

Министерство здравоохранения Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Северный государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

**Г.А. Новикова, А.Г. Соловьев, Л.А. Новикова**

**СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА  
С РАЗЛИЧНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ ГРАЖДАН:  
сборник учебных кейсов**

Учебно-методическое пособие

Архангельск  
2017

УДК 364.4  
ББК 60.9  
Н 73

**Рецензенты:** *Л.И. Меньшикова*, доктор медицинских наук, профессор, зав. кафедрой общественного здоровья, здравоохранения и социальной работы ФГБОУ ВО «Северный государственный медицинский университет» Минздрава России; *С.Э. Сорокин*, кандидат политических наук, доцент, проректор по социальным вопросам и воспитательной работе ФГАОУ «Северный (Арктический) федеральный университет имени М.В. Ломоносова»

Печатается по решению редакционно-издательского совета  
Северного государственного медицинского университета

**Новикова Г.А., Соловьев А.Г., Новикова Л.А.**

Н 73 Социальная работа с различными категориями граждан: сборник учебных кейсов. Учебно-методическое пособие / Г.А. Новикова, А.Г. Соловьев, Л.А. Новикова. – Архангельск: Изд-во Северного государственного медицинского университета, 2017. – 96 с.

ISBN 978-5-91702-256-7

Учебно-методическое пособие разработано для использования в качестве учебного материала при проведении интерактивных занятий по дисциплине «Основы социальной работы».

Издание предназначено для преподавателей, слушателей программ повышения квалификации, студентов вузов по направлениям подготовки 39.03.02 «Социальная работа», 44.03.02 «Психолого-педагогическое образование», 44.03.03 «Специальное (дефектологическое) образование», 44.05.01 «Педагогика и психология девиантного поведения», а также специалистов, стремящихся повысить свой профессиональный уровень.

**УДК 364.4**  
**ББК 60.9**

**ISBN 978-5-91702-256-7**

© Новикова Г.А., Соловьев А.Г.,  
Новикова Л.А., 2017  
© Северный государственный  
медицинский университет, 2017

## ОГЛАВЛЕНИЕ

---

Введение .....	4
1. Теоретические аспекты основ социальной работы .....	6
2. Интерактивные занятия с использованием кейс-метода по дисциплине «Основы социальной работы».....	19
3. Социальная работа с различными категориями граждан.....	21
3.1. Социальная работа с детьми .....	22
3.2. Социальная работа с молодежью .....	27
3.3. Социальная работа с семьей.....	33
3.4. Социальная работа с гражданами с ограниченными возможностями .....	38
3.5. Социальная работа с работающими гражданами .....	45
3.6. Социальная работа с военнообязанными, военнослужащими и их семьями .....	49
3.7. Социальная работа с пенсионерами и ветеранами.....	54
3.8. Социальная работа с бедными и малоимущими.....	58
3.9. Социальная работа с несовершеннолетними с девиантным поведением .....	63
4. Алгоритм решения кейса .....	69
5. Критерии оценки кейсовых заданий .....	76
Список литературы .....	78
Приложение .....	81

## ВВЕДЕНИЕ

---

Государственный образовательный стандарт высшего образования по направлениям подготовки 39.03.02 «Социальная работа», 44.03.02 «Психолого-педагогическое образование», 44.03.03 «Специальное (дефектологическое) образование», 44.05.01 «Педагогика и психология девиантного поведения» – предусматривает, наряду с теоретическим обучением, научно-исследовательской деятельностью студентов, практикумами, несколько видов практики. Важную роль в подготовке к практике играют дисциплины социальной направленности, которые позволяют студентам освоить базовые приемы, методы социально-психологической, социально-педагогической, социально-правовой помощи, репетиции, апробации данных способов вмешательства перед началом профессиональной деятельности.

Наиболее эффективной формой формирования знаний, умений и навыков студентов является проведение практических и лабораторных занятий в интерактивной форме. Такие занятия повышают интерес обучающихся, позволяют обогатить теоретический материал. Сами же занятия в подобном формате являются качественным дополнением лекционного курса.

Настоящее учебно-методическое пособие «Социальная работа с различными категориями граждан: сборник учебных кейсов» разработано в соответствии с аннотациями учебных дисциплин «Основы социальной работы», «Технология социальной работы» предложенными основными образовательными программами высшего образования по направлениями подготовки 44.05.01 «Педагогика и психология девиантного поведения», 44.03.02 «Психолого-педагогическое образование», 39.03.02 «Социальная работа», реализуемым федеральным государственным автономным образовательным учреждением высшего образования «Северный (Арктический) федеральный университет имени М.В. Ломоносова (Приложение 1). Пособие может быть использовано для обучения студентов по направлению подготовки 44.03.03 «Специальное (дефектологическое) образование» в качестве интерактивного материала по дисциплине «Социальная адаптация лиц с ОВЗ».

Учебно-методическое пособие представлено разделами, в которых раскрыты теоретические аспекты основ социальной работы; описаны интерактивные занятия с использованием кейс-метода по дисциплине «Основы социальной работы»; представлены кейсы по работе с различными категориями населения. В пособие включены ситуации, разработанные в период с 2009 по 2015 гг., базирующиеся на реальном фактическом материале, и способствующие освоению базовых методов решения социально-педагогических, социально-психологических и социально-правовых задач. При работе с ситуациями действия студентов и слушателей курсов максимально приближены к действиям специалистов, оказывающих помощь различным категориям населения, находящимся в трудной жизненной ситуации. Пользуясь текстами ситуаций, студенты и слушатели курсов должны провести анализ ситуации, разобраться в сути описанных проблем, предложить возможные пути решения и оформить ответ в соответствии с типовыми решениями, представленными в разделе «Примеры решения ситуаций».

Настоящее пособие предназначено для преподавателей, слушателей программ повышения квалификации, студентов вузов по направлениям подготовки: 44.05.01 «Педагогика и психология девиантного поведения», 44.03.02 «Психолого-педагогическое образование», 39.03.02 «Социальная работа»; 44.03.03 «Специальное (дефектологическое) образование», а также специалистов, стремящихся повысить свой профессиональный уровень.

# 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОСНОВ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

---

История социальной работы как профессии насчитывает в мировой практике чуть более 100 лет, когда на рубеже XIX–XX вв. появились первые школы социальной работы в Германии, Великобритании, США, Франции, Швеции и других странах (Токарский Б.Л., 2005).

Социальная работа в современном ее понимании для российской науки является понятием новым, лишь в начале 90-х гг. XX в. в России начали формироваться научные школы социальной работы (М.В. Фирсова, Е.И. Холостовой, П.Д. Павленок, Б.Ф. Усманова и других в Москве, Е.Р. Ярской-Смирновой в Саратове, СИ. Григорьева и Л.Г. Гуслияковой в Барнауле и т.д.) (Григорьева М.И., 2009).

Анализ современной научной литературы позволяет выделить следующие наиболее дискуссионные проблемы, связанные с пониманием сущности социальной работы: определение предметного поля, сферы действия социальной работы; раскрытие ее функций в обществе. Рассмотрим перечисленные проблемы и сформулируем наши подходы к их возможному решению.

Проблема определения предметного поля, сферы действия социальной работы непосредственно связана с пониманием сущности данного социального феномена. Сфера действия социальной работы постоянно расширяется, ее объект по своему объему практически приближается ко всему населению конкретной страны, а сама социальная работа приобретает значение глобального базового процесса организации жизни человеческого общества в начале XXI века. Данная ситуация породила многочисленные интерпретации сферы действия социальной работы. В широком смысле в сферу действия социальной работы включаются все общественные отношения; в более узком смысле социальная работа трактуется как общественно-необходимая деятельность по оказанию социальной помощи и улучшению качества социальной жизни людей.

Подобная интерпретация социальной работы доминирует в законодательной, организационной и практической сферах ее реализации в современной России. В соответствии с ней в область действия

социальной работы входят: адаптация людей в обществе; создание условий для самоутверждения представителей социально незащищенных групп населения; диагностика социальных и личностных проблем; социальная профилактика; социальная помощь и социальное обеспечение нуждающихся; консультирование клиентов в социальных службах; социальная реабилитация и терапия; социальный надзор и социальное попечительство; социальное проектирование и экспертиза социальных проектов; посредничество по определенному кругу вопросов между клиентами и различными организациями; инновационная деятельность в области социальной работы (Лыгина М.А., 2010).

В настоящее время в России потребность в социальных работниках существует в школах, службах занятости, кадровых и социальных службах крупных предприятий, армии, учреждениях здравоохранения, в различных структурах вплоть до самого высокого – государственного – уровня. Этим обстоятельством вызвана необходимость выделения двух уровней социальной работы. Первый условно назовем контактным, или работой с клиентом. На данном уровне социальные работники решают проблемы отдельных людей, семей или небольших групп населения. Это могут быть проблемные семьи, пожилые люди, инвалиды, безработные, заключенные, беженцы, лица с отклоняющимся поведением (алкоголики, наркоманы, бомжи и т.д.) (Новикова Г.А., 2013, 2015). Список можно продолжить, но главное в том, что социальные работники, специализирующиеся на обслуживании конкретных категорий населения, должны обладать хорошими знаниями в области психологии, антропологии, педагогики, социологии, правовыми знаниями, относящимися к жизнедеятельности этих групп людей. Второй уровень социальной работы называют организационным. На данном уровне решаются задачи координации социальной работы и разработки социальной политики в государственном масштабе, в отдельном регионе, территории или предприятии. Очевидно, что наряду со знаниями в области технологии и методов социальной работы, социологии, права специалисты подобного профиля должны пройти подготовку в области экономики и менеджмента, поскольку сильная социальная политика строится на сильной экономике, и знание законов экономического развития,

как на макро-, так и на микро- уровнях, а также законов управления социальной сферой общества становится для социального работника насущной потребностью.

Особенно актуальным представляется воссоздание на новом уровне подразделений и служб социального развития крупных предприятий и организаций, возложение на них задач комплексного управления развитием человеческих ресурсов производства, поскольку в современном постиндустриальном обществе важнейшим производственным ресурсом становится человеческий капитал как совокупность профессионально-квалификационного и личностного потенциала работников предприятий и организаций (Токарский Б.Л., 2005).

Следовательно, социальная работа представляет особый вид деятельности, направленной на решение социальных проблем отдельных личностей и групп, на создание условий, благоприятствующих восстановлению или улучшению способности людей к социальному и личностному функционированию (Григорьева М.И., 2009).

Социальная работа – это деятельность по оказанию помощи индивидам, семьям, группам в реализации их социальных прав и в компенсации физических, психических, интеллектуальных, социальных и иных недостатков, препятствующих полноценному социальному и личностному функционированию в обществе (Холостова Е.И., 2012; Басов Н.Ф., 2001).

Рассмотрим основные принципы организации социальной работы (Плешакова О.В., 2009):

– Системный принцип: предполагает целостный характер самой профессиональной деятельности специалиста. Если посмотреть на социальную работу как на вид деятельности, то можно заметить, что эта профессия соединяет в себе множество знаний и навыков из других областей. Она видит человека и понимает его как целостное биопсихосоциальное существо, которое в конкретной ситуации испытывает трудности определенного характера. Когда мы говорим о том, что социальный работник должен быть психологом и психотерапевтом, юристом и бухгалтером, врачом и экономистом, то не имеем в виду профессиональную деятельность в этих качествах. Речь идет о профессиональных функциях, компонентах профессиональ-



ной деятельности социального работника. Это чрезвычайно важно, так как любая профессия, в том числе и социальная работа, имеет свою сферу компетентности. Системный принцип – постулирует понимание человека как живой, целостной, открытой, сложной, многоуровневой, самоорганизующейся системы, обладающей способностью поддерживать себя в состоянии динамического равновесия и генерировать новые структуры и новые формы организации. Данное определение позволяет нам строить перспективные проекты трансформации личности; опираться на ее внутренние ресурсы; адекватно психотехнологизировать взаимодействие с клиентом социальной работы.

– Генетический принцип: само обозначение психики в качестве сложной многоуровневой открытой живой системы вносит генетический принцип как имманентно присущий человеку, его психической реальности, а также социальным общностям на микро- и макроуровнях.

– Принцип детерминации: в аспекте социальной работы он говорит о том, что любое кризисное состояние имеет причину – совокупность жизненных обстоятельств, предшествующих состоянию и вызывающих его. В соответствии с этим принципом психологический анализ от сложившегося кризисного состояния должен двигаться к изучению условий и механизмов их прижизненного формирования.

– Принцип позитивности: обозначает центрированность специалиста и клиента на положительном опыте. Многолетняя работа с клиентами показывает, что применение этого принципа приносит большой трансформационный эффект.

– Принцип конкретности: необходимость учета интенсивности действия психосоциальной технологии и личности социального работника с уровнем сензитивности психики клиента на структуру, содержание и форму воздействия. Данный принцип регулирует способности и интенсивность воздействия на клиента, определяет границы профессиональной компетенции социального работника.

– Принцип объективности: любое объяснение и понимание индивидуальной психической реальности, а также социально-психологических закономерностей групп и сообществ, всегда будет неполным, а значит, и неистинным. Принцип объективности отражает факт

высокой динамичности индивидуальной психической реальности и межличностных отношений, их изменчивость и развитие.

Функции социальной работы в обществе менялись по мере изменения предмета, на который она направлена. Рассмотрение генезиса социальной работы в его исторической динамике позволяет выделить ряд функций (Лыгина М.И., 2010):

– Социально-политическая функция. Современное понимание основ общественного развития исходит из того, что социальная политика государства должна быть направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека. Нарушение подобной доминанты государственной политики, характерной для любого нормального, цивилизованного общества, ведет к появлению и обострению социальных противоречий, способных оказать деструктивное воздействие на существующую политическую систему.

– Социализирующая функция. Социальная работа направлена, прежде всего, на то, чтобы слабо защищенные слои населения могли существовать в обществе, включиться в систему общественных отношений, что достигается путем создания условий, при которых субъект, несмотря на тяжелые социальные, физические и душевные проблемы, может жить, сохраняя ощущение собственной полноценности и уважение к себе других социальных субъектов.

– Воспитательная функция. Социальная работа обеспечивает возможности активизации потенциала лиц, имеющих определенные жизненные проблемы. В процессе совместной со специалистом деятельности по решению конкретной проблемы клиент должен иметь возможность раскрыть свою индивидуальность и реализовать свои способности, получить возможность самостоятельно контролировать собственную жизнедеятельность. В процессе социальной работы у клиентов формируется умение осознавать и объективно оценивать сложившуюся социальную ситуацию, осуществлять адекватный выбор вариантов поведения и действий, увеличивать степень их самостоятельности, способности разрешать возникающие проблемы и контролировать свою жизнь.

– Защитно-посредническая функция. Социальная работа непосредственно связана с защитой личности, обеспечением ее прав и

интересов. В рамках социальной работы создаются условия, позволяющие людям получить все, что им положено по закону. Этот аспект социальной работы в наибольшей степени проявляется на микроуровне, во взаимодействиях специалиста и клиента. Важно отметить, что социальная работа требует проведения ответственной социальной политики, основанной на представлениях о правах человека и ориентирующейся, в первую очередь, на поддержку социальных субъектов в ней нуждающихся. Для достижения этой цели социальные работники часто оказываются в роли критиков сложившегося социального порядка, наступившего в результате проведения государством соответствующих политических действий. Подобное положение сближает социальных работников с представителями других профессий, ориентирующихся в своей деятельности на нравственные ценности.

– Предупредительная функция. Поскольку социальная сфера охватывает все пространство жизнедеятельности человека, особое значение в социальной работе получает упреждающий характер деятельности. Это обусловлено тем, что гораздо проще предупредить определенные социальные проблемы и противоречия, чем устранять их последствия. В социальной работе очень важно заранее обнаружить нарушение равновесия в системах человек-группа и человек-общество. Для достижения этого в каждой сфере жизнедеятельности людей в социальном пространстве необходимо заботиться о создании для них нормальных условий труда, отдыха, быта, медицинской помощи и т. д., обеспечивая позитивную направленность их социализации.

Перечисленные функции представляют собой целостную систему, направленную на достижение взаимосвязанных и взаимодетерминирующих друг друга целей.

Несмотря на то, что в специальной литературе, посвященной проблематике социальной работы, наблюдается разночтение относительно ее функций, большинство ученых и практиков используют один и тот же их перечень (Тетерский С.В., 2006; Мардахаев Л.В., 2013):

– Диагностическая функция – включает в себя изучение социальным работником особенностей группы людей (или отдельного чело-

века), степени влияния на них (или на него) микросреды и постановку «социального диагноза».

– Прогностическая функция – программирование и прогнозирование влияния на объекты социальной работы всех социальных институтов общества, выработка отдельной модели социального поведения этих объектов.

– Предупредительно-профилактическая (или социально-терапевтическая) функция – приведение в действие социально-правовых, юридических, психологических, социально-медицинских, педагогических и других механизмов предупреждения и преодоления негативных явлений, организация социотерапевтической, социально-бытовой, психолого-педагогической, медицинской, юридической и иной помощи нуждающимся, обеспечение защиты прав семьи, женщин, подростков, детей, молодежи.

– Правозащитная функция – использование всего комплекса законов и правовых норм, направленных на оказание помощи и поддержки, защиту населения – как проживающего внутри страны, так и той его части, которая по тем или иным причинам оказалась за ее пределами.

– Социально-педагогическая функция – выявление интересов и потребностей людей в различных видах деятельности (культурно-досуговая, спортивно-оздоровительная, а также техническое и художественное творчество, туризм) и привлечение к работе с ними.

– Социально-психологическая функция – различные виды консультирования и коррекции межличностных отношений, помощь в социальной адаптации и социальной реабилитации всем нуждающимся.

– Социально-медицинская функция – организация работы по профилактике заболеваний, помощь в овладении основами первой медицинской помощи, культуры питания, санитарно-гигиеническими нормами, организация работы по планированию семьи, формирование ответственного отношения к репродуктивному и сексуальному поведению, содействие подготовке молодежи к семейной жизни, развитие трудотерапии, способствование формированию здорового образа жизни.

– Социально-бытовая функция – способствование в оказании необходимой помощи различным категориям населения (инвалидам,

людям пожилого возраста, молодым семьям и др.) в улучшении их жилищных условий, организации нормального быта.

– Коммуникативная функция – установление контактов с нуждающимися в той или иной помощи и поддержке, организация обмена информацией, способствование включению различных институтов общества в деятельность социальных служб.

– Рекламно-пропагандистская – организация рекламы социальных услуг, пропаганда идей социальной защиты человека.

