

ЛЕКЦІЯ 7: ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

ПЛАН.

1. Технології соціальної роботи: поняття, функції та класифікація.
2. Діагностика як технологія соціальної роботи.
3. Консультування як технологія соціальної роботи.
4. Профілактика як технологія соціальної роботи.
5. Реабілітація та адаптація як технології соціальної роботи.
6. Терапія як технологія соціальної роботи.

Головні поняття теми: соціальні технології, технології соціальної роботи, загальні технології соціальної роботи, соціальна діагностика, соціальна профілактика, соціальна адаптація, соціальна реабілітація, соціальна терапія, соціальне консультування, спеціальні технології соціальної роботи

ПИТАННЯ 1

Можливі різноманітні формулювання поняття «технології соціальної роботи». З точки зору, соціальної роботи як науки, технології – це засоби застосування теоретичних висновків для розв’язання практичних задач соціальної роботи. Якщо розглядати соціальну роботу як навчальну дисципліну, то технології – це цілісне уявлення про зміст соціальної роботи, її інструментарії, методи та організацію. Нас буде цікавити останнє визначення технологій соціальної роботи, яке надається з точки зору соціальної роботи як практичної діяльності. *Технології соціальної роботи* – це сукупність методів, прийомів, та впливів, які направлені на активізацію сил людини, що опинилася у складній життєвій ситуації.

Як й інші соціальні технології, технології соціальної роботи містять у собі:

- програми в яких відображені процедури та операції (як засоби діяльності);
- саму діяльність, що побудована на основі цих програм.

Враховуючи це, *технології соціальної роботи* можна розглядати як засоби діяльності з імпаурменту клієнтів на основі її раціонального розподілу на процедури та операції з їх подальшою координацією і синхронізацією та вибору оптимальних засобів, методів їх виконання. Це розуміння можна уточнити, включивши до нього спеціальних суб'єктів фахової діяльності із соціальної підтримки людей. Отже, *технології соціальної роботи* можна визначити як сукупність методів, прийомів та впливів, що застосовуються соціальними службами, окремими закладами соціального обслуговування та соціальними працівниками для досягнення цілей у процесі здійснення соціальної роботи, для розв'язання різного рода соціальних програм, забезпечення ефективності реалізації задач соціального захисту населення.

Для того, щоб зрозуміти зміст технологій соціальної роботи, слід вказати, для вирішення яких функціональних завдань вони використовуються:

1. *діагностична функція* – вивчення соціальним працівником особливостей групи людей (або окремого індивіда), ступеня впливу на них мікросередовища та постановка «соціального діагнозу»;
2. *прогностична функція* – програмування та прогнозування впливу на об'єкти соціальної роботи усіх соціальних інститутів суспільства, вироблення окремої моделі соціальної поведінки цих об'єктів;
3. *соціально-терапевтична* – приведення у дію соціально-правових, юридичних, психологічних, соціально-медичних та інших механізмів попередження та подолання негативних явищ, організація соціотерапевтичної, соціально-побутової, психолого-педагогічної, медичної та іншої допомоги нужденним, забезпечення захисту прав сім'ї, жінок, підлітків, дітей та молоді;

4. *профілактична функція* – застосування різноманітних механізмів попередження та подолання негативних явищ та організація допомоги нужденним;

5. *соціально-психологічна функція* – різні види консультування та корекції міжособистісних відносин, допомога нужденним у соціальній реабілітації та адаптації;

6. *комунікативна функція* – встановлення контактів з людьми, що потребують допомоги та підтримки, організація обміну інформацією;

7. *організаційна функція* – сприяння організації соціальних служб на підприємствах та установах, а також за місцем проживання, залучення до їх роботи громадськості, спрямування діяльності соціальних служб на надання допомоги та соціальних послуг, у першу чергу, слабо захищеним прошаркам та групам, окремим особистостям.

Класифікація технологій соціальної роботи може базуватися як на диференціації знань, способів, методів, що використовуються, так і на диференціації об'єктів (явищ, процесів, груп людей тощо), оскільки до кожного з них необхідне застосування особливих засобів і прийомів впливу.

