

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА

О.М. Віноградська, Л.О. Бєлова

ТЕКСТИ ЛЕКЦІЙ

з курсу

“СОЦІАЛЬНІ ТЕХНОЛОГІЇ”

(для студентів 3 курсу денної форми навчання напряму

0502 (6.030601) - „Менеджмент”

спеціальності 6.050200 - “Менеджмент організацій”)

ХАРКІВ – ХНАМГ – 2009

Тексти лекцій з курсу «Соціальні технології» (для студентів 3 курсу денної форми навчання напрямку 0502 (6.030601) – "Менеджмент" спеціальності 6.050200 - "Менеджмент організацій" / Укл.: Віноградська О.М., Белова Л.О. – Харків: ХНАМГ, 2009. – 135 с.

Автори: доц. кафедри управління проектами в міському господарстві та будівництві О.М. Віноградська; проф.кафедри управління проектами в міському господарстві та будівництві Л.О. Белова

Конспект лекцій містить систематизовані матеріали за модулем "Соціальні технології" до навчального плану підготовки фахівців кваліфікаційного рівня "бакалавр" за спеціальністю 6.050200 - "Менеджмент організацій" в Харківській національній академії міського господарства.

Рецензент: к.е.н., доц. Г.В.Висоцька

Затверджено кафедрою управління проектами в міському господарстві та будівництві, протокол № 7 від 20.02.2009 р.

УДК 364 (075.8)
ББК 65.272я73

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП	5
Модуль 1. Соціальні технології	7
ЗМ 1.1 Теоретичні основи соціальних технологій	7
1. Соціальна технологія як наука	7
1.1. Предмет, мета і зміст курсу «Соціальні технології».....	7
1.2. Суть соціальних технологій.....	9
1.3. Соціальна технологія як соціологічна категорія.....	12
1.4. Технологічний підхід – невід’ємна межа сучасної соціальної діяльності.....	15
1.5. Етапи розвитку соціальних технологій при вирішенні соціальних проблем.....	21
2. Типологія соціальних технологій	26
2.1. Класифікація соціальних технологій за сферами застосування і основними завданнями.....	26
2.2. Класифікація технологій за масштабом об'єкта.....	32
2.3 Специфіка і класифікація технологій у соціальній роботі.....	35
ЗМ 1.2 Соціально-технологічний підхід до процесу соціального управління	42
3. Технологізація соціальної роботи	42
3.1. Соціальна робота як професійний вид діяльності.....	42
3.2. Методи соціальної роботи.....	54
4. Соціальна діагностика в технології соціальної роботи	67
4.1. Загальні проблеми й принципи соціальної діагностики.....	67
4.2. Технологія соціальної діагностики в роботі з клієнтом.....	71
5. Технологія соціального прогнозування	78
5.1. Соціальні інновації: особливості, структури, типи.....	78

5.2. Технології соціального прогнозування.....	82
ЗМ 1.3. Соціально-технологічний підхід до процесу соціального управління.....	89
6. Технологізація процесу соціального управління.....	89
6.1. Модель управлінського циклу.....	89
6.2. Стадії управлінського циклу.....	94
6.3. Алгоритм соціального управління.....	100
7. Соціальні технології управління регіоном.....	106
7.1. Сучасна управлінська концепція розвитку регіону.....	106
7.2. Функції регіонального державного управління – основа технологізації	112
7.3. Універсальні й приватні технології регіонального розвитку.....	113
8. Соціальні технології місцевого самоврядування.....	120
8.1. Муніципальне утворення: технології відтворення та ефективного використання життєвих сил особистості.....	120
8.2. Місцеве самоврядування - інститут організації спільної життєдіяльності населення.....	123
8.3 Соціальні ресурси місцевого співтовариства: технології освоєння...	126
Список літератури.....	133

ВСТУП

Одним з центральних завдань сучасної економічної реформи в ринкових умовах є активізація людського фактора. Людина - носій всіх суспільних відносин.

У наш час технологія стає універсальною, здобуває значення фактора, який стає одним з головних джерел суспільних змін. Е. де Бона стверджує: "Технологія - це головне джерело суспільних змін". Суспільство досягло такого етапу в своєму розвитку, коли вирішення соціальних проблем неможливо без відповідної технології.

Своєрідний бум у розробці проблеми технології, її зближення з проблемою людини викликані зростанням ролі технології в різних галузях життя суспільства й особливо у зв'язку з виникненням і розвитком таких наукомістких галузей, як біотехнологія, інформаційна технологія, технологія виробництва та ін.

Сьогодні проблеми технології як ніколи раніше в історії людства безпосередньо зачіпають соціальні аспекти й аспекти, що розкривають життєвий зміст, буття людини й людства. Більше того, історична своєрідність сучасної постановки цих питань полягає в тому, що об'єктивно (внаслідок внутрішньої логіки стихійного розвитку світової цивілізації в цілому) вони стають питаннями границь буття людини й можливості самого життя на Землі. В умовах загострення глобальних проблем сучасності людство стало відчувати себе бранцем випадковості й заручником технології - атомної, комп'ютерної та ін.

Таким чином, на сучасному етапі, коли необхідність переходу від стихійного до усвідомленого характеру суспільної практики стає не тільки очевидною соціальною істиною, але й технологічною вимогою епохи, особливо зростає суспільна потреба в соціально-філософському усвідомленні сутності та

людського змісту технології, шляхів її еволюції й використання в інтересах людини.

Технологізація діяльності належить до найбільш комплексного у соціальній сфері. Тому цей навчальний курс заснований на знаннях теорії і методології соціальної роботи, психології та інших знань в області гуманітарних і загальнопрофесійних дисциплін.

Вивчення курсу ґрунтується на методології системного, цілісного підходу, який вимагає розгляду територіальних одиниць - «місто», «район», як соціальних систем.

У курсі розглядаються сутність і основні типи керування соціальною сферою територіальної громади. Центральне місце займає аналіз територіальної громади як цілісної системи й об'єкта соціального менеджменту.

Розглядаються особливості соціальних технологій у соціальній роботі в різних сферах життя громади, аналізується специфіка цієї роботи з різними групами населення.

МОДУЛЬ 1. СОЦІАЛЬНІ ТЕХНОЛОГІЇ

ЗМ 1.1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СОЦІАЛЬНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

1. Соціальна технологія як наука

- 1.1 Предмет, мета і зміст курсу «Соціальні технології»
- 1.2 Суть соціальних технологій.
- 1.3 Соціальна технологія як соціологічна категорія.
- 1.4 Технологічний підхід – невід'ємна межа сучасної соціальної діяльності.
- 1.5 Етапи розвитку соціальних технологій при вирішенні соціальних проблем.

1.1 Предмет, мета і зміст курсу «Соціальні технології»

Будь-яка система знань, що претендує на статус окремої наукової дисципліни, повинна відповідати певним вимогам. Перша головна вимога до наукової дисципліни - це новий предмет дослідження.

Предметом курсу "Соціальні технології" є процеси спрямованого впливу на соціальні об'єкти (людські індивіди, соціальні групи, їхні взаємини, соціальні ситуації, процеси й інститути) з метою одержання певного результату.

Людина та соціальні групи являються об'єктом вивчення багатьох наук: соціології, соціальної психології, соціальної філософії і т.д., але жодна із цих наук не виділяє і не розглядає як особливий предмет процеси впливу на соціальні об'єкти.

Ближче всього до соціальної технології знаходяться педагогіка і теорія соціального керування. Але перша займається тільки процесами навчання та виховання стосовно до одного індивіда, друга - процесами керованого впливу на глобальні соціальні об'єкти. Що стосується соціології і соціальної

психології, то вони дають опис соціальних об'єктів, пояснення їхньої поведінки та змін, але не ставлять і не вирішують тих завдань, які стосуються компетенції соціальної технології.

У завдання соціальної технології входять:

1. Дослідження технологічного аспекту соціальної діяльності й дійсності.
2. Розробка ефективних способів і прийомів соціального впливу.
3. Опис численних соціальних технологій, обґрунтування критеріїв їхньої застосовності й ефективності, оцінка раціональності й оптимальності їхньої структури.
4. Проектування нових соціальних структур.

Мета соціальної технології - забезпечення раціональності й оптимальності життєдіяльності людини.

Соціальна технологія має власний понятійний апарат і включає наступні вузлові поняття:

1. соціальна проблема;
2. проблемна ситуація, нестандартна (конфліктна, екстремальна) ситуація;
3. соціальна дія;
4. формування цілей;
5. соціальний результат;
6. соціальна помилка;
7. соціальний ризик та ін.

Категорія "соціальна технологія" виступає насамперед відбиттям послідовних стадій, операцій, спрямованого впливу на соціальний об'єкт. Соціальні операції здійснюються різними способами або методами. Так, мотивація трудової діяльності здійснюється методами примусу, стимулювання та ін. Прийом - це схема елементарного впливу. Він виступає своєрідним "атомом" соціальної технології. Так, спосіб переконання розгортається в послідовний ряд прийомів.

Соціальна технологія, будучи міждисциплінарною наукою, використовує як загальнонаукові методи, так і методи соціологічного і соціально-психологічного впливу. До власних методів соціальної технології належать методи ситуаційного аналізу, методи розпізнання соціальних ситуацій і соціальних проблем та ін.

З урахуванням головної мети - розвитку людини, соціальна технологія є соціологічна категорія, що відображає суспільну проблему і характеризує спосіб її вирішення у вигляді певного набору процедур і операцій з метою створення умов для всебічного прояву та відтворення сутнісних чинностей соціального суб'єкта, одержання необхідного економічного й соціального результату. Мова йде про таку сукупність методів, форм, засобів розумної організації соціального життя, за допомогою якої забезпечувалася б самореалізація особистості у всіх сферах діяльності.

1.2. Суть соціальних технологій

Зміни, що відбуваються в Україні, викликані реформуванням її основних економічних, політичних і соціальних інститутів, вимагають теоретичного і прикладного вивчення питань про механізми соціальних перетворень і, перш за все, розробку соціальних технологій проведення реформ.

Сучасний етап розвитку українського суспільства вимагає нового підходу до проблем розвитку і перетворення його у відкрите, цивілізоване, гуманістичне.

Одним з центральних завдань є активізація людського чинника. Світовий досвід держав з ринковою економікою свідчить, що без спеціальних і суспільних структур соціального захисту населення, без чіткого механізму соціальної допомоги окремим групам населення, гуманна правова держава може існувати лише віртуально. От чому в цілій низці країн активна розробка наукових проблем, пов'язаних з прикладною соціологією, соціальною

екологією соціальною інженерією та ін. пов'язана із застосуванням соціальних технологій.

Вивчення даної навчальної дисципліни дозволяє озброїти майбутніх фахівців спеціальності «Менеджмент організацій місцевого самоврядування» методологією наукового аналізу соціальних процесів, вирішення соціальних проблем і вибору найбільш доцільних організаційних структур, змісту, форм і методів діяльності служб, які здійснюють соціальну допомогу населенню.

Оволодіння знаннями, передбаченими змістом цього навчального предмета – важлива частина в особовій і професійній готовності співробітників органів місцевого самоврядування, установ соціального обслуговування населення до виконання своїх функціональних обов'язків.

Застосування терміну «технологія» до соціальних процесів – нове явище для соціальної дійсності в нашій країні. Тим часом інтерес до соціальних технологій, технологізації соціальної діяльності є закономірним. Технологізація у сфері перетворення живої і неживої природи за допомогою досягнень в хімії, фізику, енергетику і інших науках, методів генетики, біології, інформаційних процесів, поставила питання про проникнення технологізації в сферу соціальних процесів і явищ. Технологізація діяльності сучасної людини, розвитку і функціонування суспільства актуалізувала питання про визначення суті соціальних технологій як суспільного явища.

У "Большой советской энциклопедии" поняття «технологія» (від греч. *tekhne* — мистецтво, майстерність, уміння) визначається як сукупність прийомів і способів отримання, обробки й переробки, опис виробничих процесів, інструкцій з впровадження, технологічні правила, вимоги, карти, графіки.

Поняття «соціальне», з одного боку, широко вживається у значенні «суспільне», що «відрізняється, протистоїть природному», з іншого боку, у вузькому сенсі – поняття «соціальне» означає - соціально-побутове, мікросоціальне оточення індивіда.

Н. Стефанов визначає його як «діяльність, в результаті якої досягається поставлена мета і вимірюється об'єкт діяльності».

В. Афанас'єв характеризує соціальні технології як «елемент механізму управління» і «засіб перекладу абстрактної мови науки... на конкретну мову... досягнення поставлених цілей».

М. Марков характеризує соціальні технології як «спосіб реалізації... конкретного складного процесу шляхом розчленовування його на систему дослідницьких взаємозв'язаних процедур і операцій, які виконуються однозначно...».

А. Зайцев визначає їх як «сукупність знань про способи й засоби організації соціальних процесів, самі ці дії, що дозволяють досягти поставленої мети»...

В. Іванов представляє суть соціальних технологій як інноваційну систему методів виявлення і використання прихованих потенціалів соціальної системи, отримання оптимального соціального результату при найменших управлінських витратах. «Вони можуть бути також розглянуті як сукупність операцій, процедур соціальної дії на шляху отримання оптимального соціального результату (зміцнення соціальної організації, поліпшення умов життя людей, запобігання конфлікту і т.п.).

Таким чином, поняття «соціальна технологія» в науковій літературі використовується в наступних значеннях:

- Сукупність способів, методів, засобів, прийомів організації людської діяльності з метою дії на соціальні процеси й соціальні системи.
- Опис способів, методів, засобів, прийомів організації людської діяльності в методиках, які включають такі розділи:
 - цілі, завдання і можливості методу;
 - планований підсумковий стан соціального суб'єкта;
 - вживані методи і прийоми;
 - способи, умови і послідовність їх застосування;

- необхідний час для здійснення даної технології;
 - кваліфікація працівників;
 - способи навчання прийомам технології.
- Область знання, що розглядає питання створення, використання, розповсюдження відповідних методів і процедур перетворюючої діяльності, яка є науковою дисципліною. Наприклад, суспільні науки пов'язані перш за все з вирішенням практичних завдань, обумовлених функціонуванням і вдосконаленням соціальних об'єктів, під якими в даному випадку розуміються не тільки групи, верстви людей, окремі індивіди, але і соціальні явища та процеси.
 - Сама діяльність з цілеспрямованого перетворення соціальних суб'єктів. Оптимізація розвитку і функціонування об'єктів, суб'єктів, явищ, соціальних процесів вимагає використання технологічного підходу до управління соціальною діяльністю, бо масштаб змін, що відбуваються, залучення людських, матеріальних, інформаційних та інших ресурсів настільки великі, що спонтанність, стихійність такого руху, надмірна кількість помилок привели б до невиправданої розтрати сил і коштів.

Тому формування політики, визначуваної сучасним суспільством, та впроваджуваної сучасною державою, можливо тільки на основі технологізації, яка передбачає максимально ефективно і доцільно використання ресурсів і коштів.

З урахуванням головної мети – розвитку людини, соціальна технологія – це соціологічна категорія, що відображає суспільну проблему, характеризує спосіб її вирішення у вигляді певного набору процедур і операцій з метою створення умови для всестороннього прояву і відтворення сутнісних сил соціального суб'єкта, отримання необхідного економічного і соціального результату.

1.3. Соціальна технологія як соціологічна категорія

Під технологією прийнято розуміти сукупність засобів організації і впорядкування доцільної практичної діяльності, гарантує задані властивості тих продуктів, які за цією технологією виготовляється.

При аналізі соціальної реальності у вітчизняній і зарубіжній соціології все частіше використовуються поняття «соціальна технологія», «технологія управління», «технологія соціального прогнозування», «інформаційна технологія», вводиться в науковий оборот термін «політична технологія».

Соціальна технологія розглядається, з одного боку, як засіб практичного досягнення поставленої мети, цілеспрямоване системне застосування соціологічного знання організацій і інститутів. Це світоглядний культурний феномен, що розуміється як мистецтво, майстерність організації соціального життя, виражає гуманістичний зміст і спрямованість людської діяльності відповідно до потреб, інтересів, цінностей особи, її самореалізації в праці, споживанні, управлінні, спілкуванні. З іншого боку, соціальна технологія – це продовження виробничої (технічної) технології, що визначає вимоги до людини і колективу шляхом приведення їх соціально-професійних, соціально-демографічних, психофізіологічних характеристик і соціокультурних потреб відповідно до технології, яка змінюється, техніки і т.д.

Соціальна технологія – це спосіб організації взаємодіяльності й самодіяльності людей, розкриває гуманістичну сутність і практичну спрямованість соціальних технологій. Соціальна технологія за своєю суттю і структурі виходить за межі її тлумачення лише в руслі управління виробництвом. Світовий досвід показує, що тепер розробляються технології у сфері освіти («технологія безперервної освіти»), професійної підготовки, соціології, формування здорового способу життя, конфліктології «технологія вирішення конфлікту» та ін.

Загальна тенденція така, що кожна спеціалізована соціологічна теорія (а їх нараховується більше 160) розробляє свій пакет соціальних технологій, які забезпечують реалізацію соціальних резервів і оптимізацію соціальних процесів.

Соціальні технології базуються на тривірневій моделі соціологічної науки: загальносоціологічний, спеціалізований і емпіричний рівні, є кінцевим продуктом соціологічного дослідження у вигляді процедур і операцій

вирішення фундаментальних і прикладних завдань. Тобто соціальна технологія завжди детермінована суспільною проблемою і направлена на її вирішення.

Соціальна технологія, таким чином, є необхідною ланкою переходу від соціологічної парадигми до соціологічної концепції і теорії, а від неї – до управління об'єктом за соціальним результатом.

Сутність соціальної технології розкривається через систему взаємозв'язаних і взаємообумовлюючих понять:

- мета соціальної діяльності;
- соціальні зв'язки і відносини;
- умови і ознаки технологізації;
- процедури і операції;
- соціальний результат.

Науково – обґрунтовані соціальні технології допомагають відобразити зв'язок між:

- 1) часткою і цілим;
- 2) одиничним, особливим і загальним;
- 3) змістом і формою;
- 4) причиною і наслідком;
- 5) можливістю і дійсністю в соціальному розвитку об'єктів.

У них найбільш чітко відображається характер цього розвитку – ситуаційного, стабільного, інноваційного; спрямованості управління – оперативного, за відхиленнями, стратегічного; якісного стану соціального об'єкту; процесу – реального, планованого, прогнозованого.

З урахуванням головної гуманітарної мети – розвитку людини можна сказати, що соціальна технологія є соціологічною категорією, яка відображає суспільну проблему і характеризує спосіб її вирішення у вигляді певного набору процедур і операцій з метою створення умов для всестороннього прояву і відтворення сутнісних сил соціального суб'єкта, отримання необхідного економічного і соціального результату. Йдеться про таку сукупність методів, форм, засобів розумної організації соціального життя, за допомогою якої забезпечувалася б самореалізація особи у всіх сферах діяльності.

Базові соціальні технології включають:

- 1) технологію оперативного і стратегічного планування соціального розвитку об'єкта;
- 2) соціальне конструювання;
- 3) стимулювання праці й духовного піднесення особи;
- 4) розвиток творчої активності людей;
- 5) індивідуальну роботу з людьми;
- 6) регулювання морально-психологічного клімату;
- 7) підвищення культури праці й виробництва;
- 8) приватні соціальні технології.

Комунікаційне спілкування:

- 1) використання соціологічних і соціально-психологічних методів збору і інтерпретації інформації;
- 2) формування ділового іміджу.

За допомогою соціальних технологій можливе вироблення нових моделей поведінки керівника, що дозволяють будувати управління підприємством.

1.4. Технологічний підхід – невід'ємна межа сучасної соціальної діяльності

Значення технологізації полягає передусім в тому, що вона надає людській діяльності більш раціонального характеру, відповідає суб'єктивному прагненню людини визначити той природний алгоритм, який полегшить її діяльність і підвищить ефективність. Технологізація соціальних процесів включає:

- 1) розділення процесу на внутрішньо взаємозв'язані етапи, фази, операції;
- 2) поетапну координацію дій, направлених на досягнення шуканого результату;
- 3) однозначність виконання включених в технологію процедур і операцій.

Технологізація як розробка і використання певної сукупності прийомів і способів дії на об'єкт (процес) базується на технологіях, а соціальна технологізація — на соціальних технологіях.

Необхідно враховувати і той факт, що технологізація можлива за наявності наступних умов: об'єкт має певну ступінь складності, відомі елементи його структури, особливості їх будови і закономірності функціонування; суб'єкт управління здатний формалізувати реальні процеси і рекомендувати їх у

вигляді показників, операцій, процедур; і, що дуже важливо, створити інноваційне середовище для відтворювання і забезпечити необхідний рівень управління.

Отже можна констатувати наступне:

- 1) соціальна технологія — це своєрідний механізм поєднання знань з умовами їх реалізації. Саме за допомогою технологізації знань отримують соціальний вираз відношення людей до організації їх діяльності, направленої на реалізацію поставлених завдань і мети;
- 2) соціальна технологія — це сукупність способів, методів, засобів вирішення сутнісної суперечності між взаємно - і самореалізацією людей у процесі соціальної діяльності;
- 3) сутність вибраного способу полягає в післяопераційному здійсненні соціальної діяльності;
- 4) операції розробляються заздалегідь свідомо і планомірно;
- 5) розробка проводиться на основі і з використанням наукових знань;
- 6) при розробці враховується специфіка області, в якій виконується діяльність;
- 7) соціальна технологія має дві форми: проект, який містить процедури і операції, і сама діяльність, організована відповідно до цього проекту;
- 8) соціальна технологія — це елемент людської культури, вона виникає двома шляхами: або «зростає» в культурі еволюційно, або будується за її законами як штучне утворення. Як явище соціальної практики, вона є комплексом прийомів, що забезпечують досягнення сприятливих умов життя людей, їх організованості, ефективної взаємодії, задоволення суспільного інтересу, в тій або іншій мірі відповідного вимогам соціального часу. Поява соціальної технології пов'язана з потребою швидкого і великомасштабного «тиражування» нових видів діяльності, ідей, проектів. Використовування тих або інших її видів визначає, зокрема, ефективність соціального управління, стійкість соціальної організації і всього соціального простору.

Соціальний простір як об'єкт технологізації. Категорія «соціальний простір» є основоположною для технологізації. У той же час різноманіття визначень соціального простору пояснюється складністю і неоднорідністю. До

соціального простору може бути віднесено все, що безпосередньо забезпечує захист соціальних інтересів громадян, реалізацію їх потреб, мотивує або блокує розкриття сутнісних сил людини, соціуму.

Відповідно одна з функцій соціального простору — соціальне облаштування громадян, задоволення їх соціальних потреб не тільки у сфері виробництва, але і в асоційованому розподілі матеріальних і духовних благ, гідному способі життя і т.п.

Соціальний простір можна розглядати як поле безпосередньої взаємодії суспільства і особи. Проте суперечність між ними (безробіття, не виплата зарплати, пенсій, соціальних допомог, зниження життєвого рівня більшості населення країни, перевищення смертності над народжуваністю, невирішеність проблем вимушених переселенців та ін.) породжує розбалансованість соціального простору, що таїть в собі небезпеку подальшого наростання напруженості й можливості соціальних катастроф.

Все це підтверджує важливість і необхідність пошуку шляхів оптимізації соціального простору, у тому числі і за допомогою технологій соціальної роботи.

Соціальний процес — предмет технологізації. Соціальний простір є величезним різноманіттям соціальних процесів. Щоб добитися його гармонізації, підвищення результативності людської діяльності, треба навчитися ефективно впливати на процеси — сприяючи бажаним, обмежуючи і блокуючи небажані.

Соціальний процес — це зміна соціального об'єкта під впливом внутрішніх і зовнішніх чинників, послідовна, безперервна зміна його станів. Такі зміни відбуваються на рівні як суспільства в цілому, так і окремих груп, колективів, осіб. У системі, в якій протікають соціальні процеси, можна виділити наступні зони:

- 1) внутрішньоособові процеси, наприклад - самовиховання;
- 2) процеси, що відбуваються безпосередньо між двома або декількома індивідами (процес спілкування та ін.);
- 3) процеси, що відбуваються у відносинах між індивідом і групою (адаптації або дезадаптації і т.п.);

- 4) процеси усередині групи, наприклад процеси організації або дезорганізації;
- 5) процеси у відносинах між групами, наприклад процеси національного самовизначення або інтернаціоналізації;
- 6) процеси, що відбуваються усередині окремого суспільства (соціальної мобільності, диференціації і асиміляції і т.п.);
- 7) процеси, що відбуваються усередині людства або глобального суспільства, наприклад, процеси демілітаризації або міждержавної інтеграції.
- 8) Нижню межу утворюють внутрішньоособові процеси, що безпосередньо стикаються з психічними і психофізіологічними процесами, верхню межу — глобальні соціальні процеси.

Як будь-яка соціальна система, соціальна технологія, будучи сукупністю певних прийомів, методів, дій, володіє своєю власною структурою, яка складається з наступних елементів: визначення мети, вибір рішення, організація соціальної дії, аналіз результатів.

Разом з цим структура соціальної технології характеризується також наявністю:

- 1) заданого алгоритму — системи послідовних дій у процесі вирішення завдання, досягнення конкретного результату;
- 2) стандарту діяльності — процедур, дій, здійснюваних на базі досягнутого досвіду і вимагаючих високої культури виконання;
- 3) послідовності операцій;
- 4) змісту і логіки вирішення конкретного завдання — наявність науково обґрунтованого соціального проекту, стійких структурних компонентів.

Слід також звернути увагу на особливу значущість в розумінні і реалізації соціальних технологій соціологічного знання, програм соціологічного дослідження соціальної проблематики, в тому числі соціальної роботи. Нагадаємо, що методологічна частина програми фактично є трактуванням способів застосування теоретичних висновків в вирішенні соціальних проблем. Методична ж (процедурна) частина — це, по-перше, сукупність прийомів і методів отримання шуканої інформації, по-друге, націленість на вироблення таких висновків, рекомендацій, і пропозицій, які сприяли б вирішенню

соціальних проблем, у тому числі проблем соціальної роботи з різними групами населення.

Загальна схема соціальної технології як цілісного явища може бути представлена таким чином (рис. 1.1)

Значення	В ім'я чого?
Ціль	Що може бути досягнутий?
Зміст	З якими параметрами?
Організація	Як?
Засоби та методи	За допомогою чого?
Рівень кваліфікації	Хто?
Методи оцінки	З яким результатом?

Рис. 1.1. - Загальна схема соціальної технології як цілісного явища

Значення соціальної технології задається проблемною ситуацією, в цілях вирішення якої розробляється і упроваджується технологія, здатна забезпечити досягнення деякого цільового стану соціальних об'єктів.

Мета розглядається як системоутворюючий елемент самої діяльності. Можна виділити декілька механізмів формування мети, досягнення яких забезпечується соціальною технологією. Так, мета може бути нормативно задана як належний стан системи, вона може бути бажаним результатом або ідеалом, може розглядатися як «свідомий намір індивіда змінити своє положення в проблемній (нестандартній) для нього життєвій ситуації».

Для досягнення однієї і тієї ж мети можна використовувати різні технології; разом з тим, одна і та ж технологія може забезпечувати досягнення різної мети.

