

Тема 2. Технологія соціальної роботи як галузь соціальних технологій

1. Сутність технології соціальної роботи.
2. Класифікація технологій в соціальній роботі.
3. Функції технологій соціальної роботи.

1. Технологія соціальної роботи - це одна із галузей соціальних технологій, що орієнтована на соціальне обслуговування, допомогу і підтримку громадян, які знаходяться у важкій життєвій ситуації.

Технологію соціальної роботи характеризують:

- ◆ динамічність - постійна зміна змісту і форм роботи з клієнтом, евристичність характеру діяльності;
- ◆ безперервність, зумовлена необхідністю постійно підтримувати безпосередній чи опосередкований зв'язок з клієнтом і здійснювати на нього вплив;
- ◆ циклічність, що виявляється в стереотипному, стійкому повторенні етапів, стадій, процедур у роботі з клієнтом;
- ◆ дискретність технологічного процесу, яка полягає в нерівномірності впливу на клієнтів з моменту визначення мети до виконання рішення.

Із поняттям "технологія соціальної роботи" у тісному взаємозв'язку знаходиться таке поняття, як "метод соціальної роботи". Інколи їх розглядають як синоніми чи підпорядковані явища (технологія в методі, методи в технології). Більшість дослідників стверджують, що методи по відношенню до технології можуть виступати її складовою частиною, забезпечуючи в сукупності вирішення проблеми.

Важливим є визначення етапів розробки технології соціальної роботи, до яких відносять такі:

Теоретичний - пов'язаний з формулюванням цільової установки, визначенням предмета технологізації, виділенням структурних елементів та виявленням причинно- наслідкових зв'язків і відносин, в які включений об'єкт соціальної політики чи клієнт соціальної роботи.

Методичний - характеризується вирішенням завдань вибору джерел, шляхів і способів отримання інформації про стан об'єкта соціальної політики чи клієнта соціальної роботи, вивчення прийомів і засобів обробки і аналізу цієї інформації і принципів трансформації висновків у конкретні рекомендації для перетворювальної діяльності.

Процедурний - передбачає вирішення завдань, пов'язаних з організацією діяльності з апробації, усуненням недоліків рекомендацій і з виробленням алгоритму дій.

Технологія соціальної роботи - це алгоритм діяльності, у результаті якої досягається певна соціальна мета і перетворюється об'єкт впливу. Ця діяльність не зводиться до одноразового акту, а являє собою процес, який характеризується зміною змісту, форм, методів, які циклічно повторюються при вирішенні кожного нового завдання в соціальній сфері. У сукупності зміст такого циклу від виникнення завдання до його повного вирішення складає технологічний процес. Процес - це зміна (динаміка) стану предмета під впливом зовнішніх чи внутрішніх факторів. Сутнісна характеристика технологічного процесу - стійка, що повторюється, послідовна у часі зміна змісту діяльності за єдиним задумом.

Компоненти технологічного процесу:

- ◆ алгоритм дій - програма вирішення завдань, яка точно вказує, як і в якій послідовності операцій отримати результат, визначений вихідними даними;
- ◆ операції - найпростіші дії, спрямовані на досягнення конкретної, усвідомленої мети. Сукупність операцій, об'єднаних загальною метою (підметою), складають процедуру технологічного процесу;

◆ інструментарій - арсенал засобів, що забезпечують досягнення мети впливу на особистість чи соціальну спільність.

У самому загальному вигляді в технологічному процесі можна виділити *чотири процедурні етапи*:

1. Форму давання мети впливу - передбачає виконання таких операцій, як збір і аналіз інформації, здійснення соціальної діагностики, соціально-психологічне прогнозування розвитку проблеми, вироблення програми дій.

2. Вироблення та вибір засобів впливу - передбачає вияв і аналіз проблемної ситуації, вивчення, обґрунтування й оцінку варіантів та способів дій, вибір оптимального варіанту вирішення проблеми.

3. Організація впливу включає операції з реалізації вибраного варіанту, координацію зусиль і корекцію застосовуваних способів впливу на клієнтів соціальних служб.

4. Аналіз і оцінка - супроводжуються співставленням прогнозованих і досягнутих результатів, формулюванням висновків.

Основні моменти технологічного процесу відображено на схемі 2.1.

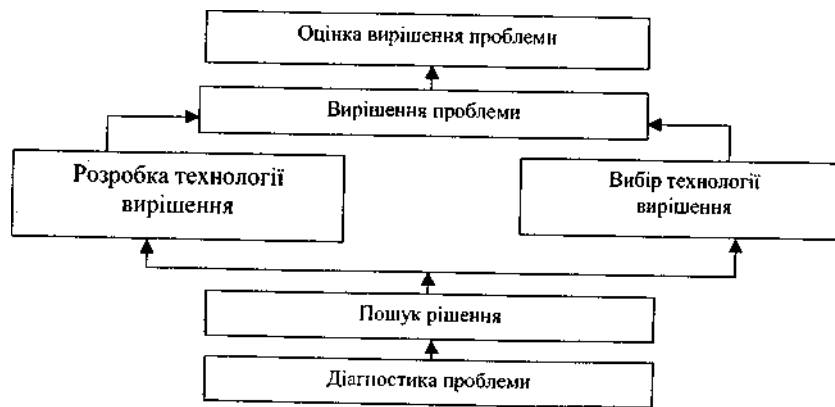


Схема 2.1. Технологічний процес у соціальній роботі

Змістом технологічного процесу соціальної роботи є виявлення соціальної чи особистісної проблеми і з допомогою інструментарію й засобів, що є у розпорядженні соціальних служб, своєчасне їх вирішення.

