



СВЯТО-ФИЛАРЕТОВСКИЙ
ИНСТИТУТ

ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ



СОЦИАЛЬНЫЙ КООРДИНАТОР – ЭТО СПЕЦИАЛИСТ, КОТОРЫЙ:

- закреплен за клиентом и является для него ближайшим контактным лицом в процессе работы со случаем;
- отвечает за выстраивание и реализацию комплексного процесса помощи клиенту (диагностика, планирование, оказание услуг, координация, мониторинг, оценка);
- оказывает непосредственную помощь клиенту, включая поддержку, консультирование, привлечение ресурсов, сопровождение, адвокацию;
- работает в команде и является координатором для узких специалистов, участвующих в оказании помощи клиенту;
- способствует нормализации жизни клиента, повышению уровня его самостоятельности.

Подробнее об образовательной
программе на sfi.ru
Тел.: +7 (967) 226 53 90
E-mail: social@sfi.ru

Предполагаемый функционал социального координатора

Социальный координатор – это своего рода кейс-менеджер, отвечающий за организацию целостного процесса работы с клиентом и за его результат.

Целью его работы является нормализация жизни человека, повышение уровня его самостоятельности, помощь в сохранении человеческого достоинства.

В задачи социального координатора входит:

1. Прямой и регулярный контакт с клиентом

Социальный координатор закреплен за клиентом и находится с ним в регулярном контакте, в том числе:

- осведомлен о потребностях клиента и его текущих проблемах;
- собирает обратную связь о получаемых им услугах.

2. Предоставление услуг клиенту

Социальный координатор напрямую оказывает услуги клиенту, в том числе:

- поддержку
- консультирование
- сопровождение
- адвокацию
- привлечение ресурсов
- сбор и хранение всей необходимой информации
- ведение документации

3. Работа с ближайшим окружением клиента

Социальный координатор поддерживает контакт с ближайшим окружением клиента с целью:

- получения необходимой информации;
- привлечения его к оказанию помощи клиенту.

4. Координация действий специалистов, работающих с клиентом

В процессе работы со случаем социальный координатор:

- привлекает необходимых специалистов,
- поддерживает регулярный контакт с ними,
- обеспечивает логичное, последовательное оказание услуг в соответствии с потребностями клиента,
- отслеживает предоставление услуг,
- при необходимости инициирует изменение плана помощи.

5. Координация процесса работы со случаем

Социальный координатор отвечает за выстраивание и реализацию целостного процесса оказания помощи на этапах:

- диагностики,
- планирования,
- оказания услуг,
- координации услуг,
- мониторинга,
- оценки.

Планируемые результаты обучения

Программа профессиональной переподготовки «Социальная работа в системе долговременного ухода» дает возможность получить квалификацию «Специалист по социальной работе (социальный координатор)». Программа учитывает разработанный профстандарт специалиста по социальной работе и компетенции, необходимые для формирующейся профессии «социальный координатор». Социальный координатор – это кейс-менеджер, отвечающий за организацию целостного процесса работы с клиентом и за его результат.

В таблице ниже раскрываются эти и другие компетенции, необходимые выпускнику программы профессиональной переподготовки «Социальная работа в системе долговременного ухода»

Ключевыми компетенциями для социального координатора являются:

- способность проводить диагностику социальной ситуации и потребностей клиента
- способность видеть, находить, создавать ресурсы: вовлекать в помощь ближайшее социальное окружение, задействовать системы государственных и общественных институций
- способность составлять реалистичный, адекватный конкретный, измеряемый план помощи
- способность к сопровождению случая
- способность работать в команде и взаимодействовать со специалистами различного профиля
- способность к адвокации прав клиента
- способность поддерживать достоинство человека



Общепрофессиональные компетенции

1. Способность поддерживать достоинство человека

- Основные принципы гуманности, милосердия
- Представления о качестве жизни и нормализации жизни человека на основании международных правовых норм (Всеобщей декларации прав человека, Конвенции ООН о правах инвалидов)
- Способы активизации личностных ресурсов
- Антропологические основания социальной работы

- Осуществлять любые действия, исходя из целостного понимания человека с его уникальными качествами и способностями
- Способствовать нормализации жизни человека и его полноценному участию в жизни социума
- Выявлять внутренний потенциал и сильные черты клиента, активизировать его потенциал, мотивировать и поддерживать клиента
- Работать с клиентами на развитие/укрепление их самостоятельности, независимости, способствовать развитию у клиента ответственной, инициативной, активной жизненной позиции
- Выявлять и признавать экспертное знание клиентов об их ситуации, включать клиента в принятие решений, предлагать ему право выбора и варианты выбора
- Использовать знания по антропологическим основаниям социальной работы для формирования целостного образа человека

