# Логотип с названием - зеленый

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Архангельской области «Архангельский государственный многопрофильный колледж»

**Модуль 4. Технология и методика работы социального педагога**

**ТЕМА 4.6 ТЕХНОЛОГИИ ПОСРЕДНИЧЕСТВА И ОРГАНИЗАЦИИ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Основные вопросы темы:

1. Социальное посредничество в деятельности социального педагога

2. Система работы с волонтерами

*Социальное посредничество* — это содействие достижению согласия между социальными субъектами для решения социальных проблем одного из них и оказания ему помощи. В роли такого субъекта может выступать группа, коллектив, отдельная личность, семья, целый социальный слой и др. Для решения социальных проблем могут привлекаться несколько субъектов (государственное социальное учреждение, общественные организации, коммерческие, структуры, специалисты и т.д.).

Быть социальным посредником — значит объяснять интересы и взгляды одной стороны другой. Если посреднические усилия направлены на мобилизацию сил и средств для предоставления конкретной помощи, то социальный педагог должен уметь устанавливать связи с субъектами, способными оказать социальную поддержку, убедить их в ее необходимости. Нередко специалист выступает в роли посредника между конфликтующими сторонами. В таком случае он может оказаться «между двух огней», и ему следует быть готовым выслушивать упреки в свой адрес и обвинения в предвзятом отношении. На все это необходимо реагировать спокойно, аргументированно отводить обвинения, продолжая посреднические усилия.

В социально-педагогической практике посредничество реализуется в различных формах.

**Посредничество в решении правовых, бытовых, медико-реабилитационных проблем клиентов:** участие в оформлении опеки (попечительства), взаимодействие с инстанциями при решении вопросов о защите имущественных прав несовершеннолетнего, участие в дознании и судопроизводстве по правонарушениям, совершенным несовершеннолетними и т.п.

**Социально-педагогическое посредничество,** суть которого состоит в обеспечении педагогически целесообразных взаимодействий между личностью, группой, семьей, обществом, государством.

Согласно методическому письму «О социально-педагогической работе с детьми» социальный педагог — это прежде всего посредник, связующее звено между личностью ребенка (в данном случае) и государственно-общественными социальными службами, организациями и учреждениями, призванными заботиться о ребенке и его семье; наставник, который на протяжении ряда лет «ведет» ребенка, семью, осуществляет социальный патронаж, заботится о формировании нравственности, общечеловеческих ценностей в социуме, помогает предвосхищать и разрешать конфликтные ситуации своих подопечных, содействуя им в контактах с соответствующими специалистами.

**Посредничество в поиске социальных служб и учреждений, способных оказать клиенту необходимую помощь и поддержку.** Логику деятельности социального педагога можно представить следующим образом:

а) диагностика проблемы, оценка возможностей ее решения, соотнесение с имеющейся информацией о характере услуг, которые оказываются населению различными организациями и учреждениями;

б) выбор учреждения, способного наилучшим образом решить проблему, рекомендация его клиенту;

в) помощь в установлении контакта, содействие приему клиента в соответствующем учреждении, организации, у специалиста;

г) проверка результативности контакта, продвижения в решении проблемы.

С этой целью необходимо организовать обратную связь с клиентом и/или специалистами учреждения. Пока контакт не станет прочным, социальный педагог должен держать ситуацию под контролем.

**Посредничество в решении межличностных, семейных конфликтов и др.**

*К основным приемам оказания посреднических услуг можно отнести следующие:*

- оформление выписки с перечислением самых необходимых данных об организации или учреждении (адрес, номер телефона, фамилия, имя, отчество специалиста, разъяснение пути следования, транспорта и т.п.) для обратившегося взрослого или ребенка. В случае, когда посредничество социального педагога ограни-чивается оформлением выписки, инициатива установления контакта с учреждением (специалистом), договоренность о встрече остаются за клиентом;

- составление сопроводительного письма, в котором указаны причины и цели обращения клиента в учреждение. В этом случае клиент освобождается от необходимости предварительных разъяснений, а специалисты (представители учреждения) получают чет-кое представление о том, что он ожидает от них;

- личный контакт социального педагога с представителем учреждения или специалистом (непосредственный или опосредованный, например, по телефону). Социальный педагог получает возможность уточнить суть дела, сообщить собственное мнение, договориться о дальнейших переговорах по поводу решаемой проблемы, обеспечить надежность организуемого контакта;

- подбор сопровождающего для клиента из числа педагогов, родственников, близких: людей, который владеет информацией о координатах и содержании предстоящего контакта;

- заключение устного или письменного, официального или неофициального, двустороннего (социальный педагог — клиент) или трехстороннего (социальный педагог — специалист (учреждение) — клиент) договора как одного из способов установления правил, норм взаимодействия двух и более субъектов. При этом каждый из субъектов договорного взаимодействия принимает и считает эти правила важными.

