системе социально-психологической помощи клиентам.

СБ осуществляет свою деятельность по следующим ключевым направлениям:

- *Информационное обеспечение.* Чтобы получить необходимую помощь, клиенту необходимо знать, какие виды помощи доступны ему в настоящий момент и что нужно сделать, чтобы получить ее в полном объеме. Для решения поставленной задачи клиенту предоставляется доступ к информационным ресурсам СБ по определенной схеме: выявление истинной потребности – сопоставление ее с индивидуальными особенностями клиента – формализация адекватной цели – пути ее достижения.

- *Мотивация.* Клиент может быть не готов к получению запрашиваемой им помощи (хочу учиться, но не готов полностью отказаться от табачной (алкогольной, наркотической) зависимости; хочу лечиться, но не готов потратить на это достаточно времени; хочу стабилизировать ремиссию, но не готов заниматься нормализацией семейных отношений). В этом случае специалисты СБ работают на создание мотивации в получении таких видов помощи, которые могли бы обеспечить стабильную ремиссию и восстановление социального статуса.

- *Адаптационная работа.* Клиенты СБ, как правило, не способны адекватно оценить собственные возможности. Встречаются случаи как завышенной, так и заниженной самооценки. В этой связи проводится корректировка запроса клиента и адаптация его к тому состоянию, в котором он находится. В частности, это касается состояния здоровья и связано с табачной, наркотической или алкогольной зависимостью, употреблением психоактивных веществ.

- *Обеспечение доступности помощи.* Задача, которую СБ решает посредством организации функционирования партнёрской сети. Основная функция сети – пошаговый переход клиента от специалиста к специалисту. В этой связи сотрудники СБ берут на себя ответственность за то, чтобы клиент, обращаясь за

помощью в ту или иную службу, «соответствовал» требованиям данной службы, имел необходимые документы или срок ремиссии (например, для направления на трудоустройство или профессиональное обучение).

- *Мониторинг качества и рынка образовательных услуг.* Позволяет оперативно реагировать на изменения, происходящие в профессиональном сообществе, и привлекать к сотрудничеству только те организации и службы, которые оказывают качественную помощь на наиболее оптимальных для клиента условиях. В соответствии с изменяющейся ситуацией и появлением или исчезновением «на рынке образовательных услуг» тех или иных видов помощи СБ может изменять «собственный» набор предоставляемых услуг, оперативно реагируя на образовавшийся дефицит или ситуационно обусловленное изменение потребностей целевой группы.

- *Контроль.* Функция контроля со стороны СБ призвана помочь клиенту, склонному к аддиктивному поведению, справиться с собственной организационной несостоятельностью, которая, как правило, возникает в результате употребления психоактивных веществ (курительных смесей, наркотиков). «Не успел», «забыл», «передумал» – эти аргументы чаще всего приводятся клиентами в качестве объяснения, почему они не получили предложенную им помощь. В данной связи СБ на начальных этапах сопровождения берет на себя функции внешнего контроля за продвижением клиента по этапам реабилитационной программы. Причем этот контроль устанавливается над клиентом добровольно, исходя из принципов уважения, доверия и разделения ответственности. С другой стороны, контроль позволяет оперативно реагировать на возникшие ситуации в системе социально-психологической помощи уязвимым группам.

Помимо перечисленного, СБ является службой, предоставляющей свой собственный набор услуг. Если данные услуги не оказываются ни одним из участников партнерской сети, СБ выступает как средство ликвидации экстренных дефицитов в системе социально-психологической помощи клиентам. Но свои плюсы существуют также в ситуации, когда в ассортимент услуг СБ включаются уже имеющиеся в регионе услуги. Таким образом, у клиента появляется возможность выбора.

Принципы построения работы с клиентом:

1. *Клиент-центрированный подход.* Основывается на принятии клиента без критики и осуждения. Работа строится на основе потребностей и проблем клиента, при этом его не «загоняют» в отработанные схемы, а вырабатывают индивидуальный, приемлемый алгоритм помощи. Формальный подход в решении проблем без учета индивидуальных особенностей не только не принесет успеха, но будет способствовать ухудшению состояния клиента и дискредитации службы сопровождения.