Основними характеристиками соціальних технологій є:

- 1) універсальність, яка припускає можливість застосування соціальної технології на різних за чисельністю і специфікою об'єктах для вирішення приватних однорідних завдань;
- 2) конструктивність, тобто націленість на вирішення конкретних проблем перевіреними і обґрунтованими способами;
- 3) результативність, тобто орієнтація на кінцевий, перевірений результат;
- 4) оперативність, тобто можливість реалізувати технологію в оптимальні терміни;
- 5) відносна простота, тобто соціальна технологія повинна містити проміжні етапи, операції і бути доступною для фахівця певної кваліфікації;
- 6) надійність, тобто наявність деякого запасу міцності, дублюючого механізму;
- 7) гнучкість, або здатність адаптації в умовах, що змінюються;
- 8) економічність, або економічна доцільність, оскільки технологія може бути ефективною, але не економічною;
- 9) зручність в експлуатації.

У деякій мірі названі характеристики можуть бути критеріями ефективності розробленої технології.

Ефективність соціальної технології можна визначити як кінцевий соціальний результат, отриманий при якнайменших витратах і в оптимальні терміни. Проте проблеми ефективності соціальних технологій поки що відносяться до числа нових і маловивчених.

Що ж необхідно враховувати при розробці й використуванні соціальних технологій?

По-перше, соціальні технології, оскільки вони безпосередньо пов'язані з людьми, повинні мати вигляд вивіреної експериментальної моделі, що містить науково обґрунтовані гарантії, що будь-яка технологія буде людині як благо.

По-друге, соціальні технології, хоча і припускають деяке повторення, застосування до схожих соціальних об'єктів, не можуть бути використані механічно, без відповідного коректування.

По-третє, соціальна технологія в певному значенні є завершеною, строгою системою дій, вирішення практичного завдання, але разом з тим це

система, яка розвивається, оскільки вона збагатилася новими операціями в ході втілення.

1.5. Етапи розвитку соціальних технологій при вирішенні соціальних проблем

Як окремий напрямок теорії керування та соціальної інженерії соціальні технології почали розвиватися на початку ХХ ст.

Поняття «соціальна технологія» стали використовувати в науці тільки в 40-х роках ХХ ст. Основу даного поняття становить термін «технологія», але технологія не в традиційному значенні, пов'язаному з машинами, механізмами, а в більш широкому - яке торкається й соціальної сфери.

Перший етап - з початку ХХ ст. до 1917 р. характеризувався розвитком промисловості, збільшенням міського населення, капіталізацією відносин на селі, які привели до розшарування суспільства й зростання соціальної напруженості. На Заході цей період пов'язаний з індустріалізацією і її наслідками в соціальній сфері, появою соціальної роботи як професії, різновиду соціальних технологій.

Поряд з теоретичним обґрунтуванням технологізація соціальних процесів одержала розвиток у **соціальних експериментах**, зокрема в проведеній на початку ХХ ст. А. Століпіним аграрної реформи, в якій уже були використані елементи соціального планування й проектування як необхідної складової будь-якої соціальної технології.

Другий етап - 20-ті - перша половина 30-х років. збігається з радикальними перетвореннями, які почалися в післяжовтневий період, з розробкою й впровадженням соціально-технологічних концепцій у практику громадського життя. Теоретичним обґрунтуванням можливості технологізації соціальних процесів займалися Н.І. Карєєв, П.А. Сорокін, А.А. Богданов. Основу їхніх концепцій соціальних перетворень становили еволюційні методи, альтернативні офіційній програмі революційних перетворень суспільства, що проводилася в той період.

Так, Н.І. Карєєв основою своєї концепції перетворення суспільства зробив технологічну схему, запозичену з природничих наук: «вивчення - діагноз - лікування» (аналогічну модель «збір фактів - соціальний діагноз -

соціальна терапія» у практиці соціальної роботи запропонувала М. Ричманд у роботі «Соціальні діагнози»).

П.А. Сорокін запропонував свій спосіб поліпшення і реконструкції соціальної організації - своєрідну технологію соціальних перетворень, засновану на чотирьох головних принципах, які не втратили актуальність і донині:

- реформи не повинні протистояти людській природі й суперечити її базовим інстинктам;
- ретельне наукове дослідження конкретних соціальних умов повинне передувати будь-якій практичній реалізації реформування;
- кожний реконструктивний експеримент спочатку треба тестувати на малому соціальному матеріалі, й лише в тому випадку, якщо будуть отримані позитивні результати, масштаби реформ можуть бути збільшені;
- реформи повинні провадитися в життя правовими й конституційними засобами.

У той же час йшов процес розробки соціально-технологічних концепцій стосовно до соціальної практики, пошуку ефективних методів взаємодії працівника й виробництва, раціоналізації його праці й на цій основі - підвищення продуктивності праці.

Аналіз закордонного досвіду розробки соціальних технологій свідчить, що найбільш показовими в цьому плані є хоторнські експерименти, проведені в США Е. Мейо в 1927 - 1932 рр., які обумовили появу нового напрямку - «соціальної інженерії».

Третій етап - 30—60-ті роки. На Заході процес розробки соціальних технологій, їхнього теоретичного обґрунтування мав перманентний характер, але на початку 40-х років. у "Словнику із соціології", який вийшов у Нью-Йорку, з'явилося наукове визначення поняття **«соціальна технологія: «Прикладні соціальні науки, мистецтво й майстерність, які лежать в основі соціальної роботи як професії й соціальне планування і соціальне проектування як соціальне керування».**

У нашій країні в ті роки про соціальну роботу як професії ще не було мови. Сам термін «соціальна технологія» не вживався. Але це не означало, що

соціальними технологіями в нас взагалі не займалися. Технологічні висновки суспільних наук найчастіше використовувалися у вирішенні широкого кола соціальних проблем, ідеологічній, організаційно-партійній роботі, при розробці п'ятирічних планів розвитку народного господарства, трудових колективів. Для кінця 60-х років була характерна реалізація ідей соціального планування, тобто соціальною роботою (як професійної, так і непрофесійної) займалися, але вона позначалася іншими термінами.

Четвертий (сучасний) етап – 70-80-ті роки. (хоча цілком можливо його поширення й на 90-ті роки.) - характеризується наступними віхами.

У **70-ті роки** було видано особливо багато наукових праць, присвячених осмисленню як самого соціального планування, так і соціальних проблем, які воно покликано було вирішувати, ефективності праці, плинності кадрів, умов праці, соціальної структури, матеріального добробуту, способу життя, задоволеності працею та ін.

Соціальне планування немовби історично передувало появі поняття «соціальні технології».

До **початку 80-х років** інтерес до соціального планування починає згасати, тому що планування процесів - це ще не вирішення соціальних проблем, яких виявилось занадто багато. Тому виник інтерес до розробки цільових програм, сконцентрованих на вирішенні окремих, найбільш важливих, проблем. У слід за цим почав проявлятися інтерес і до соціального проектування. Саме в цей час активно обговорюється проблема розробки й впровадження соціальних технологій, хоча перші соціальні технології з'являються в середині 70-х років.

Доказом практичної реалізації соціальних технологій без уживання відповідного терміна може бути, зокрема, тісний взаємозв'язок між соціальними технологіями й соціальним керуванням, особливо з деякими його компонентами, технікою і технологією керування. Порівняємо для цього стадії соціальних технологій і соціального керування. Соціальні технології містять у собі наступні компоненти:

- 1) теоретичне обґрунтування;
- 2) технологічні процедури;
- 3) технологічний інструментарій;

- 4) критерії й методи;
- 5) виміри результатів;
- 6) гуманітарно-економічне забезпечення;
- 7) етапи впровадження.

Соціальне керування складається з наступних стадій:

- 1) постановка управлінської проблеми;
- 2) збір необхідної інформації;
- 3) вироблення рішення;
- 4) ухвалення рішення;
- 5) організація виконання ухваленого рішення (тобто конкретні дії по його виконанню);
- 6) контроль (зворотний зв'язок).

Характерною рисою цього періоду є прагнення вчених розібратися в сутності самого поняття «соціальна технологія», його змісті й механізмах реалізації.

Контрольні питання

1. Що таке соціальна технологія? У чому специфіка різноманітних підходів до визначення цього поняття?
2. Визначите об'єкт і предмет технологізації соціальної діяльності.
3. Які причини розбалансованості соціального простору?
4. Приведіть приклади соціальних процесів з практики соціальної роботи, які, на ваш погляд, необхідно технологізувати.
5. Знайдіть в науковій літературі приклади конкретних методик і різних технологій.
6. Чим можна пояснити різноманіття типів, видів соціальних технологій?
7. У якому співвідношенні знаходяться соціальні технології соціальної роботи?
8. У чому полягає специфіка класифікацій соціальних технологій в соціальній роботі?

9. У чому значення соціально-технологічної підготовки для фахівців з соціальної роботи?

Список літератури

1. Афанасьев В.Г. Человек в управлении обществом. — М., 1977. С.235.
2. Данакин Н.С. Теоретические и методологические основы разработки технологий социального управления. Автореферат диссертации на соискание ученой степени доктора социологических наук. — М., 1994.
3. Дятченко Л.Я. Социальные технологии в управлении общественными процессами. — Москва-Белгород, 1993.
4. Иванов В.Н., Лесников ГЛ., Зайченко В.Л. Проблемы информатизации и технологизации социального Пространства. — М., 1994.
5. Иванов В.А. Социальные технологии в современном мире. — М.— Н. Новгород, 1996. С. 4.
6. Иванов В.Н., Патрушев В.И. Социальные технологии: Учеб. пособие для студентов. — М.. 1999.
7. Лекции по технологии социальной работы. В 3 ч./Под ред. Е.И. Холостовой. — М.: СТИ, 1998.
8. Марков М. Технология и эффективность социального управления -М., 1983.
9. Патрушев В.И. Введение в теорию социальных технологий. — М.: Изд-во ИКАР, 1998.
10. Подшивалкина В.И. Социальные технологии: проблемы методологии и практики. — Кишинев, 1997.
11. Российская энциклопедия социальной работы / Под ред. А.М. Панова, Е.И.Холостовой. — М., 1997.
12. Социальная работа (вопросы и ответы)/Отв. ред. А.М. Панов, Е.И. Холостова. — М., 1997.

2. Типологія соціальних технологій

- 2.1. Класифікація соціальних технологій за сферами застосування і основними завданнями.
- 2.2. Класифікація технологій за масштабом об'єкта.
- 2.3. Специфіка і класифікація технологій у соціальній роботі.

2.1. Класифікація соціальних технологій за сферами застосування і основними завданнями

Соціальні технології дуже різноманітні, що обумовлено різноманіттям соціального світу. Виникнення ряду глобальних проблем сучасного суспільства вимагає розробки нових технологій. Їх вирішення відбувається із залученням все більшої кількості фахівців. За допомогою соціальних технологій (інформаційних, повчальних, політичних, управлінських) можна своєчасно вирішувати соціальні конфлікти, запобігати катастрофам, блокувати ризиковані ситуації, ухвалювати оптимальні управлінські рішення та ін. Формування соціальної політики, яка проводиться сучасною державою, можливо тільки на основі технологізації.

Існує диференціація соціальних технологій за сферами: специфічні соціальні технології регулювання, вирішення проблем сфери виробничо-економічних, суспільно-політичних, духовно-культурних і соціально-побутових відносин. У статистиці виділяють сфери народного господарства: транспорт, будівництво, освіта і т.д., відповідно до яких диференціюють і соціальні технології, перш за все, звичайно, технології управління, контролю, регулювання господарсько-економічних відносин.

За кордоном, а останнім часом в Україні широко розповсюджується такий варіант розподілу соціальних технологій залежно від сфер діяльності: соціальні технології, які використовуються переважно в області бізнесу, державного управління і діяльності некомерційних неурядових організацій.

У 1987 р. в Росії була створена Технологічна школа бізнесу (ТБС), яка стала одним з перших навчальних центрів з менеджменту. Спочатку, взявши назву «технологічна», дана школа реалізувала ідею передачі управлінських

знань у вигляді стратегій і технологій, необхідних для отримання конкретних результатів.

Головна стратегічна мета Технологічної школи бізнесу - розробка і реалізація чотирьох концепцій розвитку суспільства:

Економічна концепція. Цей підхід усуває дисбаланс в суспільстві шляхом надання пільг і реальної допомоги підприємствам, які виробляють продукцію, необхідну для споживача.

До теперішнього часу уряд намагався усунути дисбаланс, що утворився, відбираючи гроші у споживача через систему оподаткування, замість того, щоб підтримати підприємства, які виробляють реальну продукцію. Таким чином, в нашому суспільстві здійснювалася підтримка системи розповсюдження, а не системи винагороди за кінцевий результат.

З цим пов'язана відсутність реальних результатів перетворень в нашій країні, наше суспільство навряд чи можна назвати суспільством споживачів, швидше це суспільство бажаючих. Силою, здатною визначити й задовольнити попити, можуть стати справжні бізнесмени, чия діяльність направлена на розвиток суспільства.

Управлінська концепція. Технології ефективного менеджменту націлені на розвиток становлячих ресурсів менеджменту: ресурсу цілісного образу мислення, ресурсу успіху, ресурсу довіри, ресурсу самоствердження, ресурсу творчості, ресурсу затвердження групи і ресурсу управлінської культури.

Соціально-психологічна концепція дозволяє керівникам освоїти понятійний апарат сучасної технології ефективних комунікацій, психофізіологічні технології. Навики ділової і міжособової комунікації, прийоми психологічної обробки офіційних документів, реклами, а також освоїти психотехнологію, дозволяє успішно долати стреси, підвищити готовність до вирішення проблемних ситуацій у професійній, внутрішньоособовій і міжособовій сферах.

Освітня концепція. Головна мета – розвиток цілісного образу мислення. Тільки впровадження нової освітньої концепції може створити в суспільстві соціокультурний прошарок, що прагне до самоствердження, а не до самопрезентації.

Виробничі технології

У стародавні часи вже існували відмінності способів виконання певних виробничих операцій, але в основному виробничий процес залежав від досвіду, майстерності конкретного виконавця.

Промисловий переворот, який означав перехід від мануфактури до крупного машинного виробництва, змінив зміст слова «технологія». К. Маркс зазначав: «Принцип машинного виробництва – розкласти процес виробництва на його складові фази» скрізь стає визначаючим.

Виробництво досягає такого рівня розвитку, при якому відбувається цілеспрямоване розмежування виробничого процесу на окремі етапи і операції.

Сучасна науково-технічна революція висунула нову вимогу – виробничий процес як ціле, повинен базуватися на використуванні технологій. Виробництво набуло масового характеру, стало не тільки можливим, але й необхідним весь виробничий процес і з технічною, і з соціальної точки зору засновувати на висновках і рекомендаціях науки.

Характерною особливістю наших днів став той факт, що технологіям стали надавати загальносоціального значення. Їх вплив на суспільне життя вже не обмежується лише благотворним впливом на виробництво. Технології переступили межі економіки і стали ознакою, що характеризує стан соціальних процесів і управління ними.

Причини, які викликали необхідність створення соціальних технологій, по суті, ті ж що і в області виробництва. Суспільні відносини все більше ускладнюються. Вже можна визнавати науково доведеним той факт, що не тільки виробництво, але і будь-який вид соціальної діяльності має свою внутрішню логіку розвитку і функціонування.

Значущість як виробничих, так і соціальних технологій спонукала ряд соціологів зайнятися розробкою соціальних технологій. Виникло безліч шкіл так званої соціальної інженерії, покликаних усунути неполадки і зриви в хисткому механізмі господарської системи, суперечності і кризи, вилікувати її від соціальних хвороб шляхом комплексу інженерно-управлінських рішень, виступаючих як «соціальна технологія».

В умовах регульованих ринкових відносин розвиток економіки і суспільства йде так само стихійно, як і раніше. Тому на концепції соціальних технологій покладаються швидше ідеологічні, ніж прагматичні функції.

Унаслідок динаміки соціального життя будь-яка технологія завжди застосовується конкретно. Різноманіття проявів однієї і тієї ж технології визначається і тією обставиною, що розробляють і впроваджують її люди.

Неоднакові досвід, знання, соціальний статус та багато інших якостей, властивих конкурентним особам з числа керівників і виконавців, обумовлюють різне застосування однієї і тієї ж технології.

Відмінність соціальних і виробничих технологій.

У виробництві, чим однозначна є технологія, тим більший ефект від її застосування. У соціальних технологіях однозначність повинна виявлятися лише в загальних вимогах до процесу, які не позбавляють людину можливості діяти творчо, погодившись із специфікою конкретного управлінського акту.

Будь-яка процедура, будь-яке правило повинне стати для суб'єкта, зайнятого в соціальному управлінні чинником, стимулюючим його в разі потреби ухвалювати інноваційні рішення.

Серед соціальних технологій найбільше поширені технології управління. Технологія управління винайдена не сьогодні. Люди, наприклад, довгі століття говорили й писали, не замислюючись над тим, що таке проза. Так і в управлінні, використовуючи технологію, навіть не підозрювали, що прийде час, коли процедурам ухвалення рішення надаватимуть таке велике значення.

Сучасне поняття «технологія управління» не зводиться до терміну, запозиченого з виробничого процесу. Тут слід перш за все вказати на наступне. У минулому технології управління формувалися інтуїтивно, емпірично, вони не були свідомо й цілеспрямовано розробленими системами процедур і операцій.

Якою б істотною не була відмінність між технологією управління у минулому, і сьогодні помітна певна спадкоємність. Сучасні технології управління зовсім не якийсь висновок, до якого прийшли вчені на основі досягнень кібернетики, системного підходу, теорії соціального управління, вони є результатом узагальнення реального управлінського процесу.

Концепція технології управління базується на об'єктивно існуючій схожості між організацією виробництва і організацією управління. Мета одна – перетворити матеріальні й духовні чинники для отримання шуканого ефекту.

Хоча за рядом ознак виробництво і управління істотно близькі, але існують і відмінності між ними. Соціальне управління – це управління не речами, а людьми. Не можна порівнювати принципи управління машинами і суб'єктами, які володіють інтересами, волею, свідомістю.

До якого абсурду приводить забуття істотної відмінності між виробництвом і соціальним управлінням, можна бачити в роботах деяких радянських дослідників 20-х років, які аналізували управлінські процеси як чітко виробничі. Згідно з їх теорією, будь-який апарат управління є складною машиною або системою машин, а його робота – виробничий процес, матеріально-речовинним виразом якого є цілком певні фізичні чинники: теки, накази і т.д. На їх думку, розчленовуючи управління на окремі операції, встановлюючи їх послідовність і тривалість, можна механізувати весь процес управління людьми і навіть автоматизувати соціальне управління. Вони стверджували, що функції управління нібито поступово зникнуть, управляючий персонал складатиметься з людей з середньотехнічною освітою і з управлінськими функціями справляться напівграмотні люди. Таким чином, з теорії зникли соціально-психологічні, чисто людські аспекти соціального управління, залишилося завдання – створити добротні методи техніки управління.

Для технологізації будь-якого процесу необхідна наявність двох умов:

- 1) сам процес повинен мати такий ступінь складності, яка дозволила розчленувати його на відносно відособлені частини. Отже, потреба в створенні технології диктується самим об'єктом, ступенем його складності;
- 2) вишукування засобів, які дозволили б систематизувати дії суб'єкта, щоб максимізувати ефект при мінімумі зусиль.

Понад усе мають потребу в технологізації види діяльності, що складаються з великого числа послідовних фаз і різнорідних операцій. До них відносяться, перш за все, такі види, як планування, організація, ухвалення рішень. Такого роду діяльність необхідно підрозділити на ряд робочих позицій,

завдання кожної з них – обґрунтувати оптимальний варіант здійснення відповідної частини загальної складної дії.

Значення технології полягає перш за все в тому, що вона робить управлінський процес більш раціональним, включаючи в нього тільки ті види діяльності, які необхідні для досягнення поставленої мети. У цьому разі впровадження управлінських технологій стає основною умовою зниження витрат на управління. При розробці технології управління необхідно прагнути досягнення її максимальної послідовності й простоти.

Першою ознакою будь-якої технології є розмежування, розділення даного процесу на етапи, фази, операції.

Друга ознака будь-якої технології – координованість і поетапність дій, направлених на досягнення шуканого результату.

І, нарешті, третя ознака – однозначність виконання включених в неї процедур і операцій. Це вирішальна, неодмінна умова досягнення результатів, адекватних поставленій цілі.

Для соціальних технологій можливий набагато більший діапазон відхилень, ніж для технологій виробничих. Але і в першому випадку відхилення можливі тільки до певної межі, за якою замість творчості починається вже суб'єктивізм, що приводить до зниження ефективності.

На основі всіх вищевикладених міркувань можемо визначити технологію як спосіб реалізації людьми конкретного складного процесу шляхом розчленовування його на систему послідовних взаємозв'язаних процедур і операцій, які виконуються більш - менш однозначно і мають на меті досягнення високої ефективності.

Сутність технології виявляється через два поняття: процедура і операція.

Процедура – це вибір дій (операцій), за допомогою яких здійснюється той або інший основний процес (фаза, етап), який виражає суть даної технології.

Операцію можна охарактеризувати як безпосередньо практичний акт вирішення певного завдання в рамках даної процедури (або технології) управління.

Операція – це однорідна, логічно неподільна частина процесу управління, направлена на досягнення певної мети, вона проводиться одним або декількома виконавцями.

2.2. Класифікація технологій за масштабом об'єкта

Соціальні технології досить різноманітні, що обумовлено різноманіттям соціального світу, соціального життя.

Класифікація соціальних технологій може бути здійснена за різними підставами: видами, рівнями, сферами застосування і т.д.: за масштабом об'єкта, що піддається впливу, можна виділити технології глобального характеру, соціальні технології стосовно до суспільства в цілому, різних сфер громадського життя, соціальної структури, соціальним інститутам, процесам, явищам. За сферами застосування соціальні технології розділяються на специфічні соціальні технології регулювання, вирішення проблем сфери виробничо-економічних, суспільно-політичних, духовно-культурних і соціально-побутових відносин. У статистиці звичайно виділяють галузі (сфери) народного господарства - транспорт, сільське господарство, наука, охорона здоров'я, зв'язок, освіта та ін. Це також диференціює соціальні технології, насамперед, технології керування, контролю, регулювання господарсько-економічних відносин.

За рубежом, а в останні роки і в Україні одержав поширення такий варіант розподілу соціальних технологій на різні види: характеризується специфіка соціальних технологій, використовуваних переважно в таких сферах, як бізнес, державне керування і третій сектор, тобто область діяльності некомерційних неурядових організацій. Досить широко поширене трактування розмаїтості соціальних технологій, що диференціюються за предметом і об'єктом, результатом, одержуванним за допомогою тих або інших соціальних технологій, наприклад, технології одержання нової інформації, культурних цінностей, окремих побутових послуг та ін. Не менш характерний і корисний розподіл соціальних технологій за ознакою характерних властивостей розвитку і функціонування суспільства.

Особливо важливою і цінною є диференціація соціальних технологій за найважливішими завданнями, проблемами соціального захисту, що розрізняються способами надання допомоги нужденним. Власне кажучи, при цьому диференціюється вся практика соціальної допомоги за особливими моделями соціальної роботи, які поєднують різні способи надання допомоги нужденним.

Нарешті, можна говорити про диференціації соціальних технологій, що формуються під впливом різних теорій соціальної роботи, насамперед психолого- і соціолого-орієнтованих, а також комплексних. Таке групування концепцій соціальної роботи стимулює розвиток соціальних технологій різного типу.

Фахівці-керівники виділяють технології пошуку стратегії керування, персонального менеджменту, соціального моделювання і прогнозування. Можна виділити інформаційно-впровадницькі, інноваційні, технології минулого досвіду. За характером розв'язуваних завдань виділяють універсальні й приватні соціальні технології. Доцільно також виділити технології соціального розвитку окремих країн, регіонів, територій, трудових асоціацій. Розрізняють технології навчальні, впровадницькі, самореалізації і саморозвитку особистості і т.д.

Коротко кажучи, класифікація соціальних технологій базується на диференціації як застосовуваних знань, способів, методів, так і об'єктів (явищ, процесів, груп людей і т.д.), оскільки до кожного з них можна застосувати певні способи впливу з метою їхнього оптимального функціонування, розвитку і удосконалення.

Визначимо стисло зміст найбільш важливих соціальних технологій, що допоможе докладніше розглянути специфіку технологій у соціальній роботі.

Глобальні соціальні технології пов'язані з вирішенням загальнолюдських проблем, сприяють з'ясуванню та вирішенню не тільки внутрішніх, але й світових тенденцій розвитку, зв'язку суспільства і природи. Отже, їхнє впровадження, прямо або побічно, пов'язане з життєдіяльністю людей, їхньою соціальною захищеністю.

Одним з різновидів універсальних технологій є технологія глобального моделювання (дослідження і вирішення питань збереження миру, природи, забезпечення населення Землі продовольством, енергією, матеріальними засобами і т.д.).

Регіональні соціальні технології вивчають закономірності територіального соціального життя і планомірні його зміни.

Інноваційні соціальні технології являють собою такі методи, прийоми інноваційної діяльності, які спрямовані на створення і матеріалізацію таких

нововведень у суспільстві, які приводять до якісних змін у різних сферах соціального життя, раціонального використання матеріальних та інших ресурсів суспільства.

Рутинні соціальні технології (технології, засновані на минулому досвіді) на відміну від інноваційних характеризуються такими методами впливу на соціальні процеси, які відрізняються малою наукоємністю, не мотивують соціальний об'єкт, соціальну систему до змін.

Інформаційні соціальні технології мають своїм змістом способи, прийоми, оптимізацію самого інформаційного процесу, його відтворення і функціонування.

Інтелектуальні соціальні технології спрямовані на розвиток і стимулювання розумової діяльності людей, розвиток їхніх творчих здібностей.

Історичні соціальні технології припускають осмислення історичного досвіду за законами соціальної технологізації, тобто технологізацію історичних знань як умови політичного, економічного, духовного та соціального діагностування (досвід реформ). Демографічні технології мають своїм змістом вивчення і вироблення способів механізму відтворення населення, зміни його чисельності, складу та розміщення і т.д.

Соціальні технології згоди являють собою методи, шляхи досягнення згоди більшості населення у вирішенні найбільш актуальних питань громадського життя, із взаємної дії. До цього типу технологій примикають соціальні технології вирішення конфліктів, зокрема соціально-етнічних. В останньому випадку важливо враховувати внутрішню структуралізацію цих технологій, що є своєрідними способами зняття напруженості, вирішення проблем: 1) позиційне протистояння; пред'явлення контрпретензій для вирішення взаємних поступок, зберігаючи статус-кво; 2) демаркирування меж у зв'язку зі змінами адміністративного статусу; 3) компроміс, взаємні поступки; 4) односторонні поступки, задоволення всіх претензій; компенсація (фінансова, економічна та ін.); 5) знищення об'єкта або суб'єкта конфлікту в національно-територіальних утвореннях.

Політичні технології як вид соціальних технологій являють собою методи вирішення політичних проблем, вироблення політики, її реалізації, здійснення політичної діяльності.

Можна виділити також соціальні технології у власне соціальній сфері, духовній і економічній областях.