*Договор* представляет собой результат процесса переговоров.

Содержание данного процесса включает выявление каждым из партнеров своего личного интереса, отстаивание его и нахождение совместных интересов, на основании которых партнеры выясняют предметы и способы взаимодействия. Наиболее распространен в отечественной практике договор об услугах.

В посреднических услугах социального педагога договор — это рабочее соглашение, заключаемое между клиентом, социальным педагогом и другими лицами, участвующими в процессе оказания помощи. Они могут договариваться:

- о целях проводимой работы, о ключевой проблеме или проблемах, которые они надеются разрешить;

- о задачах предоставляемых услуг;

- о временных рамках их совместной деятельности;

- о различных процедурах или специальных методиках, которые будут использоваться (например, индивидуальная, групповая работа или работа с семьей);

- об особых требованиях социального центра или службы (например, об оплате, часах работы, о специалистах, которые будут заниматься с клиентом, о необходимости сообщения в суд или другие службы и т.п.).

Цель договора — разъяснить сторонам различные аспекты предоставляемых услуг.

Договор об услугах в целом не носит юридического характера (в отличие от типового договора, например, о платных услугах). Юридический договор ко многому обязывает, его трудно изменить (часто только при обращении в суд), тогда как договор об услугах очень гибкий, в нем стороны могут в результате повторных обсуждений менять отдельные пункты. Например, могут пересматриваться цели, временные рамки, методики работы в процессе предоставления услуг. Бывают случаи, когда социальный педагог работает в тесной связи с судом или законодательной системой и должен тщательно различать пункты договора об услугах, которые обусловливаются судебными решениями, и менее строгие пункты, касающиеся других услуг. Такой «двойной договор» может помочь недобровольным клиентам извлечь пользу из принудительно оказываемых услуг.

Существенно, что при составлении договора об услугах социальный педагог поощряет клиента активно участвовать в выработке его условий. Этого можно достичь, дав клиенту возможность первому изложить свои взгляды на проблему или пути ее решения, выражая их собственными словами. Совместная работа над договором об услугах очень значима, так как это один из способов реализации этического принципа самоопределения клиента.

Заключение договора — важный этап непосредственной работы с личностью, семьей и группой, и он нередко оказывается весьма сложным. С некоторыми клиентами очень трудно достичь соглашения. Иногда клиент или специалист при обсуждении договора нарочно скрывает какие-то позиции, надеясь, что они как-то разрешатся в дальнейшем. В других случаях одна из сторон может намеренно саботировать соглашение, если она не была активно вовлечена в процесс принятия решения или ее мнение не было учтено в окончательном варианте. В таком случае задача со-циального должен всячески способствовать достижению соглашения с клиентом и помогать ему и обоим сторонам следовать правилам договора.

**2. Система работы с волонтерами**

Успешность социально-педагогической работы с личностью, группой подразумевает добровольного участия многих людей. Для выполнения некоторых задач социальному педагогу просто необходимо привлечение волонтеров (при использовании опосредованных, косвенных методов работы, организации групп самопомощи, в работе с общиной, органами местного самоуправления). Волонтерская деятельность как проявление милосердия и человеколюбия существует и будет существовать до тех пор, пока сохраняется потребность людей в помощи и ограничены возможности государства удовлетворять потребности граждан в социальной поддержке.

Волонтер — новый термин, но не новое явление в общественной жизни нашей страны. В истории педагогики хорошо известны тимуровское движение и общественно полезная деятельность как основа существования детских и молодежных объединений и организаций, операции «Забота» и движение вожатых. Участие в социально ценной деятельности традиционно рассматривается как действенное воспитательное средство.

Волонтерство – рассматривается как целенаправленное систематическое привлечение к социально значимой деятельности добровольных помощников из числа детей и взрослых; формирование инициативных групп из числа детей и взрослых; формирование инициативных групп благотворительной направленности, учитывая, что многие люди склонны к альтруизму, а это проявляется в желании бескорыстно помогать нуждающимся.

Основными направлениями деятельности волонтерской группы, как правило, является профилактика злоупотребления ПАВ в молодежной среде, работа с детьми из различных категорий (дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, дети-инвалиды, дети и подростки с отклоняющимся поведением).

Технология организации социальным педагогом волонтерской деятельности включает в себя следующие ***этапы***:

1. Набор волонтеров.