- Руководствоваться в работе принципами гуманности, милосердия
- Разговаривать с человеком с учетом его возрастных, этнокультурных, интеллектуальных и других индивидуальных особенностей

2. Способность соблюдать профессионально-этические требования и разрешать этические дилеммы (т.е. делать выбор в ситуации ценностных противоречий)

- Основные ценности социальной работы
- Этические дилеммы в социальной работе
- Этические нормы взаимоотношений с клиентами, коллегами, партнерами,
- Кодекс этики социального работника и социального педагога
- Требования к конфиденциальности личной информации
- Истоки этики социальной работы, в том числе библейские основания

- Осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с ценностями социальной работы
- Распознавать ситуации этических дилемм
- Обосновывать причины и факторы того или иного выбора в ситуации этической дилеммы и понимать его последствия
- Замечать расхождение между нормативными этическими требованиями и их реализацией на практике
- Руководствоваться кодексом этики социального работника и социального педагога

- Соблюдать этические нормы взаимоотношений с клиентами, коллегами, партнерами
- Обращаться за консультацией к более опытным коллегам в этически противоречивых и неопределенных ситуациях
- Владеть навыками работы с конфиденциальной информацией, в том числе объяснять клиенту, когда существует необходимость в передаче информации третьим лицам

Компетенция	Знания	Умения	Навыки
3. Коммуникативная компетентность	<ul style="list-style-type: none"> • Социально- психологические основы межличностного взаимодействия • Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, консультирования, информирования; • Основы психологии влияния; • Принципы эффективной коммуникации в конфликтных ситуациях; • Основные приемы саморегуляции в коммуникации; • Особенности письменной и устной коммуникации, особенности коммуникации по телефону и другие средства связи • Основы альтернативной и дополнительной коммуникации 	<ul style="list-style-type: none"> • Учитывать в коммуникации личностные и индивидуальные особенности человека, его физическое и психологическое состояние • Выстраивать (устанавливать, поддерживать и завершать) коммуникацию с клиентом, его ближайшим окружением, институтами социума. • Объяснять клиенту на понятном ему языке цели своей работы и планируемые действия на каждом этапе помощи. • Этически корректно излагать и отстаивать собственную точку зрения • Грамотно выходить из конфликтных ситуаций (сохранять доброжелательность и уметь ставить границы) • Пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения • Вступать в контакт с человеком, имеющим ментальные нарушения 	<ul style="list-style-type: none"> • Проявлять чуткость, терпение, уважение, безопечное отношение ко всем участникам коммуникации • Уверенно общаться по телефону, письменно, устно, через мессенджеры • Эффективно представлять деятельность социального координатора перед специалистами различного профиля, клиентами, родственниками клиентов и др. • Обращаться к специалистам при необходимости использовать средства альтернативной и дополнительной коммуникации
4. Способность работать в команде и взаимодействовать со специалистами различного профиля	<ul style="list-style-type: none"> • Правила и принципы работы в команде • Сфера профессиональной ответственности специалистов смежных профессий (психолог, социальный педагог, юрист, реабилитолог, гериатр, геронтолог и др.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Проявлять активность и инициативность в командной работе • Координировать деятельность специалистов и договариваться о распределении ролей и зон ответственности • Обеспечивать комплексный подход в реализации плана помощи со стороны специалистов смежных профессий (психолог, реабилитолог, социальный педагог, юрист и др.) • Достигать понимания со специалистами смежных профессий • Взаимодействовать с другими учреждениями, организациями и сообществами, в целях улучшения услуг, предлагаемых клиентам 	<ul style="list-style-type: none"> • Согласовывать свои действия с членами команды • Ясно и четко излагать коллегам результаты своей работы и планируемые действия