Відтак розрізняють загальні технології соціальної роботи, що застосовуються до всіх категорій клієнтів у різних сферах суспільного життя, та спеціальні соціальні технології, спрямовані на особливі категорії з врахуванням специфіки певної групи соціальних проблем. Зокрема, до загальних відносять: соціальну діагностику, соціальну профілактику, соціальну адаптацію, соціальну реабілітацію, соціальну терапію, соціальне консультування та ін. У свою чергу, до спеціальних – технології роботи з людьми похилого віку, з молоддю, з мігрантами, жінками, які зазнали насилля та ін.

Крім того, можливі й інші підстави для класифікації технологій соціальної роботи. Зокрема, за рівнями можна виділяти: 1) технології роботи з індивідом та сім'єю; 2) соціальною групою; 3) громадою. За складністю:

1) прості – ті, що доступні нефахівцям; 2) складні – потребують кваліфікації одного фахівця або кваліфікації фахівців у декількох сферах.

ПИТАННЯ 2

Однією з найважливіших загальних технологій соціальної роботи є діагностична. У зв'язку з цим зазначимо, що поняття *«соціальна діагностика»* починає активно вживатися у першій третині XX століття. Діагностика – це технологія отримання інформації про стан об'єкта чи процесу дослідження;

– це виявлення, позначення та вивчення причинно-наслідкових зв'язків та взаємовідносин, що породжують комплекс соціальних проблем різного рівня організації.

У самому загальному вигляді діагностика передбачає збір інформації про клієнтів які звернулися по допомогу з метою визначення причинно-наслідкових зв'язків та визначення шляхів подолання проблем. У результаті проведення соціальної діагностики з'являється багатосторонній опис об'єкта дослідження.

У проведенні діагностики виділяють кілька етапів:

1. оцінка стану об'єкта соціальної допомоги, яка здійснюється на основі набору показників;
2. визначення бажаного стану об'єкта соціальної допомоги;
3. визначення співвідношення реального та бажаного стану об'єкта соціальної допомоги.

При проведенні соціальної діагностики необхідно підпорядковуватися наступним принципам:

- конфіденційності – нерозголошення соціального діагнозу без персонального дозволу на це особи, яка є об'єктом дослідження (якщо це діти, то на розголошення результатів обстеження обов'язково необхідний дозвіл батьків чи осіб, які їх замінюють);

- наукової обґрунтованості – результати аналізу повинні бути достовірними і надійними;

- незаподіяння шкоди – діагностичні результати ні в якому разі не повинні бути використані на шкоду людині, яка піддається дослідженню;

- об'єктивності – висновки дослідження повинні робитися на основі науково обґрунтованих, об'єктивних відомостей і не повинні залежати від суб'єктивних установок тих, хто проводить дослідження чи користується його результатами;

- ефективності – не слід пропонувати людині такі рекомендації, які за результатами діагнозу не мають для неї користі, можуть призвести до небажаних чи непередбачуваних наслідків;

- верифікації соціальної інформації – встановлення її достовірності, можливості перевірки за допомогою інших процедур чи інших джерел даних;

- системності - соціальні проблеми є полікаузальними, тобто їх зародження і розвиток визначається не однією причиною, а декількома, часто навіть системою причин;

- клієнтоцентризму – розгляд всіх сторін соціальної дійсності, всіх зв'язків і опосередкувань соціальної ситуації з так званих інтересів і прав індивідуального чи групового клієнта [7].

Основними методами соціальної діагностики є бесіда, спостереження, інтерв'ю, тестування та ін.

За допомогою бесіди соціальний працівник має на меті отримання інформації на основі здійснення вербальної комунікації.

Спостереження – це цілеспрямована, науково обґрунтована робота зі збирання інформації про клієнта. Загальною задачею будь-якого спостереження є отримання початкового матеріалу для подальшого його вивчення та аналізу. Спостереження найчастіше використовується при вивченні зовнішніх проявів поведінки клієнта, за якими складається уявлення про нього.