У структурі управлінських технологій особливу вагу мають адміністративно-управлінські технології як способи безпосереднього оперативного впливу на керований об'єкт. Ясно, що цей вид технологій (як і багато інших) прямо пов'язаний з вирішенням завдань соціальної роботи. До такого роду технологій можна також віднести психологічні технології як способи впливу на психологічні процеси, якості, явища, відносини, як методи впливу на установки, характер, реакції, волю особистості, міжособистісні стосунки.

2.3 Специфіка й класифікація технологій у соціальній роботі

При визначенні технологій у соціальній роботі треба враховувати, по-перше, загальне трактування соціальних технологій, по-друге, особливості соціальної роботи як одного з видів людської діяльності і, по-третє, особливості об'єктів, суб'єктів, змісту, засобів та інших компонентів; (елементів) соціальної роботи як певної цілісності (системи.). Здається цілком прийнятним визначення соціальних технологій стосовно соціальної роботи, що дається у вітчизняній літературі, вони трактуються як сукупність прийомів, методів і впливів, застосовуваних соціальними службами, окремими установами соціального обслуговування і соціальними працівниками для досягнення поставлених цілей у процесі здійснення соціальної роботи, вирішення різних соціальних проблем, забезпечення ефективності реалізації завдань соціального захисту населення. Соціальні технології в цій області громадського життя базуються на реальному досвіді соціальної роботи, принципах і теоретико-методологічних закономірностях, виявлених соціальними науками - соціологією, теорією соціальної роботи, теорією керування, правом, соціальною педагогікою, валеологією та ін.

Класифікація технологій у соціальній роботі, як уже говорилося, може бути найрізноманітнішою. Це пов'язано з тим, що соціальна робота являє собою відносно самостійну систему взаємозалежних елементів, які створюють деяку цілісну єдність. При аналізі технологій у соціальній роботі як системи необхідно враховувати класифікацію систем взагалі. Із цього погляду слід мати на увазі, що соціальна робота є, насамперед, різновидом соціальної системи,

оскільки має справу з людьми (зокрема, з клієнтами й соціальними працівниками) і виникаючими між ними відносинами.

Соціальна робота може бути розглянута і як вид великих систем, оскільки містить у собі три компонента: а) соціальний ; б) соціальна робота як навчальна дисципліна (цикл навчальних дисциплін); в) соціальна робота як вид діяльності. Виділяючи технології в соціальній роботі як науці, необхідно враховувати, що вона являє собою таку сферу діяльності, функція якої полягає у виробленні й теоретичній систематизації об'єктивних знань про певну дійсність - соціальну роботу (а при розумінні соціальної роботи в широкому смислі - соціальних відносинах, соціальній сфері). Одним з її найважливіших завдань як науки є аналіз існуючих форм і методів соціальної роботи, розробка оптимальних методів і технологій вирішення різних соціальних та інших проблем стосовно різних індивідів, верств і груп населення. Характеризуючи технології соціальної роботи як науки, слід виходити з того, що її невід'ємними компонентами є відповідні закономірності (наприклад, зв'язки між суб'єктом і об'єктом соціальної діяльності), принципи й методи (економічні, правові, соціально-педагогічні та ін.). У цьому випадку соціальні технології розглядаються як способи застосування теоретичних висновків у вирішенні практичних завдань соціальної роботи.

Якщо соціальна робота розглядається як особливий вид діяльності, сутність соціальних технологій можна інтерпретувати, в першу чергу, як сукупність прийомів, методів і впливів державних, суспільних і приватних організацій, фахівців і активістів, спрямованих на надання допомоги, підтримки, захисту людей. Саме в соціальній роботі як діяльності в концентрованому вигляді, соціальні технології здобувають вид узагальнених накопичених і систематизованих теоретичних знань, досвіду, умінь і практики роботи суб'єктів соціальної діяльності. Такий загальний підхід дозволяє просунути на шляху конкретизації технологій, застосовуваних у соціальній роботі, маються на увазі фактично всі три відзначених аспекти соціальної роботи, в яких технології виступають переважно у формі знань (наука), знань і вмінь (навчання).

З урахуванням сказаного технології в соціальній роботі можуть бути класифіковані за різними підставами. І це цілком закономірно, тому що

соціальна робота являє собою своєрідну систему, яка включає такі компоненти (елементи), як об'єкти, суб'єкти, зміст, засоби, керування, функції і цілі.

Розглянемо деякі компоненти соціальної роботи.

Об'єкт. Розробка і застосування технологій будуть залежати від диференціації об'єкта. Як відомо, об'єкти соціальної роботи досить різноманітні. Це - старі та пенсіонери, інваліди і діти, підлітки з девіантною поведінкою, бездомні, мігранти, неповні, багатодітні, родини та ін. Кожний з них має соціально-демографічні, психологічні особливості, характеристики і специфічні проблеми, властиві їм на конкретному етапі життєвого шляху.

Крім того, об'єкт соціальної роботи може бути представлений різними рівнями асоціативності: індивід, група (родина, трудовий, навчальний колектив, молодіжна або професійна група, об'єднання осіб з подібними труднощами і т.п.), громада (поселення, район, місто). Це також вимагає своєрідних підходів і програм. Тому такі технології можна назвати «частками» стосовно об'єкта: технології соціальної роботи з літніми (однією людиною або групою), технології соціальної роботи з неповними родинами (однією, конкретною родиною або родинами, які проживають у конкретному місті), технології соціальної роботи з особами без визначеного місця проживання і т.д.

Стосовно об'єкта соціальні технології можуть бути «зовнішніми» і «внутрішніми». «Зовнішні» технології спрямовані на створення умов (це пов'язано із сутністю проведеної соціальної політики), які сприяють зменшенню чисельності та частки населення, яка потребує допомоги й підтримки держави, і допомагаючи людині, групам людей, вирішувати свої проблеми самостійно. У цьому разі технології соціальної роботи повинні мати характер, сприяючи не тільки лікуванню «соціальних хвороб», але і їхньому запобіганню, наприклад, роблячи все можливе для запобігання безробіттю, його зменшення, навчання людей, розвитку виробництва, створення нових робочих місць, перепрофілювання тих або інших цехів, підприємств, установ і т.д. Це можливо зробити також шляхом створення (реалізації) технологій більш глобального характеру, які зачіпають сам процес функціонування і розвитку суспільства.

«Внутрішні» технології адекватні «приватним» технологіям - на рівні індивіда, групи - і спрямовані на вирішення проблем конкретної людини або

групи, які опинились у важкій життєвій ситуації, мобілізацію їхнього внутрішнього потенціалу, використання наявних ресурсів.

Засоби. З огляду на те, що соціальна технологія - це сукупність способів, методів, прийомів організації людської діяльності, виділимо кілька груп методів, застосовуваних у соціальній роботі і визначальному використанні тієї або іншої технології. Насамперед це класичні методи соціальної роботи: індивідуальний, груповий, общинний, застосовувані до того або іншого рівня об'єкта і служать основою «приватних», «внутрішніх» і «зовнішніх» технологій.

Незважаючи на розходження методів і конкретних сфер практичної роботи, можна представити технологічну схему їхнього застосування у вигляді шести етапів:

1. зустріч з клієнтом і встановлення контакту;
2. оцінка, діагноз і визначення проблеми;
3. визначення мети, планування послуг, укладання контракту, угоди;
4. обслуговування, посередництво;
5. оцінка підсумків соціальної роботи (общинної, групової, індивідуальної);
6. зворотний зв'язок і застосування результатів у майбутній практичній роботі.

Крім того, технології, засновані на класичних методах соціальної роботи, припускають використання таких спеціальних методів конкретних наук, як соціологічні, психологічні, педагогічні, соціально-економічні, організаційно-управлінські, медико-соціальні. Наприклад, методи спостереження, тестування, консультування, психодіагностики, психокорекції і т.п. у певному сполученні можуть служити підставою для розробки й застосування психологічної технології.

Ґрунтуючись на використанні таких соціологічних методів, як анкетування, інтерв'ю, аналіз документів, експертне опитування, можна побудувати технологію соціального моніторингу проблем соціальної сфери конкретного міста, району, регіону, тобто варіант «зовнішньої» технології.

Відповідно можуть бути розроблені й застосовані комплексні технології, які включають різні методи. Один з прикладів - соціальне обслуговування пенсіонерів вдома. До числа надомних послуг, гарантованих державою, належать:

- організація харчування і доставка продуктів додому;
- допомога в придбанні медикаментів, товарів першої необхідності;
- сприяння в одержанні медичної допомоги та супровід у медичні заклади;
- допомога в підтримці умов проживання відповідно до гігієнічних вимог;
- організація різних соціально-побутових послуг (ремонт житла, забезпечення паливом, обробка присадибних ділянок, доставка води, оплата комунальних послуг та ін.);
- допомога в оформленні документів, у тому числі для встановлення опіки й піклування, обміні житла, розміщенні в стаціонарні установи органів соціального захисту населення;
- сприяння в організації ритуальних послуг і в похованні самотніх померлих.

Як бачимо, тут використовуються різні способи й методи надання допомоги. Тому, з огляду на складність соціальних проблем, інтеграція соціальної діяльності з урахуванням специфіки об'єктів і особливостей видів соціальної роботи має принципове значення. При цьому і види технологій будуть досить різноманітними.

Отже, з огляду на інтегрований, універсальний характер соціальної роботи, можна виділяти соціально-педагогічні, соціально-психологічні, соціально-медичні та інші технології.

Залежно від змісту, цілей і функцій соціальної роботи (морально-гуманістична, інформаційно-комунікативна, аналітико-прогнозна, організаційно-методична, рекламно-пропагандистська, регуляційно-профілактична, афективно-комунікативна, соціоінтегративна) можна виділити універсальні, загальні технології, які можуть застосовуватися до будь-якого виду та рівня об'єкта, використовуватися будь-яким суб'єктом соціальної роботи - це соціальна реабілітація, соціальна профілактика, соціальне обслуговування, соціальний захист, соціальне проектування, соціальне посередництво, соціальне піклування та ін.

Керування. За ієрархією керування можна виділити наступні технології: державні, регіональні, територіально-галузеві, місцевого самоврядування і трудового колективу. Безсумнівно, розробка та виконання цих технологій прямо пов'язані із суб'єктом, цілями та масштабом тих завдань, які він повинен вирішувати.

Суб'єкти соціальної роботи — це держава зі своїми структурами, суспільні, благодійні та інші організації і установи, соціальні працівники.

З огляду на складність суб'єкта соціальної роботи, можна розрізнити соціальні технології й за цим показником. Так, Міністерство праці та соціального розвитку більшою мірою розробляє і реалізує технології соціальної діагностики, соціального проектування, соціального захисту, соціального обслуговування та ін. у масштабах всієї країни, з урахуванням особливостей різних соціальних груп.

На рівні соціальної служби і залежно від спрямованості її діяльності (притулок, стаціонар, соціально-реабілітаційні центри для різних категорій населення, консультації, центри зайнятості та ін.) можуть використовуватися як частки, так і універсальні технології, створюватися свої унікальні технології, методики.

Залежно від кваліфікації суб'єкта технології можуть бути простими (доступними неспеціалістам), складними (потребують кваліфікації фахівця певного профілю) і комплексними (потребують кваліфікації та участі фахівців у різних галузях). Так, соціальне обслуговування дитини, яка перебуває в соціально-реабілітаційному центрі, забезпечують педагог, психолог, лікар, соціальний працівник, технічний персонал, інші фахівці.

Можлива типологізація соціальних технологій щодо суб'єкта і за таким критерієм, як напрямок соціальної роботи: технології соціальної роботи в установах охорони здоров'я, за місцем проживання, у військовому середовищі, у пенітенціарній системі і т.д.

Крім того, розрізняють технології соціальної роботи з населенням, яке проживає на території країни, і з населенням (групами), яке опинилося з тих або інших причин за її межами, а також соціальні технології, застосовувані в Україні і за рубежом, що обумовлено різними умовами життя, рівнем економічного розвитку, культурними традиціями та іншими особливостями.

На закінчення відзначимо самий тісний зв'язок класифікації технологій у соціальній роботі із соціальними технологіями. Додамо, що в соціальній роботі можна також виділяти інноваційні та рутинні технології. Якщо перші базуються на інноваційних підходах до вирішення соціальних проблем, то другі характеризуються, як правило, набором застарілих методів і засобів,

заснованих на практичній кмітливості й не відрізняються високою наукоємкістю. Їхнє застосування звичайно пов'язане з наданням елементарної допомоги нужденним людям, не потребує спеціальної підготовки.

Контрольні питання

1. Чим можна пояснити різноманіття типів, видів соціальних технологій?
2. Знайдіть в науковій літературі приклади конкретних методик і різних технологій.
3. Чим відрізняються виробничі технології від соціальних технологій?
4. В якому співвідношенні знаходяться соціальні технології і технології соціальної роботи?
5. У чому полягає специфіка класифікацій соціальних технологій в соціальній роботі?

Список літератури

1. Зайцев А.К. Внедрение социальных технологий в практику управления – М. 1989. - С. 95.
2. Иванов В.Н. Социальные технологии в современном мире – М.–Н.Новгород, 1996. - С. 4.
3. Иванов В.Н. ,Патрушев В.И. Социальные технологии: Учебное пособие для студентов. – М., 1999.
4. Лекции по технологии социальной работы. В 3 ч. / Под ред. Е.И. Холлостяковой – М.: СТИ., 1998.
5. Марков М. Технология и эффективность социального управления. – М., 1983. - С. 48.
6. Социальные технологии: Толковый словарь / Под ред. В.А. Иванова, Г.Д. Никредина, В.И. Патрутева. И.М. Слепенкова – М., 1995.
7. Стефанов Н. Общественные науки и социальная технология: Пер. с болг. – М.. 1976. - С. 182.
8. Кузьмин И. Психотехнологии и эффективный менеджмент. – М.. Технологическая школа бизнеса 1994. - С. 192.

ЗМ 1.2. СОЦІАЛЬНО-ТЕХНОЛОГІЧНИЙ ПІДХІД ДО ПРОЦЕСУ СОЦІАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ

3. Технологізація соціальної роботи

3.1. Соціальна робота як професійний вид діяльності

3.2. Методи соціальної роботи

3.1. Соціальна робота як професійний вид діяльності

Комплексність проблем соціальної роботи, складність об'єктів і суб'єктів соціальних перетворень, необхідність при обмеженому обсязі ресурсів отримати максимальний результат – все це вимагає технологізації соціальної роботи, а специфіка цього виду діяльності зумовлює характер тих технологій, якими оперує соціальна робота.

Щоб зрозуміти сутність, зміст, структуру, функції і рівні соціальної роботи, необхідно дати визначення рядовому поняттю «діяльність».

Діяльність - це спосіб існування і розвитку соціальної дійсності, прояв соціальної активності, цілеспрямоване віддзеркалення і перетворення навколишнього світу. Їй властиві свідомість, продуктивний і суспільний характер. Діяльність розділяється на практичну і духовну, які доповнюють одна одну.

Будучи складною системою, діяльність залежно від різних підстав класифікації ділиться на: економічну, соціальну, політичну та ін.; класову боротьбу, національно-визвольний рух та ін.; прогресивну і реакційну; революційну і контрреволюційну; позитивну і негативну; законну і незаконну; моральну і аморальну; творчу і нетворчу і т.д.

Соціальна робота є особливим видом діяльності, мета якої — задоволення соціально гарантованих і особових інтересів і потреб різних груп населення, створення умов, що сприяють відновленню або поліпшенню здібностей людей до соціального функціонування

Необхідно пояснити зміст понять «феномен», «професійна і «непрофесійна» діяльність.

Феномен трактується як незвичайне, рідкісне явище, винятковий факт, людина. З цієї точки зору становлення соціальної роботи в життєдіяльності людського суспільства можна розглядати як явище незвичайне, виняткове, особливо стосовно минулих етапів людської історії, з урахуванням тих колізій, конфліктів, розбратів, воєн, які і тепер характерні для людства.

Для з'ясування процесу становлення соціальної роботи як професійного виду діяльності необхідно звернутися до родових понять, пов'язаних з поняттям «професійна діяльність»: праця, види праці, зміст і характер праці, професія, спеціалізація та ін. Самим загальним з цих понять є категорія «праця» - діяльність людини, в процесі якої вона за допомогою знарядь праці впливає на природу (включаючи людину, суспільство як частину природи) з метою створення предметів, умов, послуг, необхідних для задоволення різноманітних потреб.

Нагадаємо, що праця зіграла вирішальну роль у формуванні і розвитку людини. Процес праці включає три компонента: власне праця (доцільна діяльність), предмети праці (на що направлена праця) і засоби праці.

Сьогодні в людському суспільстві існують різні види праці: ручна, механізована і автоматизована; проста і складна; розумова і фізична; промислова (індустріальна) і сільськогосподарська; управлінська (організаторська) і виконавська.

За деякими даними, в світі налічується до 30 тис. професій і спеціальностей.

Проте розчленованість праці, її різні види не можна розуміти як щось абсолютне - все в світі відносно, в тому числі процес розподілу праці. Названі види праці є, звичайно, відносно самостійними. Разом з тим, кожний з них містить елементи інших, протилежних видів праці. Наприклад, переважання в розумовій праці інтелектуальних компонентів, а у фізичній праці - фізичних

витрат поєднується з наявністю в них відповідно і фізичних і розумових складових. Те ж можна сказати і про управлінський (організаторський), і виконавський види праці.

Соціальна робота є прикладом поєднання специфічного виду професійної діяльності в сучасних умовах з компонентами непрофесійної діяльності. Враховуючи, що ознаками професійної діяльності являється сукупність знань, навиків і умінь, які отримані в результаті навчання у вузах і середніх спеціальних закладах, систематичність, постійність певного кола занять, роботи, важко не погодитися, що турбота, добродійність, милосердя і т.д. не володіють такими ознаками.

У період формування людського суспільства праця була зовсім іншою. Ще тільки починався процес становлення людини, а, отже, і її доцільна діяльність лише починала формуватися. Праця була простою, нерозчленованою, що обумовлювалося рівнем розвитку самої людини, наявністю лише примітивних знарядь, засобів праці (зуби, руки, палиці, кам'яні знаряддя і т.д.), якими він впливав на предмети (природні, дари природи, птахи, тваринні і т.д.).

Проте всі три компоненти процесу трудової діяльності поступово удосконалювалися і збагачувалися.

Важливо відзначити, що предмети праці ставали все більш різноманітними і з часом почали включати не тільки об'єкти природи, але і відносини, що склалися між людьми, особливо в малих, первинних групах (роді, племені, сімейних групах).

Одним з важливих видів таких відносин між людьми стала, з часом, турбота про близьких, дітей, хворих, старих і т.д. (зачаток соціальної роботи). У племенах були люди (попередники сучасних лікарів, лікарів, вчителів), які піклувалися про фізичне і духовне здоров'я своїх одноплемінників - жерці, чаклуни, шамани та ін.

Турбота про духовне і фізичне здоров'я, збереження і продовження життя (одноплемінників, членів однієї і тієї ж соціально-етнічної групи, з часом - держави) в міру розвитку виробництва (продуктивних сил і виробничих відносин) почала набути все більш цивілізованого характеру.

Іншими словами, починався процес становлення соціальної роботи - не тільки як професійної практичної діяльності, але і як феномена суспільного життя, який включає і практичну, і наукову, і учбову діяльність в цій області, а також знання, визнання, інституалізацію в суспільстві цього феномена.

Об'єктом соціальної роботи в широкому розумінні поняття, є людина. Кожна людина у будь-який час потребує більш повного задоволення своїх потреб і інтересів.

Населення структуроване на різній основі, в ньому виділяють групи і верстви, які, опинившись у складній життєвій ситуації, тільки частково можуть вирішити свої соціальні та інші проблеми. Тому розглядаючи соціальну роботу у вузькому розумінні, під об'єктами мають на увазі саме ці групи, верстви населення. Цих об'єктів досить багато. Спробуємо класифікувати їх з урахуванням пріоритетності:

- стан здоров'я, **який не дозволяє самостійно вирішувати життєві проблеми.**

Це наступні групи населення: інваліди (як дорослі, так і діти), особи, що піддалися радіаційній дії, сім'ї, в яких є діти-інваліди, дорослі і діти, які мають психологічні ускладнення, психологічні стреси, схильність до суїцидальних спроб;

- **служба і праця в екстремальних соціальних умовах.**

До цієї групи осіб відносяться учасники Великої Вітчизняної війни і прирівняні до них особи, працівники тилу під час Великої Вітчизняної війни (чия життєва ситуація усугубляється похилим віком і станом здоров'я), вдови і матері військовослужбовців, загиблих під час Великої Вітчизняної війни і в мирний час, колишні неповнолітні в'язні фашистських концтаборів;

- **немолодий, пенсійний вік людей**, через що вони опинилися у складній життєвій ситуації, - це самотні літні люди і сім'ї, які складаються з пенсіонерів (за віком, інвалідністю та іншими підставами);

- **девіантна поведінка в її різних формах і видах.**

До цієї категорії відносяться діти і підлітки девіантної поведінки; діти, які опинилися в умовах, що загрожують здоров'ю і розвитку; особи, які повернулися з місць позбавлення волі, спеціальних учбово-виховних установ; сім'ї, в яких є особи, які зловживають алкоголем, наркотиками;

- **скрутне, неблагополучне становище різних категорій сімей.**

До цієї групи населення можна віднести сім'ї, які мають під опікою дітей-сиріт і дітей, що залишилися без піклування батьків; сім'ї з низьким рівнем доходів; багатодітні сім'ї; неповні сім'ї; сім'ї, в яких батьки не досягли повноліття; молоді сім'ї; сім'ї, що розлучаються; сім'ї з несприятливим психологічним мікрокліматом, конфліктними відносинами, педагогічною неспроможністю батьків;

- **особливе положення дітей (сиротіння, бродяжництва і т.д.).**

На цій підставі доцільно виділити наступні групи: самостійно проживаючі випускники дитячих будинків і шкіл-інтернатів (до досягнення ними матеріальної незалежності і соціальної зрілості); усиротілі або діти, які залишились без піклування батьків; бездоглядні діти і підлітки;

- **бродяжництва, бездомність.**

До цієї групи відносяться особи без певного місця проживання, зареєстровані біженці, вимушені переселенці;

- **передпологовий і післяродовий стан.**

Це групи вагітних жінок і годуючих матерів, а також групи матерів, які знаходяться у відпустці по догляду за дитиною;

- **правове (і у зв'язку з цим соціальне) положення осіб, які піддалися політичним репресіям і згодом реабілітованих.**

Запропоноване розділення на групи не є єдиним. Можна, ймовірно, диференціювати вказані групи людей більш конкретно або, навпаки, виділити більш широкі категорії - це залежить від мети і задач дослідження, вирішення практичних завдань.

Суб'єкти соціальної роботи, до яких відносяться люди, установи, організації, соціальні інститути, покликані вирішувати ті або інші завдання, проблеми, які стоять перед об'єктами соціальної роботи, можна диференціювати за різними підставами, в тому числі враховуючи складові частини соціальної роботи: практичну діяльність, науку і навчальний процес (навчальні дисципліни в області соціальної роботи).

Суб'єктами соціальної роботи є:

1. перш за все **організації, установи, соціальні інститути суспільства:**
2. держава зі своїми структурами у вигляді законодавчої і судової властей різного рівня. У цій структурі особливу роль відіграють Міністерство праці і соціального розвитку, а також виконавчі органи управління соціальною роботою на регіональному рівні (органи соціального захисту країв, областей, республік, автономних утворень), міст, місцевих адміністрацій;
3. різні соціальні служби: територіальні центри соціальної допомоги сім'ї і дітям; соціально-реабілітаційні центри для неповнолітніх; центри допомоги дітям, які залишилися без піклування батьків; реабілітаційні центри для дітей і підлітків з обмеженими можливостями; соціальні притулки для дітей і підлітків;
4. центри психолого-педагогічної допомоги населенню;
5. центри екстреної психологічної допомоги по телефону та ін.;
6. адміністрації державних підприємств, організацій, установ, вузів і т.д. і їх підрозділи;
7. **суспільні, добродійні та інші організації і установи:** профспілки, відділення Дитячої Фундації, товариства Червоного Хреста, приватні соціальні служби, організації і т.д)

8. **люди, які займаються практичною соціальною роботою професійно або на громадських засадах.** Фактично вони є представниками двох вказаних суб'єктів соціальної роботи. При цьому їх можна розділити на дві групи: організатори-управлінці й виконавці, практичні соціальні працівники, які надають безпосередню допомогу, підтримку, забезпечують соціальний захист клієнтів, представників вже розглянутих об'єктів соціальної роботи.
9. **викладачі, а також ті, хто сприяє закріпленню знань, навиків, умінь:** керівники студентської практики, наставники, практичні соціальні працівники і інші працівники, які сприяють проходженню практики студентів (слухачів) в різних організаціях, установах, підприємствах соціальної сфери;
10. **дослідники соціальної роботи.** Науковці аналізують стан соціальної роботи, використовуючи різні методи, розробляють наукові програми, фіксують існуючі і нові тенденції в цій області, публікують наукові звіти, книги, статті по проблематиці соціальної роботи.
- Доцільно розглянути функції в соціальній роботі:
- **діагностична функція** - вивчення соціальним працівником особливостей групи людей (або окремої людини), ступеня впливу на них (або на нього) мікросередовища і постановки «соціального діагнозу»;
 - **прогностична функція** - програмування і прогнозування впливу на об'єкти соціальної роботи всіх соціальних інститутів суспільства, вироблення окремої моделі соціальної поведінки цих об'єктів;
 - **попереджувально-профілактична (або соціально-терапевтична) функція** - приведення в дію соціально-правових, юридичних, психологічних, соціально-медичних, педагогічних та інших механізмів попередження і подолання негативних явищ, організація соціотерапевтичної, соціально-побутової, психолого-педагогічної, медичної, юридичної та іншої допомоги потребуючим, забезпечення

захисту прав сім'ї, жінок, підлітків, дітей, молоді. Таким чином, попереджувально-профілактична функція припускає не тільки надання всілякої допомоги і підтримки людям і слабо захищеним верствам населення, які оступилися, але і попередження всіляких негативних наслідків їх поведінки або діяльності. Ця функція асоціюється з розумінням соціальної роботи як у вузькому, так і в широкому значенні слова;

- **правозахисна функція** - використання всього комплексу законів і правових норм, направлених на надання допомоги і підтримки, захист населення, як проживаючого усередині країни, так і тієї його частини, яка з тих чи інших причин виявилася за її межами;
- **соціально-педагогічна функція** - виявлення інтересів і потреб людей в різних видах діяльності (культурна, спортивно-оздоровча, а також технічна і художня творчість, туризм) і залучення до роботи з ними різних установ, організацій, суспільних, творчих та інших союзів, фахівців, тренерів, організаторів культурної діяльності і т.д.;
- **соціально-психологічна функція** - різні види консультування і корекції міжособових відносин, допомога в соціальній адаптації і соціальній реабілітації всім потребуючим;
- **соціально-медична функція** - організація роботи з профілактики захворювань, допомога в оволодінні основами першої медичної допомоги, санітарно-гігієнічними нормами, організація роботи з планування сім'ї, формування відповідального відношення до репродуктивної і сексуальної поведінки, сприяння підготовці молоді до сімейного життя, сприяння формуванню здорового способу життя;
- **соціально-побутова функція** - сприяння в наданні необхідної допомоги різним категоріям населення (інвалідам, людям немолодого віку, молодим сім'ям і ін.) в поліпшенні їх житлових умов, організації нормального побуту;

- **комунікативна функція** - встановлення контактів з потребувачими в тій або іншій допомозі й підтримці, організація обміну інформацією, сприяння включенню різних інститутів суспільства в діяльність соціальних служб;
- **рекламно-пропагандистська функція** - організація реклами соціальних послуг, пропаганда ідей соціального захисту людини;
- **етично-гуманістична функція** (своєрідна концентрація; визначених властивостей всіх інших функцій) - надання соціальній роботі високої, гуманістичної мети, створення умов для гідного функціонування людини, груп і верств у суспільстві;
- **організаційна функція** - сприяння організації соціальних служб на підприємствах і в установах, а також за місцем проживання, залучення до їх роботи громадськості, напрям діяльності соціальних служб на надання різних видів допомоги і соціальних послуг населенню, в першу чергу слабо захищених верств і груп, окремих осіб

Структура соціальної роботи — це її компоненти, зміст яких визначається необхідністю задоволення самих насущних інтересів і потреб людей.