2. *Разделение ответственности.* Необходимо исходить из понимания того, что клиент способен вырабатывать решения и брать на себя ответственность за их последствия. Специалист только предлагает варианты решения, последнее слово остается за клиентом. Консультант должен объяснить все плюсы и минусы выбранного пути, предупредить клиента о возможных проблемах и обсудить стратегию их предупреждения. Клиенты (особенно из числа обучающихся,

склонных к аддитивному поведению) привыкли к ситуации подчинения другим лицам и с неохотой берут на себя ответственность. Задача специалиста – создать условия для перехода клиента с позиции «помогите мне, я сам не смогу» к позиции «я сам могу решить данную проблему».

3. *Конфиденциальность*. Употребление курительных смесей, наркотиков, алкоголя – факторы, которые сами по себе являются стигматизирующими. Так, наличие одной из перечисленных проблем у обучающихся создает для них зачастую непреодолимые трудности с адаптацией в обществе. Такие обучающиеся постоянно сталкиваются с проявлениями дискриминации как со стороны ближайшего окружения, так и со стороны служб, в которые они обращаются для решения проблем, особенно часто – со стороны учреждения образования или работодателя. Поэтому для успешной работы службы социального сопровождения необходимо соблюдать принцип конфиденциальности и сохранения врачебной тайны. Следует помнить о существовании дисциплинарной, административной и уголовной ответственности за разглашение личных сведений, приведших к нанесению ущерба (морального, психологического, материального и т. д.). Сведения о клиенте могут быть переданы третьим лицам только с согласия клиента (кроме случаев, предусмотренных законодательством, о чем клиент должен быть заранее проинформирован). Чтобы клиент чувствовал себя в безопасности, целесообразно обсудить ситуации, когда может оказаться необходимым предоставление информации третьим лицам например, близким родственникам, знакомым, специалистам партнерских организаций. Разговор и принятое решение лучше зафиксировать в документе – Соглашении о добровольном информировании.

4. *Добровольность*. В некоторых случаях клиент обращается в СБ не потому, что это его решение, а под давлением окружающих (близких, родственников, правоохранительных органов). В такой ситуации он нацелен лишь на получение конкретной услуги, требуемой его окружением. Он не самостоятелен и потому не готов на комплексное решение собственных проблем.

Система работы СБ:

1. *Консультационная социальная телефонная служба*. Эта форма первичного контакта с клиентом эффективно работает, только если существует доступ к телефону. В крупных городах она доказала свою эффективность. Наличие телефонной службы позволяет:

- прояснить запрос клиента, по возможности произвести первичный сбор данных о клиенте, проинформировать его об услугах, которые предоставляет СБ, о правилах его работы и о конфиденциальности обращения;
- телефонному консультанту СБ принять решение о том, куда направить клиента с его запросом.

2. *Задачи первичного приема* состоят в том, чтобы:

- определить, насколько адекватным является запрос, с которым клиент обратился в СБ;
- прояснить, насколько клиент информирован о возможных путях решения его проблем;
- определить уровень мотивации клиента на участие в программе социального сопровождения;

- проинформировать о правилах оказания услуг, ознакомить с типовым контрактом, который СБ предлагает всем своим клиентам, разъяснить его содержание и предложить подписать этот контракт;

- вместе с клиентом определить первоочередные шаги и выбрать наиболее подходящие для этого средства.

3. Задачи, решаемые с предоставлением медико-психологической и социальной помощи:

- поддержание мотивации к лечению и реабилитации;
- формирование представления о сути лечебно-реабилитационного процесса в каждом конкретном случае;
- информирование о различных способах получения требуемой помощи;
- обеспечение функционирования поддерживающей среды в семье и в значимом окружении;
- обеспечение доступа к службам помощи;
- проведение работы, направленной на то, чтобы состояние клиента соответствовало требованиям той или иной службы помощи;
- обеспечение преемственности между медицинскими службами.