До спостереження близькі методи інтерв'ю, анкетування та тестування, які також використовуються для проведення соціального діагностування.

Інтерв'ю передбачає особистісне спілкування з клієнтом, у ході якого соціальний працівник сам задає питання і фіксує відповіді. За формою проведення воно може прямим «обличчя до обличчя» та опосередкованим.

При анкетуванні клієнт сам відповідає на питання та заповнює бланк. За формою воно може бути індивідуальним або груповим.

Процес соціальної діагностики дозволяє виявити та встановити ті проблеми та труднощі, які перешкоджають повноцінному соціальному та особистісному функціонуванню людини, групи або організації, а також основні причини виникнення, існування та загострення проблем. Результатом соціальної діагностики є соціальний діагноз, тобто чітко сформульований перелік проблем соціального суб'єкту у їх взаємозв'язку та взаємозалежності. Аналіз отриманих у результаті діагностування даних передбачає їх інтерпретування, яке повинно здійснюватися на основі професійного підходу. Зрештою від правильності проведеного діагностування залежить подальша консультаційна, профілактично-адаптаційна та реабілітаційно-корекційна робота соціального працівника.

ПИТАННЯ 3

На основі одержаних діагностичних даних, соціальний працівник переходить до застосування технологій впливу на клієнта, серед яких вкрай важливу роль відіграє консультування.

Консультування – це динамічний процес, який базується на принципах:

- доцільності;
- добровільності;
- методичної грамотності та компетентності.

Консультативна підтримка може бути завершена тоді, коли проблема клієнта розв'язана або якщо її вирішення не можливе з причин, що

незалежать від соціального працівника, а також у випадку відмови клієнта від допомоги.

Специфіку консультативних відносин між соціальним працівником і клієнтом визначає не лише проблема клієнта, але і його суб'єктність, той контекст, який обумовлює особливості певної соціальної проблеми.

Соціальне консультування передбачає низку дій із боку соціального працівника, які здійснюються в партнерстві з клієнтом, при цьому необхідно дотримуватися певної послідовності дій, таких як спостереження, слухання, розуміння, оцінювання, діагностування, соціальна інтеракція. Всі ці елементи є необхідними компонентами консультування (Додаток А).

У практиці соціальної роботи умовно можна виділити декілька типів консультування, кожне з яких має свою своєрідність, структурну і організаційну особливість, специфіку втручання і підтримки.

Найбільш широке розповсюдження в практиці соціальної роботи отримало індивідуальне консультування та групове консультування.

Індивідуальне консультування в соціальній роботі дуже близько такому методу як терапевтична бесіда. Вона відбувається в ситуації «один на один», коли соціальний працівник вирішує особистісні та соціальні проблеми клієнта.

Групове консультування в соціальній роботі – особливий вид консультування, у якому клієнтом є сукупність індивідуумів, кожен з яких має свою індивідуальність, особливу потребу у допомозі та проявляє особливий тип поведінки.

Завдання соціального працівника – сформувати з цієї групи кероване мікросередовище, здатне самотійно або за допомогою соціального працівника вирішити свої проблеми. Особливість групового консультування полягає в тому, що воно (групове середовище) найбільш наближене до соціальних ситуацій і оточення, в яких відбувається взаємодія індивідів.

Таким чином, організація консультативного контакту залежить від теоретичних установок на розкриття сутності та з'ясування причин

проблемної ситуації, що визначає засоби збору інформації, принципи аналізу та техніку інтеракцій.