Соціальна проблема - це складне пізнавальне завдання, вирішення якого дає істотні теоретичні і практичні результати. Однією з найважливіших умов вирішення проблеми є її точне формулювання. Якщо проблема правильно сформульована, то це дозволяє: здійснити пошук інформації, якої недостатньо, у потрібному напрямі; забезпечує вибір оптимального інструментарію соціального впливу. Вимога до формулювання проблеми її обґрунтованість (повинна випливати із реальних потреб і передумов). Відсутність зв'язку з реальними практичними чи теоретичними потребами робить проблему довільною, надуманою.

Особистісна проблема - це, по суті, суперечність між домаганнями людини і ступенем їх задоволення. Така суперечність може носити матеріальний чи духовний, фізіологічний чи моральний, соціальний чи психологічний, виробничий чи побутовий характер або їх поєднання.

2. Класифікація технологій у соціальній роботі необхідна з декількох причин:

◆ вона дозволяє упорядкувати технології соціальної роботи за певними критеріями, що спрощує вибір технологій і їх практичне використання;

◆ показує, для якої категорії об'єкта і для яких умов практичного застосування є в наявності технології соціальної роботи, а яких немає чи їхній вибір обмежений;

◆ сприяє створенню банку технологій соціальної роботи з урахуванням їхніх специфічних особливостей.

Класифікація технологій соціальної роботи може бути самою найрізноманітнішою.

Технології соціальної роботи можна класифікувати, насамперед, залежно від розуміння соціальної роботи в широкому і вузькому значенні.

Технології в широкому значенні - це технології соціального захисту всіх верств населення, створення таких умов (що пов'язано з сутністю і змістом соціальної політики), які б сприяли зниженню частки населення, що потребує допомоги й підтримки. Технології в широкому значенні повинні мати випереджувальний характер. Завдання таких технологій – не лише сприяти лікуванню "соціальних хвороб", а й їх попереджувати. Такі технології спрямовані на більшість суспільства, на широкий обсяг соціальної сфери, на створення умов, що дозволяють підвищувати життєвий рівень народу.

Технології у вузькому значенні - це технології, спрямовані на вирішення конкретних соціальних проблем груп населення чи окремих клієнтів. Це технології тактичного характеру, які на сьогодні є провідними в практиці соціальної роботи. Через складні проблеми в економіці у нашої держави поки що не вистачає засобів для належного забезпечення формування стратегічних, випереджувальних технологій соціальної роботи. Водночас слід наголосити, що для успішного здійснення соціальної роботи необхідно поєднувати випереджувальні технології стратегічного характеру з технологіями тактичної спрямованості. Наприклад, для послаблення проблеми дитячої бездоглядності і безпритульності недостатньо виробити й реалізувати окремі технології надання конкретної допомоги нужденним дітям. Важливо розробити і реалізувати технології, спрямовані на усунення причин, що призводять до бездоглядності та безпритульності, на профілактику проявів цих явищ.

Залежно від рівня технології соціальної роботи поділяються на:

- ◆ прості (доступні неспеціалістам);
- ◆ складні (вимагають кваліфікації спеціаліста);
- ◆ комплексні (вимагають кваліфікації групи спеціалістів, які працюють у різних галузях).

Враховуючи інтегрований, міждисциплінарний, універсальний характер соціальної роботи, можна виділити власне соціальні технології, соціально-педагогічні, соціально-психологічні, соціально-економічні, соціально-медичні та інші.

У структурному відношенні технології соціальної роботи являють собою сукупність загальних (функціональних) і конкретних технологій. *Загальні (функціональні)* технології мають більш універсальний характер. Вони застосовуються у роботі не з однією конкретною категорією осіб, які потребують соціальної допомоги і підтримки, а з декількома. Система функціональних технологій включає в себе такі, найбільш значущі технологічні процедури: соціальну діагностику; соціальну профілактику; соціальну адаптацію; соціальну реабілітацію; соціальну корекцію й терапію; соціальну експертизу; прогнозування, моніторингу та ін.

Конкретні технології соціальної роботи у своїй основі складають певні технологічні процедури надання допомоги конкретним категоріям і соціальним прошаркам, які потребують допомоги. До конкретних технологій можна віднести: технології соціальної роботи у сфері зайнятості населення, з безробітними громадянами; технології соціальної роботи з сім'ями; фемінологічні технології соціальної роботи; технології соціальної роботи з інвалідами, громадянами похилого віку; технології соціальної роботи з дітьми, підлітками і молоддю, які опинилися у важкій життєвій ситуації; технології соціальної роботи у вирішенні національно-етнічних проблем та ін.