Нагадаємо, що під структурою взагалі розуміється сукупність стійких зв'язків об'єкта, які забезпечують збереження його основних властивостей. Таке загальне трактування структури застосовне і до соціальної роботи, яку можна розглядати як певну систему, що включає ряд взаємозв'язаних компонентів: суб'єкт, зміст, управління, об'єкт і зв'язуючі їх в єдине ціле засоби, функції.

Можна виділити **два аспекти соціальної роботи**: вирішення повсякденних, невідкладних проблем клієнта і вирішення завдань в перспективі, передбачення і запобігання гострих соціальних проблем у глобальному масштабі (безробіття, зубожіння, різні соціальні захворювання, найгостріші форми девіантної поведінки і т.д.).

Обидва аспекти соціальної роботи зв'язані (і обумовлені) соціальною політикою держави, основними напрямками, орієнтирами розвитку суспільства.

Наступний структурний зріз соціальної роботи зумовлюється її універсальним, інтегрованим характером як специфічним видом людської діяльності. Йдеться про основні **напрями (види) соціальної роботи**: соціальний діагноз, соціальна терапія, соціальна реабілітація, соціальна профілактика, соціальний контроль, соціальне страхування, соціальне обслуговування, соціальне посередництво, соціальне опікування та ін.

Як універсальний, інтегрований вид діяльності соціальна робота може бути структурно представлена її **спеціалізаціями**. Можна виділити спеціалізації з урахуванням різних аспектів, видів, об'єктів і т.д. соціальної роботи:

- *з урахуванням універсального, междисциплінарного характеру*: соціально-економічна, соціально-правова, соціально-педагогічна, соціально-психологічна робота, соціально-медична підтримка і захист населення та ін. Ці спеціалізації можуть бути диференційовані стосовно різних груп населення;
- *з урахуванням роботи з суспільством в цілому або з тими або іншими клієнтами (індивіди, сім'ї, групи)*;
- *з урахуванням сфер суспільного життя, різних соціальних інститутів суспільства, місця мешкання і т.д.*: соціальна робота у сфері матеріального виробництва; у сфері науки, освіти, охорони здоров'я; в організаціях, установах і службах сервісу; в міській і сільській місцевості; в соціально-етнічному середовищі; в пенітенціарних установах; в силових структурах суспільства і т.д.;
- *з урахуванням переважання в ній професійних і непрофесійних рис*.
Професійний вид діяльності визначається:
 - 1) виробничо-технологічним розподілом праці і його функціональним змістом;

- 2) сукупністю знань, навиків і умінь, отриманих в результаті навчання і практичної діяльності;
- 3) систематичною роботою в даній, конкретній області.

Підстави для визначення рівнів соціальної роботи можуть бути різними.

Залежно від *масштабності* соціальна робота може проводитися на федеральному, регіональному, місцевому і індивідуальному рівнях.

Регіональний рівень соціальної роботи багато в чому зумовлюється федеральним рівнем, є похідним від нього.

Місцевий рівень соціальної роботи визначається конкретною спрямованістю на конкретні об'єкти; соціальна робота здійснюється головним чином різного роду соціальними службами, професійними соціальними працівниками і добровольцями.

Індивідуальний рівень - це робота з клієнтом на основі його запитів, застосування техніки і методики індивідуальної роботи.

Залежно від *конкретних об'єктів* соціальна робота може проводитися як з окремим індивідом, так і з сім'єю, тим чи іншим прошарком (групою) населення в цілому.

Як феномен суспільного життя соціальна робота може бути (особливо в сучасних умовах) розглянута не тільки як практичний вид специфічної діяльності, але і як наука, як учбова дисципліна або цикл учбових дисциплін.

Принципи соціальної роботи - найважливіший структурний компонент логічних форм наукової теорії. Саме за допомогою принципів теоретичні положення безпосередньо співвідносяться з практикою соціальної роботи. Соціальна робота тісно пов'язана з проблемами суспільного розвитку. Її характер, зміст, форми і методи зв'язані з економічним, соціальним, духовно-етичним станом суспільства. Будучи соціальним інститутом, діючим в системі суспільних відносин, які включають економічні, соціальні, політичні, ідеологічні та інші відносини, соціальна робота безпосередньо бере участь в їх

регулюванні, здійсненні функцій, які забезпечують життєдіяльність як окремої людини, так і суспільства в цілому.

Соціальні працівники беруть участь в розробці й реалізації соціальної політики, виконанні соціальних програм соціального захисту населення від деградації і соціальних ризиків та створення гідних умов для соціального функціонування людини. Особливо значуща роль соціальної роботи в підтримці життєвих сил «соціально ослаблених членів» суспільства, наданні допомоги людям, які потрапили у важку життєву ситуацію.

Складність і різноманіття взаємодіючих чинників соціальної роботи, прояв субординаційних, координаційних і кореляційних зв'язків і відносин відображається в системі принципів соціальної роботи, які можна розділити на декілька груп:

- методологічні;
- організаційно-розпорядчі;
- психолого-педагогічні;
- соціально-політичні.

Методологічні принципи — це принципи гносеологічного підходу, детермінізації, віддзеркалення, розвитку.

Організаційно-розподільні принципи — це:

- соціально-технологічна компетентність кадрів;
- стимулювання;
- контроль і перевірка виконання;
- функціональна визначеність;
- єдність правил і обов'язків.

Психолого-педагогічні принципи виражають вимоги до вибору технологічних засобів психолого-педагогічної дії на клієнтів соціальних служб. До основних принципів цієї групи слід віднести:

- комплексний і системний підхід до аналізу й оцінки умов життєдіяльності клієнта і вибору форм і методів роботи;

- індивідуальний підхід до особи клієнта соціальних служб;
- цілеспрямованість і адресність соціальної роботи;
- такт і терпимість при спілкуванні з клієнтами соціальних служб та ін.

Соціально-політичні принципи виражають вимоги, обумовлені залежністю змісту і спрямованості соціальної роботи від соціальної політики держави, яка визначає концептуальні підходи до вибору пріоритетів у соціальному захисті населення, до поєднання особистих і державних інтересів у соціальній роботі. Основні принципи цієї групи:

- державний підхід до завдань, вирішуваних в соціальній роботі;
- гуманізм і демократизм змісту і методів соціальної роботи;
- облік конкретних умов життєдіяльності особи, соціальної групи;
- вибір змісту, форм і методів соціальної роботи;
- законність і справедливість дій соціального працівника

3.2. Методи соціальної роботи

Основне завдання соціальної роботи - подальший розвиток і вдосконалення наявних форм, методів, способів і прийомів діяльності, які використовуються фахівцем для вирішення соціальних проблем клієнтів, стимулювання активізації їх сил для зміни несприятливої життєвої ситуації.

Разом з цим подальша розробка методів соціальної роботи обумовлена і необхідністю науково-дослідних досліджень з боку фахівців, як в рамках суспільства, так і в масштабах малих груп. Особливо важливо відзначити, що розвиток цієї діяльності здійснюється у процесі безпосередньої практичної роботи, тобто надання адресної, комплексної і своєчасної допомоги.

Сукупність прийомів і методів діяльності суб'єктів соціальної роботи, які розглядають соціальні проблеми клієнтів як спосіб стимулювання розвитку їх сил, конструктивної діяльності в соціумі з метою зміни несприятливої життєвої ситуації сприяє досягненню розуміння клієнтом залежності і

взаємообумовленості особистих і суспільних проблем, вирішення виникаючих проблем, конфліктних ситуацій.

Теорії, створені шляхом дослідження різноманітної роботи соціальних працівників з клієнтом і всіх соціальних інститутів в їх комунікативній взаємообумовленості, є як емпірично контрольованими, так і предметно орієнтованими.

Вони класифікуються:

- за напрямками і формами соціальної роботи (організаційні, соціально-психологічні, соціально-педагогічні, соціально-медичні, соціально-екологічні і ін.);
- за об'єктами соціальної роботи (індивідуальні, групові, громадські);
- за суб'єктами соціальної роботи (вживані окремим фахівцем, колективом соціальної служби, органом управління соціальної роботи).

Разом з цим все більш популярною стає ще і їх класифікація по об'єктах соціальної роботи:

- індивідуальна робота (соціальний працівник-клієнт);
- робота з групою (в групі, з сім'єю і через сім'ю);
- робота в общині (в мікросоціальному середовищі)

Класифікація методів дозволяє, з одного боку, використовувати їх в загальнонауковому плані (як підстави методології дослідження проблеми теорії соціальної роботи), а з іншого — виявити методи самої соціальної роботи. Існують, як відомо, різні підстави для класифікації методів: збір інформації; її обробка; емпіричні дослідження; теоретичне моделювання. З другого боку, існують методи, які використовуються для вирішення соціальних проблем клієнтів, стимулювання розвитку їх власних сил і діяльності в цілях зміни несприятливої життєвої ситуації. І ті й інші методи дуже важливі для теорії і практики соціальної роботи.

Розглянемо методи соціальної роботи, класифіковані за її об'єктами.

Метод індивідуальної роботи є безпосередньою допомогою суб'єкту шляхом особистої взаємодії у процесі його адаптації до нових умов життя. Цей метод передбачає не тільки планування допомоги, але і проведення необхідних процедур для виявлення оптимальної взаємодії (консультування, соціальна терапія, психосоціальна реабілітація). У процесі роботи соціальний працівник повинен:

- встановити первинний зв'язок і визначити потреби клієнта в соціальних послугах;
- вивчити і з'ясувати проблему;
- мотивувати необхідність соціальної допомоги;
- концептуалізувати проблему;
- визначити й дослідити передбачуване рішення;
- вибрати стратегічний напрям;
- реалізувати рішення проблеми та ін.

Метод соціальної роботи з групою припускає роботу як в цілому з групою клієнтів (сім'єю), так і в групі - з кожним з її членів окремо. У цьому випадку вивчаються різні області людської діяльності, що сприяє більш ефективному вирішенню виниклих проблем і труднощів.

Групова робота може проводитися також із об'єднаними групами (сім'ями), які мають схожі проблеми або однорідні завдання.

Існує декілька теорій, регулюючих методи соціальної роботи з групою:

- теорія поля - розглядає групу як деяку спільність індивідів, які мають певну мету і змінюються залежно від обставин внутрішньогрупових інтересів;
- теорія соціального обміну - пропонує використовувати деякі ідеї біхевіоризму в груповому контексті. Згідно з даною теорією люди вступають у взаємодії, чекаючи винагороди, і готові пожертвувати чимось;
- теорія соціальних систем - пропонує вивчати соціальні системи в малих групах, підтримувати традиції всередині них і пристосовувати системи до свого оточення, до групових методів можуть бути віднесені: спільна робота над певними проблемами і завданнями, діагностичні і коректувально-групові процедури, об'єктом яких є соціально-психологічні

явища, що впливають на поведінку і діяльність людей, які становлять різні соціальні групи, а також психологічні особливості самих цих груп; до цих методів відносяться методи соціально - психологічного дослідження, запозичені із соціології:

- анкетне опитування для з'ясування біографічних даних, думок, соціальних установок, ціннісних орієнтацій, особових особливостей. Анкета є набором питань, логічно пов'язаних з основним завданням опитування;
- соціометрія - тест для оцінки міжособових емоційних зв'язків у групі, що дозволяє проаналізувати тільки зовнішній емоційний шар групової активності без проникнення в її механізми. У результаті соціометричної процедури складається соціометрична матриця, соціограма (дозволяє предметно представити структуру міжособових відносин в групі), обчислюються соціометричні коефіцієнти групової згуртованості;
- референтометрія - спосіб виявлення референтності (значущості) членів групи для кожного індивіда, що входить в неї, а також мотивів міжособових виборів і переваг у групі;
- комунікометрія — спосіб виявлення місця кожного учасника групи в системі міжособових комунікацій.

Особливу групу складають методи, що припускають не тільки дослідження, діагностику або моделювання соціально-психологічних явищ, але і їх оптимізацію, поліпшення, розвиток:

- групова дискусія, вживана у практиці керівництва колективами. Її мета - швидке і продуктивне вирішення групового завдання, дія на думки, позиції і установки учасників дискусії;
- ділова гра - відтворення предметного і соціального змісту професійної діяльності або моделювання систем відносин, характерних для того або іншого виду практичної діяльності;
- модифікація соціальної поведінки — вироблення нових життєвих навиків і звичок, що дозволяють людині адаптуватися до незвичного для неї оточення;
- соціально-психологічний тренінг - активні методи групової психологічної роботи з метою розвитку комунікабельності.

Групова робота доречна в тому разі, якщо є громада, об'єднана на добровільній основі, яка має складні проблеми і завдання, що торкаються:

- життєвої позиції;
- ідеологічних засад;
- культури і освіти;
- стану здоров'я;
- віку;
- статі;
- соціального положення;
- цільової спрямованості;
- трудових навиків;
- культурних інтересів;
- індивідуально-психологічних характеристик.

Групова соціальна робота орієнтується на соціальне завдання і життєву ситуацію і припускає розширення простору індивідуума (малої групи або сім'ї), його вміння вирішувати особисті проблеми за допомогою групи. Опора на мету (посередництво, обмін, самосвідомість, доступність, реалістичність, адресність і сприйнятливність) і етапи (цілеспрямованість, процес, комунікація, усвідомлена необхідність) передбачається як при індивідуальних методах, так і при груповій роботі.

Методи соціальної роботи в громаді (соціальна робота в мікросоціальному середовищі).

Соціальна община — це відносно стійка сукупність, що характеризується більш менш однаковими умовами і способом життя, спільністю масової свідомості, соціальних норм, ціннісних систем і інтересів. **Соціальна спільність** - це форма сумісної життєдіяльності людей, людського гуртожитку, що складається виключно під впливом об'єктивного ходу суспільного розвитку сумісного характеру людської життєдіяльності.

Соціальна робота у громаді є професійною допомогою індивідуумам, групам, колективам, які проживають на одній території і мають загальні проблеми. При цьому основними методами роботи є:

- соціальна діагностика;

- соціальне прогнозування;
- соціальне планування мікросоціального середовища;
- соціально-терапевтична робота;
- розвиток системи територіального самоврядування;
- добродійні акції в мікросоціальному середовищі;
- практична робота в громаді.

Головна мета соціальної роботи в громаді - добиватися кооперації і створення організаційної бази для діяльності регіональних фахівців, а також активізації різних груп населення, комун або співтовариств.

Соціальна робота в громаді будується за територіальним принципом і охоплює багато цільових груп. Більш того, мікросоціальне середовище висуває особливі вимоги до соціальної роботи з сім'єю як основним осередком нашого суспільства, оскільки тут як пацієнт виступає вся сім'я.

Соціальний працівник повинен пам'ятати, що важка для розуміння або навіть дивна поведінка члена сім'ї може бути обумовлена його прихованим стражданням, душевним болем, з чим необхідно рахуватися, якщо соціальний працівник дійсно хоче допомогти сім'ї і нормалізувати в ній обстановку.

Розробляючи і впроваджуючи методи соціальної роботи в громаді, необхідно враховувати зміни, пов'язані з інноваційними процесами, які відбуваються в нашому суспільстві. При цьому одним з головних завдань є впровадження наукоємких соціальних інновацій, з'єднання науки і практики, об'єднання гуманітарних і технічних знань. Підвищення якості самого соціального простору, постійне оновлення методів, розширення їх функціональності повинні здійснюватися з урахуванням накопиченого досвіду.

Особливе місце відводиться ще одному методу соціальної роботи — подальшому вдосконаленню технологізації. Тут об'єктом є соціальний простір.

Все, що забезпечує захист соціальних інтересів, у тому числі і методи роботи з людьми, сім'ями і співтовариствами, має наступні властивості:

1. свідомість мети своєї діяльності;
2. затвердження принципу справедливого розподілу матеріальних і духовних благ;
3. спрямованість на вдосконалення основ цивільного суспільства;

4. посилення принципів гуманізації.

Проаналізуємо методи соціальної роботи, що використовуються і на індивідуальному, і на груповому, і на громадському рівнях.

Біографічний метод (або метод вивчення особистих документів) дозволяє досліджувати суб'єктивні сторони суспільного життя.

У процесі індивідуальної роботи з клієнтом, соціальний працівник зобов'язаний враховувати його права (кожний клієнт має право на емоційний вираз своїх відчуттів, на співчуття соціального працівника; крім того, він може чекати, що соціальний працівник має достатню компетенцію).

Різні форми біографічного методу - інтерв'ю, свідчення родичів, різного роду листування, фотографії, автобіографічні фрагменти, розповідь про своє життя в цілому (або про якісь його етапи, або життя своєї сім'ї, родичів) і т.д. з різним ступенем глибини і узагальненості, дозволяють виявити специфіку життєвого досвіду людини, характер реалізації її життєвих сил у процесі взаємодії з іншими людьми, з різними соціальними групами. Крім того, вони сприяють визначенню характеру, ступеня і специфіки дистанції індивідів у групі, виявленню властивостей характеру, що допомагають розкрити його позитивні індивідуальні здібності.

Французькі дослідники Д. Берто і І. Берто-В'ям пропонують новий інструментарій використання біографічного методу як методу «історії сімей». На їх думку, «всяка сімейна історія унікальна, лише частково вона знаходить декілька загальних моментів для багатьох інших історій і багато загальних моментів для декількох інших сімейних історій. «Загальне» може бути знайдене не тільки у великих числах, його слід відкривати в окремих випадках».

Вивчення історії сімей дозволяє краще зрозуміти внутрішні фактори, які впливають на становлення і реалізацію життєвих сил людини. Сім'я як один з інститутів соціалізації володіє багатим спектром життєвих ресурсів, які в подальшому обумовлюють відмінності в образі життя і реалізації індивідуальної і соціальної суб'єктності людини. Метод «історії сімей» дозволяє виділити механізми трансляції будь-яких компонентів процесу соціалізації (стилю, рівнів, моделей поведінки, ціннісних орієнтацій, життєвих позицій і т.д.).

Для теорії соціальної роботи особливе значення має дослідження здатності людини до трансляції життєвих ресурсів сім'ї, виявлення випадків, коли ця здатність «блокується», спотворюється, не реалізується. Нам представляється, що методи, про які згадують Д. Берто і І. Берто-В'ям, є формами прояву методу «соціальних біографій», а той міждисциплінарний союз, до якого вони закликають, здійснюється, головним чином в рамках теорії соціальної роботи, що інтегрує всі аспекти використання біографічного методу різними соціальними науками і додає йому цілісності.

Організаційні методи - прийоми й способи діяльності, що використовуються для вирішення організаційних завдань в області соціальної роботи, підрозділяються на:

- організаційно-розпорядливі;
- організаційно-координаційні;
- організаційно-інструктивні;
- організаційно-технічні та ін.

Вони закріплюють права, повноваження, обов'язки, відповідальність різних ланок управління, органів соціального захисту, соціальних служб за кінцевий результат.

Педагогічні методи направлені на надання соціальної допомоги людині як окремо взятому індивіду і як члену соціуму, з яким відбувається процес соціалізації і соціальної орієнтованості. Виділяють три групи цих методів:

1. методи формування свідомості особи (понять, думок, переконань, оцінок);
2. методи організації пізнавальної, практичної діяльності і поведінки (доручення, завдання, вправи, створення спеціальних виховуючих ситуацій);
3. методи стимулювання діяльності й поведінки індивіда (оцінка, заохочення, осуд та ін.).

Головна особливість цих методів полягає в тому, що вони застосовуються, як правило, в певних поєднаннях і направлені на розвиток особи, її соціалізацію, одночасно впливаючи на її свідомість, діяльність і поведінку.

Ефективність методів багато в чому визначається наявністю у фахівців певних знань і умінь, на що клієнт має право розраховувати.

Соціально-психологічні методи - це комплекс методів (способів, прийомів взаємодії з об'єктами соціальної роботи), які умовно розділяються на декілька груп.

Методи психологічного дослідження:

- а) спостереження - систематичне і цілеспрямоване сприйняття психічних явищ з метою вивчення їх значення і специфічних змін у певних умовах. Ефективність, точність спостережень залежать від поставленого завдання, ступеня досвідченості і кваліфікації спостерігача;
- б) експеримент - активна співучасть у соціальній ситуації з боку дослідника, реєструючого супутні зміни в поведінці або стані об'єкта, який вивчається. Якщо область, що вивчається, невідома або погано вивчена, або система гіпотез відсутня, застосовують різновид експерименту - лабораторний експеримент, який проводиться у спеціально обладнаних приміщеннях, що дозволяє контролювати всі змінні і обумовлює високий ступінь надійності й достовірності результатів. Проте в умовах цього експерименту випробовуваний рідко поводить себе так само, як в реальних життєвих ситуаціях, що різко знижує його «екологічну достовірність», оскільки поведінка і стан людини міняються із зміною навколишніх умов;
- в) природний експеримент - перевірка гіпотез за допомогою вивчення особливостей і поведінки людини в природних умовах в рамках повсякденного життя;
- г) формуючий експеримент - поєднання методів дослідження з методами дії, дозволяє регулювати психічні процеси, впливати на особливості особи і її поведінки, одночасно перевіряючи наукові гіпотези.

Діагностичні методи - виявлення та зміна індивідуально-психологічних особливостей особистості. Особливе поширення одержало тестування, яке використовує стандартизовані питання та завдання (тести), що мають певну шкалу значень і застосовуються для стандартизованого вивчення індивідуальних особливостей.

Психогенетичні методи - виявлення походження індивідуальних психологічних особливостей людини, ролі генотипу й навколишнього

середовища в їхньому формуванні. Найбільш інформативним є метод близнюків, який дозволяє максимально зрівняти вплив середовища на особистість.

Лонгітюдні методи - тривале і систематичне вивчення одних і тих самих випробуваних, що дозволяє визначити діапазон вікової та індивідуальної мінливості фаз життєвого циклу особи.

Методи дослідження життєвого шляху - вивчення індивідуального розвитку людини від народження до смерті. Життєвий шлях включає критичні періоди, які звичайно супроводжуються істотною психічною перебудовою. Даний метод звичайно концентрується на цих критичних періодах і нормативних життєвих кризах.

Метод психологічної допомоги - підвищення психологічної компетенції людини, виявлення вже існуючих або формування нових ресурсів, які дозволяють людині вирішити завдання, перебороти труднощі й життєві кризи. Він містить у собі:

а) методи психологічної корекції (психотерапевтичні методи) і реабілітації, мета яких - допомогти людині, яка має нервово-психічні й психосоматичні захворювання, гострі або хронічні психічні травми;

б) методи психогігієни та психопрофілактики - надання психологічної допомоги практично здоровій людині з метою запобігання психосоматичних захворювань.

Поліфункціональні методи припускають необхідність зміни змісту й форм роботи залежно від цілей і завдань соціальної роботи. До них умовно можна віднести:

а) бесіди (інтерв'ю) - метод одержання інформації про особистості, установлення контакту, метод психологічної діагностики та дослідження, а також надання психологічної допомоги (клінічна бесіда або інтерв'ю), що сприяє усвідомленню клієнтом власних внутрішніх труднощів, конфліктів, прихованих мотивів поведінки;

б) метод аналізу продуктів діяльності - малюнків, графічних проявів різного роду, висловлень, письмових і усних тестів, виробів, творів мистецтва, результатів трудової діяльності, ігрової діяльності і т.п.;

в) моделювання - одержання інформації про психічні процеси, стан і поведінку людини за допомогою математичних, соціальних та інших моделей, які в цьому випадку заміщають або представляють досліджувану систему.

Соціально-економічні методи - сукупність прийомів і способів, за допомогою яких виконуються дії, що враховують соціальні інтереси й потреби людей, визначаються шляхи їхнього задоволення: натуральна і грошова допомога, установлення пільг і одноразових допомог, патронажне й побутове обслуговування, санкції та ін. Їх мета - формування оптимальних соціальних нормативів, створення ефективної системи соціального захисту населення, підвищення соціальної мобільності, результативності роботи державної соціальної служби.

У соціальній роботі використовують наступні економічні методи:

- а) статистичні;
- б) математичні;
- в) аналіз цілеспрямованих дій і об'єктивна порівняльна оцінка можливих результатів цих дій (метод прийняття оптимальних рішень);
- г) балансовий;
- д) індексний;
- е) вибірковий;
- ж) технологічний аналіз рядів динаміки та ін.

Серед методів, використовуваних у теорії та практиці соціальної роботи, особлива роль належить комплексному психосоціальному моделюванню. Цей метод у соціальній роботі є немовби «наскрізним» у всіх періодах дослідницького процесу - від початкового до завершального, дозволяє найбільш ефективно з'єднати теорію і практику соціальної роботи. Важливість цих моментів обумовлена тим, що соціальна робота одночасно є і академічною дисципліною, і специфічною формою соціальної діяльності, спрямованої на оптимізацію, формування існування життєвих сил людини.

Контрольні питання

1. Що таке соціальна технологія? В чому специфіка різноманітних підходів до визначення цього поняття?
2. Визначте об'єкт, предмет технологізації соціальної діяльності.

3. Які причини розбалансованості соціального простору
4. Наведіть приклади соціальних процесів з практики соціальної роботи, які, на ваш погляд, необхідне технологізувати.
4. Знайдіть в науковій літературі приклади конкретних методик і різних технологій.
5. Чим можна пояснити різноманіття типів, видів соціальних технологій?
6. В якому співвідношенні знаходяться соціальні технології соціальної роботи?
7. В чому полягає специфіка класифікацій соціальних технологій в соціальній роботі?
8. В чому значення соціально-технологічної підготовки для фахівців по соціальній роботі?
9. Який зв'язок між системним підходом до організації соціальної роботи і вибором її технологій?
10. Яким чином соціально-радикальні теорії впливають на технології соціальної роботи?
11. В чому сутність психодинамічних підходів здійснення соціальної роботи?
12. Які особливості вносить в технології соціальної роботи гуманістична психологія?

Список літератури

1. Афанасьев В.Г. Человек в управлении обществом. — М., 1977. С.235.
2. Данакин Н.С. Теоретические и методологические основы разработки технологий социального управления. Автореферат диссертации на соискание ученой степени доктора социологических наук. - М., 1994.
3. Дятченко Л.Я. Социальные технологии в управлении общественными процессами. - Москва-Белгород, 1993.
4. Иванов В.Н., Лесников ГЛ., Зайченко В.Л. Проблемы информатизации и технологизации социального пространства - М., 1994.
5. Зайцев А.К. Внедрение социальных технологии в практику управления /Социальное развитие предприятия и работа с кадрами. - М.,1989. С. 95.