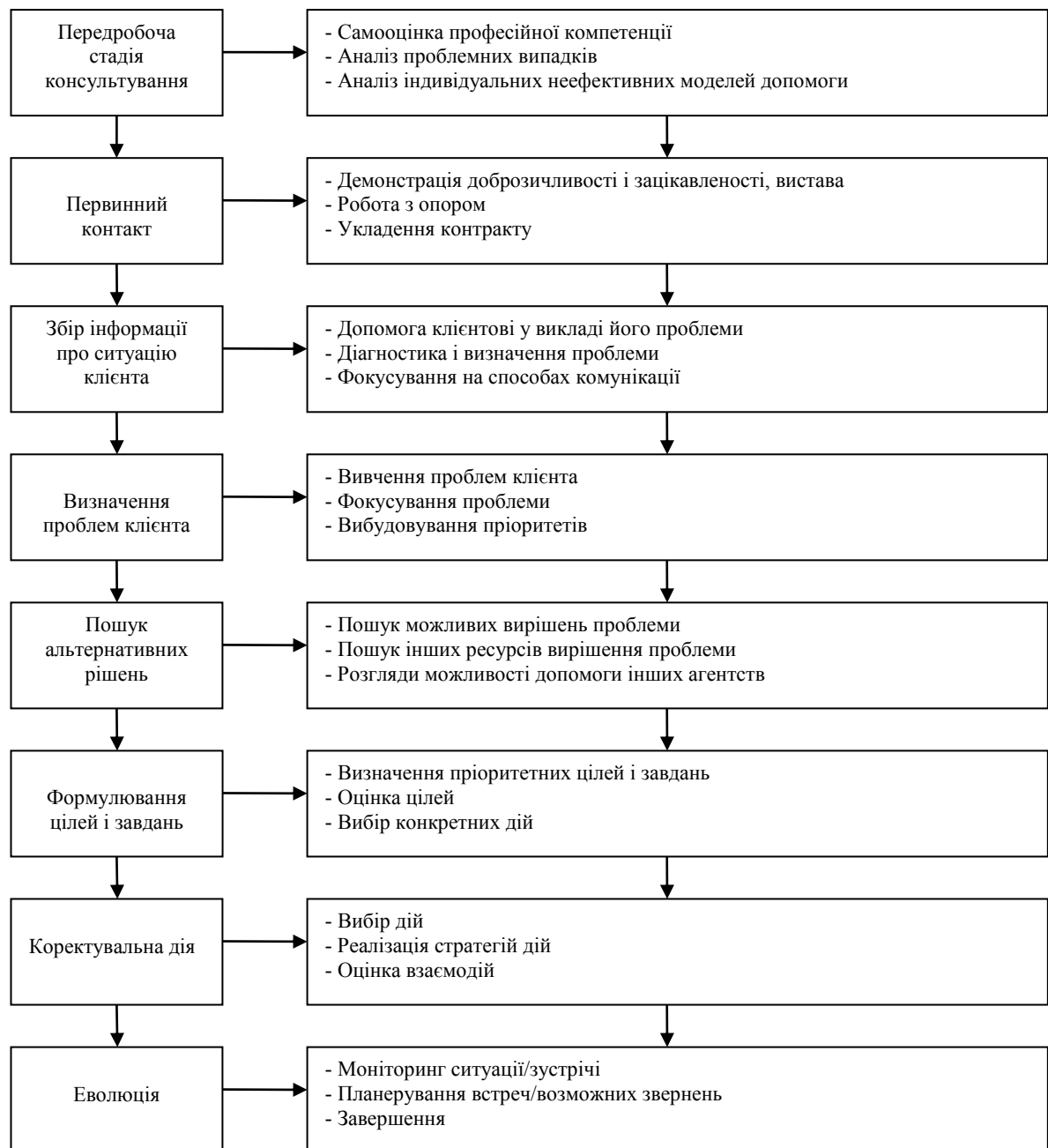


Рис.1. Загальна модель консультування

Виявлення та розв'язання соціальних проблем передбачає діяльність направлену на попередження та передбачення проблемних ситуацій. У цьому сенсі мова може йти про соціальну профілактику.

ПИТАННЯ 4

Соціальна профілактика – це свідомо, цілеспрямована діяльність із попередження можливих соціальних, педагогічних та інших проблем і досягнення бажаного результату.

Соціальна профілактика має на меті:

- виявлення причин та умов, що сприяли виникненню проблеми;
- зменшення ймовірності або попередження виникнення відхилень від системи стандартів та норм;
- подолання ймовірних психологічних, соціальних, культурних відхилень у людини або групи;
- збереження, підтримка та захист достатнього рівня життя людей;
- сприяння людині у досягненні поставлених цілей, розкриття внутрішнього потенціалу та здібностей.