На основі класифікації соціально-педагогічних технологій, що зроблена в посібнику "Методика и технологии работы социального педагога"(2002), та інших підходів можна запропонувати таку класифікацію технологій соціальної роботи (табл. 2.1.).

Таблиця 2.1.

Класифікація технологій соціальної роботи

Критерій	Класифікація
Обсяг	Цілісні - орієнтовані на загальний цикл роботи від виявлення проблеми до її вирішення; Часткові - спрямовані на вирішення окремого завдання
Призначення (ціль)	Цільове призначення; комплексне
Структура	Загальні (функціональні); конкретні
Суб'єкт	Лише починає працювати у соціальній сфері; має певний досвід роботи; висококваліфікований спеціаліст
Об'єкт	За соціальною ознакою - учень, студент, військовослужбовець, сім'я і т.ін.; За віковою ознакою - дитина, підліток, юнак, людина похилого віку; за кількісною ознакою - окрема особистість, група, колектив
Місце застосування	Освітній заклад; спеціалізований центр; територіальний центр; центр зайнятості; місце проживання та ін.
Спосіб реалізації	Провідний метод (гра, психодрама, консультація та ін.); сукупність методів

У кожній конкретній ситуації соціальної діяльності перед спеціалістом стоїть проблема - як забезпечити її оптимальність і ефективність. Ось чому потрібно вміти вибрати саме ту технологію соціальної роботи, яка в даній ситуації найбільш доцільна і, головне, може забезпечити високу дієвість її реалізації у роботі з клієнтом, групою. Вибір технології вимагає врахування суті соціального замовлення, особливостей проблеми, підготовленості спеціаліста (спеціалістів), технологічних і матеріальних можливостей, умов середовища її реалізації. Як правило, у кожному закладі соціальної сфери складаються власні технологічні підходи у діяльності, кожний спеціаліст виробляє свою технологію роботи з клієнтом. Слід погодитися з думкою, висловленою В.Безпалько: "Будь-яка діяльність може бути або технологією, або мистецтвом. Мистецтво засноване на інтуїції, технологія - на науці. З мистецтва все починається, технологією - закінчується, щоб потім все почалось спочатку". Дійсно, технологія - це те, що уже склалось, прийнято. Але ні одна технологія соціальної роботи автоматично не дає успіху: потрібна майстерність виконавця - соціального працівника, щоб досягти необхідного результату.

3. Функції технологій соціальної роботи:

- ◆ аналітико-прогностична (виявлення і облік на підвідомчій території груп, сімей та окремих громадян, які відносяться до категорії соціального ризику, моніторинг динаміки соціальних процесів, прогноз зміни існуючих параметрів);
- ◆ діагностична (аналіз існуючих актуальних і потенційних соціальних проблем, встановлення їх причин, дослідження соціальної ситуації індивідуальних і групових клієнтів);
- ◆ системно-моделююча (визначення характеру, обсягу, форм і методів соціальної допомоги людям і групам, які опинилися у важкій життєвій ситуації, концептуальне обґрунтування системи надання такої допомоги);
- ◆ проектно-організаторська (розробка, ресурсне обґрунтування, реалізація і оцінка

соціальних проектів, спрямованих на вирішення тих чи інших соціальних труднощів, допомога певній категорії клієнтів);

- ◆ інструментально-практична (надання різних видів допомоги у важких життєвих ситуаціях, консультації й тренінги для покращання взаємовідносин між людьми, опіка і піклування стосовно дітей, які залишилися без батьків і т.ін.);
- ◆ активізаційна (сприяння активізації власних можливостей індивіда, сім'ї чи соціальної групи, спонукання клієнтів до самостійного вирішення своїх проблем, виходу із важкої життєвої ситуації, організація розвитку самопомоги і взаємодопомоги);
- ◆ розпорядчо-управлінська (менеджмент органів соціального управління, координація діяльності державних та недержавних організацій, участь у роботі з формування соціальної політики, підбір і виховання кадрів);
- ◆ евристична (нарощування соціального знання, поглиблення розуміння проблем, поліпшення освітньої і загальнокультурної підготовки самих соціальних працівників).

Ці функції реалізуються цілком тільки в сукупності, у всій системі соціальної роботи.

У кожному конкретному випадкові може застосовуватися той чи інший їх набір.

Можна припустити, що система технологічного впливу в практичній соціальній роботі у перспективі буде, ймовірно, розвиватися в напрямі не тільки надання соціальної допомоги людям, які її потребують, а й забезпечення взаємовигідного паритету між окремими громадянами і суспільством в цілому. Метою такого паритетного стану є не лише зміцнення соціальної стабільності, а й покращання рівня життя, загального добробуту народу.

Питання для самоконтролю

1. Розкрийте сутність технології соціальної роботи.
2. Назвіть компоненти та етапи технологічного процесу.
3. Що є змістом технологій соціальної роботи?
4. Як можна класифікувати технології соціальної роботи?
5. Визначте функції технологій соціальної роботи.