– Нравственно-гуманистическая функция (своеобразная концентрация определенных свойств всех других функций) – придание социальной работе высоких гуманистических целей, создание условий для достойного функционирования человека, групп и слоев в обществе.

– Организационная функция – способствование организации социальных служб на предприятиях и в учреждениях, а также по месту жительства, привлечение к их работе общественности, направление деятельности социальных служб на оказание различных видов помощи и социальных услуг населению, в первую очередь, слабо защищенным слоям и группам, отдельным личностям.

В настоящее время многие методы социальных наук являются междисциплинарными и во многом обуславливаются спецификой объекта, на которую направлена деятельность специалиста. В связи с этим, классификация методов социальной работы производится по следующим основаниям (Горбунова М.Ю., 2008): направлениям, формам; объектам; субъектам.

Методы по направлениям и формам социальной работы подразделяются на следующие виды:

– Организационные методы – это приемы и способы деятельности, используемые в области социальной работы для решения организационных задач. Закрепляют права, полномочия, обязанности, а также меру ответственности различных звеньев управления, органов социальной защиты, социальных служб за конечный результат. Их типы: организационно-распорядительные, организационно-координационные, организационно-инструктивные, организационно-технические и др.

– Социально-психологические методы – подразделяются на несколько групп: методы психологического исследования: наблюдение

– систематическое и целеустремленное восприятие психических явлений с целью изучения их смысла и специфических изменений в определенных условиях; эксперимент – активное соучастие в социальной ситуации со стороны исследователя, регистрирующего сопутствующие изменения в поведении или состоянии изучаемого объекта; диагностические – выявление и изменение индивидуально-психологических особенностей личности; психогенетические – выявление происхождения индивидуальных психологических особенностей человека, роли генотипа и окружающей среды в их формировании. Наиболее известный и информативный из них – метод близнецов, позволяющий максимально уравнивать воздействие среды на личность; лонгитюдные – длительное и систематическое изучение одних и тех же испытуемых, позволяющее определить диапазон возрастной и индивидуальной изменчивости фаз жизненного цикла личности; методы исследования жизненного пути – изучение индивидуального развития человека от рождения до смерти; психологической помощи – повышение психологической компетенции человека, выявление уже существующих или формирование новых ресурсов, позволяющих человеку решить стоящие перед ним задачи, преодолеть трудности и жизненные кризисы. Методы психологической помощи включают в себя методы: психологической коррекции (психотерапевтические) и реабилитации, цель которых – помочь человеку, имеющему нервно-психические и психосоматические заболевания, острые или хронические психические травмы; психогигиены и психопрофилактики – предоставление психологической помощи практически здоровому человеку с целью предотвращения психосоматических заболеваний; полифункциональные методы – предполагают необходимость изменения содержания и форм работы в зависимости от целей и задач социальной работы.

– Социально-педагогические методы направлены на оказание социальной помощи человеку как отдельно взятому индивиду и как члену социума, в котором происходит процесс социализации и социальной ориентированности. Выделяют три их основные группы: методы формирования сознания личности (понятий, суждений, убеждений, оценок); организации познавательной, практической деятельности и поведения (поручения, задания, упражнения, создание

специальных воспитывающих ситуаций); стимулирования деятельности и поведения индивида (оценка, поощрение, порицание и др.).

– Социально-экономические методы – совокупность приемов и способов, с помощью которых осуществляются действия, учитывающие социальные интересы и потребности людей; определяются пути их удовлетворения (натуральная и денежная помощь, установление льгот и единовременных пособий, патронажное и бытовое обслуживание, санкции и др.). Их цель – формирование оптимальных социальных нормативов, создание эффективной системы социальной защиты населения; повышение социальной мобильности, результативности работы государственной социальной службы. В социальной работе используются следующие экономические методы: статистические, математические, метод принятия оптимальных решений (анализ целенаправленных действий и объективная сравнительная оценка возможных результатов этих действий), балансовый, индексный, выборочный, технологический анализ рядов динамики и др.

Методы по объектам социальной работы подразделяются на следующие виды:

– Индивидуальный метод (социальный работник – клиент) – представляет собой непосредственную помощь субъекту путем личного взаимодействия в процессе его адаптации к новым условиям жизни. В процессе работы этим методом социальный работник должен: установить первичную связь и определить потребности клиента в социальных услугах, изучить и уяснить проблему, мотивировать необходимость социальной помощи; концептуализировать проблему, определить и исследовать предполагаемое решение, выбрать стратегическое направление, реализовать решения проблемы и др.

– Групповой метод (в группе семей и через семью) – предполагает работу как в целом с группой клиентов (семьей), так и в группе – с каждым из ее членов отдельно. К групповым методам могут быть отнесены: совместная работа над определенными проблемами и задачами; диагностические и коррекционно-групповые процедуры, объекты которых – социально-психологические явления, влияющие на поведение и деятельность людей. Методы, предполагающие не только исследование, диагностику или моделирование социально-пси-

хологических явлений, но и их оптимизацию, улучшение, развитие: групповая дискуссия, применяемая в практике руководства коллективами, дает возможность высказать свои позиции, быстрое и продуктивное решение групповой задачи; воздействие на мнения, позиции и установки участников дискуссии; деловая игра – воссоздание предметного и социального содержания проблемной ситуации и ее решения; модификация социального поведения – выработка новых жизненных навыков и привычек, позволяющих человеку адаптироваться к непривычному для него окружению (например, социальный работник учит клиента как знакомиться с новыми людьми, завязывать отношения, общаться с представителями органов власти и др.); социально-психологический тренинг – активные методы групповой психологической работы с целью развития коммуникабельности.

– Общинные методы (работа в микросоциальной среде) – представляет собой профессиональную помощь индивидуумам, группам, коллективам, проживающим на одной территории и имеющим общие проблемы. Например, общиной можно считать жителей одного села, одного квартала, компактно проживающих представителей другой национальности и др. Социальная община характеризуется: относительной устойчивостью, более или менее одинаковыми условиями и образом жизни, общностью массового сознания, социальных норм, ценностных систем и интересов.

Методы по субъектам социальной работы подразделяются на следующие виды: применяемые отдельным специалистом; коллективом социальной службы; органом управления социальной работы.

Для каждого вида социальной деятельности создается особая технология. Социальные технологии для различных областей социальной сферы – медицинского обслуживания, пенсионного обеспечения, социального страхования, системы образования и социально-го обслуживания – обладают своей спецификой.

В качестве объекта технологии социальной работы выступает любой человек, семья или группа людей, которые находятся или потенциально могут оказаться в кризисной ситуации и в силу этого объективно нуждаются в понимании связанных с этой позицией трудностей, проблем, в получении реальной помощи для преодоления этих трудностей.



Субъектом технологий социальной работы являются: специалист, ее осуществляющий, – социальный педагог, специалист по социальной работе, социальный работник; специалист, участвующий в подготовке социальных педагогов и социальных работников; административные структуры социального управления и т.д. (Холостова Е.И., 2012).

В связи с многообразием социальных технологий их можно классифицировать по различным основаниям (Кузнецова Л.П., 2002): масштабам решаемых социальных проблем (универсальные, частные), уровню социальной деятельности (глобальные, региональные; национальные, государственные, муниципальные и пр.), характеру решаемых задач (функциональные, инновационные), характеру воздействия на социальные процессы (формирующие; стимулирующие, сдерживающие, разрушающие), характеру и содержанию используемых средств (организационно-распорядительные и административные, социально-правовые, медико-социальные; психологические, педагогические) (Новикова Г.А., 2014).

И.Г. Зайнышев (2002) предложил классификацию социальных технологий по четырем направлениям: социально-экономические; социально-политические, социальные, духовные.

А.А. Чернецкая и соавт. (2006) делят технологию социальной работы по следующим основаниям: сфере применения (производственные, образовательные, медицинские, информационные, управленческие и т.д.), механизму осуществления (организационные, экономические, психологические, педагогические, правовые и др.); степени общности (общесоциальные, конкретно-социальные, частные); целенаправленности (исследовательские, инновационные, консультативные, диагностические, социальные и др.).

Социальная технология по И.Б. Ардашкину (2007) может быть представлена в виде общих и частных технологий. Общие – это технологии, в основе которых лежит то или иное социальное действие, процесс, к ним можно отнести: социальную диагностику, социальную профилактику, социальную адаптацию, социальную реабилитацию, социальную коррекцию, социальную терапию, социальную опеку и попечительство, социальное прогнозирование, социальное моделирование, социальное проектирование, социальное планиро-

вание, социальную экспертизу, социальное страхование, социальное консультирование, социальную рекламу. Частные – это технологии, которые предназначены для воздействия на какую-либо социальную группу населения либо социальную сферу жизнедеятельности. Количество частных социальных технологий может быть неограниченным, например, социальная работа с детьми, молодежью, семьей, гражданами с ограниченными возможностями, работающими гражданами, военнообязанными, военнослужащими и их семьями, пенсионерами, ветеранами, с бедными и малоимущими.

## **2. ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЗАНЯТИЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КЕЙС-МЕТОДА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»**

---

Подготовка студентов по дисциплине «Основы социальной работы» направлена на интеграцию знаний и навыков в единую систему, которая обусловит формирование готовности будущих специалистов к профессиональной деятельности по обеспечению помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации. В структуру готовности к данной деятельности входят теоретические знания о принципах, методах, технологиях социальной работы, современных социальных проблемах.

В связи с этим, помимо традиционных форм и методов обучения (лекции, семинары, практикумы, коллоквиумы, консультации, самостоятельная работа) в работе со студентами и слушателями курсов повышения квалификации, необходимо использовать интерактивные методы обучения, обеспечивающие высокий уровень взаимодействия преподавателя и обучающихся, подкрепляемый положительным эмоциональным восприятием.

Нами предложена новая интерактивная форма работы – кейс-метод, направленный на проектирование поведения в нормальных условиях жизнедеятельности и условиях кризисной ситуации.

При подготовке к занятию в интерактивном режиме с использованием кейс-метода необходимо обеспечивать ряд процессов, являющихся важнейшими условиями его эффективной организации: создание благоприятного для обучения эмоционального климата и соответствующей учебно-пространственной среды, руководство диалоговым взаимодействием всех участников образовательного процесса, организация продуктивной индивидуальной, внутригрупповой и межгрупповой учебной деятельности, осуществление обратной связи с аудиторией, анализ причин успехов и неудач в индивидуальной и совместной деятельности.

Применение кейс-метода представляет собой глубокое и детальное исследование в учебном процессе реальной или искусственной ситуации, выполняемое для того, чтобы выявить ее характерные свойства. Основная цель заключается в приобретении будущим спе-

циалистом опыта принятия решений при внезапно возникшей проблемной ситуации.

Различают четыре основных вида учебных ситуаций (Лаврентьев Г.В. и соавт., 2009): ситуация-проблема, в которой студенты находят причину возникновения описанной ситуации, ставят и разрешают проблему; ситуация-оценка, в которой студенты дают оценку принятым решениям; ситуация-иллюстрация, в которой студенты получают примеры по основным темам курса на основании решенных проблем; ситуация-упражнение, в которой студенты упражняются в решении нетрудных задач, используя метод аналогии (учебные ситуации). Как правило, кейс включает в себя разные виды ситуаций, объединенные одной проблематикой.

К принципиальным особенностям кейс-метода можно отнести следующее: центральное звено любой ситуации кейса занимает социальная проблема; исследуется конкретный социальный объект; возможно не одно решение ситуации.

Главным условием использования кейс-метода в обучение «Основам социальной работы» является наличие противоречий, на основе которых формулируются проблемные зоны для обсуждения и нахождения оптимального решения ситуаций, представленных в кейсе. Кейс-метод сегодня является наиболее сложной интерактивной формой обучения, который включает в себя и другие методы: анализ, систематизацию, классификацию, обобщение, моделирование, эвристические методы, дискуссионный метод.

Использование кейс-метода возможно для решения задач различного уровня сложности, например, таких как: выявление нарушений социальных прав и свобод граждан; постановка задач на изменение социальной ситуации; анализ нормативно-правовой документации и т.п.

Кейс-метод позволяет уменьшить разрыв между теорией и практикой, способствует развитию профессиональных способностей студентов и слушателей курсов повышения квалификации (аналитических, практических, творческих, коммуникативных, социальных способностей), которые получают жизненно важный опыт решения проблем, возможность соотносить теории и концепции с реальной жизнью.

### 3. СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА С РАЗЛИЧНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ ГРАЖДАН

---

Социальная работа с различными категориями граждан – это совокупность средств, приемов, методов и организационных процедур, направленных на оптимизацию жизни различных категорий граждан. Условно всю совокупность воздействий можно представить в виде технологической структуры (рис. 1), где:

- социально-экономическая технология – это оказание разовой материальной помощи (вещевая помощь, продуктовый набор, талоны на бесплатное питание и т.д.); экономическая поддержка; экономическая санкции и т.д.;
- социально-медицинская технология – содействие в проведение клиничко-экспертной комиссии, медико-социальной комиссии; содействие в получение реабилитационных средств; оказание реабилитационных мероприятий; организация и проведения лечебно-профилактических мероприятий и т.д.;
- социально-правовая технология – оказание правовой помощи; содействие в подготовке и восстановление документов; решение вопрос пенсионного обеспечения; содействие в восстановление утраченной жилплощади и получение жилья; содействие в вопросах трудового права и т.д.;
- социально-психологическая технология – оказание консультативной помощи; оказание срочной психологической помощи; содействие в оказание квалифицированной психологической помощи; оказание психокоррекции, психоконсультирования и т.д.;
- социально-педагогическая технология – проведение эрготерапии; организация досуга; проведения воспитательных мероприятий и т.д.
- социально-бытовая технология – оказание помощи в социально-бытовых вопросах; кормление; оказание санитарно-гигиенических процедур; помощь в социальной адаптации и т.д.
- духовная технология – содействие в поддержание духовно-нравственного порядка; содействие во всесторонней реализации своего духовного потенциала; духовно-нравственное воспитание.



Рис. 1. Социальная работа с различными категориями граждан

Представленная технологическая структура оказания помощи может быть применена как группе граждан, так и к отдельному человеку, оказавшему в трудной жизненной ситуации. При этом в зависимости от сложности случая могут быть использованы все подструктурные элементы или отдельные части. Также структура может быть модифицирована, адаптирована к различной возрастной популяции.

### 3.1. Социальная работа с детьми

В Российской Федерации детьми являются несовершеннолетние граждане, не достигшие 18 лет. Социальная работа с детьми заключается в оказании им социально-педагогической, психолого-педагогической, социально-правовой помощи.

Социально-педагогическая помощь детям – это разновидность профессиональной деятельности, направленная на оказание помощи личности в процессе социализации, освоение ею социокультурного

опыта и создание условий для самореализации в обществе (Галагузова М.А., 2008).

Психолого-педагогическая помощь детям – это помощь по вопросам психического развития, обучения и воспитания несовершеннолетних граждан (Колесникова Г.А., 2006; Немов Р.С., 2008). В зависимости от возраста, особенности жизненной ситуации, состояния здоровья, наличия или отсутствия определенного жизненного и социального опыта и т.д. психолого-педагогическую помощь может оказать психолог, социальный работник, социальный педагог.

Социально-правовая помощь детям – это вид деятельности по оказанию правовой помощи и поддержки несовершеннолетним гражданам и их законным представителям.

### **Кейс «Социальная работа с детьми»**

**Ситуация 1.** В социально-психологическую службу обратилась клиентка – мать 12-летнего мальчика. Из рассказа клиентки известно, что когда ее сыну было 7 лет, он случайно застрелил брата из ружья деда. Психолог по этому поводу провела только одну беседу. В настоящее время поведение ребенка в школе ухудшилось, он ведет себя агрессивно по отношению к одноклассникам. От общения с социальным педагогом школы отказывается.

*Дайте психолого-педагогическую и социально-правовую оценку данной ситуации. Какая помощь требуется мальчику, прежде всего? Какие методы и формы необходимо избрать при общении с клиенткой и ее ребенком? С какими специалистами необходимо сотрудничать при решении проблемы ребенка? Составьте алгоритм работы с клиенткой. Составьте алгоритм работы с сыном клиентки.*

**Ситуация 2.** В психолого-педагогический центр обратилась клиентка за помощью. Дочь клиентки, в возрасте 14 лет, после перенесенного менингита страдает моторной алалией, девушка понимает обращенную речь к ней, но при воспроизведении сложноструктурированных слов пропускает сочетание звуков, в связи с чем очень сильно расстраивается. Как отметила клиентка, до болезни вокруг дочери было много подруг и друзей, она часами разговаривала с

ними по телефону и общалась в социальных сетях, но после болезни девушка замкнулась в себе и ни с кем не общается.

*Какая помощь требуется клиентке? Какая помощь требуется дочери клиентки? Какие методы и формы необходимо избрать при общении с клиенткой и ее дочерью? С какими специалистами необходимо сотрудничать при решении проблемы дочери клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой. Составьте алгоритм работы с дочерью клиентки.*

**Ситуация 3.** За помощью в кризисный центр обратилась клиентка, мать 15-летней девушки. Из рассказа клиентки установлено, что ее дочь в детские годы была веселая, подвижная, предприимчивая девочка, «душа» компании сверстников, в школе неплохо училась и активно участвовала в общественной жизни. Но с 13 лет у нее стали появляться периоды «хандры», с признаками депрессии. В один из таких периодов поссорилась с мальчиком, предметом ее первой любви, ссору посчитала окончательным разрывом отношений и предприняла попытку суицида. После этого у нее отмечалось чередование очень хорошего и мрачного настроения. Последнее наступало раз в один – два месяца и длилось неделю. Постепенно различия в настроении стали сглаживаться, но известная цикличность в настроении сохраняется.

*Какая помощь требуется клиентке? Какая помощь требуется дочери клиентки? Какие методы и формы необходимо избрать при общении с клиенткой и ее дочерью? Каких специалистов требуется привлечь при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой. Составьте алгоритм работы с дочерью клиентки.*

**Ситуация 4.** За помощь в психологическую службу обратилась клиентка, мать 13-летнего мальчика. Из рассказа клиентки стало известно, что ее сын – очень замкнутый ребенок, в свободное время занимается в школе юного физика в центре дополнительного образования в группе, где все старше его на три-четыре года. В школе на уроках физики, изнемогая от скуки, он может заниматься своими делами или сидеть в планшете. Учительница, которая ведет физику,



такого поведения не понимает, поэтому весь дневник мальчика исписан угрозами и последними предупреждениями.