Зміст профілактичної роботи визначається характеристиками, потребами та можливостями конкретного соціального об'єкта.

У якості об'єктів соціальної роботи можуть виступати окремі люди або соціальні групи, які мають або потенційно можуть мати соціальні проблеми. До соціальних груп як об'єктів соціальної роботи відносять: осіб з фізичними та психічними розладами та відхиленнями; деякі вікові групи (діти, підлітки, похилі); групи «соціального ризику»; особи соціально невлаштовані. До соціальних проблем, які розглядаються як можливі цілі соціальної профілактики відносять: задоволення протреб соціально ущемлених прошарків населення; життєдіяльність сімей та груп «соціального ризику»; умови утримання та життєдіяльності у закладах соціального обслуговування, покарання та перевиховання.

Складність та різноманіття об'єктів соціальної профілактики передбачає складну структуру цього виду діяльності. Зокрема, виділяють такі стадії процесу соціальної профілактики:

1. стадія попередження. Завдання – прийняття заходів, що формують у людини соціально прийнятну систему цінностей, потреб та уявлень;

2. стадія запобігання. Завдання – прийняття сучасних заходів недопущення виникнення ситуації, що може призвести до ускладнення процесу життєдіяльності суб'єкту;

3. стадія припинення. Завдання – блокування форм діяльності суб'єкта які можуть призвести до виникненню негативних наслідків як для нього, так і для його оточення. Саме на вирішення цієї задачі спрямована діяльність системи законодавчих, адміністративних, педагогічних та інших заходів.

ПИТАННЯ 5

Однією з найважливіших задач соціальної роботи є збереження та підтримка людини, групи або колективу у стані активного та самостійного відношення до себе, свого життя та життєдіяльності. У її вирішенні важливу роль відіграє процес відновлення цього стану, який може бути втраченим з ряду причин.

Соціальна реабілітація – це комплекс заходів, спрямованих на відновлення зруйнованих або втрачених суспільних зв'язків та відносин, соціально й особистісно значущих характеристик, якостей та можливостей суб'єкта.

У процесі організації та здійснення діяльності із соціальної реабілітації важливо не тільки допомогти людині, необхідно надати їй можливість активної життєдіяльності, гарантувати визначений рівень соціальної стабільності, сформувати відчуття власної значущості.

Відновлювальні чи реабілітаційні технології використовують у контексті допомоги людям, які виснажені хворобою, травмами чи дисфункціями. *Технології соціальної реабілітації* спрямовані на відновлення здібностей людини до життєдіяльності у соціальних умовах.

Цей вид технологій має різну направленність:

1. соціально-медичне відновлення – включає відновлювальну терапію, відновлення та формування у людини нових навичок повноцінного життя;
2. соціально-побутове відновлення – направлене на відновлення у людини відчуття соціальної значущості всередині нового для нього соціального середовища;
3. соціально-психологічне відновлення – призначене для підвищення рівня психічного здоров'я суб'єкта, оптимізації групових зв'язків, виявлення можливостей особистості у психологічній корекції та підтримки;
4. професійно-трудове відновлення – дозволяє формувати нові або відновлювати втрачені людиною трудові й професійні навички.

Метою соціальної реабілітації є відновлення соціального статусу людини, досягнення людиною незалежності та адаптація у суспільстві.

Соціальна адаптація у суспільному житті виступає одночасно як процес, результат та технологія соціальної роботи. Як процес адаптація це пристосування особистості (соціальної групи), яка попала у складну життєву ситуацію до середовища життєдіяльності. На думку науковців, адаптація займає істотне місце у структурі соціальної роботи. «Вона характеризує, з одного боку. Процес взаємодії об'єкту соціальної роботи з соціальним середовищем, а з іншого – є відображенням результату соціальної роботи, який може виступити критерієм її ефективності» [__, с. 265].

Соціальну адаптацію можна трактувати як процес пристосування особистості до суспільства, вона передбачає діяльне засвоєння нового соціального середовища.