Компетенция	Знания	Умения	Навыки
5. Способность нести ответственность за качество работы перед клиентом, его социальным окружением, работодателем, профессиональным сообществом, социумом	<ul style="list-style-type: none"> Профстандарт специалиста по социальной работе Основы документооборота, современные стандартные требования к отчетности, периодичности и качеству предоставления документации, ведение которой относится к кругу полномочий специалиста по социальной работе Виды, структура и содержание документов, необходимых для оказания социальных услуг 	<ul style="list-style-type: none"> Понимать границы своей ответственности и своих возможностей Обосновывать выбор принятого решения и нести за него ответственность Вести документацию в соответствии с нормативными требованиями Составлять и оформлять отчеты по результатам профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> Прогнозировать результаты предлагаемых действий Следовать обязательствам и выполнять обещания Ответственно относиться ко времени Обращаться за помощью, когда недостаточно собственных компетенций
6. Способность к анализу информации	<ul style="list-style-type: none"> Методы работы с информацией, приемы анализа и интерпретации 	<ul style="list-style-type: none"> Анализировать кейсы из практики других специалистов Анализировать кейсы из собственной практики 	<ul style="list-style-type: none"> Владеть основными методами и приемами анализа информации и интерпретации данных
7. Способность к рефлексии (осмыслению накопленного в профессии знания и собственного опыта)	<ul style="list-style-type: none"> Категории и понятия социальной работы, специфика профессии Основные современные концепции и модели социальной работы, их основания Общие и частные технологии, методы социальной работы Принципы деятельности социального работника Российский и зарубежный опыт практической социальной работы 	<ul style="list-style-type: none"> Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, объяснять свой профессиональный выбор Определять возможность использования российского и зарубежного опыта социальной работы в своей деятельности Объяснять выбор того или иного способа действий, той или иной теории и практики социальной работы для решения определенных задач 	<ul style="list-style-type: none"> Оперировать основными понятиями и категориями специальности Владеть навыками анализа социальных проблем, применяя теоретические модели социальной работы Релевантно применять методы и технологии социальной работы
8. Способность к непрерывному образованию	<ul style="list-style-type: none"> Способы непрерывного образования Методы работы со специальной литературой 	<ul style="list-style-type: none"> Использовать в практической деятельности новые знания и умения, в том числе в областях, непосредственно не связанных со сферой деятельности Заниматься самообразованием, осваивать новые методы и технологии 	<ul style="list-style-type: none"> Работать со специальной литературой

Компетенция	Знания	Умения	Навыки
9. Способность к саморави- тию, использованию личного творческого потенциала и предупреждению, профи- лактике профессиональной усталости, профессионально- го «выгорания»	<ul style="list-style-type: none"> • Возможности саморазвития, самореализа- ции, развития творческого потенциала • Признаки профессиональной устало- сти, выгорания и способы профилактики выгорания 	<ul style="list-style-type: none"> • Использовать возможности саморазвития, самореа- лизации, развития творческого потенциала • Искать возможности супервизии для анализа своей деятельности и саморазвития • Применять творческий подход в деятельности по оказанию помощи и поддержки клиенту • Проявлять готовность действовать в неопределен- ной ситуации • Проявлять готовность участвовать в пилотных про- ектах и использовать инновационные технологии • Справляться с нагрузкой и находить дополнитель- ные источники поддержки, открывать в себе допол- нительные ресурсы • Самостоятельно определять задачи профессиональ- ного и личностного развития 	Быть открытым к су- первизии и воспри- имчивым к критике

Профессиональные компетенции

10. Способность к саморави- тию, использованию лично- го творческого потенциала и предупреждению, профи- лактике профессиональной усталости, профессионально- го «выгорания»	<ul style="list-style-type: none"> • Особенности (типичные проблемы, кон- текст жизни) разных категорий клиентов: пожилых людей, взрослых с ментальными нарушениями, паллиативных больных • Основы психиатрии и геронтологии • Основы возрастной психологии • Основные инструменты и методы диагно- стики, в том числе инструменты и методы оценки потребностей • Стандартизированные шкалы оценки по- требностей и нуждаемости в услугах 	<ul style="list-style-type: none"> • Исследовать проблемную ситуацию клиента, в том числе проводить диагностическое интервью • Собирать релевантную, полную и комплексную информацию по данному случаю из разных источ- ников и проверять достоверность информации • Оценивать проблемную ситуацию клиента, выде- лять основные проблемы и определять их причины • Выявлять ситуации, требующие консультации с психиатром, гериатром и другими специалистами • Применять инструменты и методы диагностики, в том числе треугольник оценки потребностей, гено- грамму, эокарту • Оценивать потребности и нуждаемость в услугах с использованием стандартизированных шкал • Обследовать условия жизни клиента по месту проживания, выявлять условия, представляющие опасность для жизни и (или) здоровья клиентам 	Фиксировать полу- ченную от клиента информацию
--	--	--	--