*Какая помощь требуется клиентке? Какая помощь требуется сыну клиентки? Требуется ли работа с классным коллективом? Требуется ли работа с учительницей? Какие формы работы необходимо использовать в решении проблемы клиентки? Требуется ли подключать в решение проблемы клиентки дополнительные учреждения и службы? Составьте алгоритм работы с клиенткой. Составьте алгоритм работы с сыном клиентки.*

**Ситуация 5.** В социально-психологическую службу обратилась клиентка за помощью. Из рассказа клиентки установлено, что пьяный сосед по даче поздно вечером встретил несовершеннолетнюю дочь клиентки, повалил ее на землю и, преодолевая активное сопротивление, изнасиловал. Сразу после этого дочь клиентки пыталась дома покончить жизнь самоубийством, после чего была госпитализирована в больницу. Дочери клиентки 16 лет.

*Дайте психолого-педагогическую и социально-правовую оценку данной ситуации. Какая помощь требуется клиентке в данной ситуации? Требуется ли беседа с дочерью клиентки? Какие формы и методы работы необходимо использовать в решении проблемы клиентки? Требуется ли подключать для решения проблемы клиентки дополнительные учреждения и службы? Составьте алгоритм работы с клиенткой. Составьте алгоритм работы с дочерью клиентки.*

**Ситуация 6.** В кризисный центр для женщин за помощью обратилась клиентка – опекун 13-летней девочки. Со слов клиентки 20-летний молодой человек из хулиганских побуждений нанес удар ногой в живот ее 13-летней подопечной, которая, как позже выяснилось, находилась на пятом месяце беременности. Вследствие удара произошел выкидыш. Из рассказа также стало известно, что именно от этого молодого человека, нанесшего телесные повреждения, подопечная клиентки была беременна.

*Дайте социально-правовую оценку данной ситуации. Какую помощь необходимо предложить клиентке в решении данной проблемы? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать при ее решении? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 7.** За помощью к психологу обратилась воспитатель санатория. Со слов воспитателя установлено, что 11-летний мальчик в санатории был пойман в туалете девочек, где пугал их, показывая свои гениталии. Мальчик свое поведение, как социально-неприемлемое в обществе, не осознает, говорит, что поспорил с мальчиками из группы на игру, что так сделает.

*Дайте психолого-педагогическую и социально-правовую оценку данной ситуации. Какую помощь необходимо предложить воспитателю в решении данной проблемы? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать в описанной ситуации? Составьте алгоритм работы с воспитателем. Составьте алгоритм работы с данным подростком.*

**Ситуация 8.** В социально-психологическую службу обратилась клиентка с просьбой оказать ей помощь. Дочь клиентки – подросток 14 лет – учится в школе, в которой работает учительница с нетрадиционной ориентацией. Клиентка категорически против такой учительницы, считая, что «подобные люди» могут повлиять негативно на ее ребенка. В связи с этим клиентка неоднократно обращалась с жалобами к директору и социальному педагогу, психологу, но результата не последовало. От перевода ребенка в другую школу она категорически «против», мотивируя тем, что ее девочка – отличница.

*Дайте социально-правовую оценку данной ситуации. Какую помощь необходимо предложить клиентке в решении данной проблемы? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать при ее решении? Считаете ли Вы приемлемым работу лиц нетрадиционной ориентации в сфере образования? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 9.** За помощью в психологический центр обратился клиент – отец 13-летней дочери. Со слов отца, известно, что мать дочери лишена родительских прав, поэтому она проживает с ним и мачехой и двумя детьми мачехи. Последнее время дочь стала себя вести странно, скинула двух годовалого брата с дивана, разбила дорогой сервиз мачехи, свое поведение не объясняет. В школе ведет

себя беспокоило, проткнула шины у машины директора, разбила микроскопы в кабинете биологии.

*Дайте социально-правовую, психолого-педагогическую и социально-педагогическую оценку данной ситуации. Какая помощь требуется дочери клиента? Какие методы и формы работы необходимо использовать в работе с данным ребенком? Составьте алгоритм работы с клиентом. Составьте алгоритм работы с дочерью клиента.*

**Ситуация 10.** За помощью к социальному педагогу школы обратился классный руководитель по поводу одной ученицы. Из рассказа классного руководителя известно, что в класс пришла новая ученица – девочка 14 лет, очень замкнутая, с одноклассниками не общается. Классный руководитель сообщает, что на запястьях у ученицы шрамы от порезов. Семья девочки полная, с авторитарным стилем общения и навязывание своей системы ценностей.

*Дайте социально-правовую, психолого-педагогическую и социально-педагогическую оценку данной ситуации. Какая помощь требуется ученице? Какие методы и формы работы необходимо использовать в работе с ней? Требуется ли работа с родителями и почему? Составьте алгоритм работы с ученицей.*

### **3.2. Социальная работа с молодежью**

Молодежь – это большая общественная группа, имеющая специфические социальные и психологические черты, наличие которых определяется возрастными особенностями, социально-экономическим и общественно-политическим положением. Молодежью принято считать поколение людей с активной жизненной позицией, проходящих стадию становления социальных ролей, усваивающих основные общеобразовательные, профессиональные и другие функции, а также подготавливаемых обществом к усвоению и выполнению данных ролей (Усынина Н.Н., 2013).

Социальная работа с молодежью направлена на оказание социальной, социально-психологической, психологической и социально-правовой помощи.

Социальная помощь направлена на преодоление личностных и

социальных трудностей посредством поддержки, коррекции, защиты и реабилитации (Фирсов М.В., 2009)

Психологическая помощь включает в себя психологическую диагностику, психологическую коррекцию, психотерапию, психологическое консультирование, профориентацию и др. (Осипова А.А., 2002).

Социально-психологическая помощь молодежи – это помощь, ориентированная на эффективное решение психологических, межличностных и социальных проблем.

Социально-правовая помощь молодежи – это содействие молодым людям, оказавшимся в сложной жизненной ситуации, в реализации своих законных прав и интересов через предоставление законодательных основ, путей и механизмов решения проблем социального характера.

### **Кейс «Социальная работа с молодежью»**

**Ситуация 1.** За помощью в социально-психологический центр пришел клиент – студент 5 курса, из его рассказа известно, что в институте, где он обучается, один из преподавателей пропагандирует деструктивный культ. Клиент обеспокоен нравственной стороной процесса обучения и считает, что такая пропаганда неприемлема в стенах учебного заведения, в связи с этим просит, чтобы сотрудники центра дали психологический анализ поведения преподавателя по предоставленным им аудиозаписям и написали заключение на имя ректора института, чтобы преподавателя отстранили от ведения занятий.

*Имеет ли право социально-психологический центр производить экспертную оценку аудиозаписи предоставленной студентом? Считается ли аудиозапись весомым доказательством действий преподавателя? Могут ли отстранить преподавателя от ведения занятий, если он действительно осуществлять пропаганду деструктивного культа? Какие существуют меры предупреждения распространения и пропаганды нетрадиционных культов и деструктивных направлений на территории учебных заведений, и какие из них наиболее эффективны?*

**Ситуация 2.** Из общежития в состоянии алкогольного психоза был госпитализирован в наркологическую клинику студент 2 курса очной формы обучения, где прибывал несколько дней. Выйдя из нее, студенту было предложено руководством колледжа взять академический отпуск и пролечиться у психиатра-нарколога. На данное предложение он отреагировал вспыльчиво с применением ненормативной лексики, в тот же день студент повесился в общежитии.

*Дайте этическую и социально-правовую оценку действиям руководства колледжа? Как можно было бы предотвратить печальным исход описанной ситуации?*

**Ситуация 3.** В социально-правовую службу за помощью обратился клиент – студент университета, сирота. Со слов клиента выяснилось, что он одним вечером после бурного застолья в стенах общежития был доставлен в дежурную часть РОВД. По данному факту был составлен протокол об административном правонарушении и направлен начальнику РОВД. Клиент был признан виновным в совершении мелкого хулиганства и злостного неповиновения сотрудникам полиции. После данного инцидента в университете вышел приказ о его выселении из общежития. Клиент признает свое неправомерное поведение и просит помочь ему решить вопрос с его выселением, так как кроме общежития жить ему негде.

*Какая помощь требуется клиенту в сложившейся ситуации? Какие формы и методы работы необходимо использовать при работе с клиентом? С какими учреждениями и службами необходимо сотрудничать в решение проблемы клиента? Каких специалистов требуется привлечь при решении проблемы клиента? Составьте алгоритм работы с клиентом.*

**Ситуация 4.** В социально-психологическую службу обратилась клиентка – студентка 3 курса университета. Клиентке 20 лет, она является сиротой, проживает в общежитии, три месяца назад вышла замуж. Муж клиентки – студент 5 курса университета, не работает, оба обучаются на очном отделении. Пару недель назад клиентка обратила внимание, что перестала получать пенсию по потере кормильца, в настоящий момент у нее и супруга средств к существованию нет.

*Остается ли право у клиентки в данной ситуации на получение пенсии по случаю потери кормильца? Какая помощь требуется клиентке? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать при решении проблем клиентки? Каких специалистов требуется привлечь при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 5.** К социальному педагогу училища пришел полицейский инспектор по делам несовершеннолетних, чтобы получить характеристику на трех учащихся училища – подростков 15, 16 и 17 лет. Оказалось, что данные учащиеся бурно отметили День Победы, распив бутылку водки, и в 22.00 пошли в ночной клуб, где были остановлены сотрудниками патрульно-постовой службы. Несмотря на то, что они не нарушали общественный порядок, спокойствие окружающих и не вели себя развязано, были доставлены в дежурную часть за появление в пьяном виде в общественном месте. Оперативный дежурный передал задержанных и рапорты на них полицейскому инспектору по делам несовершеннолетних для дальнейшего разбирательства.

*Обязан ли социальный педагог выдать характеристики на подростков? Что необходимо сделать социальному педагогу в данном случае, если поступил сигнал о правонарушении подростков? Какую работу необходимо провести с данными учащимися? Требуется ли работа с остальными учащимися училища по данному случаю?*

**Ситуация 6.** В социально-правовую службу обратился клиент за помощью, из рассказа клиента установлено, что он обучается на бюджетной основе в университете на 4 курсе. В течение четырех месяцев (с мая по август) студент находился на стационарном лечении, выйдя на учебу в сентябре, узнал, что на него издан приказ об отчислении. В связи с этим обратился в учебное управление университета, где выяснил причину отчисления – «прогулы занятий, не выход на сессию». Справку о болезни в учебном управлении не приняли, сославшись на то, что приказ уже издан и на его бюджетное место переведен коммерческий студент.

*Имеют ли право отчислить клиента за неявку на занятия и сессию без установления причины неявки? Какую помощь необходимо оказать клиенту? Каких специалистов требуется привлечь при решении проблемы клиента? Составьте алгоритм работы с клиентом.*

**Ситуация 7.** За помощью в социально-психологическую службу обратилась клиентка – мать студентки-очницы первого года обучения профессионального училища. Из рассказа клиентки выяснилось, что ее дочь прошла экспресс-тестирование на ВИЧ-инфекцию на мобильном пункте обследования, результат оказался положительным. Находясь в подавленном состоянии, она рассказала в приватной беседе воспитателю училища о тестировании. Воспитатель, узнав о положительных результатах тестирования студентки, сообщила директору, заместителям директора и всем преподавателям. Через пару дней все в училище знали о проблеме студентки. В группе с девушкой отказались общаться все сокурсники, повар в столовой отказалась кормить ее, ссылаясь на то, что она может заразить всех. В настоящее время студентка находится в тяжелом эмоциональном состоянии, отказывается посещать учебное заведение, не выходит из дома. Клиентка не знает, что делать и просит помочь ее дочери.

*Имела ли право воспитатель разглашать информацию о результатах тестирования дочери клиентки? Обоснуйте свой ответ с социально-правовой и этической точек зрения. Какие формы и методы работы необходимо использовать в работе с клиенткой и ее дочерью? Каких специалистов требуется привлечь при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой. Составьте алгоритм работы с дочерью клиентки. Что вы знаете о профилактике ВИЧ-инфекции и программах толерантности к ВИЧ-инфицированным людям?*

**Ситуация 8.** За помощью к уполномоченному по правам ребенка обратилась студентка 1 курса очной формы обучения. Из рассказа студентки установлено, что 2 месяца назад в учебном корпусе, спускаясь по лестнице, она получила перелом костей голени, после чего была доставлена в больницу. Вернувшись на учебу после больнич-

ного, сразу же письменно обратилась в социальную службу университета за материальной компенсацией, так как травма была получена в стенах университета. Через 15 дней ей в устной форме был дан отказ, так как травму она получила «из-за высоких каблучков». Установлено, что студентка не проходила инструктаж по правилам поведения в университете и технике безопасности, акт о случившемся со студенткой также не был составлен.

*Имеет ли право студентка на компенсацию от университета вследствие полученной травмы? Обоснуйте свой ответ с социально-правовой точки зрения. На какую еще помощь может рассчитывать клиентка от университета? Какие формы и методы работы необходимо использовать в работе с клиенткой? Каких специалистов требуется привлечь при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 9.** В социально-правовой центр обратилась студентка 3 курса заочной формы обучения университета с просьбой помочь ей восстановиться в университете. Из рассказа студентки известно, что она посещала занятия в хиджабе, долгов и прогулов занятий по учебе не было, в университете обучалась по бюджетной форме. С ее слов отчисление произошло после того, как руководство университета увидели на ее голове платок, сразу после этого появился приказ об отчислении и поправки в правилах университета по внешнему виду обучающихся.

*Имели ли право отчислить студентку за ношение платка? Обоснуйте свой ответ с социально-правовой точки зрения. Считаете ли вы приемлемым в образовательном учреждении ношение одежды соответствующей национальным традициям и религиозным убеждениям человека? Какая помощь требуется клиентке? Какие формы и методы работы необходимо использовать в работе с клиенткой? Каких специалистов требуется привлечь при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 10.** За помощью к специалистам министерства образования обратилась студентка 5 курса очной формы обучения. Из рассказа клиентки установлено, что она снялась в купальнике для



благотворительной акции по сбору средств на операцию тяжело больному мальчику, ее откровенные фотографии были размещены в журнале и сети Интернет с указанием о том, что она является студенткой института. В связи с этим клиентка была вызвана в ректорат и отчитана за неподобающий вид, также ей было вынесено предупреждение и приказано убрать все фото из Интернета, в противном случае – ее отчислять. Студентка сообщила, что убрать фотографии не представляется возможным, так как права на них куплены журналом, просит помочь ей убедить руководство института, что это была благотворительная акция по сбору средств и ее фотографии не ущемляют имидж института, а, наоборот, показывает эмпатичность и сострадание к больным детям.

*Могут ли отчислить студентку из института за откровенные фотографии? Обоснуйте ответ с социально-правовой точки зрения. Считаете ли Вы правильными действия руководства института? Какие формы и методы работы необходимо использовать в работе с клиенткой? Каких специалистов требуется привлечь при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

### **3.3. Социальная работа с семьей**

Семья – это исторически конкретная система взаимоотношений между супругами, между родителями и детьми в малой социальной группе, члены которой связаны брачными или родственными отношениями, общностью быта и взаимной моральной ответственностью, социальная необходимость которой обусловлена потребностью общества в физическом и духовном воспроизводстве населения (Пащенко А.С., 2010).

Брак – это исторически обусловленная, санкционированная и регулируемая обществом форма отношений между мужчиной и женщиной, определяющая их права и обязанности по отношению друг к другу и к детям (Мещерякова Б.Г., 2009).

Классификация типов семей: моногамная, полигамная; однополая, разнополая; бездетная (инфертильная), однопородная, малодетная, среднететная, многотетная; простая (нуклеарная), сложная; родительская, репродуктивная; матриликальная, патриликальная, неолокальная.

Социальная работа с семьей – деятельность по полному или частичному решению социальных проблем семьи (Павленок П.Д., 2009; Фирсов М.В., 2009).

Социальные проблемы (общественные проблемы) представляют собой вопросы и ситуации, которые прямо или косвенно влияют на человека и, с точки зрения всего или значительного числа членов сообщества, являются достаточно серьезными, требующие коллективных усилий по их преодолению.

Классификация типов социальных проблем (Бестужев-Лада И.В., 2002): социально-культурные проблемы, социально-образовательные проблемы, социально-этнические проблемы, социально-правовые проблемы, социально-политические проблемы; глобальные проблемы, региональные проблемы, локальные проблемы; текущие проблемы, перспективные проблемы; первостепенные проблемы, второстепенные проблемы; традиционные проблем, новые проблемы; простые проблемы, сложные проблемы; циклические проблемы, случайные проблемы.

### **Кейс «Социальная работа с семьей»**

**Ситуация 1.** В социальную службу обратился клиент, из рассказа которого установлено, что он пять лет сожительствовал с девушкой, которая родила ему дочь. Когда дочке исполнилось три года, они с сожительницей расстались. Дело зашло об алиментах, клиент сделал тест на отцовство, ребенок оказался не его. Клиент интересуется, как аннулировать установление отцовства, чтобы не платить алименты.

*Ответьте на вопрос клиента и обоснуйте свой ответ с социально-правовой точки зрения. Какие формы и методы работы необходимо использовать в работе с клиентом? Каких специалистов необходимо привлечь при решении проблемы клиента? Составьте алгоритм работы с клиентом.*

**Ситуация 2.** В социальный центр обратилась клиентка с просьбой о помощи. из рассказа которой установлено, что ее бывший супруг – индивидуальный предприниматель на едином налоге на вмененный доход. Налог уплачивает с площади магазина, реальный

доход скрывает. Клиентка хочет подать на алименты и интересуется, какую сумму она сможет получить на ребенка.

*Ответьте на вопрос клиентки и обоснуйте свой ответ с социально-правовой точки зрения. Какие формы и методы работы необходимо использовать в работе с клиенткой? Каких специалистов необходимо привлечь при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 3.** В социальный центр обратилась клиентка, из рассказа которой известно, что ее бывший супруг по решению суда должен выплачивать алименты на ребенка. Однако, он встал на учет в центр занятости и с пособия по безработице платит ничтожно малые алименты. В то же время клиентке стало известно, что ее бывший супруг неофициально устроился на работу, где получает по 80 тысяч рублей. Клиентка просит помочь ей взыскать реальные алименты с мужа на ребенка.