Система набора волонтеров включает в себя:

– привлечение добровольцев – поиск и формирование мотивации к работе у потенциальных волонтеров;

– отбор и формирование группы волонтеров для подготовки и работы.

Информацию о наборе волонтерской группы можно разместить в популярных газетах, телевизионных программах, на радиоканалах, можно привлечь внимание объявлениями. Используя данные способы привлечения к волонтерской деятельности, необходимо помнить, что при отсутствии возможности личного взаимодействия с будущими добровольцами возрастает значение качества сообщения, которое будет транслировать через разные каналы коммуникации.

Второй способ набора волонтеров из подростковой среды – обращение к классным руководителям и администрации школы. Педагоги хорошо знают своих учеников и их лидеров, популярных, авторитетных среди сверстников. Однако следует помнить, что иногда подростков рекомендованных педагогами волонтерская деятельность не привлекает. Поэтому изначально следует излагать информацию о содержании волонтерской работы, методах подготовки волонтеров и необходимых для волонтерской деятельности личностных качеств подростка.

Третий способ – прямое привлечение. С наибольшим успехом привлечение молодых людей в волонтерское движение осуществляется непосредственно во время проведения различных профилактических мероприятий – акций, семинаров, тренингов. Будучи непосредственными участниками этих мероприятий, подростки сами могут оценить работу волонтеров, проникнуться ее значимостью.

2. Отбор волонтеров.

На отборочную встречу могут прийти достаточно много молодых людей, но не всем из них, по объективным и субъективным причинам, удастся стать волонтерами. Это вполне естественный процесс, а потому поиск потенциальных волонтеров следует проводить постоянно.

На данном этапе социальный педагог может использовать разнообразные формы и методы работы: анкетирование, собеседование, отборочный тренинг и т. д.

3. Формирование группы волонтеров.

Составив на основе результатов проведенного отбора представление о каждом из волонтеров, социальный педагог формирует учебные группы. Для того чтобы в группе была хорошая атмосфера, группы подбираются с учетом их психологической совместимости, уровня информированности, особенностей характера и т. д.

В группе не должно быть более 15 человек. Такое количество позволяет уделить внимание каждому участнику, раскрыть его потенциальные возможности.

4. Подготовка волонтеров.

Система подготовки волонтеров включает три последовательных этапа:

– базовая подготовка (семинар-тренинг);

– стажировка волонтеров (организация мероприятий под наблюдением социального педагога);

– допуск волонтера к самостоятельной работе.

Для эффективного развития добровольческого движения:

– необходимо поддерживать отдельных добровольцев, стремиться формировать инициативные группы;

– необходимо четко определить направления деятельности;

– желательно не ограничивать участие волонтеров в деятельности социально-педагогической службы одноразовыми акциями, а планировать их работу, определяя ближайшую и дальнейшую перспективу;

– деятельность волонтеров должна получать определенный отклик как у руководителя учреждений, так у тех, с кем работают волонтеры.

Непременным условием выступает гласность, система поощрения (морального плана), тем самым стимулируя их к дальнейшей активности.

Таким образом, в работе социального педагога с добровольными помощниками можно выделить следующие ориентиры:

– в качестве самостоятельной задачи нужно рассматривать привлечение добровольных помощников из числа детей и взрослых, проявляющих интерес к социально полезной деятельности. Необходимо поддерживать отдельных добровольцев, стремиться формировать инициативные группы, инициировать образование общественных объединений благотворительной направленности;

– необходимо определить направления деятельности, в реализации которых можно сотрудничать с несовершеннолетними и взрослыми добровольными помощниками. Эти направления должны быть актуальны, понятны, иметь достаточную степень проработки. Не стоит отдавать откуп волонтерам те участки работы, где сам социальный педагог зашел в тупик или четко не представляет предстоящий объем и специфику действий, иначе сотрудничество специалиста и добровольных помощников может закончиться взаимной неудовлетворенностью, а отдельные волонтеры разочаруются и покинут ряды добровольцев;

– желательно не ограничивать участие волонтеров в деятельности социальной службы одноразовыми акциями, а планировать их работы, выделяя ближайшие и дальние перспективы. Процесс целеполагания и планирования деятельности осуществляются совместно, с опорой на опережающую инициативу волонтеров;

– деятельность волонтеров должна получать определенный отклик как у руководителей учреждения, так и у тех, с кем работают добровольцы.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Назовите основные формы социального посредничества.

2. Что включает в себя договор о посреднической деятельности в работе социального педагога, имеет ли он юридическую силу?

3. Перечислите этапы технологии организации социальным педагогом волонтерской деятельности.