6. Иванов В.А. Социальные технологии в современном мире. - М.- Н. Новгород, 1996. С. 4.
7. Иванов В.Н., Патрушев В.И. Социальные технологии: Учеб. пособие для студентов. — М., 1999.
8. Лекции по технологии социальной работы. В 3 ч./Под ред. Е.И. Холостовой. - М.: СТИ, 1998.
9. Марков М. Технология и эффективность социального управления. - М., 1983. С. 48
10. Патрушев В.И. Введение в теорию социальных технологий. - М.: Изд-во ИКАР, 1998.
11. Подшивалкина В.И. Социальные технологии: проблемы методологии и практики. — Кишинев, 1997.
12. Российская энциклопедия социальной работы/Под ред. А.М. Панова, Е.И.Холостовой. — М., 1997.
13. Современные социальные технологии: сущность, многообразие форм и внедрения. 4.1-4. — Белгород, 1991, 14- Социальная работа (вопросы и ответы)/Отв. ред. А.М. Панов, Е.И. Холостова. — М., 1997.
15. Социальная работа и социальные технологии: Материалы методологического семинара/Ред.-сост. Т.В. Шеляг. — М.: Институт социальной работы Ассоциации работников социальных служб, 1995.
16. Социальные технологии; Толковый словарь/Под ред. В.А. Иванова, Г.Д. Никредина, В.И. Патрушева, Й.М. Слепенкова. — М.,; 1995.
17. Стефанов Н. Общественные науки и социальная технология: Пер. с болг. - М., 1976. С.182.
18. Шепель В.М. Настольная книга бизнесмена и менеджера (управленческая гуманитарология). — М., 1992.

4. Соціальна діагностика в технології соціальної роботи

4.1. Загальні проблеми й принципи соціальної діагностики

4.2. Технологія соціальної діагностики в роботі з клієнтом

4.1. Загальні проблеми й принципи соціальної діагностики

Термін «діагностика» (здатність розпізнавати) використовується в медицині для позначення процесу розпізнавання хвороби, постановки діагнозу.

Уявлення про патології стану суспільства, або індивідів і груп у цьому суспільстві, як про соціальні хвороби затвердилося разом із зародженням соціальної роботи.

Розпізнавання соціальної патології, яку бажано зжити, або соціальної проблеми, яку необхідно розв'язати, викликає в першу чергу питання про те, що розуміється під патологією, нормою, проблемою. У самому загальному смислі можна сказати, що *патологія* — це об'єктивне відхилення від норми, а *проблема* - це усвідомлена патологія, відхилення, що викликає занепокоєння людей, мотивує їхню перетворюючу діяльність. Поняття соціальної *норми* внутрішньо суперечливе. Його прийнято розглядати на двох рівнях: з одного боку, це те, що характеризує погляди й поведінку більшості, те, що в соціальній дійсності математично описується як нормальний розподіл; з іншого боку, це загальновизнане правило, те, що пропонується всім як зразок поведінки та відчуття.

Чим більш розвинене й структурно різноманітне суспільство, тим більше типів норми може існувати в ньому одночасно і рівноправно. Якщо в традиційних або тоталітарних соціумах нормальним, тобто припустимим, санкціонованим владою, визнавався один варіант, а всі інші, як і їхні носії, переслідувалися, а іноді й знищувалися, то в модернізованому демократичному суспільстві допускаються різноманітні норми - за умови, що вони не суперечать закону або не заважають існуванню інших людей, які дотримуються інших норм.

З іншого боку, суспільство, абсолютизуюче норми, є ригідним, нездатним до розвитку, і внаслідок цього нежиттєздатним.

Соціальні працівники, які вивчили помилки попередників і знали соціальну філософію, покликані об'єктивно вивчати й оцінювати дійсність. Але хто може сьогодні безапеляційно стверджувати, наприклад, що альтернативні форми шлюбу («візитні» союзи, шлюб людей однієї статі та ін.) є патологією, а не першими проявами якоїсь нової моделі сімейних відносин.

Соціальна робота в цілому і соціальне обслуговування як її структурна частина покликані забезпечувати соціальне функціонування індивідів і сприяти забезпеченню їхніх соціальних прав. Однак у зміст цієї діяльності крім об'єктивних, чітко фіксованих аспектів, входять також суб'єктивні аспекти, які досить важко формалізувати, помістити в рамки, піддати кількісному аналізу. У суспільстві можуть існувати складніші труднощі, але протягом тривалого часу на них не звертають увагу, хоча наука вже зафіксувала й обнародувала цей факт. Це закономірне явище: те або інше соціальне відхилення може (або не може) бути патологією з погляду об'єктивних тенденцій соціального розвитку, загального ходу подій. У той же час соціальна патологія усвідомлюється як соціальна проблема, тобто утруднення, яке порушує план життя і яке необхідно виправити, імовірно, тільки в тому випадку, коли, по-перше, вони деформують функціонування суспільства й, по-друге, коли суспільство виявляється досить зрілим і підготовленим, щоб їх побачити й усвідомити.

Виходячи зі сказаного, можна припустити, що соціальна діагностика - це:

- 1) діяльність з розпізнавання та аналізу соціальних патологій і проблем;
- 2) процес такого аналізу з формулюванням обґрунтованого висновку про предмет розгляду;
- 3) галузь соціальних наук, присвячена методам одержання знання про суспільство.

Оскільки саме поняття досить багатозначне, то, говорячи про соціальну діагностику, ми маємо на увазі або, одиничне дослідження соціальної ситуації

клієнта, якому соціальний працівник повинен надати допомогу, або необхідний етап будь-якого впливу в соціальній роботі, технологічний імператив соціального обслуговування, або сукупність наукових методів, що обґрунтовують правильність отриманої інформації. Відповідно, цією діяльністю займаються фахівці різних органів і установ, які використовують широкий спектр технологій і методів соціальних (іноді також природних - у випадку медико-соціальної роботи) наук на різних рівнях і з різними цілями.

Методи соціальної діагностики ґрунтуються на принципах, як загальних для всіх соціальних наук, так і специфічних. Насамперед це *принцип об'єктивності*, який слід розглядати у двох аспектах. По-перше, дослідник не повинен залежати від впливу зовнішніх факторів (наприклад, бажання і переваг начальства). На жаль, соціальна діагностика може розкривати негативні факти, які іноді різко відкидаються не тільки представниками органів керування, але й шокованою громадськістю. Усвідомлено або неусвідомлено спотворюючи дійсну картину в силу небажання подібної реакції, соціальний діагност тим самим блокує можливість корекції соціальної патології, яку він досліджував. По-друге, соціальний працівник повинен протистояти впливу на результати проведеного їм аналізу внутрішніх факторів - власних забобонів, незнання, аберації власного життєвого, сімейного досвіду. У зв'язку з цим необхідно також використовувати *принцип верифікації соціальної інформації*, тобто встановлення її вірогідності, можливості перевірки за допомогою інших процедур або інших джерел даних.

Внаслідок цього необхідно застосовувати й *принцип системності* в діагностиці, тому що абсолютно всі соціальні проблеми є полікаузальними, тобто їхнє зародження і розвиток визначаються не однією причиною, а декількома, часто навіть системою, мережею причин. У зв'язку з цим, для того щоб визначити джерело й способи вирішення життєвих труднощів клієнта, треба проаналізувати його мікросоціальне середовище, його сімейні взаємини; необхідно також мати уявлення про інтелектуальний рівень і особливості

характеру клієнта, про стан його здоров'я. Зрозуміло, соціальний працівник ні в якій мірі не може бути фахівцем у всіх названих областях, але він зобов'язаний виявити наявність труднощів й порекомендувати професіонала, який здатний зробити поглиблену діагностику.

Специфічним принципом діагностики в соціальній роботі можна вважати *принцип клієнтоцентризму*, тобто розгляду всіх сторін соціальної дійсності, всіх зв'язків і опосередкування соціальної ситуації з погляду інтересів і прав індивідуального або групового клієнта. Інші соціальні інститути захищають інтереси держави та суспільства, їхніх окремих установ або організацій. Соціальний працівник захищає інтереси клієнта (зрозуміло, якщо це не входить у конфлікт із законом) і з урахуванням цієї позиції будує свою діяльність.

Можна відзначити також *регіональний (територіальний) рівень* організації соціальної діагностики, що проводиться як силами наукових підрозділів у державі, так і відповідними службами при регіональних адміністраціях. Якщо організації державного рівня (наукові або управлінські) докладно досліджують який-небудь конкретний регіон, це є сполучення методів і завдань двох рівнів. При соціальній діагностиці регіонального рівня використовують результати всеукраїнських досліджень стосовно до відповідної території (і в порівнянні з іншими територіями); крім того, організуються дослідження на місцях. Подібний аналіз необхідний на регіональному рівні не тільки для того, щоб знати стан і динаміку процесів соціального функціонування в тому або іншому регіоні, і на її основі рекомендувати різні зміни, але й для практичних організаційних заходів. Адресна соціальна допомога незаможним верствам населення заснована на конкретних соціальних показниках вартості життя, прожиткового мінімуму, середньої заробітної плати середньої пенсії і т.д., які значно розрізняються на різних територіях. У регіонах приймається нормативний акт, що фіксує величину сімейного (на одного члена сім'ї) доходу, який дає право на одержання матеріальної допомоги. Зрозуміло, такі управлінські рішення повинні обґрунтовуватися постійним соціально-економічним територіальним моніторингом.

Розходження характеру й насиченості територіальних соціальних досліджень можуть бути пояснені різними причинами. По-перше, невисокий

інтерес до них можна пояснити тим, що соціальне самопочуття населення території не є соціальною проблемою, тобто не викликає занепокоєння у громадськості і в органах, які приймають рішення, немає проявів соціальної, національної й іншої напруженості (таке можна припустити в наш досить неспокійний час), мабуть, відносно лише деяких територій із сильно вираженими рисами традиційності в регулюванні суспільства. По-друге, наявність або відсутність у регіоні наукових або навчальних закладів, які мають кадри кваліфікованих соціологів, соціальних психологів, економістів, статистиків, демографів, у значній мірі впливає на рівень розвиненості прикладних соціальних досліджень. По-третє, немаловажним є суб'єктивний фактор в організації цих робіт, забезпеченні й фінансуванні наукового замовлення: якщо адміністрація регіону або керівники окремих її органів (керування соціального захисту, комітету зі справ сім'ї і дітей і т.п.) зацікавлені в одержанні об'єктивної, достовірної і всебічної інформації про стан соціальних процесів і самопочуття населення, вони знаходять можливість проведення дослідницьких процедур понад мінімум, обумовлений змістом діяльності органа керування. Більше того, отримана інформація не просто приймається до відома, а є основою для вжиття заходів, спрямованих на повне (що малоймовірно) або часткове усунення існуючих труднощів.

Нарешті, найбільш тісна взаємодія з клієнтами, найбільш всебічне вивчення соціального функціонування на локальному й індивідуальному рівні припускає проведення соціальної діагностики, здійснюваної безпосередньо фахівцями *в установах соціального обслуговування населення.*

4.2. Технологія соціальної діагностики в роботі з клієнтом

На рівні безпосередньої соціальної роботи з клієнтом функції соціальної діагностики дещо змінюються. Головною її метою стає визначення соціальної проблеми клієнта й знаходження правильних засобів для її вирішення. Забезпечення соціальної політики на місцевому, регіональному або, тим більше, державному рівні також входить у компетенцію соціального працівника, проте аж ніяк не в першу чергу. Дані загальносоціологічних методів, масштабних дослідницьких технологій використовуються соціальним

працівником, але тільки як фон, на якому проявляється (і з яким порівнюється) конкретна ситуація клієнта.

На більш високих рівнях соціальна діагностика може бути окремою галуззю діяльності, виконуваної спеціальними співробітниками, які інтерпретують зібрані ними дані (можлива також внутрішня диференціація: збір даних роблять одні підрозділи або організації, інтерпретацію - інші). За підсумками цієї роботи можуть бути розпочаті які-небудь дії, але не обов'язково. Соціальна діагностика - необхідна стадія технологічного процесу, початок роботи в будь-яких сферах обслуговування, з будь-якою категорією клієнтів і будь-яким типом соціальних проблем. Вона ні особисто, ні організаційно не відділена від інших етапів соціального втручання. Жоден соціальний працівник не займається тільки соціальною діагностикою, але кожний соціальний працівник поряд з іншими обов'язками повинен виконувати функції соціального діагноста.

Ще одна особливість соціальної діагностики - обмежене використання кількісних співвідношень і математичних методів. Соціальна ситуація клієнта завжди унікальна, неповторна, тому найпоширеніші технології емпіричного спостереження, аналіз одиничних даних, поки ще не занадто розвинені інструментальні технології, що пояснюється недавнім виникненням соціальних технологій (і діагностичних, зокрема) і тим, що соціальний працівник розглядає самого себе як інструмент вивчення та перетворення соціальної ситуації. За допомогою нескладних приладів можна виміряти клієнтові артеріальний тиск і визначити важливі показники його здоров'я, але «виміряти тиск» внутрісімейних або внутрігрупових протиріч досить складно. Нарешті, остання відмінність технологій соціальної діагностики, обумовлена розглянутими відмінностями: данні технології в значній мірі визначаються не тільки знаннями, але й уміннями та навичками. Їхнє вивчення не може ґрунтуватися тільки на засвоєнні теорії. Необхідна передача технологій, наставництво досвідчених фахівців і практичне навчання початківців.

Незалежно від застосовуваних методів будь-який технологічний процес у соціальній діагностиці має подібну структуру, окремі елементи якої міняються

залежно від конкретних умов. Початковим етапом завжди є скарга клієнта або його близьких, сусідів, заява співробітника органа охорони порядку, педагога, тобто *поява соціальної проблеми*. Сам індивід, який є центром уваги такої проблеми, може не усвідомлювати її наявності (дитина, розумово відстала людина, алкоголік або наркоман, який не розглядає свій стан як життєве утруднення або не знає, що може звернутися по допомогу). Тому співробітники соціальних служб не можуть обмежуватися вирішенням проблем винятково тих клієнтів, які звернулися в установу соціального обслуговування, - при всіх організаційних та інших складностях у функції територіального центра входить виявлення соціальних проблем на підвідомчих територіях.

Практика показує, що далеко не всі клієнти мають навички серйозного соціального аналізу, більшість з них приучені до пошуку простих, однозначних відповідей на важкі запитання або дають перевагу зручним формам ілюзій, самообману для пояснення своїх труднощів. Тому наступний етап діагностичного процесу - *збір і аналіз даних про соціальну ситуацію*. На цьому етапі фахівець використовує два типи дослідницьких методів: історико-генетичний і структурно-функціональний.

Історико-генетичний метод покликаний визначити час, джерела й причини зародження соціальної проблеми, простежити ступінь її прояву на різних стадіях життя клієнта. Цілий ряд соціальних патологій має спадкоємну природу або, принаймні, соціально успадковується.

Успадковуються багато захворювань, у тому числі психічних. Уроджені передумови обумовлюють темперамент, багато рис характеру, інтелектуальний статус індивіда.

Може бути, ще більше значуще питання соціальної спадковості. Мимоволі, можливо навіть не бажаючи того, індивіди сприймають мову й способи мислення свого етносу, моральні норми й типи емоційних реакцій свого суспільства, переваги й забобони своєї родини.

Збір відомостей про генезис соціальної проблеми передбачає використання методів соціальних біографій (або сімейних біографій), методу генограми, особливо часто застосовуваного в соціальній роботі з родиною, і т.д. Соціальний працівник цілеспрямовано збирає відомості, розпитуючи клієнта й (або) його близьких; іноді виникає необхідність використання архівних даних (наприклад, у випадку протиправної поведінки когось із попереднього покоління, наявності захворювань батьків або прабатьків).

Відомості, які збираються соціальним працівником, повинні бути необхідними і достатніми: їхній обсяг повинен з максимальною повнотою відповідати змісту проблеми, не залишаючи нерозкритих її сторін, крім надмірності матеріалу для аналізу.

З арсеналу засобів соціальний працівник використовує спостереження, що дозволяє, по-перше, впізнати оцінку ситуації клієнтом (клієнтами), познайомитися з його трактуванням наявної проблеми. У процесі спостереження фахівець сприймає як вербальну (словесну), так і невербальну інформацію (міміка й інтонація клієнта, його жести). Ці два потоки інформації, як правило, не збігаються, оскільки вербальне спілкування - це самопрезентація клієнта, який підкоряється деяким соціальним правилам навіть у тому випадку, якщо клієнт не зацікавлений у свідомому обмані. Кожна людина при комунікативній взаємодії приховує риси свого характеру, які вона вважає своїми недоліками; кожний хоче виглядати найбільше привабливо й проявляти свої кращі якості. Однак в конкретних умовах привабливими для клієнта можуть вважатися саме його недоліки. Клієнт з великим артистизмом, видимою щирістю й переконливістю може створювати бажаний образ, щоб маніпулювати фахівцем, який йому допомагає.

Спостереження - це професійний атрибут спілкування соціального працівника із клієнтом, використовуваний постійно, незалежно від того, на якому етапі технологічного процесу відбувається взаємодія - діагностичному, терапевтичному, етапі кризової інтервенції і т.д. Проявляючи емпатійне

співчуття до важкої життєвої ситуації клієнта, фахівець повинен одночасно аналізувати результати спостереження, крім впливу емоцій. Можливо, у результаті однократного контакту це зробити складно, але фахівець діагностує ситуацію протягом усього процесу взаємодії. На основі поведінки людини, сукупності її вербальних і невербальних повідомлень робиться висновок про її особистісні особливості, характер її соціальних ролей. Спостереження за сімейними (груповими) взаєминами дозволяє зробити висновок про їхній стан і функціонування.

Важливе значення на даному етапі має також залучення до соціальної діагностики фахівців суміжних областей діяльності. Так, діагностика інтелектуального статусу й психічного здоров'я індивідів (особливо дітей), проведена психологами й психіатрами, може не тільки представити дані, у край необхідні для розуміння сутності труднощів клієнтів і їхніх родин, але й стати основою для вибору стратегії наступної роботи з ними.

Залучення юристів, а в деяких випадках співробітників органів внутрішніх справ допомагає визначити правовий статус клієнта - наприклад, відрізнити дійсного біженця від професійного жебрака, який використовує такий статус для свого промислу. У випадку якщо знань самого фахівця із соціальної роботи недостатньо, щоб розібратися в деяких казусних випадках правового положення клієнта, юрист, спираючись на існуюче законодавство (досить, втім, непослідовне), намагається знайти правові підстави для захисту соціальних прав клієнта. Нарешті, у ряді випадків (особливо при розгляді ситуації осіб з обмеженими можливостями) фахівець звертається до лікаря: медичний висновок також використовується в ході соціальної діагностики клієнта. Звичайно, було б чудово, якби кожний громадянин у результаті регулярної диспансеризації добре знав стан свого здоров'я й міг вчасно реагувати на його погіршення, але ситуація як у соціальній сфері в цілому, так і в охороні здоров'я, зокрема, виключає можливість постійного контролю за самопочуттям людей, тому соціальний працівник на основі свого знайомства з медико-соціальними дисциплінами, життєвого досвіду й суб'єктивних скарг

клієнта повинен уміти робити висновок про наявність або відсутність медичних проблем і необхідність звернення до медичної установи.

Зібрані в такий спосіб відомості аналізуються: зіставлення ряду даних, їхнє сортування на важливі й малозначні, диференціація ознак.

Соціальний діагноз не може вважатися остаточним, поки фахівець працює з клієнтом. Можливо, у процесі їхньої взаємодії виявляться факти, які змусять якщо не переглянути, то скоригувати зроблений висновок. Вирішення будь-якої проблеми може актуалізувати інші проблеми, які були замасковані або відсунуті на задній план при вирішенні проблеми, яка спочатку здавалася найбільш актуальною. Тому соціальна діагностика як контроль за станом ситуації клієнта й відстеження змін у ній здійснюється протягом всієї діяльності з надання допомоги даному клієнту. Подібні методики використовуються і по закінченні процесу трансформації особистості або вирішенні ситуації клієнта, якщо він має потребу в соціальному нагляді (вилікувані алкоголіки, особи, які робили спроби суїциду, замічені в недостатньому опікуванні своїх дітей і т.д.).

Соціальна діагностика належить до найбільш загальних комплексних соціальних технологій, які використовуються на всіх етапах соціальної роботи і соціального обслуговування. Вивчення наукових знань і оволодіння навичками, які дозволяють займатися діагностичною діяльністю, належить до числа необхідних умінь фахівців із соціальної роботи в будь-якій галузі діяльності.

Контрольні питання

1. Чим обумовлена медична модель підходу до технологій соціальної роботи?
2. У чому сутність соціальної діагностики і її відмінність від діагностики медичної?
3. Які принципи соціально-діагностичної діяльності?
4. Які особливості діагностики у соціальній роботі?
5. Опишіть технологічний процес діагностики в соціальній роботі.

Список літератури

1. Аминов Н.А., Морозова Н.А., Смятских А.Л. Психодиагностика специальных способностей социальных работников // Социальная работа, 1992, вып. 2.
2. Аминов Н.А., Сулаков Б.А., Федоров М.Е. Компьютерная психодиагностика в процессе подготовки социальных работников / Социальная информатика-93. — М., 1993.
3. Гусякова Л.Г. Социальная работа как научная теория, деятельность и учебная дисциплина. — Барнаул, 1995.
4. Методика социальной диагностики взаимоотношений в обществе / Теория и методика социальной работы. — М., 1994.
5. Профессиональная деятельность социального работника: содержание и организация. — М., 1993.
6. Словарь-справочник по социальной работе. — М.: Юрист, 1997.
7. справочное пособие по социальной работе. — М., 1997.

5. Технологія соціального прогнозування

5.1. Соціальні інновації: особливості, структури, типи

5.2. Технології соціального прогнозування

5.1. Соціальні інновації: особливості, структури, типи

Сьогодні, коли діалектика суспільного розвитку обумовила створення і затвердження нових соціальних установок і нової соціальної політики, а також формування нового соціального мислення, соціальна робота здобуває усе більш чіткі структурні обриси як особливий вид професійної, наукової і освітньої діяльності. Сучасні організації та установи, які проводять свою діяльність у соціальній сфері, повинні адаптуватися до реалій, що змінюються, навколишнього світу, передбачати тенденції прийдешніх змін. У ході вирішення цього завдання розробляються і впроваджуються різні нововведення в соціальній сфері нашого суспільства. Саме вони все частіше визначаються вченими як соціальні інновації. Поняття «соціальна інновація» можна визначити як свідомо *організоване нововведення або нове явище в практиці соціальної роботи, яке формується на певному етапі розвитку суспільства відповідно до соціальних умов, що змінюються, і яке має своєю метою ефективні позитивні перетворення в соціальній сфері.*

Соціальні інновації мають ряд особливостей у порівнянні з матеріально-технічними. Якщо перші є, як правило, результатом колективної творчості, то при розробці матеріально-технічних інновацій переважає індивідуальне авторство. Крім того, віддача від соціальних інновацій віддалена у часі, її ефект не проявляється швидко і не носить конкретного характеру, що взагалі-то характерно для матеріально-технічних новацій.

Соціальні інновації досить різноманітні, що обумовлено різноманіттям явищ соціального життя. При класифікації соціальних інновацій використовуються різні підстави.

Виходячи з поняття рівня та обсягу соціальних нововведень, можна виділити інновації глобального характеру, спрямовані на вирішення загальнолюдських проблем, а також регіональні та локальні інновації, що представляють більш вузькі інтереси регіонального та місцевого значення

За сферами громадського життя виділяють інновації соціальні, політичні, економічні, інновації в культурно-духовній сфері.

За масштабом використання розрізняють одиничні соціальні інновації, здійснювані на одному об'єкті, і дифузійні, розповсюджені на багато об'єктів.

Відповідно до структури соціальної сфери в цілому, компонентами якої є освіта, управління, зайнятість населення, пенсійне забезпечення, культура, спорт, здоров'я людей і т.д., можна виділити педагогічні, освітні, правові, управлінські соціальні інновації і т.д.

Джерелами соціальних інновацій є зміни зовнішнього середовища, виникаючі соціальні проблеми, які неможливо вирішити традиційними методами, зміни потреб суспільства і його членів. Недозволеність тих або інших соціальних проблем дає імпульс до розробки нових засобів, норм у соціальній сфері.

Так були створені й одержали поширення «телефони довіри», за допомогою яких надається анонімна психологічна допомога людям, які перебувають у стресових ситуаціях, так виникли соціальні притулки, готелі і т.д.

У філософському плані соціальні інновації розвиваються як нововведення в соціальній практиці, які сприяють вирішенню протиріч, що виникають в умовах неоднорідності й нестабільності суспільства, співіснування різних аксіологічних систем, посилення процесів соціальної мобільності, коли багато традиційних форм і методів забезпечення соціальних гарантій виявляються неспроможними.

Процес розвитку суспільства йде за допомогою відновлення і обумовлює створення передумов для формування нових нетрадиційних компонентів у

соціальної сфері, інноваційних способів соціальної діяльності, а нововведення є формою цього суспільного розвитку. У зв'язку з цим необхідно конкретизувати зміст інновації як процесу.

Під *інноваційним процесом* розуміється процес генерування нової ідеї, розробки, експериментальної апробації, її поширення та використання. Інноваційний процес містить у собі інноваційну діяльність, що розуміється як діяльність, спрямована на використання наукових знань і практичного досвіду з метою одержання нового або поліпшення виробленого продукту, способу його виробництва (технологія) і вдосконалення соціального обслуговування. Він складається з таких складових, як процес пошуку і розробки нової ідеї, її експериментальної апробації, поширення та використання.

Психологічні фактори гальмування обумовлені наявністю різних психологічних бар'єрів інформаційного або світоглядного плану (недостатня інформованість про суть і мету інновації, або відношення до нововведень як до короткочасної кампанії). До причин, які стримують інноваційний процес, можна віднести консерватизм мислення, відсутність ініціативного й творчого підходу у вирішенні проблем в соціальної сфері.

Вчені розробляють спеціальні програми, мета яких - соціально-психологічне забезпечення нововведень. Їхніми основними елементами є: критичне відношення до майбутніх нововведень; аргументація на їх користь; обґрунтування «кінцевих результатів, очікуваних у підсумку реалізації нововведення; вивчення думки працівників організації з метою виявлення прихильників і супротивників нововведення і знаходження правильного підходу до кожної зацікавленої людини; затвердження плану впровадження нововведення з урахуванням результатів обговорень і опитування суспільної думки.

На основі цих програм можна розробити механізм, який сприяє ослабленню дії факторів гальмування за рахунок стимулювання творчості працівників:

- створення умов для підтримки творчої атмосфери в організації;
- стимулювання інноваційної діяльності молодих працівників;
- регулярне проведення конкурсів інновацій;
- матеріальна і моральна підтримка творчих працівників (заснування державних звань, премій, направлення на стажування в закордонні центри і т.д.).