*Может ли клиентка взыскать алименты с неофициальной зарплаты бывшего супруга? Какие рекомендации можно дать клиентке? Какие формы и методы работы необходимо использовать в работе с клиенткой? Каких специалистов необходимо привлечь при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 4.** В социально-правовую службу обратился клиент с просьбой о помощи. Со слов клиента известно, что его супруга уехала в другой город к своей маме, где получила временную регистрацию и устроилась на работу. Клиент с супругой до сих пор состоят в браке, у них есть совместно приобретенный дом, где прописаны оба. Клиент желает продать дом, но супруга против этого, поэтому клиент просит помочь выписать супругу, так как думает, что это позволит ему быстрее осуществить задуманное.

*Может ли клиент продать дом без согласия супруги? Обоснуйте свой ответ с социально-правовой точки зрения. Какие рекомендации можно дать клиенту? Какие формы и методы работы необходимо использовать в работе с клиентом? Требуется ли привлечение дополнительных специалистов при решении проблемы клиента? Составьте алгоритм работы с клиентом.*

**Ситуация 5.** К специалисту кризисного центра для женщин обратилась клиентка с просьбой оказать помощь в сложившейся ситуации. Из рассказа клиентки установлено, что она не работает, так как занимается воспитанием двухгодовалого сына. Шесть месяцев назад развелась, бывший супруг обещал, что будет выдавать ежемесячно деньги на ребенка, поэтому официально на алименты клиентка не подавала. Первые месяцы бывший супруг выполнял свои обещания и давал на месяц по 20–30 тысяч рублей, но последний месяц отказался выполнять взятые на него обязательства и вообще поселился в соседней квартире, сказав, что будет заниматься воспитанием ребенка и больше ничего не будет платить. Ребенок клиентки детский сад не посещает, так как клиентка не написала заявления о выделении места в детском саду. В настоящее время средств к существованию у клиентки нет.

*Как помочь данной клиентке? Требуется ли беседа с отцом ребенка? Какие рекомендации можно дать клиентке? Какие формы и методы работы необходимо использовать в работе с клиенткой? С какими специалистами необходимо сотрудничать при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 6.** В кризисный центр для женщин обратилась клиентка, которая планирует вступить в брак. Будущий супруг клиентки имеет в собственности трехкомнатную квартиру. Сама клиентка иногородняя, в собственности ничего не имеет. Поэтому у клиентки возник ряд вопросов: может ли она, находясь в браке, без согласия супруга его квартиру переписать на себя; может ли она в случае смерти супруга унаследовать его квартиру; если в браке родится ребенок, может ли она при разводе отсудить квартиру супруга; в случае отсутствия детей в браке, может ли она при разводе претендовать на квартиру супруга?

*Ответьте на вопросы клиентки и обоснуйте свой ответ с социально-правовой точки зрения. Какая помощь требуется клиентке? Какие рекомендации можно дать клиентке? Какие формы и методы работы необходимо использовать в работе с клиенткой? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 7.** За помощью к специалисту социальной работы обратилась клиентка, из рассказа которой установлено, что она замужем, у нее есть ребенок четырех лет. Проживает клиентка в квартире, которая была в собственности у свекрови. Четыре года назад свекровь умерла. Муж клиентки данную квартиру в наследство не оформил и не хочет этого делать. Клиентка просит оказать помощь в оформлении наследства.

*Может ли клиентка или ее супруг по истечении четырех лет претендовать на наследуемое имущество свекрови? Обоснуйте свой ответ с социально-правовой точки зрения. Какая помощь требуется клиентке? Какие рекомендации можно дать клиентке? Какие формы и методы работы необходимо использовать в работе с клиенткой? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 8.** В социально-правовой центр обратилась клиентка с таким вопросом: «Имеет ли ее семья при безвестно отсутствующем муже право получать его пенсию по выслуге лет на период до признания его умершим?»

*Ответьте на вопрос клиентки и обоснуйте свой ответ с социально-правовой точки зрения. Какая помощь требуется клиентке? Какие рекомендации можно дать клиентке? Какие формы и методы работы необходимо использовать в работе с клиенткой? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 9.** За помощью в социальную службу обратилась клиентка, из ее рассказа установлено, что она родила ребенка, через несколько месяцев после его рождения вступила в брак с отцом ребенка, но спустя пару месяцев они расстались, разъехались, развод официально не оформили, ребенка на супруга не записала. Через несколько лет клиентка узнала, что ее супруг умер. Официально получила документы, что она является вдовой. Клиентка интересуется, можно ли в данном случае установить отцовство для ребенка для получения пенсии по случаю потери кормильца.

*Ответьте на вопрос клиентки и обоснуйте свой ответ с социально-правовой точки зрения. Какие формы и методы работы необходимо использовать в работе с клиенткой? С какими учреждениями*

*ми и службами необходимо сотрудничать при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 10.** В кризисный центр для женщин обратилась клиентка за помощью. Бывший супруг клиентки хочет через суд забрать ее ребенка, а также лишить родительских прав. О бывшем супруге отзывается негативно, так как первые годы совместной жизни он ни ее саму, ни ребенка прописывать у себя в квартире не хотел. Из-за этого были сложности в получении медицинской помощи. Но когда дочке исполнилось два года, бывший супруг прописал только дочь, после этого пошла череда ссор. В результате клиентка, не выдержав, ушла из дома и забрала с собой ребенка. Муж подал на развод. А одним вечером под предлогом пообщаться с дочерью, увез ее к себе и в течение года не давал общаться с ребенком. Клиентке пришлось бросить любимую работу и найти другую с большей заработной платой, чтобы в суде показать свою финансовую состоятельность и отстоять свои права на ребенка. Бракоразводный процесс закончился, и по решению суда четыре дня ребенок должен проживать с матерью, а три дня с отцом. Сейчас дочери клиентки 10 лет, уже 7 лет ребенок живет на два дома. И вновь бывший супруг подал заявление в суд, чтобы отнять ребенка. Причина, со слов клиентки, такого поступка весьма банальна, так как у нее наладилась личная жизнь, она вышла замуж за мужчину с ребенком. Финансовых и жилищных проблем в настоящее время у клиентки нет, взаимоотношения дочери с отцом и сводным братом очень хорошие.

*Какую работу и с кем должен провести специалист центра в данной ситуации? Какие формы и методы работы необходимо использовать в работе с клиенткой? Каких специалистов необходимо подключить при решении данной проблемы? С какими учреждениями и службами необходимо сотрудничать при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

#### **3.4. Социальная работа с гражданами с ограниченными возможностями**

Гражданин с ограниченными возможностями здоровья (инвалид) – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстрой-

ством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты (Федеральный закон РФ от 24 ноября 1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»).

Ограничение жизнедеятельности – полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

В зависимости от степени расстройства функций организма и ограничения жизнедеятельности лицам, признанным инвалидами, устанавливается группа инвалидности, а лицам в возрасте до 18 лет устанавливается категория «ребенок-инвалид» (Федеральный закон РФ от 17.07.1999 г. № 172-ФЗ «О внесении изменений и дополнения в Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и Закон Российской Федерации «О государственных пенсиях в Российской Федерации»). Признание лица инвалидом осуществляется Государственной службой медико-социальной экспертизы.

Социальная работа с гражданами с ограниченными возможностями – это ликвидация социальных барьеров инвалидности, преодоление маргинальности и аутоиндентичности, формирование безбарьерной социальной среды, социальная защита инвалидов.

Социальная защита инвалидов – система гарантированных государством экономических, правовых мер и мер социальной поддержки, обеспечивающих инвалидам условия для преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности и направленных на создание им равных с другими гражданами возможностей участия в жизни общества (Федеральный закон РФ от 22.08.2004 № 122-ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов российской федерации в связи с принятием Федеральных законов «О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъ-

ектов Российской Федерации» и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»).

### **Кейс «Социальная работа с гражданами с ограниченными возможностями»**

**Ситуация 1.** В кризисный центр обратилась клиентка, из ее рассказа установлено, что она является опекуном племянника больного гемофилией, инвалида детства, получающего в связи с этим пенсию. Год назад мать мальчика погибла, но в пенсии по случаю потери кормильца пенсионный отдел отказал, объясняя тем, что ребенок может получать только одну пенсию: либо по потере кормильца, либо пенсию по инвалидности. Клиентка интересуется, правомерен ли такой отказ.

*Ответьте на вопрос клиентки и обоснуйте ответ с социально-правовой точки зрения. Какие формы и методы работы необходимо использовать в работе с клиенткой? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 2.** Социальной службой при обследовании жилого дома выявлена семья, нуждающаяся в срочной социальной помощи. В полной семье (отец, мать, трое детей) старший ребенок семи лет – инвалид с детства (детский церебральный паралич). По словам матери, нормальное общение с сыном затруднено, он не узнает ни отца, ни мать, самостоятельно голову держать не может. В семье напряженная обстановка, так как ночами ребенок-инвалид не спит, и все время кричит. Мать ребенка – нервная, вспыльчивая; здоровые дети – нервные, с расстройствами звукопроизношения. Родители ребенка-инвалида согласны отдать его в детский дом. С этой целью они уже прошли медосмотр, собрали все документы, но в настоящее время в устройстве ребенка в детский дом отказано по причине отсутствия свободных мест.

*Какая помощь требуется семье? Какие формы и методы работы необходимо использовать в работе с семьей? Каких специалистов необходимо подключить при решении данной проблемы? С какими учреждениями и службами необходимо сотрудничать при решении описанной выше проблемы? Составьте алгоритм работы с семьей.*



**Ситуация 3.** За помощью в общество инвалидов обратилась клиентка – инвалид III группы. Из рассказа клиентки стало известно, что она, спустя месяц после смерти мужа, сняла с его банковской карточки пенсию. Через некоторое время Пенсионный фонд обязал клиентку вернуть все деньги, снятые с банковской карточки покойного мужа, что она и сделала. Клиентка интересуется, было ли правомерно требование Пенсионного фонда к ней или нет.

*Ответьте на вопрос клиентки и обоснуйте ответ с социально-правовой точки зрения. Какие формы и методы работы необходимо использовать в работе с клиенткой? Каких специалистов необходимо привлечь при решении проблемы клиентки? С какими учреждениями и службами необходимо сотрудничать при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 4.** В кризисный центр обратилась клиентка с просьбой оказать содействие при решении следующей проблемы – клиентка проживает в коммунальной квартире, соседнюю рядом с ней комнату купила молодая семья три месяца назад. У них есть шестимесячный ребенок-инвалид (Синдром Дауна). Каждый вечер из их комнаты слышны крики, ругань, клиентке неоднократно пришлось вызывать полицию, так как сосед избивал свою супругу. А недавно сосед выгнал свою супругу и ребенка из дома, показав свидетельство о расторжении брака (развод произошел через ЗАГС). Соседка в ЗАГСе заявление на развод не писала и вообще не понимает, как их могли так развести. В связи с тем, что соседка постоянно занята уходом за ребенком-инвалидом, она не смогла прийти сама в кризисный центр и попросила о помощи клиентку.

*Какую помощь необходимо оказать клиентке? Какая помощь требуется соседке клиентки? Ущемлены ли права матери ребенка-инвалида и самого ребенка? Мог ли супруг развестись без супруги через ЗАГС? Какие формы и методы работы необходимо использовать в работе с клиенткой? Каких специалистов необходимо привлечь при решении данной проблемы? С какими учреждениями и службами необходимо сотрудничать? Составьте алгоритм работы с клиенткой. Составьте алгоритм работы с соседкой клиентки.*

**Ситуация 5.** В администрацию округа поступило заявление от жителей одного дома с требованием лишить родительских прав гражданку, проживающую в муниципальной квартире вместе с ребенком-инвалидом. В заявлении указывалось, что данная гражданка ведет аморальный образ жизни (систематически пьянствует, приводит домой разных мужчин и женщин), за пятилетней дочерью не следит. Девочка всегда голодная, запущенная, целыми днями играет на лестничной площадке. А когда у матери собирается очередная компания друзей, ей приходится спать в коридоре.

*Имеются ли основания для лишения родительских прав гражданки, обоснуйте свой ответ с правовой точки зрения? Каков порядок лишения родительских прав? Какие права нарушены у ребенка-инвалида? Каких специалистов необходимо привлечь при решении описанной выше проблемы? С какими учреждениями и службами необходимо сотрудничать в данной ситуации?*

**Ситуация 6.** По телефону за помощью в Красный Крест обратился клиент, из его рассказа установлено, что в результате дорожно-транспортного происшествия он лишился ног, по заключению клинко-экспертной комиссии ему требуется пройти медико-социальную экспертную комиссию и получить группу инвалидности. В настоящий момент сам он находится дома, передвигаться без посторонней помощи не может, средств реабилитации (инвалидной коляски и т.п.) у него нет. Возраст клиента 30 лет, проживает один в двухкомнатной квартире, детей нет, уход за ним осуществляет пожилая соседка – инвалид II группы. Клиент просит оказать ему помощь в получении группы инвалидности.

*Назовите порядок установления группы инвалидности и степени нетрудоспособности. Какая помощь требуется клиенту? Какие формы и методы работы необходимо использовать в работе с клиентом? Каких специалистов необходимо привлечь для решения проблемы клиента? С какими учреждениями и службами необходимо сотрудничать при решении проблемы клиента? Составьте алгоритм работы с клиентом.*

**Ситуация 7.** В социальный центр поступила телефонограмма от Уполномоченного по правам человека о необходимости срочно-

го обследования квартиры, где проживает женщина-инвалид, находящаяся в трудной жизненной ситуации. Была сразу организована комиссия для проверки экстренного вызова. Обследовав указанную квартиру, сотрудниками социального центра установлено, что в квартире проживает женщина-инвалид, за которой осуществляет уход ее бывший супруг, проживающий с ней совместно. Также установлено, что заявление Уполномоченному по правам человека написала сердобольная соседка, так как бывший супруг женщины-инвалида не стал пускать соседку в квартиру. Поговорив с бывшим супругом, выяснилось, что соседка регулярно навещала его бывшую супругу с целью совместного распития алкогольных напитков, поэтому он не стал ее пускать в квартиру. Также установлено, что инвалидность бывшая супруга получила вследствие падения из окна квартиры в состоянии алкогольного опьянения.

*Требуется ли работа с соседкой – заявительницей? Требуется ли работа с бывшим супругом клиентки? Могут ли социальные службы оказывать услуги и принять на обслуживание граждан с алкогольной зависимостью? Каких специалистов необходимо подключить при решении описанной выше проблемы? С какими учреждениями и службами необходимо сотрудничать в данном случае? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 8.** В кризисный центр для женщин обратилась клиентка за помощью, из ее рассказа установлено, что она бывшая воспитанница Детского дома-интерната для детей инвалидов. Клиентке 18 лет, интеллект сохранный, имеется врожденная патология конечностей (синдактилия 2 и 3 пальцев обеих стоп и клинодактилия пальцев правой руки). В 17 лет забеременела, ждала с нетерпением появления малыша, находясь в интернате. На 6 месяце беременности сотрудники интерната узнали о ее положении, сразу же договорились с медицинским учреждением об искусственном прерывании беременности, не поставив при этом ее в известность. Под видом медицинского обследования клиентку привезли в медицинское учреждение и провели прерывание беременности. Очнувшись от наркоза, она сразу же поняла, что произошло, и сбежала из больницы в кризисный центр.

*Дайте оценку действиям сотрудников интерната и специалистов медицинского учреждения, обоснуйте свой ответ с правовой точки зрения. Какая помощь требуется клиентке? Каких специалистов необходимо подключить при решении данной проблемы? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 9.** В социальную службу обратилась клиентка за помощью. Из ее рассказа установлено, что она воспитывает двухлетнего сына, которому в настоящее время поставлен диагноз ревматоидный артрит, в связи с этим он получает соответствующее лечение, все препараты клиентке приходится покупать за свой счет. Клиентка интересуется, имеет ли право ее ребенок на получение группы инвалидности или хотя бы бесплатных лекарств по заболеванию?

*Ответьте на вопрос клиентки и обоснуйте свой ответ с правовой точки зрения. Каких специалистов необходимо подключить при решении описанной выше проблемы? Какие рекомендации необходимо дать клиентке? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 10.** За помощью в социальную службу обратилась клиентка. Из ее рассказа установлено, что она воспитывает сына 1,5 лет, у которого имеются врожденный порок сердца и гипоплазия мозжечка, поставлена инвалидность. Врачи рекомендовали вертикализатор, ортопедическую обувь и т.п. Клиентка интересуется, как правильно подготовить документы, чтобы ее ребенку выдали средства реабилитации.

*Если основания для получения средств реабилитации на ребенка у клиентки? Какие документы необходимы для получения средств реабилитации? Какие существуют программы поддержки детей с ограниченными возможностями? Каких специалистов необходимо подключить при решении описанной выше проблемы? С какими учреждениями и службами необходимо сотрудничать в данном случае? Какие рекомендации необходимо дать клиентке? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

### 3.5. Социальная работа с работающими гражданами

Работающий гражданин (работник) – физическое лицо, вступившее в трудовые отношения с работодателем. Вступать в трудовые отношения в качестве работников имеют право лица, достигшие возраста шестнадцати лет, также лица, не достигшие указанного возраста при определенных условиях (Трудовой кодекс РФ от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ)

Социальная работа с работающими гражданами – это оказание государственной и негосударственной помощи гражданам трудоспособного возраста в разрешении трудной жизненной ситуации с целью обеспечения культурного, социального и материального уровней жизни и соблюдения социальных прав и свобод.

#### **Кейс «Социальная работа с работающими гражданами»**

**Ситуация 1.** В органы опеки и попечительства обратилась клиентка – воспитатель детского дома, из рассказа которой известно, что она систематически проводит инструктажи по технике безопасности, в связи с этим ее интересует вопрос, могут ли воспитанники детского дома подросткового возраста расписываться за проведенный с ними инструктаж и существует ли документ, который бы это регламентировал.

*Ответьте на вопрос клиентки и обоснуйте свой ответ с правовой точки зрения. Какие рекомендации необходимо дать клиентке? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 2.** За помощью в социальный центр обратился клиент, из рассказа которого известно, что, находясь на испытательном сроке, он получил «больничный лист», по окончании его клиент не появлялся на работе еще 10 дней без уважительной причины. Клиент интересуется, имеют ли право уволить его по статье за прогулы, если он находится на испытательном сроке.

*Ответьте на вопрос клиента и обоснуйте свой ответ с правовой точки зрения. Каких специалистов необходимо привлечь при решении вышеописанной проблемы? С какими учреждениями и службами необходимо сотрудничать при решении проблемы клиента? Составьте алгоритм работы с клиентом.*

**Ситуация 3.** За помощью в социально-кризисный центр обратилась клиентка, из рассказа которой известно, что у нее на работе произошла ссора с начальником, после чего ей было предложено написать заявление об увольнении по собственному желанию, но она отказалась выполнить требование начальника. Клиентка интересуется, могут ли ее уволить, если она беременна и начальник был оповещен об этом устно.

