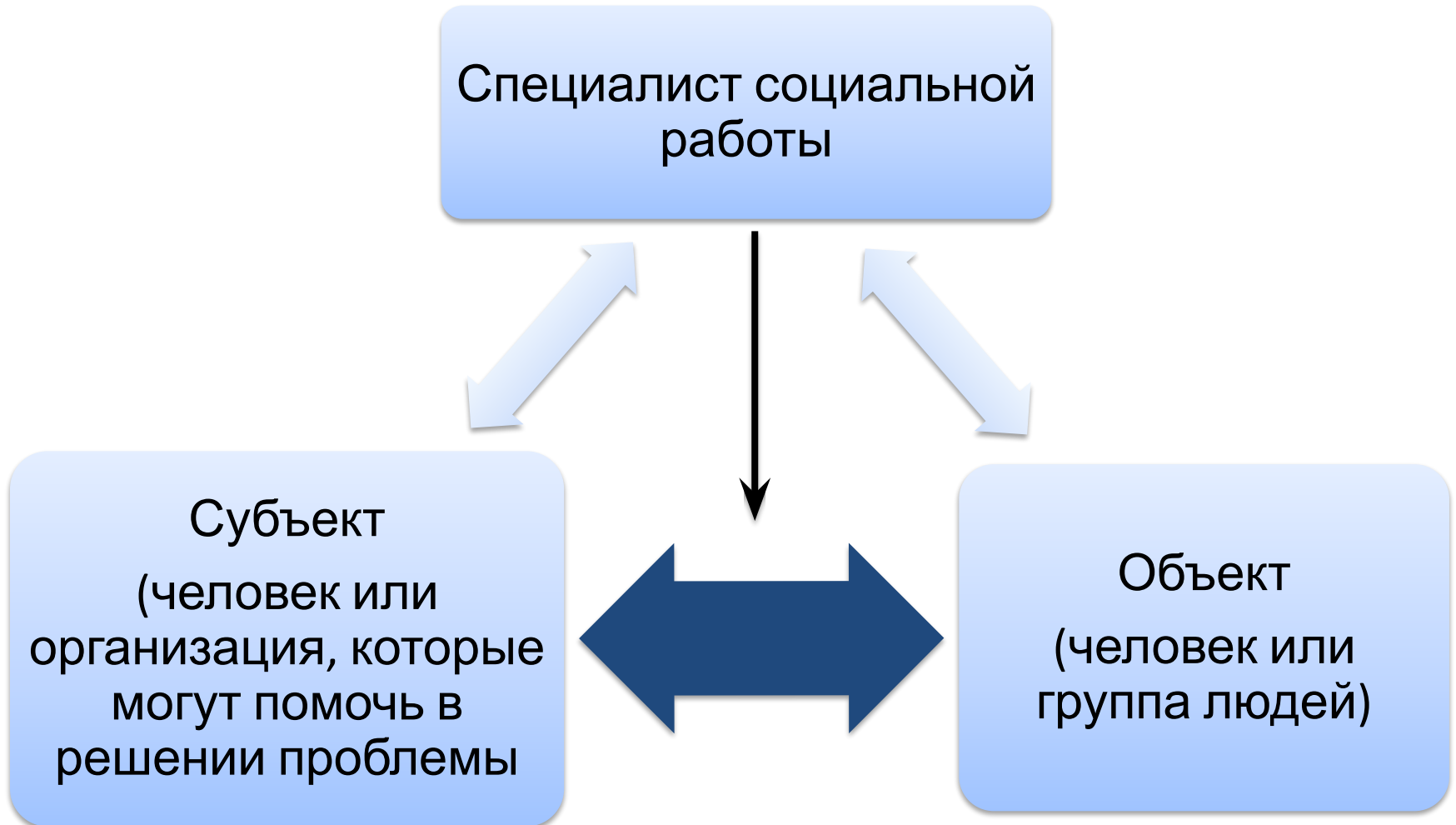


**Социальное посредничество,
как общая технология
социальной работы**

Социальное посредничество

- Процесс содействия достижению согласия между субъектом и объектом для решения социальных проблем последнего и оказание ему помощи

Схема социального посредничества



Социальное посредничество может быть

- – между клиентом и разного рода социальными институтами;
- – между клиентом и другими специалистами (психологами, медицинскими работниками, юристами и др.);
- – между другими специалистами, привлекаемыми к решению жизненных проблем клиента;
- – между клиентами (межличностное посредничество).