Соціальною базою, суб'єктом соціальних нововведень є інноватори. А.І. Пригожий пропонує кваліфікувати їх за такими ознаками: за типом інноваційної діяльності -творці (автори ідеї і її популяризатори) і реалізатори (автори технологічного процесу освоєння та впровадження нововведення); стосовно основної спеціальності - професіонали та самодіяльні інноватори; за кількістю тих, що беруть участь - колективні та індивідуальні інноватори; за предметом інноваційної діяльності - інноватори - розробники нових матеріальних продуктів, нових технологій, методів діяльності, нових соціальних норм і відносин.

У зв'язку з тим, що багато організацій і підприємств соціальної спрямованості змушені постійно пристосовуватися до обставин, які змінюються, розвивати традиційні або шукати кардинально нові способи вирішення соціальних проблем, особливий розвиток одержала нова галузь знань - соціальна інноватика, яка досліджує питання теорії і практики соціальних нововведень.

Інноваційні соціальні технології являють собою такі методи, прийоми інноваційної діяльності, які спрямовані на створення і матеріалізацію нововведень у суспільстві, реалізацію таких ініціатив, які викликають якісні зміни в різних сферах соціального життя, приводять до раціонального використання матеріальних і інших ресурсів у суспільстві. Інноваційні технології існують у двох формах: у вигляді програм і документів і як реально розвинуті відповідно до цих програм соціальні процеси.

Фази поширення і впровадження містяться у підготовці необхідних матеріалів, поширенні нововведення серед потенційних користувачів і його застосуванні.

У цілому еволюційні дослідження створюють умови для формування корисної методології на додаток до загальноприйнятих методів дослідження і вимагають особливої підготовки та навчання професійних соціальних працівників.

Внаслідок нестабільності сучасного українського суспільного розвитку й нерозвиненості системи соціального обслуговування соціальні працівники повинні повною мірою мати знання і навички у сфері застосування соціальних інновацій і мотивацію до позитивної зміни дійсності. Сьогодні практично немає жодної сфери в суспільстві, яка у тій чи іншій мірі не була б охоплена інноваційними процесами. Тому знання історичних, теоретичних і практичних питань, пов'язаних із соціальними інноваціями, має велике значення для підвищення ефективності соціальної роботи.

5.2. Технології соціального прогнозування

Технології соціального прогнозування - незамінний інструментарій соціального передбачення, дослідження та вирішення соціальних проблем сучасного світу.

Будь-яке соціальне явище мінливе й має здатність до стихійного саморозвитку. Практична цінність технологій прогнозування полягає не в останню чергу в тому, що складені прогнози можуть бути прикладом «негативного» варіанта розвитку. Слід також відмітити, що розвиток соціального явища відбувається поза залежністю від того, чи написаний його теоретичний шлях, чи ні, і якщо розвиток явища збігається з його прогностичним описом, то цей збіг ніколи не буває ідеальним.

Зміст і основні аспекти технологій соціального прогнозування та моделювання визначаються ключовими характеристиками розглянутих понять.

Розробка прогнозу - спеціальне наукове дослідження конкретних перспектив розвитку якого-небудь явища (у нашому випадку соціального). Мета прогнозування - не просто передбачати ті чи інші явища майбутнього, а сприяти більш ефективному впливу на них у потрібному напрямку. Так, за твердженням академіка П.К. Анохіна, соціальне передбачення є випереджальним відображенням дійсності. Організми виживають не тому, що «уміють» миттєво реагувати на хвилинний вплив, а тому, що їхні реакції опираються на своєрідний спогад «про майбутнє», на закодований в організмі прогноз майбутнього стану зовнішнього середовища. У мозку людини перед здійсненням якої-небудь дії створюється модель «потрібного майбутнього», і з цією моделлю звіряються результати, поки вони не будуть задоволені.

Зрозуміло, що відображення на соціальному рівні відрізняється від відображення на біологічному рівні. Структура соціального прогнозування може бути представлена як сполучення його філософських аспектів і технологічних підходів:

- 1) гносеологія та логіка наукового передбачення;
- 2) методологія соціального прогнозування;
- 3) методика соціальних прогнозів (анкетування, екстраполювання, моделювання, прогнози на базі аналізу патентів і т.д.).

Соціальне прогнозування залежно від глибини прогнозного дослідження може бути розкрито і уточнене за рахунок введення додаткових інформаційних даних по різних блоках - науково-технічному, інформаційному, медико-біологічному, соціально-економічному, демографічному, етнічному, етичному, економічному, соціологічному, освітньо-культурному, містобудівному, військово-політичному, геокосмічному.

У наш час налічується близько 150 різних методів і процедур прогнозування. Їх розділяють на три групи: загальнонаукові, інтернаукові, частковонаукові - основу яких складають як практичні, так і теоретичні дані.

До загальнонаукових методів належать аналіз, синтез, екстраполяція, інтерполяція, індукція, дедукція, аналогія, гіпотеза, експериментування та ін. Інтернауковим є індуктивний метод, мозкова атака, метод Дельфі а також утопія і фантастика. Частина методів заснована на переробці науково-технічної інформації (прогнозування розвитку науки та техніки) і на різних теоріях (на основі розв'язних матриць, методу проб і помилок і т.п.). Частковонаукові методи - це прогнози по ізобаричних картах, швидкості добігання хвилі, зриву лавин, тести і т.д.

Зрослий інтерес до пізнання соціального спонукає до розробки все нових і нових технологій соціального розвитку. У світі накопичений великий і ємкий науковий матеріал, що розкриває як зміст соціальних позицій, так і прогностичний характер проблем. Поетапне створення прогнозу технологічне за своєю сутністю. Складність полягає не в поданні характеристики таких технологій, а в їхньому практичному застосуванні.

Соціальне прогнозування тісно пов'язане з інноваційною діяльністю, тому що являє собою прийоми, спрямовані на технологічне забезпечення реалізації ініціатив, які викликають якісні зміни в різних сферах соціального життя, приводять до раціонального використання прогностичних знань, матеріальних та інших ресурсів суспільства. Так, масштабні технології соціального прогнозування глобальних процесів були розроблені і представлені членами Міжнародної футурологічної організації «Римський клуб». Це роботи Всесвітньої федерації дослідників майбутнього, Міжнародного центра «Людство в 2000 році», Міжнародного інституту життя.

На рубежі 60-70-х років фахівці пропонували вирішення проблеми побудови соціального прогнозу або моделі шляхом системного аналізу. Труднощі, які доводилося переборювати подібним науковим і науково-політичним об'єднанням, обумовили скорочення кількості прогностичних організацій за останні 30 років з декількох тисяч до 200.

Основоположником глобального прогнозування на основі системного аналізу є американський учений Дж. Форестер. Він використав математичні методи й ЕОМ для створення варіанта моделі економічного розвитку суспільства з урахуванням двох найважливіших факторів: чисельності населення та забруднення навколишнього середовища. Його послідовники - члени "Римського клубу" - намагалися знайти прогностичне вирішення соціальних завдань: розглянути взаємозв'язок розвитку суспільства із глобальними проблемами, погіршенням «якості життя» у сучасному світі з метою розробки можливих моделей світового розвитку. В 1992 р. з'явився перший глобальний прогноз "Римського клубу" під назвою «Межі зростання»: його автори під керівництвом Д. Медоуза побудували динамічну модель світу, у якій в якості вихідних даних були використані основні, на думку авторів, компоненти: динаміка зміни світової системи населення, капіталовкладення, земний простір, забруднення, використання природних ресурсів. Результати соціального прогнозу дозволили авторам зробити наступний висновок: якби збереглися існуючі на кінець 60-х років тенденції та темпи розвитку економіки і зростання населення, то глобальна екологічна катастрофа була б неминучою.

Соціологічне прогнозування має три рівні досліджень: загальнотеоретичний, частковотеоретичний і емпіричний. У соціологічних прогнозах загальним об'єктом дослідження є суспільство як соціальний організм. Конкретні частки об'єкти соціології - це соціальні групи, інститути, людина. Сукупність соціальних механізмів обумовлює розвиток і функціонування суспільства як соціального організму, тут проявляється конкретна соціальна проблема, породжена особливістю розвитку соціальної системи.

Проблема прогнозування соціально-психологічних процесів має дві сторони: психологія поставляє певні відомості про об'єкти прогнозування в суспільстві, виробництві, науці, культурі, оскільки ці об'єкти мають специфічні психологічні характеристики. З іншого боку, психологія вивчає суб'єкти

прогнозування: людину або колектив людей, які самі здатні розробляти та запроваджувати в життя прогностичні рішення. Наприклад, психологи дають рекомендації з організації діяльності експертів-прогнозистів, допомагають урахувати помилки експертів - це так званий «облік суб'єктивного фактора діяльності».

Юридичне прогнозування — це систематичне дослідження перспектив розвитку державно-правових процесів, їхніх темпів і особливостей, що в сучасних умовах стає важливою функцією юридичної науки, виділяється в самостійну область науково-практичної діяльності з метою зміцнення законності, удосконалення процесу правотворчості й законодавства. Об'єктом юридичного прогнозування є держава й право. Даний вид прогнозування торкається всіх елементів і підсистем правової надбудови суспільства, досліджує всі стосовні до неї соціальні об'єкти, які характеризуються багатим набором різних ознак, якісними і кількісними показниками. При організації та проведенні прогностичних досліджень у сфері законодавства об'єктом прогностичних оцінок є наступні його рівні й структурні елементи: 1) розвиток законодавства в цілому (найбільш істотні риси); 2) об'єктивні тенденції розвитку і удосконалення окремої галузі законодавства; 3) тенденції розвитку окремого правового інституту, його найважливіших елементів і правових форм; 4) тенденцій і перспективи розвитку окремої правової норми. Кожний з об'єктів юридичного прогнозування може мати цілий ряд більш вузьких технологічних напрямків. Методики розробки технології юридичного прогнозування ґрунтуються на аналізі специфічних закономірностей, властивих державі і праву, і належать до складних взаємозв'язків між станом економічного, соціально-політичного, ідеологічного, культурного розвитку суспільства, з одного боку, і станом держави і права як найважливіших підсистем правової надбудови, з іншого. Конкретні технології юридичного прогнозу містять у собі методи опитування експертів, методи розробки кібернетичних і математичних моделей функціонування та розвитку правової системи, методи виявлення суспільної думки у сфері права.

Робота над технологіями соціального прогнозування - це комплексний процес, що складається з ряду самостійних технологічних етапів. У сучасних

умовах будь-який співробітник соціальної служби прогнозує свою роботу. Це може бути як вузька перспектива (обслуговування одного клієнта), так і прогноз розвитку діяльності соціальної служби і всієї соціальної сфери. Прикладне значення соціального прогнозування полягає в тому, що розроблені технології здатні впливати на управлінські рішення з соціальних питань, тобто оптимізувати й коректувати їх.

Визначити відсоток вірогідності прогнозів у соціальній роботі можна, використовуючи порівнянні виміри рівня життя при його соціальній стабільності: чим менше прогнозований об'єкт, тим простіше створити для нього сценарій прогнозного розвитку. Більш достовірними є технології соціального прогнозування, розраховані на короткострокові тимчасові рамки. Більш складними за своєю технологічною побудовою є середньо- та довгострокові прогнози.

Поетапно процес соціального прогнозування може бути поданий у такий спосіб:

1. вибір об'єкта соціального прогнозування; це може бути будь-який соціальний об'єкт - від індивіда до людства як складової частини ноосфери;
2. вибір напрямку дослідження: економічне, соціологічне, юридичне, власне соціальне і т.д.; у дослідженнях соціальної сфери дуже важко дотримуватися певного напрямку, тому значна частина досліджень носить комплексний характер;
3. підготовка і обробка інформації з прогнозної проблеми; відповідна вимогам інформація - одна з гарантій вірогідності прогнозу, а виходить, ключовий момент технології соціального прогнозування;
4. вибір способу прогнозу, одного з методів або сукупності методів у певній послідовності, що відповідає вимозі науковості дослідження;
5. власне прогнозне дослідження;
6. обробка результатів, аналіз отриманої інформації стосовно проблеми дослідження;
7. визначення вірогідності прогнозу.

Можливість дати оцінку проведеному прогностичному дослідженню надається лише по закінченні того відрізка часу, на який був розрахований даний прогноз.

Таким чином, соціальне прогнозування з його технікою та технологією, математичним апаратом є важливим інструментом соціальної сфери **життя**, посилення її наукового потенціалу та результативності.

Контрольні питання

1. У чому полягають сутність і зміст соціальних інновацій?
2. Які принципи соціально-інноваційної діяльності?
3. Який зміст соціального прогнозування?
4. Які рівні соціально-прогностичних технологій прийнято виділяти?

Список літератури

1. Афанасьев В.Г. Человек в управлении обществом. — М., 1977. С.235.
2. Данакин Н.С. Теоретические и методологические основы разработки технологий социального управления./ Автореферат диссертации на соискание ученой степени доктора социологических наук. — М., 1994.
3. Дятченко Л.Я. Социальные технологии в управлении общественными процессами. — Москва-Белгород, 1993.
4. Иванов В.Н., Лесников Г.Л., Зайченко В.Л. Проблемы информатизации и технологизации социального Пространства. — М., 1994.
5. Иванов В.А. Социальные технологии в современном мире. — М.— Н. Новгород, 1996. С. 4.
6. Иванов В.Н., Патрушев В.И. Социальные технологии: Уч.. пособие для студентов. — М.. 1999.
7. Лекции по технологии социальной работы. В 3 ч./Под ред. Е.И. Холостовой. — М.: СТИ, 1998.

ЗМ 1.3. СОЦІАЛЬНО-ТЕХНОЛОГІЧНИЙ ПІДХІД ДО ПРОЦЕСУ СОЦІАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ

6. Технологізація процесу соціального управління

- 6.1. Модель управлінського циклу.
- 6.2. Стадії управлінського циклу.
- 6.3. Алгоритм соціального управління.

6.1. Модель управлінського циклу

Сьогодні є актуальним питання: як керівнику організувати процес вирішення управлінських завдань в керованій ним системі? В якому порядку, в якій мірі і в якій послідовності використовувати досягнення теорії управління при підготовці різних рішень? У зв'язку з цим зростає значення формалізації процесу управління, визначення при цьому послідовного порядку процедур, які за сучасних умов забезпечують оптимальне управління.

Проте наукові методи можуть виявитися незамінним засобом оптимізації управління тільки тоді, коли точно визначиться їх місце в управлінському процесі. Іншими словами, завдання полягає в обґрунтуванні сучасного переконання на технологізацію соціального управління.

Сама загальна технологія соціального управління може бути подана у вигляді управлінського циклу. Її теоретичне обґрунтування і широке використання в практиці мають нескороминуще значення для раціоналізації управлінського процесу і підвищення ефективності управлінської діяльності, формування соціально-технологічної культури. На основі сучасної технології управління цілком можливо вирішувати завдання інновірування різних рівнів і сфер соціального управління. При цьому приватні технології повинні ґрунтуватися на найкращих досягненнях загальної технології, включати ефективні сучасні методи і засоби аналізу і вирішення проблем і разом з тим

відображати специфіку керованого об'єкта, наукові вимоги, які пред'являються до керівних кадрів.

Технологія не протистоїть теорії, а представляє її конкретизацію і реалізацію в зручній для практичного використання формі. Чим глибше технологія пов'язана з теорією, тим більше її можливості перетворитися на засіб зміни керованих об'єктів. Ще раз підкреслимо, що поява і розвиток технології відкривають принципово нові можливості для використання знання, для перетворення науки в соціально-перетворюючу силу для всіх суб'єктів управління, цивільних інститутів суспільства, які беруть участь в цьому процесі.

Істотною ознакою організації управління є його безперервний характер. Всяка управлінська діяльність припускає реалізацію послідовного ряду процедур, що починаються з визначення мети і завершуються виконанням завдань, породжених цією метою. На основі отриманої інформації про вирішення цих завдань ставиться нова мета. У цьому значенні йде про циклічність управління.

Управлінський цикл у соціальних системах має свою специфіку. Підкреслимо, що функціонування технічних систем на відміну від суспільних має стереотипний характер, вимагає найточнішої і однозначної реалізації технології. Функціонування соціальних систем нерозривно пов'язано з розвитком. Після вирішення однієї проблеми звичайно виникають декілька інших, складніших, і в цьому, між іншим, виражається висхідний характер суспільного розвитку і управління.

Звичайно, не виключені ситуації, коли ухвалене рішення виявляється неефективним, затримує, а в деяких випадках навіть повертає назад відповідний процес. У цьому значенні не всякий новий цикл управління є ланкою в ланцюзі інноваційного розвитку. Але взятий у своїй цілісності управлінський процес повинен забезпечувати прогресивний розвиток, перехід від низьких до вищих форм соціальної діяльності.

Окремі цикли не відірвані один від одного, а внутрішньо зв'язані між собою. Повторення процедур, включених в цикл, не виключає, а припускає вирішення нових проблем.

Управлінський цикл в соціальних системах не є якимсь незмінним, має значення для всіх умов технології управління. У процесі функціонування і розвитку суспільства, а тим більше виходу його з кризи виникає необхідність зміни як циклу в цілому, так і становлячих його процедур.

Щоб відповідати потребам розвитку, управлінський цикл повинен забезпечувати зміну керованого об'єкта, переведення його з фактичного стану в деякий бажаний стан. Природно, цей бажаний стан визначається не довільно, а відповідно до закономірностей розвитку керованих об'єктів.

Вивчення управлінського циклу означає перш за все структурування процесу вирішення завдань, породжених проблемними ситуаціями, виявлення його основних і загальнообов'язкових стадій і опис необхідного порядку процедур, що забезпечують оптимальність управлінського вирішення і високу ефективність практичних дій.

Абстрактна модель управлінського циклу характеризує загальні, логічно наступні один за одним стадії управління в суспільстві.

Всяка стадія має своє, визначене логікою управління місце в загальній управлінській технології. Тому їх впорядкування відбувається не довільно, а відповідно до їх цільових функцій, принциповою схемою управлінського циклу.

Систематизація окремих видів діяльності і їх відособлення у відносно самостійні стадії направляє суб'єкт управління на вірний шлях вироблення оптимальних управлінських рішень, оберігає його від суб'єктивістського, одностороннього підходу, виявляє його відповідальність і обов'язки в процесі вирішення управлінських завдань. Значення моделі полягає в тому, щоб показати, як потрібно розробляти вирішення.

У науковій літературі є різні переконання щодо сутності й етапів управлінського циклу. Аналіз цих переконань дає можливість не тільки

побачити їх недоліки і проблеми, але і виробити сучасну концепцію управлінського циклу, інновірувати всю систему соціального управління.

Згідно з Р. Акофом, цикл управління включає чотири етапи: ухвалення вирішення, упровадження, оцінку і рекомендації про зміни. Кожний етап ґрунтується на відповідній інформації і певним чином пов'язаний з іншими етапами. Недолік даного підходу полягає в тому, що не виділяються цільові і інформаційні процедури в управлінському циклі.

Тому розглянемо наступну схему процесу вироблення рішень: з'ясування поставленого завдання, оцінка обстановки, складання висновків про неї, розробка задуму, здійснення розрахунків (у тому числі побудова математичної моделі "бойових дій"), аналіз результатів розрахунку, ухвалення рішення і його оформлення. Можлива і ще більша деталізація процесу вирішення управлінських завдань: визначення мети, виявлення проблем; дослідження проблем; пошук рішення; оцінка і вибір рішення; узгодження рішення; затвердження рішення; підготовка до введення в дію рішення; управління застосуванням рішення; перевірка ефективності рішення.

Доволі перспективним при виробленні моделі управлінського циклу є використання досягнень програмно-цільового і комплексного підходу. Так, Г.А. Арбатов, узагальнюючи сучасні тенденції в розумінні управлінського процесу, вказує на наступні його елементи:

- відкриття і обґрунтування кінцевої мети і на цій основі проміжної мети і завдань, які повинні розв'язуватися на кожному етапі;
- відкриття і зведення в єдину систему частин вирішуваного завдання, взаємозв'язки його з іншими завданнями і об'єктами, а також наслідки ухвалених рішень;
- відкриття, і аналіз альтернативних шляхів вирішення завдання в цілому і його окремих елементів (підзавдань), порівняння альтернатив за допомогою відповідних критеріїв і експертних оцінок і вибір оптимального рішення;

- створення (вдосконалення) структури організації, покликаної реалізувати програму і забезпечити найбільший ефект; розробка і ухвалення конкретних програм з фінансування і здійснення як довгострокових, так і середнь- і короткострокових робіт.

У зв'язку з вищесказаним можлива наступна модель управлінського циклу (рис. 6.1).

Ця модель, *по-перше*, відображає реальний управлінський процес і разом з тим є засобом його подальшого вивчення і освоєння. Відособлені тут стадії відповідають процедурам, реально здійснюваним суб'єктами управління при ухваленні рішень і їх виконанні.

По-друге, модель інтегрує найважливіші досягнення теорії соціального управління, вона побудована відповідно до вимог програмно-цільового і комплексного підходу. Підкреслення очолюючого значення мети модифікує всі подальші стадії і процедури, дозволяє використовувати інноваційний потенціал для ухвалення оптимальних рішень.

По-третє, модель дає можливість замкнути цикл управління, забезпечуючи логічний перехід від ретроспективної стадії одного циклу до цільової стадії іншого циклу. Таким чином, забезпечується спадкоємність і поступальність в управлінні.

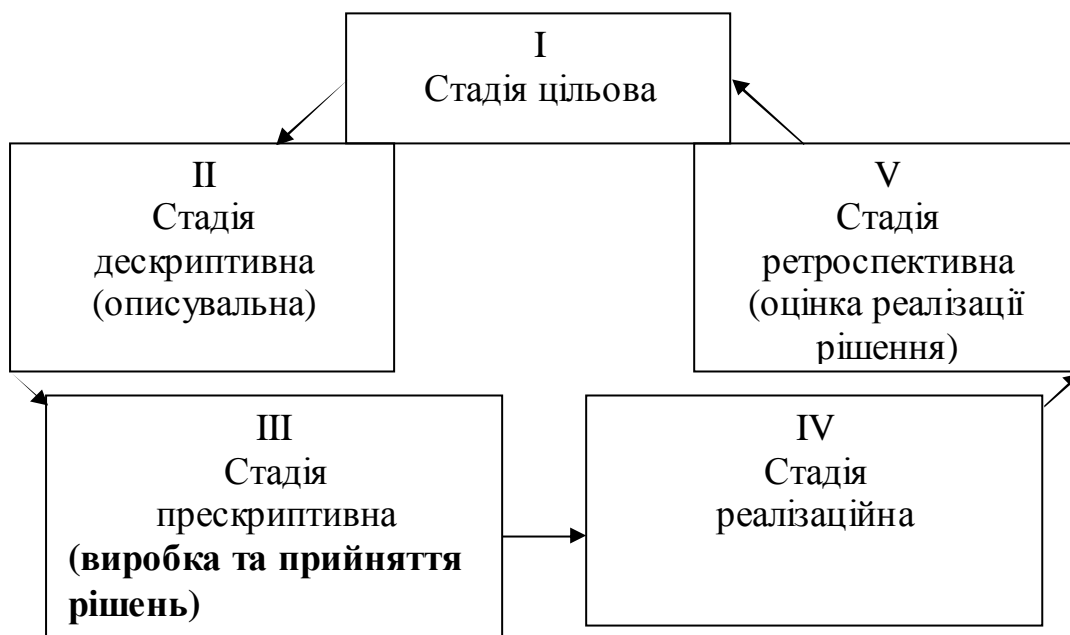


Рис. 6.1 - Модель управлінського циклу

Точно визначити етапи (стадії) управлінського циклу і їх зміст - значить покласти початок проектуванню технології управління.

6.2. Стадії управлінського циклу

Наступний крок - структуризація стадій управлінського циклу. В поняття "стадія управлінського циклу" включається відносно відособлена частина процесу вирішення управлінських завдань, в рамках якої виконуються певні процедури, тобто обов'язковий порядок послідовних дій. Окрема дія, що розглядається в її внутрішньому зв'язку з рештою елементів процедури, може бути охарактеризована як операція.

До першої, цільової стадії управлінського циклу можуть бути віднесені наступні процедури і операції: виявлення головної, пріоритетної проблеми, усвідомлення необхідності її вирішення, формулювання мети.

Виявлення проблеми, яку належить вирішувати, є пізнавальним процесом. Особливо важливе значення тут має оволодіння суб'єктом управління всім арсеналом методів наукового пізнання: спостереження, порівняння, експеримент, абстрагування, системний аналіз, синтез, "мозковий штурм", моделювання, прогнозування, проектування, інноваційні ділові ігри та ін. Свідоме і цілеспрямоване використання всього комплексу пізнавального інструментарію сучасної науки дає можливість суб'єкту управління зробити правильні висновки. Специфіка цих висновків в області управління полягає саме у визначенні головної проблеми, вирішення якої диктується необхідністю інноваційного прориву.

Одна з найважливіших умов ефективності управління — своєчасність виявлення і усвідомлення проблем, які належить вирішувати. Найчастішою помилкою суб'єкта управління праці є невчасність ухвалення рішення: або момент, коли слід діяти, взагалі пропускається, або дещо робиться, але вже із запізненням або передчасно. Помилки такого роду пояснюються не тільки

недосвідченістю кадрів. Частіше вони криються в недоліках самої системи управління.

Аналіз залежності між тривалістю циклу і ефектом управління показує, що чим менше цикл, тим ефективніше рішення.

Як правило, ухваленню управлінського рішення передують певні зміни як в об'єкті, так і в суб'єкті управління. У соціальній діяльності постійно виникають нові явища і процеси. Ще до повного їх розгортання виявляються відповідні симптоми і тенденції, які для досвідченого керівника служать достатньою підставою і стимулом, щоб вивчити проблему і при необхідності знайти її вирішення. "Відчути" виниклу ситуацію для ухвалення рішення і діяти на випередження - перша вимога до керівника.

Динамізм сучасного життя, такий характерний для перехідного етапу, вимагає від керівника розвинутого відчуття нового, здатності до правильного аналізу процесів, до ухвалення ефективних рішень. Індивідуальна здатність керівника розвивається і посилюється за допомогою використання ефективних засобів аналізу керованих об'єктів, таких, як соціологічний моніторинг, контрольна сигналізація, дієвий зворотний зв'язок та ін. Їх призначення - бути своєрідним "радаром", який уловлює відхилення і несприятливі тенденції.

Правильне формулювання завдань управління вимагає: зібрати інформацію про соціальні, політичні, організаційно-технічні, економічні і інші процеси, які можуть привести до виникнення соціальних проблем; підготувати інформацію, яка відображає взаємозв'язок між цими процесами і причинно-наслідковою залежністю, а також дає змогу зробити необхідні висновки; проаналізувати вимоги населення про назрілі, але ще не вирішені проблеми; провести порівняння між нормами соціальної поведінки і нормами, які є в організації, щоб розкрити відмінність між ними; сформулювати проблему, порівнюючи зміст ухвалених рішень з досягнутими результатами.

До **цільової фази управлінського циклу** відносяться також наступні види діяльності: оцінка актуальності проблеми; аналіз наявної і бажаної структури суб'єкта і об'єкта управління; початковий опис виниклої ситуації. Найважливішою процедурою на цій стадії управлінського циклу є визначення мети, побудова "дерева мети". У зв'язку з цим зростає знання теорії і технології цілеполягання.