Организации должны обеспечить адекватную систему хранения информации о клиентах (на бумажных носителях): в картотеке, доступ к которой закрыт для любых посторонних лиц. Данную информацию составляют как минимум сведения, содержащиеся в картах сопровождения.

Если данные о клиентах находятся на жестком диске компьютера, дискете или любом другом носителе информации, необходимо убедиться, что доступ к данным заблокирован с помощью кода системы защиты, известного только социальным работникам, имеющим разрешение на использование этой информации; систематически выполняется резервное копирование накопленной информации.

Национальный институт образования (НИО) рекомендует своим партнерам и организациям, которые занимаются развитием программ по социальному сопровождению, чтобы каждая служба сопровождения имела в своем распоряжении следующий набор документов:

1. Стратегический документ – он, как правило, небольшой по объему (2–3 страницы), в нем описаны видение и приоритеты организации в отношении про грамм социального сопровождения.

2. Стандарты оказания услуг – базовый документ, который регламентирует процесс сопровождения и определяет критерии качества для разных этапов данного процесса.

3. Положение о службе сопровождения – регламентирующий документ, составленный на основе стандартов. Этот документ содержит информацию о том, как та или иная служба обеспечивает выполнение стандартов на практике.

Штатное расписание, функциональные обязанности и нагрузка для службы социального сопровождения:

Менеджер проекта – координация работы, общее руководство и управление деятельностью и персоналом проекта, мониторинг и оценка текущей деятельности, подготовка отчета, заключение договоров, расширение партнерской сети, создание базы сервис-провайдеров.

Социальный консультант (2 человека) – организация и руководство социального сопровождения клиентов программы, определение нужд клиентов, ведение базы данных, анализ и решение текущих нужд, социальное консультирование, составление планов сопровождения, ведение документации.

Социальный работник (4 человека) – патронаж клиентов, поступивших в программу, консультирование по «социальному телефону».

Финансовый ассистент – административная поддержка проекта, ведение финансовой отчетности, внутренний аудит.

Основные принципы работы:

1. Убедиться, что доступны все виды услуг и что они соответствуют потребностям клиента.

2. Облегчить доступ и расширить спектр необходимых услуг.

3. Обеспечить непрерывность ухода на всех этапах и с привлечением различных организаций.

4. Оказывать поддержку самостоятельной деятельности клиента и членов его семьи.

5. Увеличить осведомленность клиента о воздействии вредных привычек на его здоровье и о необходимости ведения здорового образа жизни.

6. Провести необходимую оценку и составить план оказания всесторонней помощи, касающейся основных сфер жизни (психосоциальной, медицинской, финансовой и т. д.).

7. Сократить вероятности дублирования услуг и отслеживание качества их выполнения.

Социальное сопровождение должно отражать подход к предоставлению услуг, при котором соблюдаются права клиента на соответствующий уровень жизни, частную жизнь, конфиденциальность, самоопределение, внимательное и непредвзятое отношение, уважительное отношение и не оскорбление чувства собственного достоинства, высокое качество предоставления услуг социально-го сопровождения, обретение самостоятельности и опоры на собственные силы.

Показатели работы:

1. Рабочий день – 8 часов.

2. Рабочая нагрузка социального работника – 8 клиентов в день (5 человек – офис, 3 человека – филиал).

3. В индивидуальном режиме ведение клиентов, принятых в программу, – 15 клиентов одновременно.

4. Возможности оказания помощи – 150 человек в год.

Отображать количественные и качественные показатели работы СБ будут следующие документы:

1. Справочник существующих услуг.

2. Бланк направления клиента.

3. Карта сопровождения клиента.

4. Общий регистр направлений.

Вся информация по социальному сопровождению будет заноситься в базу данных. Отчет в Центр по базе данных предоставляется ежемесячно.

(Дата подачи: 20.02.2016 г.)