*Ответьте на вопрос клиентки и обоснуйте свой ответ с правовой точки зрения. Каких специалистов необходимо привлечь при решении проблемы клиентки? С какими учреждениями и службами необходимо сотрудничать в данном случае? Какие рекомендации можно дать клиентке? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 4.** В социальную службу за помощью обратилась клиентка, из рассказа которой установлено, что она, работая музыкальным руководителем в детском саду, подала заявление об увольнении по собственному желанию за две недели до даты увольнения. На пятый день после подачи заявления передумала и обратилась к представителю работодателя в отделе кадров с просьбой вернуть ей заявление, так как изменила свое намерение расторгнуть трудовой договор. Представитель работодателя отказала клиентке в возврате заявления и издала приказ об увольнении по истечении двух недель.

*Правомерны ли действия представителя работодателя? В каком случае клиентке было бы правомерно отказано в праве на отзыв своего заявления об увольнении? Как помочь клиентке восстановиться на работу? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать в данном случае? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 5.** В социальную службу обратился клиент – учитель физической культуры в общеобразовательной школе. Заработная плата клиента в соответствии с действующей в школе системой оплаты труда включала базовый оклад и ежемесячные надбавки за выслугу лет и стимулирующие выплаты. Получив очередной расчетный листок за месяц, клиент обнаружил, что за работу в выходные

и праздничные дни, к которым он привлекался, оплата произведена без учета указанных надбавок.

*Дайте социально-правовую оценку ситуации. Как помочь клиенту в данной ситуации? Какие формы и методы работы необходимо использовать с данным клиентом? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать в решении данного вопроса? Составьте алгоритм работы с клиентом.*

**Ситуация 6.** В учреждение бюджетной сферы на работу на должность курьера устроилась девушка 26 лет. После испытательного срока работодатель узнал, что у девушки протезированы оба тазобедренных сустава, и она имеет II группу инвалидности. В связи с открывшимися обстоятельствами работодатель издал приказ об ее увольнении.

*Правомерны ли действия работодателя? Обоснуйте свой ответ с правовой точки зрения. Могут ли граждане с ограниченными возможностями трудиться наравне с другими сотрудниками? Какие льготы существуют для работодателей, организаций, где есть сотрудники с ограниченными возможностями. Как охраняется право на труд гражданина с ограниченными возможностями?*

**Ситуация 7.** За помощью в социально-правовую службу обратилась клиентка – социальный педагог училища. Со слов клиентки, директор училища издал приказ, в котором указывалось, что за нарушение правил пожарной безопасности на учащихся налагается штраф в размере 50 рублей. Контроль за исполнением приказа возложен на социального педагога.

*Дайте социально-правовую оценку ситуации. Имеет ли право клиентка отказаться от исполнения данного приказа? Какую помощь необходимо оказать клиентке? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать в решении данного вопроса? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 8.** За помощью к специалисту по социальной работе обратился клиент, из рассказа которого известно, что он работает всего лишь месяц продавцом-консультантом в магазине бытовой хи-

мии, в котором была проведена ревизия за последние пять месяцев, по результатам которой выявлена недостача товара. В связи с этим работодатель принял решения высчитать со всех сотрудников стоимость утраченного товара. Клиент интересуется, законны ли действия работодателя.

*Ответьте на вопрос клиента и обоснуйте свой ответ с социально-правовой точки зрения. Какие формы и методы работы необходимо использовать с данным клиентом? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать в решении данного вопроса? Составьте алгоритм работы с клиентом.*

**Ситуация 9.** В социально-правовую службу обратился клиент, при общении с которым выяснилось, что он уволился с работы по собственному желанию, спустя 5 месяцев после увольнения направил бывшему работодателю больничный лист, открытый в день увольнения с требованием оплаты. Работодатель отказал клиенту в оплате больничного листа. Клиент просит помочь ему в решении данной проблемы, так как он после увольнения проболел пять месяцев без перерыва.

*Обязан ли работодатель оплачивать больничный в данной ситуации? Обоснуйте свой ответ с социально-правовой точки зрения. С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать в решении проблемы клиента? Составьте алгоритм работы с клиентом.*

**Ситуация 10.** За помощью в социальную службу обратилась клиентка, из рассказа которой установлено, что она работает в коммерческой организации, где работодатель оштрафовал ее на 10 тысяч рублей за не соответствие стиля одежды имиджу организации. Установлено, что 1 апреля работодатель издал приказ, о том, что все сотрудники должны являться на работу в костюмах классического английского стиля, также в приказе оговаривалась длина и цвета для повседневных и праздничных дней, определена система санкций в случае неявки в надлежащем виде. Данный приказ клиентка восприняла как первоапрельскую шутку. О том, что ее оштрафовали, клиентка узнала, когда получила заработную плату в размере 3 тысяч рублей. Также клиентка сообщила, что она не имеет средств на



обновление гардероба в связи с тем, что ее ежемесячная зарплата не превышает 13 тысяч рублей.

*Правомочны ли действия работодателя в данном случае? Может ли работодатель устанавливать самостоятельно размеры штрафных санкций к подчиненным? Как помочь клиентке в данной ситуации? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать в решении данного вопроса? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

### **3.6. Социальная работа с военнообязанными, военнослужащими и их семьями**

Военнообязанный – гражданин, обязанный нести военную службу (подлежащий призыву или состоящий в запасе).

Военнослужащий – гражданин, проходящий военную службу по контракту или по призыву (Федеральный закон РФ от 28 марта 1998 г. №53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе»).

Социальная работа с военнообязанными, военнослужащими и их семьями – вид профессиональной деятельности, направленный на оказание помощи военнообязанным гражданам или военнослужащим и их семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации, в достижении, восстановлении и усилении способности к их психосоциальному личностному функционированию в обществе. Социальная помощь осуществляется в зависимости от характера и глубины социальных проблем, что в значительной степени определяется принадлежностью к призывному или контрактному контингенту, определенному составу военнослужащих, длительностью их пребывания на военной службе.

#### **Кейс «Социальная работа с военнообязанными, военнослужащими и их семьями»**

**Ситуация 1.** К социальному работнику обратилась клиентка, из рассказа которой установлено, что ее сына «покалечили» в армии, в результате его комиссовали с переломом позвоночника, тупой травмой живота. Клиентка интересуется, может ли она в связи с таким случаем с первым сыном не отправлять второго ребенка служить и как это сделать?

*Ответьте на вопрос клиентки и обоснуйте свой ответ с правовой точки зрения. Как помочь клиентке в данной ситуации? Какие формы и методы работы необходимо использовать с данной клиенткой? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать в решение данного вопроса? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 2.** В социальную службу обратился 26-летний клиент. В течение 4-х лет он активно уклоняется от призыва на военную службу, по месту прописки не появляется, проживает на съемном жилье или у знакомых. Клиент интересуется, сколько же ему еще нужно скрываться, чтобы не служить в армии?

*Ответьте на вопрос клиента и обоснуйте свой ответ с правовой точки зрения. Что Вы знаете о воинской обязанности? Требуется ли сообщать о подобном клиенте в военкомат? Составьте алгоритм работы с клиентом.*

**Ситуация 3.** В социальный центр обратился 18-летний клиент, которому пришла повестка в армию. Клиент интересуется, будет ли ему отсрочка от армии или вообще освобождение от призыва на военную службу, если его брат, проходивший военную службу по призыву, погиб при исполнении им обязанностей военной службы.

*Ответьте на вопрос клиента и обоснуйте свой ответ с правовой точки зрения. Какие граждане освобождаются от призыва на военную службу? Какие граждане не подлежат призыву на военную службу? Какие формы и методы работы необходимо использовать с данным клиентом? Составьте алгоритм работы с клиентом.*

**Ситуация 4.** В социально-правовую службу обратилась клиентка, которая интересуется, заберут ли ее 20-летнего гражданского мужа в армию, если они узаконят официально свой брак? В настоящий момент гражданский муж клиентки занят постоянным уходом за бабушкой, иных родственников, кто бы осуществлял уход, нет. Бабушка является инвалидом I группы, имеет заключение федерального учреждения медико-социальной экспертизы о нуждаемости в постоянном постороннем уходе.

*Ответьте вопрос клиентки и обоснуйте свой ответ с правовой точки зрения. Какие отсрочки от призыва граждан на военную службу существуют? Какие формы и методы работы необходимо использовать с данной клиенткой? Составьте алгоритм работы с клиентом.*

**Ситуация 5.** В органы опеки и попечительства обратился 24-летний клиент, который очень желает служить в армии, но военкомат отказывает ему в этом, ссылаясь на то, что у клиента четверо несовершеннолетних детей. Три месяца назад при родах скончалась жена клиента, воспитанием детей в настоящее время занимается только он сам. Клиент согласен отдать детей на время в детский дом, чтобы пойти служить в армию, так как без отметки о военной службе он не может трудоустроиться в полицию.

*Что Вы знаете о воинской обязанности? Какие граждане освобождаются от призыва на военную службу? Считаете ли оправданным решение клиента отдать детей в детский дом? Какие формы и методы работы необходимо использовать с данным клиентом? Составьте алгоритм работы с клиентом.*

**Ситуация 6.** К уполномоченному по правам человека обратилась клиентка с просьбой о помощи. 19-летний внук клиентки является круглой сиротой, призван на службу в армию. До призыва внук был обследован по месту жительства, и у него был выявлен дефект межпредсердной перегородки, тем не менее, медицинская комиссия в военкомате, обследовав призывника, признала его годным к службе. Внук клиентки был призван и отправлен служить в другой регион, клиентка просит оказать помощь в возвращении внука и проведение дообследования.

*Какие граждане освобождаются от призыва на военную службу? Какие граждане не подлежат призыву на военную службу? Как помочь клиентке в сложившейся ситуации? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать в данной ситуации? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 7.** За помощью в социальную службу обратился клиент, 42 лет, из рассказа которого установлено, что он является воен-

нослужащим с выслугой 23 лет. Супруга клиента тоже является военнослужащей с выслугой 15 лет. С клиентом прописаны 7-летний сын и 20-летняя дочь супруги от первого брака. Жилищная комиссия военного городка признала клиента и его семью, как нуждающуюся в жилье, и предложила клиенту квартиру на всех членов семьи за исключением дочери супруги, так как посчитали, что она не является членом семьи. Клиент очень расстроен таким решением, так как дочь супруги проживает в семье с 5-летнего возраста. Клиент интересуется, имеет ли право жилищная комиссия оставить дочь супруги без жилья? Клиент также рассматривает следующие варианты выхода из сложившейся ситуации: внесение в послужной список дочери супруги как члена семьи, или развод с женой, чтобы ее дочь смогла получить жилье.

*Имеет ли право жилищная комиссия военного городка оставить дочь супруги клиента без жилья? Обоснуйте свой ответ с правовой точки зрения. Стоит ли клиенту разводиться с супругой из-за вышеописанной ситуации? Можно ли признать дочь супруги клиента на основании ст.69 Жилищного Кодекса РФ членом семьи? Может ли клиент внести в послужной список дочь супруги, как члена семьи? Какие формы и методы работы необходимо использовать с данным клиентом? Составьте алгоритм работы с клиентом.*

**Ситуация 8.** За помощью в социальную службу обратилась клиентка – мать военнослужащего солдата срочника. Из рассказа клиентки установлено, что любой солдат срочник должен получать денежное довольствие, но ее сыну не выдали банковскую карту на отправном призывном пункте. Такая же ситуация оказалась у половины роты. В части, где служит сын, были составлены списки у кого нет карт, но прошло 4 месяца и ничего не до сих пор не сделано.

*Какой нормативно-правовой акт регламентирует денежное довольствие военнослужащих? Как помочь сыну клиентки получить банковскую карту на денежное довольствие? Какие формы и методы работы необходимо использовать с данной клиенткой и ее сыном? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 9.** К уполномоченному по правам человека обратился клиент – бывший военнослужащий, из рассказа которого установлено, что 24 августа 2012 г. его исключили из списка воинской части по организационно-штатным мероприятиям, в приказе Министерства обороны написано исключить с «30 июля 2012 г.». Выходное пособие клиенту не выплатили. О том, что клиент исключен из списка, он узнал в начале сентября 2012 г., так что целый август ходил на службу. Клиент просит помочь ему объяснить, на кого ему лучше составить заявление о восстановлении в списках воинской части? Также клиент интересуется, подавать ли ему в заявление в суд на возмещение морального ущерба и выплаты денежного довольствия за август месяц, который он фактически отслужил?

*Что такое увольнение по организационно-штатным мероприятиям? Дайте социально-правовую оценку описанной ситуации. На кого должен написать заявление клиент для восстановления в списках воинской части? Восстановят ли клиента в списках воинской части, если его уволили по организационно-штатным мероприятиям? Должен ли клиент при увольнении по организационно-штатным мероприятиям получить выходное пособие? Как клиенту получить денежное довольствие за проработанный месяц, исключая судебное разбирательство? Имеет ли право клиент подать заявление в суд на возмещение морального ущерба? Какие формы и методы работы необходимо использовать с данным клиентом? Составьте алгоритм работы с клиентом.*

**Ситуация 10.** В социальную службу за помощью обратилась клиентка, супруга военнослужащего, из рассказа которой установлено, что супруг клиентки вместе с семьей (супруга и несовершеннолетний сын) был направлен в другую воинскую часть, где обещали подъемное пособие на военнослужащего и его семью. Прошло несколько месяцев, но пособие не выплатили, супруг клиентки подавал несколько раппортов, но ответа до сих пор нет. Клиентка просит помочь ей в сложившейся ситуации.

*Имеет ли право военнослужащий на получение подъемного пособия на самого себя и членов семьи? Как помочь клиентке в сложившейся ситуации? В какие службы и организации необходимо*

*дополнительно обратиться за помощью? Какие формы и методы работы необходимо использовать с данной клиенткой? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

### **3.7. Социальная работа с пенсионерами и ветеранами**

Пенсионер – это гражданин, получающий пенсию.

Пенсия – это ежемесячная денежная выплата в целях компенсации застрахованным лицам заработной платы и иных выплат и вознаграждений, утраченных ими в связи с наступлением нетрудоспособности вследствие старости или инвалидности, а нетрудоспособным членам семьи застрахованных лиц – заработной платы и иных выплат и вознаграждений кормильца, утраченных в связи со смертью этих застрахованных лиц, право на которую определяется в соответствии с условиями и нормами, установленными Федеральным законом РФ от 17.12.2001 г. №173-ФЗ «О трудовых пенсиях в Российской Федерации». При этом наступление нетрудоспособности и утрата заработной платы и иных выплат и вознаграждений в таких случаях предполагаются и не требуют доказательств. Выделяют следующие пенсии: трудовая пенсия по старости, трудовая пенсия по инвалидности, трудовая пенсия по случаю потери кормильца.

Социальная работа с пенсионерами направлена на обеспечение им возможности войти в новую систему социальных связей и отношений, сохраняя и используя их интеллектуальный, социальный и личностный потенциал, а также оценку потребности в уходе, особенно за лицами пожилого возраста (Голубева Е.Ю. и соавт., 2005).

Социальная работа с ветеранами направлена на создание условий, обеспечивающих им достойную жизнь, активную деятельность, почет и уважение в обществе.

С учетом заслуг по защите Отечества, безупречной военной службы, иной государственной службы и продолжительного добросовестного труда устанавливаются следующие категории ветеранов: ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий на территории СССР, на территории Российской Федерации и территориях других государств, ветераны военной службы, ветераны государственной службы, ветераны труда (Федеральный закон РФ от 12.01.1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»).

### **Кейс «Социальная работа с пенсионерами и ветеранами»**

**Ситуация 1.** В городе появились две мошенницы, которые под видом страховых агентов входят в доверие пенсионерам и забирают у них ценные вещи. В полицию поступило два заявления от родственников пострадавших пожилых женщин семидесяти шести и восьмидесяти лет. К ним домой вечером пришли две незнакомые женщины, назвавшиеся работниками страховой компании. Пока одна мошенница отвлекла пенсионерок беседой, обещая помощь в получении страховых полюсов, ее сообщница украла все скопленные за много лет деньги.

*Каким образом можно было бы избежать подобной ситуации? Составьте памятку пожилым гражданам, пользующимся услугами различных служб?*

**Ситуация 2.** Социальный работник хосписа при очередном социальном патронаже 80-летнего одиноко проживающего онкологически больного клиента обнаружил его мертвым. Как впоследствии было установлено сотрудниками полиции, клиент, испытывая сильные боли, попросил соседку сделать ему инъекцию мышьяком. Соседка, видя страдания соседа, помогла ему уйти из жизни.

*Дайте социально-правовую оценку действиям соседки. Как можно было бы предотвратить данную ситуацию? Что Вы знаете о решении проблем онкологических больных? Что Вы знаете о проблеме эвтаназии в России и за рубежом?*

**Ситуация 3.** В социальную службу обратилась 65-летняя клиентка, которая просит оказать ей помощь в сборе документов для суда о взыскании ежемесячного содержания на себя с 35-летнего сына, так как он ей не оказывает никакой помощи. Кроме сына у клиентки есть две дочери 40 и 30 лет, с которых она содержание не требует, мотивируя тем, что старшая дочь – мать-одиночка, воспитывающая ребенка-инвалида, а младшая дочь – первый год после университета не работает. О дочерях отзывается положительно, так как они всегда ей оказывают посильную помощь.

*Может ли клиентка взыскать денежные средства на свое содержание с сына? Требуется ли предварительная беседа со всеми*

*детьми клиентки? Какие формы работы необходимо использовать при решении данной проблемы? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать при помощи клиентке? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 4.** По телефону в социальную службу обратилась 53-летняя клиентка с просьбой оказать ей помощь в получении российской пенсии. Лично обратиться в Пенсионный фонд России клиентка не может, так как уже три последних года проживает в Германии. Клиентка имеет 25-летний стаж трудовой деятельности в местности, приравненной к районам Крайнего Севера, и все необходимые документы для начисления пенсии может выслать по факсу.

*Имеет ли право клиентка на получение трудовой пенсии? Какой нормативно-правовой акт регламентирует право на пенсию в соответствии с российским законодательством гражданам, проживающим за границей? Какие документы необходимы для получения пенсии? Будут ли документы, отправленные по каналам факсимильной связи иметь юридическую силу? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 5.** В Пенсионный фонд обратился клиент – бывший сотрудник полиции за консультацией. С 2009 г. клиент участвовал в программе государственного софинансирования пенсии, оплачивал часть взносов в накопительную часть пенсии. В 2013 г. клиент вышел на пенсию и хотел бы передать родственникам в наследование свою пенсию.