ПРИНЦИПЫ

- гарантирование непрерывности процесса оказания услуг по уходу за клиентами (будь то помещение больного в случае необходимости в лечебное заведение или, наоборот, обслуживание его на дому);
- обеспечение полного соответствия этих услуг потребностям клиента с учетом их изменений в различные периоды его жизни;
- помощь в получении доступных и необходимых услуг;
- предоставление услуг надлежащим образом и своевременно, не дублируя их без надобности.

ФУНКЦИИ

- Выяснить интересы, ожидания и взгляды обеих сторон
- Разъяснять интересы, взгляды и ожидания одной стороны другой
- Разъяснять необходимость их взаимодействия
- Устанавливать и поддерживать связи с субъектами способными оказать разные виды соц. Поддержки
- Собирать и накапливать информацию о характере услуг, которую могут оказывать разные учреждения
- Социальный мониторинг на обслуживаемой территории

ФОРМЫ

- Активизация поддерживающих систем
- Координация
- Социальное адвокатирование

РАЗНОВИДНОСТИ

- П. в решении социально-правовых, бытовых, медицинских и иных проблем клиента
- П. в поиске социальных служб и учреждений, способных оказать клиенту необходимую помощь и поддержку
- П. в решении семейных, трудовых, межнациональных и других конфликтов

ЭТАПЫ

- Определение проблем клиента, оценка возможностей ее решения
- Выбор и оценка учреждения
- Помощь клиенту в установлении контакта и содействие в приеме соответствующего учреждения
- Завершается процесс оказания посреднической помощи лишь тогда, когда социальный работник убедится, что клиент начал получать необходимую помощь в избранной им организации.

ПРИЕМЫ

Использование “активных приемов” посредничества означает повышение шансов клиента на успех в получении посреднических услуг.

Выписка для клиента необходимых данных

- название избранного им учреждения, адрес и номера телефонов избранной клиентом организации; как добиться там приема и как туда добраться. И что важнее всего – четкое объяснение того, чего именно клиент может ожидать в этой организации.
- инициатива установления контакта с учреждением, договоренность о встрече и проведение самой встречи остаются за самим клиентом.

Сопроводительное письмо работника социальной службы

- Данный прием нередко оказывает значительную помощь как клиенту, так и специалистам избранного клиентом учреждения. Клиент, таким образом, имеет на бумаге ясное, реальное описание той цели, с которой он обращается в учреждение, а учреждение – четкое представление о том, чего ожидает от него клиент.

Сообщить клиенту имя специалиста

- к которому ему следует в этом учреждении обратиться.

Позвонить в присутствии клиента в избранную им организацию

- сообщив необходимую информацию, договориться о первой встрече.
- Однако некоторые специалисты убеждены, что договариваться о первой встрече с сотрудниками избранной организации должен клиент. Тем самым он принимает на себя ответственность за получение дальнейшей помощи. Порой клиент просит специалиста сообщить необходимую информацию в избранную им организацию. Рекомендуется делать это не в присутствии клиента. Часто такой контакт снижает тревогу клиента по поводу новой встречи со специалистами.

Сопроводить клиента в избранную им организацию

- Такую функцию выполняет порой сам специалист, иногда же он привлекает к ее осуществлению родственников или друзей клиента.

ЗАДАНИЕ

- Составить список учреждений к которым может обратиться специалист по социальной работе в решении проблем клиентов в форме таблицы

Учреждение	Решаемые вопросы	Категория клиентов