Компетенция	Знания	Умения	Навыки
<p>11. Способность видеть, находить, создавать ресурсы: вовлекать в помощь ближайшее социальное окружение, задействовать системы государственных и общественных институций</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Система социальных служб и учреждений социальной сферы в Российской Федерации и конкретном регионе, особенности их взаимодействия • Основы составления документов в сфере социального обслуживания и реабилитации • Основные общественные организации, участвующие в помощи пожилым людям, взрослым с ментальными нарушениями и паллиативным больным в Российской Федерации и конкретном регионе • Особенности межведомственного взаимодействия в социальной работе • Основные формы и виды социального обслуживания • Ресурсы местного сообщества • Способы активизации ресурсов ближайшего окружения клиента и местного сообщества 	<ul style="list-style-type: none"> • Применять на практике знания о государственных ресурсах и путях взаимодействия с государственными учреждениями • Готовить основные документы в сфере социального обслуживания и реабилитации для привлечения необходимых ресурсов • При необходимости направлять клиента в специализированные социальные учреждения (подразделения) и/или к профильным специалистам • Выявлять потенциал ближайшего окружения и содействовать его мобилизации, содействовать расширению возможностей взаимопомощи • Соединять клиентов с группами/сетями поддержки и поддерживать их в процессе их вхождения в эти группы/сети • Устанавливать партнерские отношения и пополнять информационную базу о доступных ресурсах • Определять учреждения и организации, способные помочь в преобразовании ситуации, и строить с ними взаимодействие 	<p>Определять временные рамки и ответственных за решение задач, критерии эффективности работы (критерии достижения конечной и промежуточных целей)</p>
<p>12. Способность составлять реалистичный, адекватный конкретный, измеряемый план помощи</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Основы проектной деятельности • Содержание и специфика социальной работы с каждой категорией клиентов: пожилыми людьми, взрослыми с ментальными нарушениями, паллиативными больными 	<ul style="list-style-type: none"> • Определять и обосновывать цель работы с данным кейсом • Определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений • Определять круг необходимых специалистов для решения конкретных задач по оказанию помощи и поддержки клиенту • Определять способы предотвращения рисков • Согласовывать с клиентом и его ближайшим окружением цель оказания помощи и план работы 	

Компетенция	Знания	Умения	Навыки
13. Способность к сопровождению случая	<ul style="list-style-type: none"> • Схема работы со случаем, составляющие процесса и логика работы • Российский и зарубежный опыт практической социальной работы 	<ul style="list-style-type: none"> • Осуществлять профессиональную деятельность с позиции «рядом с клиентом» • Консультировать и поддерживать клиента и его ближайшее окружение • Обеспечивать интеграцию деятельности различных государственных и общественных организаций в реализации плана помощи • Определять, когда работу со случаем необходимо завершить • В работе со случаем использовать знание российского и зарубежного опыта социальной работы 	<ul style="list-style-type: none"> • Осуществлять постоянный мониторинг текущей работы (сбор информации о реализации плана) • Осуществлять анализ достигнутых результатов с последующей коррекцией плана работы • Корректировать план работы при выявлении новых обстоятельств, потребностей и проблем клиента, появлении новых ресурсов
14. Способность к адвокации прав клиента	<ul style="list-style-type: none"> • Международные правовые документы (Всеобщая декларация прав человека ООН, Конвенция ООН о правах инвалидов) • Нормативные правовые акты в сфере социальной защиты населения, опеки и попечительства • Правовые аспекты социальной работы пожилых людей, взрослых с ментальными нарушениями, паллиативных больных • Механизмы правовой защиты и базовые знания об адвокации прав клиентов 	<ul style="list-style-type: none"> • Использовать международные правовые документы, законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней для защиты интересов клиента • Ориентироваться в нормативных правовых актах по защите прав пенсионеров, инвалидов, нуждающихся в паллиативной помощи; в нормативных правовых актах по вопросам опеки и попечительства • Пользоваться справочными правовыми системами • Уметь убеждать, отстаивать интересы клиента • Противостоять дискриминационным образам и практикам, влияющим на клиентов • Активизировать правовое сознание клиента и предоставлять информацию клиентам об их правах • Прибегать к квалифицированной юридической помощи при необходимости 	<ul style="list-style-type: none"> • Навыки формализованного общения (составлять и подавать заявления и жалобы)