*В соответствии с каким федеральным законом действует программа государственного софинансирования пенсии? Может ли клиент передать в наследование часть своей накопительной пенсии? Составьте алгоритм работы с клиентом.*

**Ситуация 6.** В социально-правовую службу обратилась клиентка за помощью в получении льготной медицинской пенсии. Из рассказа клиентки установлено, что она работала 9 лет фельдшером в сельской местности, затем перешла работать в дом-интернат для одиноких и престарелых, находящийся также в сельской местности.



В трудовой книжке в интернате поставили запись «принята в качестве медицинской сестры». Пенсионный фонд клиентки отказал в получении льготной пенсии, мотивируя тем, что в доме-интернате не занимаются медицинской деятельностью. В связи с этим расчет пенсии осуществлялся «год за год».

*Какие основания существуют для получения льготной пенсии? Может ли клиентка претендовать на льготную пенсию? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать при оказании помощи клиентке? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 7.** За помощью в социальную службу по поводу оформления досрочной пенсии обратилась клиентка, из рассказа которой установлено, что в 1985 г. она работала воспитателем в детском лагере, с 1986 по 1991 гг. обучалась в университете, по окончании – стала работать учителем в школе. Для получения досрочной пенсии клиентка обратилась в Пенсионный фонд, где ей в этом отказали, сославшись на то, что годы обучения в университете не вошли в трудовой стаж.

*Какие основания существуют для получения досрочной пенсии? Имеет ли право клиентка на получение досрочной пенсии? Правомерен ли отказ клиентке пенсионным фондом? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать при помощи клиентке? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 8.** В отделение Пенсионного фонда обратился клиент-пенсионер с просьбой предоставить выплату на двухлетнего сына. В выплате клиенту было отказано.

*Правомерен ли отказ представителей пенсионного фонда в выплате на несовершеннолетнего ребенка? Какой федеральный закон регламентирует назначение надбавок к пенсии? Какие документы необходимо предоставить клиенту на получение надбавок к пенсии? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать при решении проблемы клиента? Составьте алгоритм работы с клиентом.*

**Ситуация 9.** За помощью к специалистам по социальной работе обратилась за помощью клиентка, из рассказа которой установлено,

что ее 89-летняя мать – вдова участника Великой Отечественной войны, труженик тыла, ветеран труда, инвалид I группы. В свидетельстве о браке у матери было не правильно записано имя супруга, поэтому через суд только смогли получить новое свидетельство о браке и удостоверение вдовы участника войны. Живет мать клиентки в частном доме без удобств, износ дома, согласно данным Бюро технической инвентаризации, составляет 66%. Два месяца назад сдали документы на получение сертификата на жилье, ответа не получили. Клиентка интересуется, куда можно обратиться, чтобы узнать решение вопроса с сертификатом, в течение какого времени выделяется сертификат и как долго им можно воспользоваться.

*Ответьте на вопросы клиентки. Какие нормативно-правовые акты регламентирует выдачу сертификата на жилье участникам и вдовам участников Великой Отечественной войны? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 10.** За помощью в социально-правовой центр обратился клиент, из рассказа которого установлено, что его отец – ветеран Великой Отечественной войны получил письменный отказ от администрации города на выделение ему сертификата на приобретение жилья в связи с тем, что своего жилья он не имеет и живет в квартире сына.

*Правомерен ли отказ ветерану Великой Отечественной войны в получение жилищного сертификата? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать при решении проблемы клиента? Составьте алгоритм работы с клиентом.*

### **3.8. Социальная работа с бедными и малоимущими**

Бедными называются граждане, имеющие минимальные доходы (или отсутствие доходов) по принятой шкале ценностей и уровня жизни в государстве.

Классификации видов бедности: 1) абсолютная бедность, относительная бедность; 2) первичная бедность, вторичная бедность (Кузнецова Л.П., 2002).

Малоимущая семья (малоимущий гражданин) – семья (гражда-

нин), среднедушевой доход которой (доход которого) ниже величины прожиточного минимума, установленного в соответствующем субъекте Российской Федерации, имеющий право на получение социальной поддержки.

Прожиточный минимум – стоимостная оценка потребительской корзины, а также обязательные платежи и сборы.

Среднедушевой доход семьи (гражданина) – совокупная сумма доходов каждого члена семьи (одиноко проживающего гражданина) деленная на число всех членов семьи (Федеральный закон РФ от 24.10.1997 № 134-ФЗ «О прожиточном минимуме в Российской Федерации»).

Социальная работа с бедными и малоимущими заключается в предоставлении данным гражданам следующих видов помощи: материально-экономической (пособия, разовые выплаты); социально-бытовой (льготы и компенсации в оплате коммунальных услуг); коммуникативно-психологической (психологическое консультирование); профессионально-трудовой (профессиональная переподготовка и ориентация, трудоустройство) и др.

### **Кейс «Социальная работа с бедными и малоимущими»**

**Ситуация 1.** В благотворительную организацию за помощью обратилась малоимущая клиентка – мать троих детей дошкольного возраста, из рассказа которой стало известно, что она находится в тяжелом материальном положении, так как пару месяцев назад у нее сгорел дом со всем имуществом. Районные власти маневренного жилья не предоставили, поэтому клиентка с детьми проживает у знакомых.

*Может ли данная семья рассчитывать на официальную помощь со стороны государственной системы социальной защиты? Как подобные проблемы решаются в Вашем регионе? С какими учреждениями и службами необходимо сотрудничать при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 2.** В социальную службу за помощью обратилась 49-летняя клиентка – вдова, мать семерых детей. За всю свою сознательную жизнь проработала всего лишь 5 лет, остальное время

посвятила воспитанию детей. Месяц назад у клиентки умер муж, и в настоящее время она осталась без средств к существованию. Клиентка просит оказать ей помощь в сборе и оформлении документов на пенсию.

*Имеет ли право клиентка на получение досрочной пенсии? С какими учреждениями и службами необходимо сотрудничать при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 3.** В Центр профилактики и борьбы со СПИД за помощью обратилась 23-летняя клиентка в связи с обнаружением у нее ВИЧ-инфекции. Из рассказа клиентки установлено, что она является гражданкой Китая и находится на пятом месяце беременности. В Россию приехала 6 месяцев назад на заработки, разрешение на работу просрочено, регистрации нет, полиса обязательного медицинского страхования нет, проживает на съемной квартире, не имеет постоянного дохода. Средств на лечение от ВИЧ-инфекции нет.

*Какие факторы могут привести к заражению ВИЧ-инфекции? Может ли клиентка получить бесплатное лечение от ВИЧ-инфекции в России, являясь гражданкой другой страны? Какие формы и методы работы необходимо избрать при решении проблемы клиентки? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 4.** За помощью к специалистам общественной организации обратился клиент, из рассказа которого установлено, что он имеет судимость, в настоящий момент не погашенную. В связи с очень трудным материальным положением клиент хочет поменять место работы, но инспектор Управления исполнения наказаний сообщил ему, что лучше этого не делать до погашения судимости, так как на новом месте работы ему будут обязаны по закону сделать запись о судимости. Клиент интересуется, правда это или нет.

*Ответьте на вопрос клиента и обоснуйте его с социально-правовой точки зрения. С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать при решении проблемы клиента? Составьте алгоритм работы с клиентом.*

**Ситуация 5.** За помощью в социальный центр обратился клиент, из рассказа которого известно, что он болен острым лейкозом, не работает. Клиент просит оказать ему помощь в сборе средств на операцию по трансплантации костного мозга в Германии в размере около 170 000 евро. Семья малоимущая и самостоятельно собрать средства не в состоянии, так как жена – инвалид III группы, не работает, на иждивении трое детей (2-х, 4-х и 6-ти лет).

*Какие меры государственной поддержки для людей больных онкогематологическими заболеваниями (лейкозами) существуют? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать при решении проблемы клиента? Составьте алгоритм работы с клиентом.*

**Ситуация 6.** За помощью в кризисный центр обратилась клиентка, из рассказа которой установлено, что у нее органы опеки и попечительства изъяли 8-летнего сына и начали процедуру лишения ее родительских прав. Основанием для изъятия ребенка из семьи послужил статус малоимущей семьи, отсутствие жилья в собственности (мать и сын проживали в коммунальной квартире, находящийся в муниципальном жилом фонде) и заболевание клиентки (рак груди), вследствие которого ей присвоена первая группа инвалидности и назначена пенсия. Установлено, что решающим фактором при принятии решения об изъятии ребенка из семьи послужило заключение врача о неблагоприятном прогнозе заболевания клиентки, выданное врачом по запросу органов опеки и попечительства. Иных заявлений на счет клиентки в органы опеки и попечительства не поступало. Со слов клиентки и соседей, где проживает семья, ребенок был всегда опрятно одет и сыт, взаимоотношение клиентки с ним хорошие. Отец ребенка лишен родительских прав, с семьей не проживает. В настоящее время заболевание клиентки находится в ремиссии.

*Могут ли вышеуказанные обстоятельства быть основанием для изъятия ребенка из семьи? Какие основания закреплены законодательно для изъятия ребенка из семьи и лишения родителей родительских прав? Какова процедура изъятия ребенка из семьи? Какова процедура лишения родительских прав? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 7.** За помощью по «телефону доверия» обратилась клиентка. Семья клиентки является малообеспеченной (статус не присвоен), старший ребенок пошел первый год в школу, младший – дошкольного возраста, детский сад не посещает ввиду отсутствия мест. Муж клиентки последние два месяца находится в следственном изоляторе. До этого времени у мужа был стабильный – выше-среднего – доход. Клиентка интересуется, в какое учреждение необходимо обратиться для оформления статуса малоимущей семьи, какие документы для этого необходимы и какие льготы она может получить, как малоимущая?

*Ответьте на вопросы клиентки и обоснуйте свой ответ с социально-правовой точки зрения. С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 8.** В кризисный центр обратилась клиентка за помощью. Установлено, что клиентка не работает и воспитывает трех несовершеннолетних детей, месяц назад у нее умер супруг – единственный добытчик семьи. Клиентка интересуется, может ли она, как вдова, не работающая на день смерти мужа, получить на себя пенсию по потере кормильца, какие документы необходимы для этого собрать и куда их необходимо отдать?

*Какие документы необходимы для установления пенсии по потере кормильца на детей? Может ли клиентка претендовать, как вдова, получать пенсию по потере кормильца? Какие меры социальной поддержки существуют для многодетных семей? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 9.** За помощью по телефону в социальную службу обратилась клиентка, из рассказа которой выяснилось, что она – многодетная мама, беременная шестым ребенком, живет в деревне, в старом доме, детского сада нет, школа – в двух километрах. Заработка в деревне нет, поэтому вместе с мужем занимаются домашним хозяйством, выращивают овощи и делают соленья и другие заготовки на зиму. Клиентка просит ей помочь приобрести пару коров, одежду и игрушки для детей.

*Каким образом можно помочь клиентке приобрести крупнорогатый скот, если средств для его покупки самостоятельно у семьи нет? Продумайте возможность оказания гуманитарной помощи семье. С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

**Ситуация 10.** За консультацией обратилась клиентка, из рассказа которой выяснилось, что в 1993 г. в связи с военными действиями в Абхазии она со всей семьей (супруг клиентки, мать супруга, двое несовершеннолетних детей) переехали в Россию. После прибытия семья получила статус беженцев, а в 2003 г. – гражданство РФ. В настоящее время муж клиентки умер, собственного жилья нет, сама клиентка официально нигде не работает и ранее не работала, дети учатся, все живут на пенсию бабушки и разовыми заказами на изготовление одежды и пирогов. Клиентка интересуется, может ли она получить жилье на основе социального найма, а также помощь от государства как вынужденный переселенец.

*Ответьте на вопросы клиентки и обоснуйте свой ответ с социально-правовой точки зрения. С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой и ее семьей.*

### **3.9. Социальная работа с несовершеннолетними с девиантным поведением**

Несовершеннолетние – это граждане, не достигшие 18-летнего возраста. В современном обществе несовершеннолетние граждане все чаще подвержены различным формам девиантного поведения.

Девиантное (отклоняющееся) поведение человека существенно отличается от гармонии и нормы и разнообразно по структуре, типам и формам. Девиантное поведение можно обозначить как систему поступков, противоречащих принятым в обществе нормам и проявляющихся в виде несбалансированности психических процессов, неадаптивности, нарушающих процесс самоактуализации, или уклонения от нравственного и эстетического контроля над собственным поведением (Ковальчук М.А., 2010; Шнейдер Л.Б., 2007).

На сегодняшний день используются различные классификации видов девиантного поведения. Все поведенческие отклонения от нормы разделяют на две большие группы (Менделевич В.Д., 2008):

- нестандартное поведение: аддиктивное; антисоциальное; действия, выходящие за рамки социальных стереотипов;
- деструктивное поведение: суицидальное, конформистское, нарциссическое, фанатическое, аутическое.

Е.В. Змановская (2004) рассматривает девиантное поведение по трем направлениям:

- антисоциальное (делинквентное) поведение: убийство, покушение на убийство, изнасилование, кражи, вандализм, хулиганство, разбой, преступления, связанные с незаконным оборотом наркотиков, нарушение правил дорожного движения и т.д.;
- асоциальное поведение: агрессивное поведение, сексуальные девиации (беспорядочные половые связи, проституция, соvrращение, вуайеризм, эксгибиционизм, промискуитет и др.), гемблинг, псевдология, бродяжничество, иждивенчество, субкультуральные девиации (сленг, шраммирование, kleптомания и т.д.);
- аутодеструктивное (саморазрушительное) поведение: суицидальное поведение, пищевая зависимость, химическая зависимость (злоупотребление психоактивными веществами), фанатическое поведение, аутичное поведение, виктимное поведение (поведение жертвы), деятельность с выраженным риском для жизни (экстремальные виды спорта, существенное превышение скорости при езде на автомобиле и др.).

Социальная работа с несовершеннолетними с девиантным поведением включает в себя использование следующих технологий (Павленок П.Д., 2014): социально-медицинская, социально-психологическая, социально-педагогическая, духовная. Она направлена на формирование ценностно-нормативных представлений и соответствующих им навыков социального поведения с учетом способности саморегуляции своего поведения с позиции общечеловеческих этических норм и ценностей (Леус Э.В., Соловьев А.Г., 2012). Применение той или иной технологии зависит от сложности ситуации и ресурсных возможностей.



### **Кейс «Социальная работа с несовершеннолетними с девиантным поведением»**

**Ситуация 1.** В социально-психологическую службу обратилась клиентка – мать подростка-мальчика. Из рассказа клиентки известно, что ее сын употребляет «спайсы» и не скрывает этого, с друзьями может даже дома выкурить кальян. Дома подросток спокоен и уравновешен, а в школе агрессивен к учителям и школьникам, от общения с социальным педагогом и психологом школы отказался.

*Дайте оценку поведения подростка. Какая помощь требуется мальчику прежде всего? Какие методы и формы необходимо избрать при общении с клиенткой и ее ребенком? С какими специалистами необходимо сотрудничать при решении проблемы? Составьте алгоритм работы с клиенткой. Составьте алгоритм работы с сыном клиентки.*

**Ситуация 2.** В психологический центр обратилась девушка 15 лет за помощью. Причиной обращения явилось резкое ухудшение отношения к ней со стороны учителя русского языка, почти круглая отличница стала неуспевающей по данному предмету. В разговоре девушка часто прибегает к сленговой речи, встречаются слова «паразиты». При общей положительной оценке у девушки замечены некоторые отрицательные черты, связанные с псевдологией.

*Дайте оценку поведения девушки. Какая помощь ей требуется? Какие методы и формы необходимо избрать в данной ситуации? Составьте алгоритм работы с девушкой.*

**Ситуация 3.** В кризисный центр обратилась клиентка, мать 6-летней девочки, из рассказа которой установлено, что ее дочь из детского сада постоянно приносит чужие вещи («то плеер, то телефон, то кукол и т.д.»). Семья обеспеченная, девочке все покупают, что она просит, но проблема остается.

*Дайте оценку поведения девочки. Какая помощь требуется клиентке? Какая помощь требуется дочери клиентки? Какие методы и формы необходимо избрать при общении с клиенткой и ее дочерью? Каких специалистов требуется привлечь при решении проблемы клиентки? Составьте алгоритм работы с клиенткой. Составьте алгоритм работы с дочерью клиентки.*

**Ситуация 4.** В психолого-педагогический центр обратилась клиентка, мать 10-летнего мальчика. Мама мальчика беспокоится по поводу стремительного повышения веса мальчика, при росте 130 см он весит 58 кг. Ребенок постоянно испытывает чувство голода. В школе нареканий со стороны учителей нет, учится «без троек», дисциплина хорошая. Дома наблюдается гиподинамия, большую часть времени проводит за компьютером.

*Дайте оценку поведения мальчика. Какая помощь требуется клиентке? Какая помощь требуется сыну клиентки? Какие формы работы необходимо использовать в решении проблемы клиентки? Требуется ли подключать в решение проблемы клиентки дополнительные учреждения и службы? Составьте алгоритм работы с клиенткой. Составьте алгоритм работы с сыном клиентки.*

**Ситуация 5.** За помощью к школьному психологу обратилась учительница. Из рассказа установлено, что она волнуется по поводу необычного состояния ученика 6 класса. С виду спокойный, добрый мальчик, стал нервным, агрессивным, с постоянно красными глазами и увеличенными зрачками.

*Дайте оценку поведения мальчика. Какая помощь требуется мальчику? Какие формы работы необходимо использовать в решении описанной проблемы? Требуется ли подключать дополнительные учреждения и службы? Составьте алгоритм работы с учительницей. Составьте алгоритм работы с учеником.*

**Ситуация 6.** В школу обратилась мать девочки – учащейся 8 класса. Из рассказа женщины известно, что она крайне недовольна классом, в котором учится ее ребенок. При беседе с социальным педагогом и психологом она пояснила, что в классе более 80% детей курят и пьют после уроков пиво. Родительница недоумевает, почему школа не проводит работы с детьми и родителями?