Найважливішим елементом соціальної адаптації є погодження самооцінок, домагань та можливостей суб'єкта з реаліями соціального середовища.

Процес соціальної адаптації передбачає здійснення таких стадій:

- адаптаційний шок – це розлад функцій соціального суб'єкта, який визваний різким порушенням взаємодії з зовнішнім середовищем;

- мобілізація адаптаційних ресурсів – це етап осмислення ситуації та концентрації зусиль на пошуку виходу з цієї кризової ситуації;
- відповідь на «виклик середовища» – це реалізація конкретної моделі поведінки та діяльності, які обираються суб'єктом з урахуванням власних адаптивних ресурсів та можливостей.

Процес соціальної адаптації можна розглядати на трьох рівнях:

- суспільний – адаптація особистості до особливостей соціально-економічного, політичного розвитку суспільства;
- груповий – адаптація людини до соціального середовища групи;
- індивідуальний – прагнення до гармонії, збалансованості внутрішньої позиції з позицією інших людей.

Зовнішньою формою виявлення адаптаційних процесів, що дозволяє робити висновки про успішність їх протікання, є адаптаційна поведінка. Адаптаційна поведінка – це процес взаємодії суб'єкту та соціального середовища, у ході якого погоджуються взаємні вимоги й очікування та реалізуються механізми соціальної адаптації.

У процесі соціальної адаптації діяльність суб'єкта може бути адаптивною, коли він сам прагне до пристосування до навколишнього середовища, та адаптуючою, при якій суб'єкт прагне до зміни середовища у відповідності зі своїми цілями, завданнями та потребами.

Найбільш ефективний результат соціальної адаптації досягається у випадку поєднання у поведінці суб'єкта адаптивного та адаптуючого аспектів.

ПИТАННЯ 6

Соціальна терапія як загальна технологія соціальної роботи носить програмний характер – вона може виражатися у формі соціальної підтримки певних прошарків населення. Поняття «терапія» запозичено з медицини і психології. У соціальній роботі воно вживається для позначення соціальних

та психологічних засобів у роботі з індивідом, групою чи сім'єю, що направлені на подолання їх складних життєвих обставин.

Технології соціальної терапії мають широкий спектр видів та напрямків. Серед яких можна виділити терапію дії, поведінкову терапію, сімейну терапію та ін.

Соціальна терапія – це цілеспрямований процес з надання допомоги людині з врегулювання почуттів, зменшення психологічного навантаження, яке викликає тривожність та дисфункції клієнта.

Серед основних завдань соціальної терапії можна назвати такі: виправлення, корекція поведінки та діяльності суб'єкта; попередження дисфункцій; забезпечення нормального розвитку суб'єкта; самоствердження особистості суб'єкта.

Метою соціально-терапевтичного впливу є вирішення тих проблем, які ускладнюють процес соціального або особистісного функціонування суб'єкта.

До основних функцій соціальної терапії відносять:

- соціальне «лікування» - воно передбачає надання клієнту необхідної підтримки та допомоги у розв'язанні його проблем;
- соціальний захист – спрямований на відстоювання інтересів клієнта, роз'яснення його потреб тим структурам, від яких залежить його соціальне благополуччя;
- соціальний розвиток – сприяє виявленню прихованих можливостей та здібностей клієнта з метою подальшої оптимізації його життєдіяльності.

У практиці соціальної роботи виділяють такі різновиди соціальної терапії:

1. індивідуальна, яка застосовується до однієї людини, вирішення проблем якої потребує конфіденційності;
2. групова, представляє собою стратегію впливу, що направлена на надання допомоги людям у подоланні особистісних порушень або соціальної невлаштованості за допомогою груп;

3. сімейна терапія – це робота соціального працівника з сім'єю, яка розглядається як самостійна одиниця.

Грамотно організований та проведений процес соціальної терапії дозволяє не тільки подолати соціальні та особистісні труднощі, але й гармонізувати систему взаємовідносин клієнта з іншими людьми, соціальним та природним середовищем.