Визначення мети і усвідомлення необхідності вирішення даної проблеми - надзвичайно важливий, але тільки початковий етап у підготовці рішення. Потім у всій своїй складності постає питання про набір і послідовність операцій, які слід здійснити для вироблення оптимального рішення.

У типових ситуаціях суб'єкт управління формулює своє рішення на основі досвіду і встановлених правил в організації. У таких випадках достатньо інтуїції і досвіду, щоб відреагувати на виниклу проблему.

Інший підхід потрібний, коли вимагається ухвалення стратегічних рішень в умовах високого ступеня невизначеності. У цьому випадку завдання суб'єкта управління полягає в тому, щоб подолати цю невизначеність, забезпечити ухвалення максимально обґрунтованого рішення. Найістотніша частина цього завдання - збір і обробка необхідної інформації (в інформаційно-аналітичних центрах). Вирішення завдання відбувається на другій стадії управлінського циклу, яка може бути названа дескриптивною (описовою).

Вироблення науково обґрунтованих рішень припускає всесторонній аналіз керованих об'єктів. Знання тільки окремих фактів недостатньо для виконання цієї вимоги. Тому переробка інформації включає не просто збір даних, але і грамотне використання аналітичних моделей: структурної, динамічної, типологічної, соціально-технологічної.

Це ще раз підтверджує необхідність системного підходу при підготовці й ухваленні керівних рішень.

Освоєння інформації, необхідної в різних ситуаціях при сучасних вимогах до управління, повинне відбуватися не емпірично або інтуїтивно, а на основі

відповідних норм. Звідси логічно випливає необхідність розробки норм для інформації, яка вимагається на різних рівнях системи управління.

Добре організована інформаційно-аналітична служба має не тільки інформаційну, але і попереджувальну, превентивну функцію. Якщо керівник ухвалює неправильне рішення, він повинн відзначити величину помилки ухваленого рішення, зафіксувати ступінь неоптимальності, тобто сприяти вдосконаленню служби управління.

У даний час актуалізується значення принципу випереджаючого інформаційного забезпечення рішень. Інформаційно-аналітична служба повинна не тільки забезпечувати інформацією відповідні вимоги, але наперед, до надходження заявок, давати необхідні відомості, передбачаючи виникнення потреби в них.

Вузлове питання на сучасному етапі - розвиток і удосконалення уміння керівних кадрів користуватися наявною інформацією і, що особливо важливо, навчитися трансформувати її в ефективні управлінські рішення. Це припускає систематичне навчання кадрів методам і формам аналізу інформації, фільтрації, витяганню з неї тих компонентів, які сприяли б підвищенню наукового рівня управлінських рішень.

Отже, друга стадія управлінського циклу може бути названа **дескриптивною**. На ній здійснюється опис реальної ситуації.

Суб'єкт управління не реєструє механічно всі сигнали, які йдуть з навколишнього середовища, а проводить селекцію, відбір відповідно до поставленої перед системою мети.

Третя стадія управлінського циклу – прескриптивна модель, охоплює види діяльності, пов'язані з трансформацією інформації. Головне тут — вироблення і ухвалення управлінських рішень.

Поняття "управлінське рішення" має два значення. По-перше, їм позначається майбутня дія. Всяке рішення фактично є дією у проекції, наміром здійснити якесь перетворення. Друге значення поняття "управлінське рішення"

полягає в тому, що процес знаходження відповіді на дане завдання здійснюється за допомогою вибору однієї з можливих альтернатив дії у проблемній ситуації.

Управлінське рішення визначається як соціальний акт, підготовлений на основі варіантного аналізу і оцінки, прийнятий в установленому порядку, має директивне загальнообов'язкове значення, яке містить постановку мети і обґрунтування засобів її здійснення, організує практичну діяльність суб'єктів і об'єктів управління.

По суті, це вираження управлінської волі - рухи від пізнання до практики. Своєчасне ухвалення і реалізація рішень, оперативне їх коректування в ході роботи відповідно до специфіки постійно змінних вимог, обставин, ринкової кон'юнктури - характерна особливість сучасного стратегічного управління, антикризового особливо.

Ухвалення і здійснення управлінських рішень - одна з основних функцій будь-якого керівника і будь-якого керівного органу незалежно від його місця в службовій ієрархії. Від якості управлінських рішень в дуже великій мірі залежить як функціонуватимуть керовані об'єкти, який буде ефект управлінської діяльності.

Основні причини слабких рішень зводяться до того, що недостатньо точно й повно відображені об'єктивні умови: брак достовірної і своєчасної інформації, кваліфікації, відсутність глибокого наукового аналізу; невдалий вибір самої проблеми управління, що зумовлює неефективність рішення; висуваються необґрунтовані гіпотези і ставляться нереальні цілі; недостатньо точно визначені сфери правового регулювання і форми правової та іншої дії.

Разом з гносеологічними існують і соціально-психологічні причини ухвалення неправильних рішень. Нерідко не враховується те, що в умовах ринкової економіки суспільні, державні, корпоративні, групові, особисті, приватні інтереси часто не співпадають. Якщо в ухвалюваних рішеннях цей чинник не враховується, то з'являються дефекти системи стимулювання для зближення інтересів. Ефективність таких управлінських рішень різко падає.

Ухвалення неправильних рішень породжує "реакцію бумерангу", положення справ ще більш погіршується, кількість проблем зростає. Яскравим підтвердженням сказаному є стратегічні рішення з проведення приватизації, негативні наслідки якої відомі всім.

Після ухвалення управлінського рішення, яке враховує досягнення науки і практики, необхідно організувати його виконання. Це **четверта стадія управлінського циклу - реалізаційна**. На цій стадії суб'єкт управління додає сили до ідей організації. Ефективність організаційно-виконавської діяльності визначається не тільки зусиллями управлінців, але і умінням будувати цю діяльність на науковій основі.

Визначення дієвих шляхів реалізації мети є складною конструктивною і логічною діяльністю, яка включає: вибір оптимального варіанта дії, згідної з даними критеріями; найефективніший розподіл засобів, ресурсів і сил; програмування конкретного ходу процесу, який переводить керований об'єкт з одного стану в інший; розподіл відповідальності між виконавцями і т.д.

Завершальна стадія управлінського циклу називається **ретроспективною**, тому що її основний зміст складають узагальнення і аналіз результатів виконання управлінського рішення. Оцінка реалізації даного рішення дає можливість знати положення справ на керованих об'єктах, виявити нові проблеми, покласти початок новому циклу.

Для реалізації ретроспективної стадії управлінського циклу необхідна розробка системи науково обґрунтованих критеріїв оцінки отриманих результатів. На цій стадії повинне здійснюватися: порівняння запланованих в рішенні результатів з фактично досягнутими, оцінка доцільності рішення; обґрунтування необхідності нових або додаткових рішень суб'єкта управління.

При такого роду оцінках можна застосувати наступну технологію.

По-перше, аналізується результат системи і повторно оцінюється обґрунтованість мети (завдань), що стоїть перед нею в даний період. Якщо буде встановлена невідповідність, то вносяться корективи в критерії оцінки.

По-друге, аналізуються взаємозв'язки між оцінюваною системою і рештою соціальних систем по низхідній і висхідній лініях і фіксується вплив, який вони мають на кінцевий результат. На цій основі встановлюється реально досягнутий результат, а вищестояща інстанція оцінює внесок керівника і керівництва в цілому в його досягнення.

По-третьє, після вироблення узагальненої ретроспективної оцінки внутрішніх можливостей і зовнішніх впливів на керований об'єкт вивчається, як діяв керівник у даній ситуації, яку активність він проявив, щоб реалізувати завдання, які стоять перед організацією, подолати перешкоди об'єктивного і суб'єктивного характеру на шляху до мети.

Важлива методологічна вимога оцінки управлінської діяльності - єдність кількісних і якісних критеріїв. Кожний з цих критеріїв має конкретний, динамічний зміст залежно від етапу розвитку соціального організму, від мети, яка ставиться, від досягнень науки і техніки, від характеру і значення відповідного процесу або явища.

Таким чином, сучасна технологія соціального управління виступає як послідовний ряд процедур, систематизованих в п'яти стадіях: цільовій, дескриптивній, прескриптивній, реалізаційній, ретроспективній. Вона дає можливість використовувати весь інструментарій технологізації, інформатизації, інтелектуальних, аналітичних, експертних систем, базується на програмно-цільовому і комплексному підході, вказує шлях подальшого вдосконалення соціального управління і підвищення його ефективності.

6.3. Алгоритм соціального управління

Концепція циклу має важливе методологічне значення при побудові організаційної структури управління. Сформувати сучасну ефективну структуру

управління - значить створити для ланок, які до неї входять, реальні можливості реалізувати всі необхідні процедури, пов'язані з підготовкою, здійсненням і аналізом управлінських рішень, спираючись на науку і використовуючи інноваційний управлінський інструментарій.

З виробленням сучасної науково обґрунтованої концепції циклу управління робиться важливий, істотний крок вперед в алгоритмізуванні управління, тобто в точному розпорядженні технології управлінського процесу. Сучасні досягнення науки дають можливість деталізувати алгоритм управління, визначивши місце різних процедур і операцій в управлінні.

У кібернетиці формалізація і алгоритмізація управління часто зв'язуються з використанням точних математичних методів. Проте відомо, що багато явищ в суспільстві не піддаються квантифікації. В управлінні соціальними процесами беруть участь люди зі своєю власною волею і думкою. Тому логічним є запитання: чи можливо виробити формалізований алгоритм соціального управління? Необхідність розробки алгоритму управління великими соціальними системами визначається тією обставиною, що одних нормативних документів, які регламентують механізм суб'єктивного управління системи, недостатньо для самого способу здійснення управлінського процесу.

Розуміючи під алгоритмом **розпорядження, визначальний зміст і послідовність операцій, які наводять початкові дані до шуканого результату**, відзначимо виняткову важливість його створіння. Саме алгоритм управління направляє керівника по найкоротшому й результативному шляху вирішення певних завдань; інтегрує в управлінському процесі найважливіші й потужні сучасні методи аналізу і керівництва; створює можливості за допомогою формалізації певних процедур раціонально використовувати електронно-обчислювальну техніку, інформаційні мережі в управлінні.

Якби соціальне пізнання досягло такого рівня, при якому широко застосовуватимуться математичні методи, то алгоритм управління соціальними системами мав би значно більшу пізнавальну силу. Проте, незалежно від цього,

алгоритмізація процесу соціального управління виправдана і при недостатньому ступені квантифікації суспільних процесів і явищ. Алгоритмізація дає можливість створити струнку систему використання сучасних наукових методів і засобів, реалістичного визначення їх евристичної і конструктивної сили. Зазначимо, що йдеться не про готові рецепти, а про структурування процесів, пов'язаних з підготовкою управлінських рішень.

При відповіді на поставлене запитання слід мати на увазі й ту обставину, що основний зміст системного аналізу (а алгоритм управління ґрунтується на системному аналізі) полягає не у формальному математичному апараті, який описує системи і вирішення проблем, не в спеціальних математичних або інших методах, а в його концептуальному (понятійному) апараті, в його ідеях і підході, що дозволяє привертати формальні і спеціальні математичні, логічні, евристичні і інші методи в рамках певної методології.

На основі досягнень науки управління можна запропонувати наступний алгоритм (систему обов'язкових процедур) при підготовці, ухваленні і здійсненні рішень у великих соціальних системах:

- визначення мети (**Ц**);
- аналіз і обробка інформації (**АОІ**). Це ряд процедур, що включає збирання відомостей різного характеру й ступеня узагальненості в ході практичного управління за допомогою соціологічних та інших конкретних досліджень;
- вироблення моделі (**М**) як засіб поглиблення аналізу явища, про яке готується рішення;
- прогнозування (**П**) майбутнього стану явища, на основі якого модель удосконалюється, перетворюється в **М1** вироблення концепції (**К**), за допомогою якої визначається самий загальний підхід до вирішення даної проблеми. При нагоді концепція піддається експериментальній (**Е**) перевірці в природних умовах або за допомогою електронно-обчислювальної техніки, внаслідок чого вона удосконалюється, перетворюється в **К1**.

На основі концепції виробляється одне або декілька управлінських рішень (**Ур**). Кожне рішення повинне містити ясно сформульовану мету, конкретні шляхи і засоби (ресурси) її здійснення і бути погоджено з обмежувальними умовами матеріального і нормативного характеру (закони, ресурси і т.п.).

Робота з виконання рішення програмується (**Пр**) і планується (**Пл**) органом, який ухвалив рішення, або тим, на кого покладено його виконання. Для цієї мети розробляються сценарії або програми, в яких визначається послідовність роботи по виконанню рішення, розподіляються обов'язки різних органів, а також засоби й ресурси.

Хід виконання рішення контролюється за допомогою застосування відповідних форм контролю (**До**): превентивного, поточного, подальшого і т.д.

Алгоритм завершує аналіз зворотної інформації (**Ої**), тобто тієї інформації, яка висвітлює результати виконання вирішення. Зворотна інформація разом з іншою інформацією стають початком формулювання нової, вищої мети.

У цілому алгоритм управління можна виразити таким чином:

М Е

||

Ц — АОї — П — До — Ур — Пр — Пл — До — Ої — Ц

||

М1 К1

Алгоритм управління - це вираження управлінського циклу, який деталізується, у великих соціальних системах, оскільки через нього реалізуються закономірно одна за одною стадії управлінського процесу на основі сучасних досягнень теорії і практики управління.

Однією з найістотніших особливостей алгоритму управління великими соціальними системами є його методологічний характер. При конкретних обставинах ті або інші його ланки можуть виявитися практично зайвими. Тому суб'єкт управління завжди повинен враховувати і аналізувати як постійні, так і непостійні чинники в процесі ухвалення рішення.

Вказана вище особливість алгоритму управління великими соціальними системами знаходить яскравий вираз в багатоваріантності реалізації складових

його компонентів. Знаходження оптимальних рішень вимагає вироблення не однієї, а безліч моделей і їх зіставлення. Це в принципі має значення і для прогнозів, концепцій, експериментів, управлінських рішень, програм, планів, проектів.

Ця обставина, як і складний характер будь-якої з операцій, які входять в алгоритм управління, визначає зростаючу відповідальність суб'єкта управління. Разом з тим алгоритмізація управління дає можливість обмежити суб'єктивізм у керівній діяльності, зменшити залежність організації від особистих якостей її членів, нормалізувати рутинні процеси, зміцнити дисципліну і підвищити роль стимулів в управлінні.

Особливо підкреслимо, що розробка сучасного науково обґрунтованого алгоритму управління означає вибір шляху підвищення ефективності управління. Але це не забезпечує автоматично більш високих результатів в управлінській діяльності.

Характерною межею розвитку теорії і практики управління, особливо в останнє десятиріччя, є різке зростання відносної частки формалізованих операцій і застосування на цій основі математичних моделей для отримання оптимальних результатів управлінської діяльності. Ця обставина іноді створює ілюзію, що можна цілком формалізувати весь процес управління, а алгоритмічний підхід перетворити на єдино можливий в теорії і практиці самоврядування. Насправді алгоритмічний підхід не є всемогутнім, хоча його роль велика і постійно зростає. У процесі управління певну роль відіграє інший підхід - евристичний. Сфери дії алгоритмічного і евристичного підходів визначаються ступенем структурованості керованих об'єктів. Для добре структурованих об'єктів більш відповідним є алгоритмічний підхід, для неструктурованих - евристичний, а отже інноваційні технології.

Для соціальних систем через характерну для них ознаку невизначеності точна структуризація не завжди можлива. Науковий аналіз обмежений через різні причини: неминуча неповнота, неминуча приблизність, відсутність способів точного прогнозу майбутнього. Все це приводить до думки, що управління в сучасних умовах не може бути або тільки евристичним, або тільки алгоритмічним процесом. Немає також підстави думати, що в майбутньому один з двох підходів стане домінуючим або єдино раціональним. За своїм

глибоким єством управління швидше за все є евристично-алгоритмізованою діяльністю, в якій разом із строго науковими методами і засобами відіграють велику роль інтуїція, фантазія, творчість, мистецтво. Органічне поєднання досягнень евристики з теорією алгоритмів дозволяє розробити евристичні алгоритми як набір правил для конструювання, порівняння, аналізу і вибору варіантів можливих рішень. Евристичні алгоритми особливо ефективні при проектуванні управління об'єктами з великим числом ознак і властивостей, до яких важко застосувати математичний апарат.

Контрольні питання

1. Розробка моделі управлінського циклу.
4. Назвіть основні стадії управлінського циклу
5. Розкрийте поняття алгоритму соціального управління.

Список літератури

1. Блейк Р., Моутон Д. Научные методы управления: Пер. с англ.- М.: Прогресс, 1989.
2. Данакин Н.С., Дятченко Л. Я. Организационная технология: Уч. пособие для студентов по курсу "Социальная технология". - Белгород, 1993.
3. Дудченко В.С. Инновационные технологии. - М., 1996.
4. Дятченко Л. Я. Социальные технологии в управлении общественными процессами.- Белгород, 1993.
5. Зайцев А. К. Внедрение социальных технологий в практику управления//Социальное развитие предприятия и работа с кадрами. М.: Экономика, 1989.
6. Иванов В.Н., Патрушев В.И., Кулагин А.С. Диагностика социальных резервов коллектива. - М., 1990.
7. Иванцевич Д., Лобанов А.А. Человеческие ресурсы управления. М.: Дело, 1993.
8. Иконникова Г.И. О понятии социальной технологии//Философские науки. 1984. - № 5.
9. Ильенков Э.В. Диалектическая логика: очерк истории и теории. 2-е изд. М.: Политиздат, 1984.

7. Соціальні технології управління регіоном

7.1. Сучасна управлінська концепція розвитку регіону

7.2. Функції регіонального державного управління — основа технологізації

7.3. Універсальні й приватні технології регіонального розвитку

7.1. Сучасна управлінська концепція розвитку регіону

На шляху відродження України, виходу її з кризи, першочерговим є розвиток територій, розкріпачення їх життєвих сил при одночасному зміцненні центру. Регіональний чинник стає сьогодні одним з визначаючих. При вирішенні питань формування цивільного суспільства, цілісності української держави, розгортання демократичного механізму функціонування політичної влади все в більшій мірі враховуються інтереси регіонів. Це пов'язано із зростанням ролі людського ресурсу в системі сучасної організації соціуму, який все більше буде асоціацією самостійних, самоврядних підсистем (регіональних, трудових, сімейних, професійних, творчих, політичних і т.п.). Це об'єктивна тенденція, яка пробивається через економічне соціальне, культурне і політичне напруження, конфронтацію і протистояння. Одна з причин такого напруження - управлінська ситуація в країні, коли адміністративно-командна система управління рухнула, а нова - демократична, самоуправлінська, з широким делегуванням функцій управління на місця, наданням матеріально-технічних, кредитних, фінансових і інших важелів —ще не створена. В цих умовах відбувається різке ослаблення керованості в регіонах, зниження престижу державних органів. Така ситуація являє собою велику небезпеку для цілісності України і вимагає її адекватного вирішення. Одне з них - оптимізація структур і механізмів регіонального управління. Саме управлінські ресурси у ряді антикризових набувають сьогодні першорядного значення і можуть розглядатися як пріоритетні. Управлінські інновації, сучасні технології управління в цивілізованому світі давно сприймаються як основне джерело прогресу і цивілізованого розвитку, особливо в періоди криз і оновлення

суспільних систем. При цьому висувуються різного роду сміливі управлінські проекти, програми, соціальні технології відродження і розвитку, у тому числі регіональні. В Японії, наприклад, окремі заходи як довгострокового, так і короткочасного впливу на регіони почали розроблятися в другій половині 50-х років. У 60-х роках тут вже сформувалася загальнодержавна регіональна політика, з'явилися "плани комплексного розвитку території країни". Їх розробка і реалізація проходили різні етапи і в даний час набули вигляду державного проекту "Технополіс".

Відомо, що в світі під впливом управлінських заходів згладжувалася залежність розвитку економіки окремих галузей, регіонів від сировинних ресурсів, посилювалася тенденція структурної перебудови економіки і соціальної інфраструктури поселень. Наприклад, США давно цікавили і цікавлять сьогодні не тільки коротко- і середньострокові втрати в результаті енергетичної кризи, але і довгострокові проблеми: надмірна залежність від природного чинника, межі зростання на незмінній технологічній базі. На основі ретельного аналізу ряду стратегічних центрів, у тому числі "Римського клубу", в США була розроблена й успішно реалізована державна енергетична програма, що дозволило провести структурні зміни в економіці. У результаті на повну силу запрацювали відтворювальні фактори політики енергозбереження, впали ціни на природну сировину.

Міжнародний досвід і гострота регіональних проблем, які нагромадилися, вимагають принципово нових підходів до вироблення сучасної управлінської концепції розвитку територій. В її основу, очевидно, слід покласти розробку загальних принципів політики (програми, проекти) регіонального відродження, формування і реалізації цієї концепції у різних сферах суспільного життя (економічної, соціальної, екологічної, науково-технічної, самоуправлінської, духовно-культурної та т.п.). Інноваційні проекти, програми повинні бути підкріплені фінансово-економічними, структурними, юридичними важелями забезпечення.

Всі запропоновані заходи можуть бути направлені на більш повне розкриття внутрішніх джерел і резервів самоврядування регіонів, більш раціональне використання їх потенціалу.

Перетворення регіонів з об'єктів регіональної політики в їх активні суб'єкти не повинне привести до розпаду єдиної території, переважанню місницьких інтересів над державними. Необхідно збалансувати розвиток двох тенденцій: тенденції децентралізації, прагнення регіонів до самостійності, самоврядування і одночасно тенденції збереження і зміцнення центру, його провідних позицій в державному регулюванні, тобто централізації.

З погляду соціально-технологічного підходу, регіони повинні отримати з центру стратегічні й тактичні ініціативи, сприяючі федеральній політиці регіонального відродження, направлених на реалізацію їх поки ще "заморожених ресурсів". Пропозиції повинні бути випереджаючими, інноваційними, знімаючими головні причини конфронтації центру і регіонів, попереджуючими деструктивні й місницькі дії останніх. Стратегічні орієнтири дозволяють знаходити й накопичувати засоби, шукати конструктивні шляхи вирішення регіональних проблем.

Не менш важливо змінити концептуальну схему розвитку, визначити пріоритети.

По-перше, треба визначити пріоритетні зони в регіонах, першочергові ресурси. Вони можуть бути не тільки економічними (а до числа економічних пріоритетів належить необхідність структурних змін в господарстві), але перш за все соціальними, інтелектуальними і науково-технічними.

По-друге, намітити необхідні заходи управлінського характеру, направлені на подолання результатів збиткової у минулому політики, яка привела до відтоку населення з сіл середніх і малих міст у крупні. З урахуванням цього представляється можливим сформулювати декілька методологічних принципів і конкретних заходів, направлених на відродження територій і регіонів.

По-перше, посилення взаємодії ряду крупних взаємодоповнюючих регіонів (парні й багатобічні), направлене на об'єднання ресурсів декількох партнерів, встановлення тісних господарських і прямих зв'язків, аж до розробки і ухвалення сумісних проектів розвитку на взаємовигідній основі.

По-друге, виділення пріоритетів структурної перебудови народного господарства в базових районах, поступове звільнення їх від працезатратних виробництв, що вимагають великої кількості сировини, енергії, природних і людських ресурсів, переведення на сучасне, високотехнологічне і наукоємке виробництво. Це в першу чергу відноситься до регіонів з несприятливими природно-кліматичними умовами, де освоєння природних ресурсів доречне не "числом, а вмінням".

Доцільно покласти в основу державної політики регіонального відродження принцип створення вузлів стабілізації і розвитку, який отримав широке розповсюдження в багатьох розвинутих країнах. Суть його полягає в тому, що в менш розвинутих районах спеціально виділяються території, на яких сумісними зусиллями держави, регіональної і місцевої влади, приватного сектора і іноземних інвесторів формуються нові територіально-виробничі утворення (ТВУ). Вони стають "полюсами зростання" (осередками розвитку) для даних регіонів. Їх мета - зменшити кризові явища в найбільш розвинутих в індустріальному, технологічному відношенні регіонах, пожвавити економічне, науково-технологічне і інтелектуальне життя на місцях, поступово замінювати соціальну інфраструктуру життя людей і економічну обстановку.

В основу раціонального розподілу продуктивних сил по територіях (японський досвід) доцільно покласти принцип проектування випереджаючих, принципово нових наукоємких технологій для регіонів, які забезпечили б інноваційний прорив у провінції, на основі сучасної інфраструктури і більш сприятливої екологічної обстановки допомогли б залученню талановитої і ініціативної частини населення з крупних міст, створенню острівців нового технічного, інтелектуального, інформаційного, соціального простору.

На цій основі слід створити умови для істотних зсувів у розміщенні продуктивних сил і інтелектуальних ресурсів, посилити тенденцію до скорочення розриву в умовах розвитку між регіонами, проектувати на периферію не застарілі технології, а випереджаючі інноваційні й наукоємкі.

Структурну перебудову економіки треба тісно пов'язати з подоланням територіально-галузевих диспропорцій, з освоєнням інтенсивної моделі розвитку народного господарства, заснованої на пріоритетному використуванні високотехнічних, наукоємких виробництв.

За типом японського проекту "Перспективи політики на 80-ті роки" розробити й запропонувати регіональну технічну політику в тісному зв'язку з соціальним оздоровленням регіонів. У ній представити як термінові, так і перспективні заходи в цьому відношенні, забезпечити збалансований розвиток високотехнологічної промисловості, передової науки і нового соціального простору, створення інноваційного інформаційно-аналітичного фону і культурно-духовного середовища (технополіси).

У числі першочергових заходів можливе використання міні-технологій (енергозберігаючих і екологічно чистих) при інтенсивному і раціональному освоєнні наявних природних ресурсів. Вирішення цих завдань залежить від якості регіонального державного управління.

Зниження керованості в регіонах обумовлено наступними причинами:

- загострення соціально-економічної ситуації в регіоні (спад виробництва, інфляція, зростання цін, падіння життєвого рівня населення);
- відсутність чіткої державної політики відносно перспектив економічного і соціального розвитку регіонів;
- зростання суперечностей і напруженості на національно-етнічному ґрунті;
- конфлікти і протистояння різних гілок влади на державному рівні і пов'язані з цим непослідовність і суперечність рішень, які приймаються центром;

- незатребуваність культурного, наукового і інтелектуального потенціалів регіонів;
- відсутність обґрунтованої системи навчання, підготовки, перепідготовки і просування кадрів усіх рівнів;
- слабе інформаційно-аналітичне забезпечення органів влади і управління всіх рівнів;
- недостатній зв'язок органів державної влади і управління з органами місцевого самоврядування;
- відсутність чіткого розділення функцій управління між центром і регіонами, недостатня регламентація прав і обов'язків верхніх і нижніх структур влади.

Назріла необхідність підвищення управлінського статусу регіонів, що можливе:

- а) при вирівнюванні прав усіх суб'єктів держави (республік, країв, областей);
- б) за наявності перспективної структури управління і доцільної кадрової політики.