*Дайте оценку поведения детей. Какая помощь требуется учащимся? Какие формы работы необходимо использовать в решении описанной проблемы? Требуется ли подключать дополнительные учреждения и службы? Составьте алгоритм работы с родительницей. Составьте алгоритм работы с детьми. Требуется ли работа с дочерью заявительницы?*

**Ситуация 7.** В социально-психологическую службу обратилась клиентка с просьбой оказать ей помощь. Дочь клиентки посещает старшую группу в детском саду. Девочка с ранних лет любит подбирать все с земли (окурки, недопитые бутылки, фантики от конфет), если не отнять вовремя, то обязательно положит себе в рот, любит ползать в мусорных контейнерах.

*Дайте оценку поведения девочки. Какая помощь требуется девочке? Какие формы работы необходимо использовать в решении описанной проблемы? Требуется ли подключать дополнительные учреждения и службы? Составьте алгоритм работы с клиенткой. Составьте алгоритм работы с девочкой.*

**Ситуация 8.** К психологу обратилась клиентка – мать 12-летнего мальчика. Со слов клиентки известно, что она неоднократно обнаруживала в одежде своего сына разноцветные таблетки, использованные блистеры производных бензодиазипина. Клиентка не верит, что сын употребляет их, поэтому просит помочь ей поговорить с сыном и точно узнать – его это таблетки или нет. Также клиентка отметила, что сын в последнее время стал молчаливее, медлительнее, немного сонный, успеваемость в школе слегка ухудшилась, но клиентка уверена, что это всего лишь переходный период и со временем все пройдет.

*Дайте оценку поведения мальчика. Какую помощь необходимо предложить клиентке в решении данной проблемы? Требуется ли подключать дополнительных специалистов в данной ситуации? Составьте алгоритм работы с клиенткой. Составьте алгоритм работы с сыном клиентки.*

**Ситуация 9.** За помощью в кризисный центр обратился клиент – отец 11-летнего сына с просьбой избавить его сына от табачной зависимости. Сам клиент курит с 13 лет, курит и мать мальчика, в своей зависимости проблемы для сына не видит. Со слов отца в день сын выкуривает до 3-4 сигарет в день.

*Дайте оценку поведения мальчика. Какая помощь требуется сыну клиента? Какие методы и формы работы необходимо использовать в работе с данным ребенком? Требуется ли подключать до-*

*полнительных специалистов в данной ситуации? Составьте алгоритм работы с клиентом. Составьте алгоритм работы с сыном клиента.*

**Ситуация 10.** За помощью в психолого-педагогический центр обратился клиент по поводу дочери 15 лет. Из рассказа клиента известно, что дочь систематически употребляет пиво, беседы школьного психолога не помогли. Семья благополучная, полная. Девушка обучается в престижной школе, успеваемость средняя, дисциплина хорошая, жалоб со стороны педагогов не поступало.

*Дайте оценку поведения девушки. Какая помощь требуется клиенту? Какие методы и формы работы необходимо использовать в работе с ней? Какие методы и формы работы необходимо использовать в работе с девушкой? Требуется ли подключать дополнительных специалистов в данной ситуации? Составьте алгоритм работы с клиентом. Составьте алгоритм работы с дочерью клиента.*

## 4. АЛГОРИТМ РЕШЕНИЯ КЕЙСА

---

Кейс – это пакет заданий – ситуаций, индивидуальных или групповых, они описывают реальную проблему, которая не имеет единственного и очевидного решения. Для поиска оригинального выхода студент должен проанализировать проблемную ситуацию, используя знания по дисциплине «Основы социальной работы», предложить решения и обосновать выбор именно этих вариантов.

Кейсы могут быть типизированы в зависимости от количества «ситуаций»: кейс, предполагающий изучение одной ситуации – случая; кейс, ориентированный на исследование двух и более ситуаций – случаев. Но в том и другом случае методология работы с кейсом предполагает изучение ситуаций, описанных в нем, оценку хронологических фактов, анализ, синтез, дедукцию, обобщение, сравнение и т.д.

Для удобства работы с кейсами нами разработан алгоритм решения (рис.2), включающий в себя следующие этапы:

### 1. Знакомство с кейсом.

В зависимости от подготовки обучающихся знакомство с кейсом может происходить различными способами. Например, преподаватель может выбрать наиболее распространенный и эргономичный метод – объяснительно-иллюстративный, на основании которого сообщение информации о кейсе осуществляется на основании устного или печатного текста, это применимо, если обучающиеся имеют базовые знания, необходимые для решения кейса. Если же они не обладают такими знаниями, то предварительно преподаватель должен ознакомить обучающихся с теоретическим материалом на основании лекций или предложить теоретический блок для самоподготовки.

### 2. Анализ содержания кейса.

Анализ содержания кейса представляет собой глубокое и всестороннее изучение информации с целью принятия оптимальных решений, оценки уровня их выполнения, выяснения слабых мест и резервов, комплексное исследование всех факторов, представленных в кейсе.

### 3. Извлечение смысловой информации из кейса.

Извлечение смысловой информации из кейса производится с целью изучения характера действий, установления закономерностей и тенденций явлений и процессов в конкретных условиях.

#### 4. Выявление и постановка проблемы (проблем).

Выявление и постановка проблемы (проблем) позволяет оценить связь между действующими субъектами и объектами искомого кейса, выявить противоречия, носящие деструктивный характер по отношению к потенциальным целям.

#### 5. Выявление приоритетной проблемы.

Выявление приоритетной проблемы позволяет установить иерархию среди множества проблем; изучить неудовлетворительное состояние исследуемого объекта, вызванные противоречия между системой субъект-объектных отношений.

6. Постановка целей в краткосрочной и долгосрочной перспективе.

Постановка целей в краткосрочной и долгосрочной перспективе позволит оперативно скоординировать работу, выработать меры по предупреждению негативных явлений в системе субъект-объектных отношений.

#### 7. Декомпозиция целей.

Декомпозиция целей, выделение ключевых и организационных задач представляет собой процесс дробления целей на отдельные взаимосвязанные части, что позволит выделить ключевые и организационные задачи.

#### 8. Разработка путей решения проблемы.

Разработка путей решения проблемы позволяет выделить основные направления деятельности, выработать процедуры оперативного вмешательства, предупредить негативные явления в деятельности, вскрыть резервы повышения результативности деятельности, разработать обоснованный план реализации.

#### 9. План реализации.

План реализации – это перечень действий, которые необходимо осуществить для достижения целей в долгосрочной и краткосрочной перспективе с учетом их декомпозиции.

#### 10. Оценка полученных результатов.

Оценка полученных результатов осуществляется по качественным и количественным параметрам. Качественными параметрами будут считаться: рациональность предложенных целей; задач и путей решения проблемы; обоснованность плана реализации; эргоно-

мичность. Количественные параметры оцениваются в балловом эквиваленте.



Рис. 2. Алгоритм решения кейса

### Примеры решения кейсов

**Ситуация 1.** В социальную службу обратилась клиентка за помощью, из рассказа которой установлено, что ее мама – вдова инвалида Великой Отечественной войны. По постановлению главы города 20 марта 2012 г. мать встала на очередь на улучшение жилищных условий и получение отдельной квартиры, но 12 мая 2012 г. она умерла. Имеют ли право наследники получить ее субсидию на получение квартиры?

*Ответьте на вопрос клиентки и обоснуйте ответ с социально-правовой точки зрения. Помощь, каких специалистов требуется клиентке? С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать в данном случае? Составьте алгоритм работы с клиенткой.*

## **Решение:**

Социально-правовая оценка ситуации. В соответствии со статьей №1112 Гражданского кодекса РФ в состав наследственной массы не входят права и обязанности, неразрывно связанные с личностью наследодателя. Право на предоставление меры социальной поддержки по обеспечению жильем неразрывно связано с личностью гражданина, его правовым статусом ветерана Великой Отечественной войны. Право на предоставление меры социальной поддержки в соответствии с Федеральным законом от 12.01.1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах» предоставляется конкретному гражданину, подтверждающему статус ветерана Великой Отечественной войны. Единовременная денежная выплата в качестве меры социальной поддержки по обеспечению жильем имеет строго целевое назначение – быть направленной на улучшение жилищных условий ветерана Великой Отечественной войны.

Таким образом, субсидия на улучшение жилищных условий ветерана Великой Отечественной войны не может быть включена в наследственную массу, следовательно, не может быть унаследована наследниками умершего ветерана Великой Отечественной войны.

В вышеописанной ситуации клиентке требуется социально-правовая помощь. Если социальная служба, куда обратилась клиентка, имеет штатную или внештатную единицу юриста для оказания квалифицированной юридической помощи, то можно воспользоваться ресурсами службы. Если же специалиста, оказывающего квалифицированную юридическую помощь в службе нет, то клиентка может воспользоваться услугами государственного юридического бюро, прокуратуры, а также общественных организаций и политических партий, где оказывается бесплатная юридическая помощь. Если же клиентка обладает финансовыми возможностями для получения платной юридической помощи, то ей можно рекомендовать обратиться за квалифицированной помощью в платные юридические службы, конторы, коллегии адвокатов, адвокатские кабинеты.

План работы с клиенткой:

1. Знакомство специалиста с проблемой, приглашение клиентки к сотрудничеству: при знакомстве с клиенткой могут быть использованы техники, уместные для выполнения данной задачи: приветствие,



проведение клиента на место, выбор клиентом своего места, выбор места специалистом.

2. Оценка проблемы, ее значимости для клиентки, места, которое она занимает в ее жизни: оценивая вышеописанную проблему, можно сделать заключение, что проблема клиентки не представляет собой социально опасной ситуации для ее жизни и здоровья. Клиентке требуется социально-правовая помощь. Задачей специалиста на данном этапе оказания помощи является установление ресурсных возможностей (материальных и финансовых) клиентки для получения социально-правовой помощи. От этого будет зависеть планирование последующей деятельности и принятие взаимных обязательств.

3. Планирование последующей деятельности и принятие взаимных обязательств: на данном этапе клиентка и специалист рассматривают весь диапазон возможных путей и способов для получения бесплатной социально-правовой помощи в социальной службе (при наличии юриста), в юридическом бюро, прокуратуре, в общественных организациях и политических партий (при отсутствии финансовых возможностей клиентки) и получения платной юридической помощи в юридических службах, коллегиях адвокатов, адвокатских кабинетах (при наличии финансовых возможностей клиентки). Также оценивается доступность вышеуказанных учреждений для клиентки по расстоянию и времени; после этого отбираются наиболее приемлемые учреждения, определяется ответственность каждой из сторон за последующие действия и составляется график совместной деятельности, и другие рекомендации.

4. Осуществление запланированных изменений: данный этап выполняется самой клиенткой, он предполагает обращение ее к соответствующему специалисту для получения социально-правовой помощи с учетом ее ресурсных возможностей. Если же клиентке требуется присутствие специалиста в качестве моральной поддержки или разъяснение полученных ответов от юристов, то специалист осуществляет сопровождение клиентки в намеченное учреждение или в доступной форме проводит разъяснение полученной социально-правовой информации.

5. Оценка полученных результатов и завершение работы: данный этап предполагает встречу с клиенткой для анализа результативно-

сти совместной деятельности и внесение при необходимости корректуры в случае повторного ее обращения с тем же вопросом; составление рекомендаций для клиентки.

**Ситуация 2.** За помощью в социально-психологическую службу обратился клиент, из рассказа которого известно, что в последнее время он стал сильно эмоционален, у него возникают перепады настроения, частые вспышки агрессии на действия и высказывания других лиц. Клиент обеспокоен по поводу своего темперамента и реакций на действия других людей.

*Какая помощь требуется клиенту? Каковы причины возникновения данной ситуации? Какие формы работы необходимо использовать с данным клиентом? Составьте алгоритм работы с клиентом.*

### **Решение:**

Клиенту требуется социально-психологическая и социально-педагогическая помощь.

Причины возникновения ситуации. Ситуация, соответствующая описанному случаю, может возникнуть вследствие двух наиболее вероятных причин: наличия у человека холерического темперамента или физического недомогания, сопровождающегося нервно-психическим расстройством.

В первом случае (наличия у человека холерического темперамента) необходимо будет при помощи психологического тестирования точно определить тип темперамента клиента, и если наличие у него указанного выше типа темперамента подтвердится, то, прежде всего, поставить об этом в известность самого клиента. Далее желательно посоветовать ему не переживать по поводу того, что он не всегда в состоянии управлять своими эмоциями, и постараться убедить клиента в том, что повышенная эмоциональность не только не является недостатком личностного плана, но во многих случаях жизни выступает как очевидное достоинство человека.

Во втором случае (наличия у человека физического недомогания, сопровождающегося нервно-психическим расстройством) проблема решается гораздо проще, за счет отдыха и создания такого режима работы, при котором исключаются серьезное физическое утомление,

повышенная нервная напряженность и нервно-психические заболевания. Этот случай, однако, больше находится в сфере компетенции врачей.

План работы с клиентом:

1. Начало работы:

а) Встреча с клиентом – здесь могут быть использованы следующие техники, уместные для выполнения данной задачи: приветствие, проведение клиента на место, выбор клиентом своего места, выбор места специалистом.

б) Установление эмоционального настроя клиента – стадия длится первые тридцать секунд, положительный эффект наблюдается при опрятном виде, благожелательном выражении лица, соблюдении социальной зоны общения.

в) Снятие социально-психологических барьеров – для этого с клиентом можно использовать ряд техник: дать клиенту побыть одному некоторое время; использовать приятную расслабляющую музыку; размеренное движение руками; дать клиенту предмет в руки, например игрушку.

2. Сбор информации:

а) Диагностика личности клиента – может включать в себя беседу, интервью, наблюдение, тестирование.

б) Прояснение сути проблемы клиента, определение его ресурсов – осуществляется с помощью ведения диалога или слушания.

в) Активизация памяти клиента – включает себя помощь в определении истинных чувств и формулирования высказываний, психологическую поддержку, насыщение пауз, провоцирование клиента (слова клиента ставятся под сомнение) и т.д.

3. Стратегический:

а) Определение возможных решений клиента.

б) Согласование плана действий – выбор из множества возможных решений наиболее оптимального.

в) Определение способов контроля за реализацией намеченного плана – вместе с клиентом определяются способы контроля и периоды повторных встреч для оценки результатов, проделанной клиентом работы.

4. Реализация плана клиентом: проводится самостоятельно клиентом без участия специалиста.

## 5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КЕЙСОВЫХ ЗАДАНИЙ

---

Критерии оценки могут быть использованы для формирования текущей и промежуточной оценки по дисциплине с учетом балльно-рейтинговой системы.

Критерии оценки могут быть выражены тремя группами критериев: общие, специальные, частные; в целом они позволяют оценить уровень знаний обучающихся, а также отметить степень решенности кейсовых заданий.

Общие критерии (новизна, системность, эффективность, транслируемость) позволяют оценить значимость предлагаемого решения кейсовых заданий (кейса) с учетом основных тенденций, целей, направлений развития и реформирования социальной сферы.

Специальные критерии (полнота, согласованность, содержательность) позволяют оценить компетентность автора и содержание решения с точки зрения полноты, соответствия нормативно-правовой информации.

Частные критерии (реалистичность, реализуемость, эргономичность) оценивают жизнеспособность предложенного решения с точки зрения эргономичности.

По результатам критериев может быть выставлена оценка по пятибалльной системе:

– оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он показал: всестороннее глубокое знание теоретического материала, предусмотренного образовательной программой; умение свободно выполнять кейсовые задания, отвечать вопросы; усвоил основную и ознакомился с дополнительной литературой; продемонстрировал свободное владение нормативно-правовой базой; проявил творческие способности при выполнении заданий.

– оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он показал: полное знание теоретического материала, ответил на вопросы кейсовых заданий, успешно выполнил задания, показал умения работы с основной литературой, нормативно-правовой базой, продемонстрировал способности к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе работы над кейсовыми заданиями.

– оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся,

если он показал: знание основного теоретического материала, необходимого для дальнейшей образования и предстоящей работы по профессии, допустивший ошибки при выполнении заданий, но обладающий необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя; продемонстрировал навыки работы с основной литературой.

– оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, не ответил на вопросы, не усвоил основной, предусмотренной образовательной программой литературы.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

---

1. Ардашкин И.Б. Технология социальной работы / И.Б. Ардашкин. – Томск, 2007. – 224 с.
2. Бестужев-Лада И.В. Социальное прогнозирование / И.В. Бестужев-Лада, Г.А. Наместникова. – М.: Педагогическое сообщество России, 2002. – 392 с.
3. Большой психологический словарь / под ред. Б.Г. Мещерякова, В.П. Зинченко. – М.: АСТ-Москва, 2009. – 816 с.
4. Голубева Е.Ю. Социально-экологические подходы в оценке потребности в уходе за пожилыми людьми / Е.Ю. Голубева, Р.И. Данилова, А.Г. Соловьев // Экология человека. – 2005. – № 9. – С. 48–53.
5. Горбунова М.Ю. Общая социология / М.Ю. Горбунова. – М.: Эксмо, 2008. – 160 с.
6. Григорьева М.И. Социальная работа как вид деятельности: проблема методологического анализа / М.И. Григорьева // Вестник Пермского университета. Юридические науки. – 2009. – № 4. – С. 134–138.
7. Змановская Е.В. Девиантология: (Психология отклоняющегося поведения) / Е.В. Змановская. – М.: Академия, 2008. – 288 с.
8. Ковальчук М.А. Девиантное поведение. Профилактика, коррекция, реабилитация / М.А. Ковальчук, И.Ю. Тарханова. – М.: Владос, 2010. – 288 с.
9. Колесникова Г.И. Психологические виды помощи: психопрофилактика, психокоррекция, консультирование / Г.И. Колесникова. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. – 350 с.
10. Кузнецова Л.П. Основные технологии социальной работы / Л.П. Кузнецова. – Владивосток: Изд-во ДВГТУ, 2002. – 92 с.
11. Лаврентьев Г.В. Инновационные обучающие технологии в профессиональной подготовке специалистов / Г.В. Лаврентьев, Н.Б. Лаврентьева, Н.А. Неудахина. – Барнаул: Алт. гос. ун-т, 2009. – Ч. 2. – 231 с.
12. Леус Э.В. Адаптационные технологии ресоциализации несовершеннолетних осужденных / Э.В. Леус, А.Г. Соловьев // Психология и право. – 2012. – № 3. – С. 88–98.
13. Лыгина М.А. Проблема философского осмысления сущности

социальной работы / М.А. Лыгина // Terra Humana. – 2010. – № 1. – С. 67–71.

14. Мардахаев Л.В. Социальная педагогика / Л.В. Мардахаев. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2013 – 797 с.

15. Менделевич В.Д. Психология девиантного поведения / В.Д. Менделевич. – СПб.: Речь, 2008. – 445 с.

16. Немов Р.С. Психологическое консультирование / Р.С. Немов. – М.: ВЛАДОС, 2008. – 528 с.

17. Новикова Г.А. Основы социальной работы: технология социальной работы: уч.-метод. пособие / Г.А. Новикова, Л.А. Новикова. – Архангельск: Изд-во Северного государственного медицинского университета, 2014. – 234 с.

18. Новикова Г.А. Профилактика пивной зависимости подростков в условиях образовательного учреждения / Г.А. Новикова, А.Г. Соловьев // Журнал неврологии и психиатрии им. С.С. Корсакова. – 2013. – № 6–2. – С. 69–71.

19. Новикова Г.А. Психофизиология подростков при пивной алкоголизации: монография / Г.А. Новикова, А.Г. Соловьев, Л.А. Новикова. – Архангельск: Изд-во Северного государственного медицинского университета, 2015. – 127 с.

20. Осипова А.А. Общая психокоррекция / А.А. Осипова. – М.: Сфера, 2002. – 510 с.

21. Основы социальной работы / ред. Е.И. Холостова. – М.: Дашков и К., 2012. – 612 с.

22. Основы социальной работы / ред. Н. Ф. Басов. – М.: Академия, 2008. – 288 с.

23. Павленок П.Д.. Социальная работа с лицами и группами девиантного поведения / П.Д. Павленок, М.Я. Руднева. – М.: Инфра-М, 2014. – 185 с.

24. Павленок П.Д.. Технология социальной работы с различными группами населения / П.Д. Павленок, М.Я. Руднева. – М.: Инфра-М, 2009. – 272 с.

25. Пашенко А.С. Проблемы определения понятия семьи / А.С. Пашенко // Сборники конференций НИЦ Социосфера. – 2010. – № 6. – С. 6–9.

26. Плешакова О.В. Методологические принципы психосоциальной работы / О.В. Плешакова // Известия Пензенского государственного

ного педагогического университета им. В.Г. Белинского. – 2009. – № 16. – С. 26–30.

27. Социальная педагогика / ред. М.А. Галагузовой. – М.: Гуманит. изд. центр Владос, 2008. – 416 с.

28. Тетерский С.В. Введение в социальную работу / С.В. Тетерский. – М.: Академический проект, 2006. – 496 с.

29. Технология социальной работы / ред. И.Г. Зайнышева. – М.: Владос, 2002. – 240 с.

30. Токарский Б.Л. Роль социальной работы в решении социальных проблем современной России / Б.Л. Токарский // Известия Иркутской государственной экономической академии. – 2005. – № 2. – С. 48–50.

31. Усынина Н.Н. Определение сущности понятия «молодежь» / Н.Н. Усынина // Вестник Удмуртского университета. – 2013. – № 3–1. – С. 26–28.

32. Фирсов М.В. Технология социальной работы / М.В. Фирсов. – М.: Академический проспект, 2009. – 432 с.

33. Чернецкая А.А. Технология социальной работы / А.А. Чернецкая. – Ростов н/Д: Феникс, 2006. – 400 с.

34. Шнейдер Л.Б. Девиантное поведение детей и подростков / Л.Б. Шнейдер. – М.: Академический проспект, 2007. – 335 с.



## ПРИЛОЖЕНИЕ

В приложении представлена выдержка из основных образовательных программ высшего образования аннотаций дисциплин социальной направленности, реализуемых федеральным государственным автономным образовательным учреждением высшего образования «Северный (Арктический) федеральный университет имени М.В. Ломоносова».

*Таблица*

### «Аннотации дисциплин социальной направленности основных образовательных программ высшего образования»

№ п/п	Основная образовательная программа высшего образования	Дисциплина	Формирующие компетенции	Аннотация дисциплины
1	Специальность подготовки: 44.05.01 «Педагогика и психология девиантного поведения» Специализация: «Психолого-педагогическое сопровождение детей и подростков группы риска» Квалификация (степень): специалист	Основы социальной работы	Способностью ориентироваться в политических и социальных процессах, использовать знания и методы гуманитарных и социальных наук при решении профессиональных задач (ОК-3); способностью понимать социальную значимость своей профессии, цель и смысл государственной службы, выполнять гражданский и служебный долг; профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной	Основы социальной работы. Социальная работа как объект изучения и профессиональная деятельность. Сущность, цели и принципы социальной работы. Субъекты и объекты социальной работы. Система социального обслуживания населения, ее характеристика. Психолого-педагогические аспекты социальной работы. Социальная работа с различными категориями граждан.

№ п/п	Основная образовательная программа высшего образования	Дисциплина	Формирующие компетенции	Аннотация дисциплины
			<p>этики и служебного этикета (ОК-4);          способностью проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния (ОК-6);          способностью проявлять инициативу, в том числе в ситуациях риска, принимать ответственность за свои решения в рамках профессиональной компетенции, креативно мыслить, творчески решать профессиональные задачи (ОК-7);          способностью соблюдать требования законов и иных нормативных правовых актов, нетерпимо относиться к коррупционному поведению (ОК-11);</p>	<p>Методы социальной работы.          Технологии социальной работы.</p>

№ п/п	Основная образовательная программа высшего образования	Дисциплина	Формирующие компетенции	Аннотация дисциплины
2	<p>Направление подготовки: 44.03.02 Психолого-педагогическое образование</p> <p>Профиль подготовки: «Психология и социальная педагогика»</p> <p>Квалификация (степень): бакалавр</p>	<p>Основы социальной работы</p>	<p>способностью организовать свою жизнь в соответствии с социально значимыми представлениями о здоровом образе жизни, достигать и поддерживать должный уровень физической подготовленности, необходимой для обеспечения социальной активности и полноценной профессиональной деятельности (ОК-12);</p> <p>Способен понять принципы организации научного исследования, способы достижения и построения научного знания (ОПК-9);</p> <p>владеет средствами самостоятельного, методически правильного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья, готов к достижению должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (ОПК-10);</p>	<p>1. Социальная работа как объект изучения и профессиональная деятельность. Характеристика социальной работы как специфического вида профессиональной деятельности. Социальная работа как отрасль знаний</p> <p>2. Сущность, цели и принципы социальной работы. Современные подходы к пониманию сущности и целей социальной работы. Принципы социальной работы.</p> <p>3. Субъекты и объекты социальной работы. Социальный</p>

№ п/п	Основная образовательная программа высшего образования	Дисциплина	Формирующие компетенции	Аннотация дисциплины
			<p>способен формировать навыки здорового образа жизни и безопасной образовательной среды с учетом требований гигиены и охраны труда, владеет основными методами защиты работников, обучающихся и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОПК-11);</p> <p>готов к организации мероприятий по развитию и социальной защите обучающегося (ПКСП-1);</p> <p>готов выстраивать профессиональную деятельность на основе знаний об устройстве системы социальной защиты детства (ПКСП-5);</p> <p>способен выступать посредником между обучающимися и различными социальными институтами (ПКСП-7).</p>	<p>работник как субъект помощи. Клиент как объект профессионального взаимодействия социального работника, как объект его познания.</p> <p>4. Система социального обслуживания населения, ее характеристики</p> <p>5. Психолого-педагогические аспекты социальной работы.</p> <p>6. Социальная работа с различными категориями граждан.</p> <p>6. Социальная работа с различными категориями граждан. Особенности социальной работы с разными категориями семей. Содержание социальной работы с молодежью. Сохранение социальной работы с держание социальной работы с беспризорными. Специфика социальной работы с гражданами пожилого возраста. Социальная защита инвалидов. Специфика социальной работы с безработными, мигрантами и беженцами.</p>

№ п/п	Основная образовательная программа высшего образования	Дисциплина	Формирующие компетенции	Аннотация дисциплины
	<p>Направление подготовки: 39.03.02 «Социальная работа»</p> <p>Квалификация (степень): бакалавр</p>	Технология социальной работы	<p>Владеть культурой мышления, способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК-1);</p> <p>уметь логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь (ОК-2);</p> <p>быть готовым к сотрудничеству с коллегами, работе в коллективе (ОК-3);</p> <p>быть способным находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовым нести за них ответственность (ОК-4);</p> <p>уметь использовать в своей деятельности нормативные правовые документы (ОК-5);</p> <p>стремиться к саморазвитию,</p>	<p>7. Методы социальной работы.</p> <p>8. Технологии социальной работы.</p> <p>Сущность, принципы и основные понятия технологии социальной работы. Проблемы технологии процессов решения социальных проблем. Социальные технологии: понятие, содержание, структура, закономерности, уровни, технологический инструментарий. Социальные проблемы: специфика, уровни, критерии разрешимости. Типология технологий социальной работы. Методы социальной работы. Общие технологии социальной работы.</p> <p>Социальная диагностика и консультирование. Социальная адаптация. Социальная реабилитация.</p> <p>Социальная терапия. Профилактика в социальной работе.</p>

№ п/п	Основная образовательная программа высшего образования	Дисциплина	Формирующие компетенции	Аннотация дисциплины
			<p>повышению квалификации и мастерства (ОК-6);  уметь критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков (ОК-7);  осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности (ОК-8);  использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-9);  быть готовым к разработке и реализации социальных технологий, учитывающих особенности современного сочетания глобального, национального и регионального,</p>	<p>Индивидуальная социальная работа (работа со случаем).  Основные этапы технологического процесса решения проблем клиента. Методы групповой работы. Основные виды традиционных технологий социальной защиты и поддержки населения:  социальное обслуживание, социальное обеспечение и социальное страхование. Опекунство и попечительство.  Частные технологии.  Технологии социальной работы с бездомными, безнадзорными и беспризорными. Технологии социальной работы с инвалидами.  Технологии социальной работы с пожилыми людьми. Технологии социальной работы с семьей. Технологии социальной работы с безработными.  Технологии социальной работы с лицами, пострадавшими</p>

№ п/п	Основная образовательная программа высшего образования	Дисциплина	Формирующие компетенции	Аннотация дисциплины
			<p>специфику социокультурного развития общества (ПК-1);          быть способным обеспечить высокий уровень социальной культуры технологий социальной защиты слабых слоев населения, медико-социальной поддержки, благополучия граждан (ПК-2);          быть готовым к посреднической, социально-профессиональной, консультационной и социально-психологической деятельности по проблемам социализации, абилитации и реабилитации (ПК-3);          быть готовым к обеспечению социальной защиты, помощи и поддержки, представлению социальных услуг отдельным лицам и социальным группам (ПК-4);          быть способным к созданию благоприятной среды в социальных организациях и службах (ПК-5);</p>	<p>от насилия. Технологии социальной работы по месту жительства. Технологии социальной работы в системе пенитенциарных учреждений. Инновационные технологии в социальной работе.</p>

№ п/п	Основная образовательная программа высшего образования	Дисциплина	Формирующие компетенции	Аннотация дисциплины
			<p>быть способным к инновационной деятельности в социальной сфере, оптимизации ее сочетания с традиционной культурой личной и общественной жизни (ПК-6);          быть готовым решать проблемы клиента путем привлечения соответствующих специалистов, мобилизации собственных сил, физических, психических и социальных ресурсов клиента (ПК-7);          быть готовым к предупреждению и профилактике личной профессиональной деформации, профессиональной устойчивости, профессионального «выгорания» (ПК-8);          быть способным целенаправленно и эффективно реализовывать современные технологии психосоциальной, структурной и комплексно ориентированной социальной работы, медико-социальной помощи населению (ПК-9);</p>	



№ п/п	Основная образовательная программа высшего образования	Дисциплина	Формирующие компетенции	Аннотация дисциплины
			<p>быть способным осуществлять оценку качества социальных услуг на основе достижений современной квалификации и стандартизации (ПК-10);</p> <p>быть способным к компетентному использованию законодательных и других нормативных актов федерального и регионального уровней (ПК-11);</p> <p>быть готовым соблюдать профессионально-этические требования в процессе осуществления профессиональной деятельности (ПК-12);</p> <p>владеть высокой социальной культурой управленческой деятельности работников учреждений социальной защиты, кадров, содействующих социальному благополучию граждан своей страны (ПК-22);</p> <p>быть способным учитывать в процессе осуществления</p>	

№ п/п	Основная образовательная программа высшего образования	Дисциплина	Формирующие компетенции	Аннотация дисциплины
			<p>организационно-управленческой деятельности особенности национально-культурного, половозрастного и социального положения граждан, нуждающихся в помощи, обеспечении благополучия (ПК-23);</p> <p>быть способным к координации деятельности по выявлению лиц, нуждающихся в социальной защите, медико-социальной помощи (ПК-24);</p> <p>быть способным к организационно-управленческой работе в подразделениях социальных учреждений и служб (ПК-25);</p> <p>быть готовым к координации психосоциальной, структурной и комплексно ориентированной социальной работы различных организаций, учреждений и предприятий, а также деятельности различных специалистов в решении задач социальной защиты населения (ПК-26);</p>	

№ п/п	Основная образовательная программа высшего образования	Дисциплина	Формирующие компетенции	Аннотация дисциплины
			<p>быть способным к работе с персоналом предприятий в учреждениях социальной сферы, к планированию и координации деятельности по решению актуальных задач социальной работы, медицинской помощи (ПК-27);</p> <p>быть готовым к управлению проведением деловых переговоров в области организации работы по социальному обслуживанию населения (ПК-28);</p> <p>быть способным разрабатывать предложения по повышению эффективности системы мотивации труда специалистов учреждений социальной защиты населения, анализировать и разрабатывать предложения по повышению эффективности системы контроля их деятельности (ПК-29);</p> <p>быть способным учитывать специфику национально-культурного пространства и</p>	

№ п/п	Основная образовательная программа высшего образования	Дисциплина	Формирующие компетенции	Аннотация дисциплины
			<p>характера жизнедеятельности различных национальных, половозрастных и социально-классовых групп как объектов социально-проектной деятельности учреждений социальной сферы (ПК-31);</p> <p>быть готовым к разработке инновационных социальных проектов в рамках мероприятий государственной и корпоративной социальной политики, обеспечения социального благополучия, медико-социальной помощи (ПК-32);</p> <p>быть способным участвовать в пилотных проектах по созданию инновационных площадок учреждений в сфере психосоциальной, структурной и комплексно ориентированной социальной работы (ПК-33);</p> <p>быть готовым разрабатывать комплексные и индивидуальные социальные проекты для привлечения дополнительных</p>	

№ п/п	Основная образовательная программа высшего образования	Дисциплина	Формирующие компетенции	Аннотация дисциплины
			<p>финансовых средств (фан-драйзинг) (ПК-34);          быть способным создавать социальные проекты для работы в трудных жизненных ситуациях, для обеспечения физического, психического и социального здоровья людей (ПК-35)</p>	
	<p>44.03.03          Специальное (дефектологическое) образование          Профиль: «Дошкольная дефектология»          Квалификация (степень): бакалавр</p>	<p>Социальная адаптация          лиц с ОВЗ</p>	<p>Способность использовать философские, социогуманитарные, естественнонаучные знания для формирования научного мировоззрения и ориентирования в информационном пространстве (ОК-1);          готовность к организации коррекционно-развивающей образовательной среды, выбору и использованию методического и технического обеспечения, осуществлению коррекционно-педагогической деятельности в организациях образования, здравоохранения и социальной защиты (ПК-2);</p>	<p>Раздел 1. Общие вопросы социальной адаптации и реабилитации.          Тема 1. Понятие адаптации, реабилитации и абилитации. Их виды.          Тема 2. Современные концепции реабилитации и адаптации.          Тема 3. Комплексная реабилитация детей с ОВЗ. Ее компоненты.          Тема 4. Роль общества в реабилитации и социальной адаптации инвалидов.          Тема 5. Современные проблемы и пути развития реабилитации в России.</p>

№ п/п	Основная образовательная программа высшего образования	Дисциплина	Формирующие компетенции	Аннотация дисциплины
			<p>способностью к организации, совершенствованию и анализу собственной образовательной-коррекционной деятельности (ПК-4);</p> <p>способностью к реализации дефектологических, педагогических, психологических, лингвистических, медицинских биологических знаний для постановки и решения последовательских задач в профессиональной деятельности (ПК-8);</p> <p>способностью к взаимодействию с общественными и социальными организациями, учреждениями образования, здравоохранения, культуры, с целью формирования и укрепления толерантного сознания и поведения по отношению к лицам с ограниченными возможностями здоровья (ПК-11)</p>	<p>Раздел 2. Социально-психологические аспекты реабилитации и адаптации лиц с ОВЗ.</p> <p>Тема 1. Социальные ограничения инвалидов и модели инвалидности.</p> <p>Тема 2. Социально-психологические аспекты взаимоотношений инвалидов и общества.</p> <p>Тема 3. Правовые основы социальной адаптации и реабилитации лиц с ОВЗ.</p> <p>Тема 4. Основные задачи и направления социально-психологической адаптации и реабилитации.</p> <p>Тема 5. Профессиональная реабилитация и профориентация.</p> <p>Раздел 3. Особенности социальной адаптации и реабилитации детей и подростков с ОВЗ</p> <p>Тема 1. Зарубежный и отечественный опыт социальной адаптации реабилитации лиц с различными ОВЗ.</p>

№ п/п	Основная образовательная программа высшего образования	Дисциплина	Формирующие компетенции	Аннотация дисциплины
				<p>Тема 2. Комплексная система реабилитации лиц с отклонениями в интеллектуальном развитии.</p> <p>Тема 3. Социальная реабилитация лиц с нарушениями зрения.</p> <p>Тема 4. Социально-средовая реабилитация инвалидов с нарушениями слуха.</p> <p>Тема 5. Особенности реабилитации лиц с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата.</p>

Учебное издание

Новикова Галина Альбертовна  
Соловьев Андрей Горгоньевич  
Новикова Любовь Альбертовна

**СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА  
С РАЗЛИЧНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ ГРАЖДАН:  
сборник учебных кейсов**

*Учебно-методическое пособие*

Издано в авторской редакции

Компьютерная верстка *Г.Е. Волковой*

---

Подписано в печать 10.04.2017.  
Формат 60×84<sup>1/16</sup>. Бумага офсетная.  
Гарнитура Times New Roman. Печать цифровая.  
Усл. печ. л. 5,6. Уч.-изд. л. 4,0.  
Тираж 100 экз. Заказ № 1837

---

ФГБОУ ВО «Северный государственный медицинский университет»  
163000, г. Архангельск, пр. Троицкий, 51  
Телефон (8182) 20-61-90. E-mail: izdatel@nsmu.ru