Загальними передумовами створення якісно нових організаційних структур є:

1. Радикальне перетворення виробничого апарату на основі наукових досягнень і нової техніки (технології), що дозволяє оптимізувати структурну політику в регіонах і в країні в цілому, створювати режим сприяння технологічної революції.
2. Людина зі всіма її запитами стає головною метою сучасного суспільства. Її побут, матеріальне благополуччя, здоров'я, духовні запити - той суспільний індикатор, за допомогою якого визначаються напрями інвестиційної, соціальної, економічної і науково-технічної політики.
3. Демократизація виробництва і управління стає головною вимогою на шляху відродження регіонів. Свобода підприємництва, розвиток самоуправлінських структур і бажання величезної кількості суб'єктів

власності внести в процес виробництва і управління якісно нові мотиви діяльності - закономірність суспільного розвитку територій.

Ймовірно, саме на цьому шляху відкриваються необмежені можливості соціального, економічного, науково-технічного і духовно-етичного прориву у формуванні ринкових відносин.

Різноманіття, новизна і гострота регіональних проблем управління економікою для їх успішного вирішення вимагають розробки нової концепції державного управління всім народногосподарським комплексом. Вона повинна бути органічною складовою частиною загальної державної концепції відродження регіонів, територій. Її розробка і реалізація починаються із створення необхідного правового простору, нормотворчої діяльності представницьких органів влади держави. Без законодавчих актів, які чітко розмежовують рівні державного впливу по вертикалі управління господарством, подальший перехід до ринкових відносин неможливий.

7.2. Функції регіонального державного управління — основа технологізації

Найважливішим чинником взаємодії трьох рівнів управління в країні — державного, регіонального і місцевого - є визнання України як єдиної і неподільної демократичної держави, в якій всі регіональні структури повинні бути її невід'ємною частиною.

Органи державної влади і управління на будь-якому з вказаних рівнів діють незалежно один від одного, взаємодіючи в межах повноважень на основі єдиної схеми управління державою і її суб'єктами.

Розширення економічної самостійності регіонів на основі перерозподілу управлінських функцій припускає виділення сфери сумісного ведення державних і регіональних структур управління і сфери діяльності територіальних органів управління, включаючи функції, характерні для місцевого самоврядування.

Відсутність державних нормативних актів, чітко розділяючих функціональне наповнення діяльності представницьких і виконавчих органів, створює серйозні труднощі у здійсненні національної стратегії розвитку. Отже, тільки накопичений досвід в області розмежування прав дозволяє сьогодні запропонувати перелік функцій для представницьких і виконавчих структур влади.

Виділимо загальні функції управління регіоном:

- забезпечення комплексного соціально-економічного розвитку;
- виконання на місцях законів України;
- здійснення зв'язку між органами державної влади і управління України і органами місцевого самоврядування;
- залучення населення, громадянських організацій до управління територіями;
- управління власністю регіону, земельними та іншими природними ресурсами;
- участь у формуванні й реалізації на території державних програм;
- сприяння розвитку місцевого самоврядування;
- контроль за ефективним розміщенням виробничих і соціальних об'єктів, раціональним використанням природних ресурсів, охороною навколишнього середовища, а також в області соціального захисту населення;
- участь в зовнішньоекономічних зв'язках.

7.3. Універсальні й приватні технології регіонального розвитку

Розмежування владних функцій на місцях - перша універсальна технологія. Представницький орган влади бере на себе функції стратегічної концептуальної властивості: формує програму розвитку території на перспективу, тоді як державна адміністрація управляє всією сукупністю елементів соціально-економічного і духовно-культурного комплексу території.

Проте на практиці взаємодія виконавчої і представницької гілок влади неконструктивна, є їх протистояння.

Друга універсальна технологія - це конструювання раціональної схеми управління регіоном. Гострота управлінської ситуації в регіонах ускладнюється тим, що схеми управління конструюються або з нормативних юридичних документів, або з минулого досвіду. Дані управлінської науки (прогнозування, моніторингового відстежування, створення складних самоналагоджувальних систем і т.п.) виключаються з нормального механізму функціонування регіонів. Це ще в більшій мірі нагнітає соціальне напруження, наростає ескалація конфлікту між центром і периферією, складається потужний механізм гальмування розвитку і центру, і регіонів. Не використовуються соціальні та інші ресурси регіонів.

Дослідження ситуації в регіонах показують низький інформаційно-аналітичний потенціал регіонального державного управління, їх інноваційний консерватизм, професійну невідповідність управлінців до вирішення як стратегічних, так і тактичних питань. З механізму управління виключені методи соціальної і економічної діагностики, наукоємкі технології, експертні оцінки і т.п. - все, що здатне вплинути на зміну ситуації на краще. Тому третя універсальна технологія - оптимізація інформаційно-аналітичної діяльності в регіоні.

Наступна універсальна технологія покликана реалізувати комплексний системний підхід до аналізу ресурсів, а не однобічний, при якому переважно враховуються тільки економічні, природні, водні, лісові та інші традиційні ресурси. Кожний регіон володіє ресурсами багатостороннього розвитку (соціального, політичного, інтелектуального, культурно-духовного, концептуального, інформаційно-аналітичного і т.п.). З'єднаний багатоманітними і реальними зв'язками (виробничо-трудовами, соціально-економічними, політичними, духовно-культурними, етнічними і т.п.), регіон не тільки розчленовується на різні підсистеми, але й виступає як певна цілісність. Тут

неминуче виникають проміжні зони, взаємодоповнюючі процеси й інтеграційні функції управління.

Без розуміння цілісності важко представити регіон як об'єкт технологізації. Зростає необхідність дослідження процесів, які відбуваються в регіонах (економічних, соціальних, політичних, духовно-культурних), твереза оцінка інтегральної ситуації, у тому числі управлінської, і на цій основі оновлення, зміна функцій регіонального управління. Це, у свою чергу, дозволяє запропонувати оптимальні структури й механізми, нормативні документи регіонального управління, саморозвитку регіонального соціуму.

Ця ідея цілісного підходу до визначення ресурсів регіону, пошуку їх інтегральних зон і виявлення нетрадиційних, інноваційних ресурсів, які можуть бути введені в "прорив" і дозволять поновити весь механізм розкриття резервів, є принциповою. Вона представляється базовою для обґрунтування концепції розвитку окремих регіонів, розробки регіональних інноваційних проектів і програм, нормативних документів (статутів, положень, договірних угод), їх технологічного забезпечення.

Недотримання цієї універсальної технології привело до зворотних результатів: до стагнації, поглиблення суперечностей між всіма частинами, елементами і ланками регіонів і суспільства в цілому. Регіональне державне управління опинилося в полоні законів первинного накопичення капіталу, панування іноземної валюти на внутрішньому ринку, поголовної приватизації перш за все в галузях провідного вітчизняного виробництва.

Представляється, що "механічний підхід" до теорії системності, тим більше в регіональній політиці, методика набору лише складових елементів "цілісності" без урахування багатофакторності внутрішніх зв'язків цієї цілісності навряд чи можуть забезпечити вирішення глобального завдання - загального перетворення регіонального соціуму.

Наступною універсальною технологією буде діяльність по перетворенню соціосфери як сукупності зовнішніх і внутрішніх елементів, які охоплюють всі

частини соціального організму регіону. Саме стан соціосфери є початковим не тільки для вимірювання результатів регіонального державного управління, але й вироблення самої концепції здійснення економічних реформ на регіональному рівні.

Спонтанне входження регіонів у ринок приводить до драматичних ситуацій в соціальному положенні населення і катаклізмів в економіці. В особливо важкому положенні знаходяться регіони, де діють підприємства-гіганти із застарілою технологією, з високою концентрацією стагнируючих галузей промисловості. Управління подібними підприємствами здійснювалося з центру за допомогою довгострокових програм реконструкції і інвестування. Державна політика науково-технічного розвитку була розрахована на певну черговість і планову послідовність технологічних перетворень підприємств промисловості в регіонах. Ринковий механізм господарювання легко руйнує механізми планово-регульованої економіки, адаптація до нього відбувається дуже хворобливо і повільно. Перешкодою в даному разі є відсутність адекватних організаційних відносин. З цієї ж причини страждають регіони, найбільше залежні від стійких поставок продовольства, сировини, продукції виробничо-технічного призначення, тобто мають обмежену можливість самозабезпечення і саморегулювання.

Універсальною технологією є діяльність з перетворення економічного простору. Цілком очевидно, що більшість регіонів країни мають в розпорядженні обмежені власні можливості внутрішнього ринку і здатні динамічно розвиватися, задовольняти свої потреби тільки в рамках єдиного для всієї країни економічного простору, але з урахуванням спеціалізації, що склалася.

Беручи до уваги особливості багатостороннього розвитку регіонів України, універсальна технологія покликана враховувати специфічний підхід до реалізації економічної політики в регіонах.

Регіоналізація економіки країни супроводжується регіоналізацією ринкових реформ. Тому необхідно:

- враховувати специфіку регіонів у здійсненні загальноукраїнської інвестиційної, фінансової, соціальної, зовнішньоекономічної політики;
- перенести ряд напрямів реформи в основному на регіональний рівень, особливо в малому підприємстві, соціальній сфері, охороні природи і використуванні природних ресурсів;
- сприяти розвитку культури, захищати інтелектуальну власність;
- децентралізувати процеси управління реформою, активізувати економічну діяльність на місцях;
- розвивати програмне управління регіоном, з одного боку, як частину державних програм, а з іншого - як частину регіональних, які історично і науково-технічно враховують специфіку господарського комплексу, який розвивається.

До універсальної слід віднести і управлінську технологію. Криза управління, низька культура ухвалення рішень і застійний механізм їх реалізації - ось ряд причин розвалу економіки регіонів, повільної її структурної перебудови і затримки розвитку цивілізованих ринкових регуляторів і т.п.

Відсутність розуміння цих істин не дозволяє регіонам ефективно здійснювати реформування суспільного життя. Поволі йде структурна перебудова економіки, в зачатковому стані знаходяться ринкові механізми, погано працюють різні форми власності, не використовуються кредитно-грошові важелі, відсутній інноваційний і правовий простір.

У суспільній свідомості регіонів все ще утримується хибний стереотип "здорового глузду", деформованого командно-адміністративного стилю мислення, що обумовлює некерованість соціально-економічною і політичною ситуаціями в регіонах. Загальний фон сприйняття інновацій низький. Регіональна управлінська культура переважно прожективна, малопродуктивна, вимагає докорінної зміни. Від перспективного соціально-

економічного планування відмовилися, а до стратегічного індикативного розвитку регіонів не прийшли. У регіонах здійснюється "верхня модель" самоврядування, а можливості розгортання знизу, зміцнення матеріально-фінансової бази, кадрового потенціалу використовуються слабо.

Необхідно перевернути традиційну модель пошуку ресурсів і почати їх освоєння перш за все із зміцнення регіональної інтелектуальної власності, концептуального освоєння регіонального простору, більш повного використання інформаційно-аналітичних і людських ресурсів, поновлення системи управління і персоналу управління державної служби.

Приватні технології покликані оптимізувати багатоманітні управлінські відносини в регіонах.

До числа чинників, що гальмують стійкий розвиток регіонів, відносяться низький професійний рівень управлінських кадрів, невідлагоджений механізм використання його потенціалу, який характеризується багато в чому слабкою системою навчання, підбору і розстановки управлінських кадрів. Ніхто з числа опитаних нами експертів не назвав її ефективною. Навпаки, її характеризують як явно застарілу, працюючу в дусі старих бюрократичних традицій. Одне з вузлових питань управління, його якісного стану - оцінка системи навчання, підготовки і розстановки управлінських кадрів. Свого часу вона була пристосована до командно-адміністративних важелів управління, які сьогодні зруйновані, але механізм поповнення і використання кадрового потенціалу поки багато в чому залишився колишнім.

На основі досліджень і загальної оцінки інноваційної ситуації в регіонах вимальовуються наступні технології: управлінський ресурс, інтелектуальна власність, регіональна наука, інформаційно-аналітична діяльність, соціальні фактори, кадровий корпус службовців державного управління, регіональні лідери, які володіють стратегічним мисленням. Розробка і упровадження цих технологій - важлива умова виходу регіонів з кризи, перехід в стадію стабілізації і стійкого розвитку.

Контрольні питання

1. Чим обумовлено зниження керованості в регіонах?
2. Загальні передумови створення якісно нових організаційних структур.
3. Назвіть загальні функції управління регіоном.

Список літератури

1. Атаманчук Г.В. Государственное управление. - М.: Экономика, 2000.
2. Социальные технологии: Толковый словарь / Отв. ред. В. Иванов. Москва-Белгород: Луч-Центр социальных технологий, 1995. - 309 с.
3. Иванов В.Н. Социальные технологии в современном мире. - М.: Славянский диалог, 1996.
4. Иванов В.Н., Патрушев В.И. Социальные технологии.- М.: Союз, 1999.
5. Иванов В.Н., Матвиенко В.Я., Патрушев В.И., Молодых И.В. Технологии политической власти. Зарубежный опыт. – К., 1994.
6. Марков М. Технологии и эффективность социального управления.- М.: Мысль, 1982.
7. Патрушев В.И. Введение в теорию социальных технологий. М.: Икар, 1999.
8. Социология на пороге XXI века: новые направления исследования. -М.: Интеллект, 1998. С. 270.
9. Основы муниципального управления. -М.: РАГС, 2000.
10. Основы современного социального управления. -М.: Экономика, 2000.

8. Соціальні технології місцевого самоуправління

- 8.1. Муніципальне утворення: технології відтворення та ефективного використання життєвих сил особистості
- 8.2. Місцеве самоврядування - інститут організації спільної життєдіяльності населення
- 8.3. Соціальні ресурси місцевого співтовариства: технології освоєння

8.1. Муніципальне утворення: технології відтворення та ефективного використання життєвих сил особистості

Одним з найважливіших факторів становлення цивільного суспільства в Україні як демократичній державі є розвиток місцевого співтовариства.

Останнім часом відбувається переосмислення моделей розвитку сучасного суспільства: від тоталітарних, організованих "зверху" до організації "знизу" за рахунок самоорганізації і саморозвитку місцевих співтовариств, які делегують частину повноважень, ресурсів державному центру.

Такий механізм самоорганізації суспільства дозволяє розв'язати вікове протиріччя між особистістю і державою, яка, декларуючи права і свободи особи, на ділі часто виступала механізмом руйнування, стримування творчих потенціалів багатьох, блокувало самореалізацію життєвих сил людини.

Сьогодні це протиріччя стало кричущим. З одного боку, стає очевидним, що соціальний творчий потенціал багатьох - основне джерело розвитку й соціального прогресу, з іншого - саме він є найбільш незатребуваним з боку головного суб'єкта керування - держави. Вихід із цього тупика один - звільняти державу від невластивих їй владних функцій регулювання всіх сторін життя своїх громадян, розвиток цивільних інститутів суспільства на всіх рівнях керування суспільними справами, у тому числі на муніципальному, саме тут затверджується сучасна парадигма суспільного розвитку: ціль суспільного розвитку - не економіка, не здійснення реформ, не затвердження ринкових

відносин, а творчий саморозвиток особистості, повна саморегуляція її сутнісних сил.

Аналізуючи західну літературу, можна виділити шість стратегічних напрямків зміни місцевих співтовариств: мобілізація мас, соціальна дія, цивільна участь, суспільний захист, соціальна освіта, розвиток місцевих послуг. Питання про те, який із цих напрямків слід вибрати для розвитку конкретного співтовариства, набуває все більшого значення. Не тільки в розвинених країнах у ході політичних і економічних змін багато суспільних обов'язків змістилися на локальний рівень, але й у країнах, що розвиваються, уряд та неурядові організації проводять політику, яка все більше орієнтується на місцеві співтовариства.

Суть управлінської революції, здійсненої в цивілізованих країнах, полягає в тому, що стратегічна влада перестала бути привілеєм центра, стала надбанням усіх суб'єктів керування, цивільних інститутів, соціальних організацій, регіонів, районів, міст, місцевих співтовариств і навіть окремих фірм, промислових підприємств. З'явилася численна верства професійних керуючих - менеджерів, які у своїй практиці широко використовують методи стратегічного планування і концептуального мислення, що лежать в основі застосування та розробки інноваційних соціально-економічних технологій.

Муніципальні утворення, органи місцевого самоврядування беруть на себе насамперед турботи із забезпечення високої якості життя громадян, їх фізичного і морального здоров'я. Вирішення цих питань можливе тільки за умови, що населення – хазяїн, власник території, на якій проживає. Отже муніципальна влада, маючи у своєму розпорядженні муніципальну власність, муніципальну економіку, місцеві ресурси, повинна користуватися ще іншими (відмінними від держави) методами регулювання суспільних справ - не тільки адміністративними, правовими, економічними, але й нормативно-моральними, традиційно-ціннісними, суспільною думкою і т.п.

У цілому традиційний (теж свого роду концептуальний) підхід до розвитку місцевих співтовариств тільки "зверху" сьогодні вичерпав себе і не може бути визнаний достатнім. Стало очевидним, що саме населення місцевих співтовариств повинне бути включене у вирішення місцевих проблем, одержувати для цього необхідні владні повноваження, матеріальні й фінансові ресурси, гарантії держави.

Незважаючи на законодавчо оформлені загальні принципи місцевого самоврядування, державні чиновники розпоряджаються місцевим бюджетом і контролюють його доходні джерела, а попутно й вирішують, якими питаннями дозволено займатися місцевому самоврядуванню.

Вивчення реальної практики відтворення і використання життєвих сил муніципальних утворень дозволяє зробити наступні висновки.

Готовність населення, його соціальне самопочуття, трудова і політична активність в умовах переходу до ринку на негативному або пасивно-вичікувальному рівні багато в чому пояснюються:

- істотною розбіжністю соціально-економічних і політичних процесів і соціальних очікувань, ціннісних орієнтації людей, недостатньої інформованості значної частини населення про причини кризової ситуації, сутності ринкових відносин, конкретних шляхів прояву власної ініціативи в цих умовах;
- зниженням політичної і моральної довіри до інститутів влади, політичних партій і рухів;
- відсутністю реального досвіду, переконливих і успішних дій в умовах ринкових відносин, страхом перед безробіттям, відсутністю соціальної інфраструктури, сфери культури та дозвілля, нормального побутового устрою, соціальної захищеності в цілому та ін.

Особистісний потенціал творчих людей, які працюють сьогодні в муніципальних утвореннях, на підприємствах, довгі роки не розвивався, залишався незатребуваним, що привело або до відтоку найбільш заповзятливих людей, або до руйнування культурних традицій поколінь, до втрати духовності.

Занепад культури, деградація вдач, втрата сенсу життя і історичної пам'яті роблять сьогоднішнього працівника слабко мотивованим до сумлінного відношення до праці, до здорового способу життя, до родини.

Стан духовної культури і соціальної сфери в муніципальних утвореннях можна оцінювати як дуже складний. У муніципальних утвореннях ослаблена творча інтелігенція, зникають споконвічні народні промисли, знижується якість шкільної освіти. Можна сказати, що ослаблені і такі фактори соціалізації особистості міського й сільського трудівника, як родина, традиції, трудові колективи, народна культура, екологічне середовище, моральність громади, вогнища культури.

Трудівникові не вистачає професіоналізму, різних знань, не вистачає стимулів до підвищення своєї освіти, професійного рівня та рівня життя в цілому. У цілому відсутня чітка система комплексної муніципальної політики в умовах ринкових відносин. У цьому зв'язку основним предметом дослідження життєвих чинностей місцевих співтовариств є цілісна оцінка соціально-економічної, духовно-культурної, управлінської та кадрової ситуації в їхньому взаємозв'язку й взаємозумовленості.

Вивчаються соціальні потреби населення, інтереси, цінності, мети, мотиви в основних сферах життєдіяльності - професійно-трудовай; соціально-побутовій; культурно-духовній - складові в сукупності комплексу тих умов, які дозволяють реалізовувати життєві чинності місцевих співтовариств, кожної людини, яка проживає тут, або блокувати їх, заморожувати цей величезний потенціал, який сьогодні вимагає реалізації, складаючи зміст і призначення здійснюваних реформ.

8.2 *Місцеве самоврядування - інститут організації спільної життєдіяльності населення*

Місцеве самоврядування - визнана й гарантована державою самостійна діяльність населення муніципальних утворень щодо вирішення питань місцевого значення.

Місцеве самоврядування як найважливіший соціальний інститут являє собою цілісну систему суспільних відносин, пов'язаних з територіальною самоорганізацією населення, самостійним вирішенням питань будови і функціонування місцевої влади. Місцеве самоврядування - це специфічний рівень влади, організаційні форми якої визначаються населенням муніципального утворення самостійно на основі державного законодавства.

Право і здатність місцевих органів влади регулювати й управляти частиною суспільних справ в інтересах населення в рамках закону і під свою відповідальність, територіальна цілісність, різноманіття організаційних форм здійснення місцевого самоврядування, матеріально-фінансова достатність у частині гарантованості мінімальних соціальних стандартів, домірність повноважень місцевого самоврядування ресурсами - все це становить сукупність взаємозалежних і взаємообумовлених принципів, що складають своєрідну системну модель (рис.8.1).



Рис 8.1. - Системна модель місцевого самоврядування

У цілому міста, райони поки не використовують своє конституційне право на відродження місцевого самоврядування як ключових засобів формування повноцінного середовища перебування на територіях, мало що відбувається із самоврядування у кварталах і мікрорайонах, поселенню їхніх об'єднань, хоча очевидно, що тільки шляхом встановлення реального самоврядування на цьому

етапі можливі створення і розумне використання ресурсної бази, інших основ і механізмів розвитку муніципальних утворень, створення сприятливих умов життєдіяльності.

Який же вихід із становища, що створилося? По-перше, треба уважно вивчити вітчизняний і закордонний досвід щодо цього. Він свідчить про те, що державне регулювання створює лише можливість економічного успіху всім, хто захоче і зможе жити краще, тому що величина фінансових коштів громад навіть у таких країнах, як Австрія, Швеція, Фінляндія, досить різна. Для України така нерівномірність базових умов особливо характерна. Вихід з положення бачиться у створенні найбільш сприятливих умов для вирівнювання економічного й соціального стану, підтримці підприємництва, дрібного і середнього бізнесу, розгортанні системи економічної та соціальної підтримки інтересів населення конкретних територій.

Організаційно-структурні моделі місцевого самоврядування, як показує вітчизняний і закордонний досвід, можуть бути різними. Вони покликані регулювати різноманітні зв'язки й відносини в системі місцевого самоврядування. Мова йде насамперед про регулювання наступних відносин:

- керування муніципальною власністю і місцевим господарством, формування й виконання місцевого бюджету;
- вибір населенням організаційних форм самоврядування, структури формування його органів, реального втілення народовладдя на своїй території;
- здійснення органами місцевого самоврядування окремих переданих їм державних функцій;
- реалізація органами місцевого самоврядування права на судовий захист від неправомірних відносно їх дій і компенсація понесених витрат по переданих державних функціях.

Все сказане обумовлює системний характер самоврядування, взаємозв'язок і взаємозумовленість усіх елементів.

Концептуальна ідея організації місцевого самоврядування - сполучення ініціативи "знизу" з фінансово-правовим забезпеченням "зверху" - доповнюється новою концепцією корпоратизму місцевого самоврядування. За допомогою промислово-фінансових груп, муніципального менеджменту, які акумулюють кошти населення й об'єкти власності муніципальних утворень, створюють іншу мотивацію участі людей у вирішенні місцевих питань, породжують джерела одержання фінансових коштів з позабюджетних надходжень.

У цій концепції розвитку горизонтальних зв'язків місцевого самоуправління і технології її реалізації пропонується інша технологія антикризового керування, що дозволяє зробити населення території суб'єктом керування, мотивує його до розробки й підтримки місцевих регіональних і державних програм і до більш ефективного використання місцевих ресурсів.

8.3. Соціальні ресурси місцевого співтовариства: технології освоєння

Соціальні ресурси місцевого співтовариства - велика теоретична й практична проблема. Для соціальної облаштованості територій, підвищення якості життя населення необхідні значні кошти. У багатьох муніципальних утвореннях немає для цього достатніх матеріальних (природних) і фінансових ресурсів. Однак є величезні соціальні ресурси, які на відміну від матеріальних невичерпні й мають властивість збільшуватися в міру інноваційного розвитку місцевих співтовариств, удосконалення форм самоврядування, зміни самих людей у процесі соціалізації, самоосвіти й самовиховання, самореалізації своїх сутнісних чинностей, формування цивільної самосвідомості.

Соціальні ресурси - це продукт спільної діяльності населення, показник соціального інтелекту. Чим вище соціальний інтелект місцевого співтовариства, тим більшими соціальними можливостями володіє населення для вирішення своїх насущних місцевих проблем.

Соціальні ресурси містять у собі: мотиваційний; інтелектуальний; інформаційний; комунікативний; соціально-психологічний; демографічний; соціально-екологічний; інноваційний; кадровий; технологічний; організаційний; духовно-моральний; правовий.

Більша частина населення поки стримано оцінює соціальний потенціал місцевого самоврядування і зв'язує зміни на краще з реформами, здійснюваними "зверху". Залучення населення до вирішення життєво важливих проблем може стати потужною соціальною базою місцевого самоврядування.

Майже кожне місцеве співтовариство володіє значним інтелектуальним (освітнім) потенціалом загального характеру, тому цілком можна говорити тут про достатню ресурсну забезпеченість. Але одночасно з цим тут недостатній інтелектуальний потенціал професійного характеру. Ні в одній категорії населення немає чіткого уявлення про суть місцевого самоврядування, його організаційні принципи і форми, вітчизняний й закордонний досвід його організації.

Поки ще невисоким є рівень інформованості населення про місцеві події й проблеми, виконання управлінських рішень, діяльність місцевих органів влади.

Наростає тенденція погіршення демографічної ситуації, що проявляється насамперед у депопуляції співтовариства, зниженні народжуваності й тривалості життя, збільшенні розлучень і зростання безробіття. Деструктивні впливи зазнає родина - головна цінність членів місцевого співтовариства.

Переважає більшість населення не бере практичної участі у вирішенні місцевих проблем.

Здійсненню нововведень заважають два фактори: економічна нестабільність; нескінченні узгодження, ходіння по різних інстанціях. Нововведення пов'язані, як правило, з ризиком. Доводиться ризикувати психологічним комфортом, відносинами з керівництвом і підлеглими і т.п. Вступаючи у стадію інноваційної діяльності, потрібно бути готовим до ризику,

але в той же час майже третина муніципальних службовців намагається уникати ситуацій ризику.

Управлінська культура муніципальної служби залишається поки на невисокому рівні. Найбільше відчуваємо недостачу таких якостей, як тактовність, єдність слова й справи, професійна честь, подвижництво. Комунікативні якості муніципальних службовців (увага до людей, манера поведінки) уступають їх професійним і організаторським якостям. По-третє, виявляється розходження в підходах (критеріях) до оцінки діяльності працівників апарата адміністрації муніципальними службовцями, з одного боку, і жителями, з іншого.

У недостатній мірі використовується технологічний ресурс місцевого самоврядування, а саме:

- при постановці й узгодженні управлінських цілей, постановці управлінських проблем, інформаційному забезпеченні управлінських рішень і дій;
- при діагностуванні й прогнозуванні управлінських проблем і ситуацій, поведінки партнерів, ресурсного забезпечення управлінських цілей;
- при плануванні (програмуванні) управлінських впливів, прийнятті рішень, виборі оптимальних способів і методів управлінської дії;
- при організації комунікативної взаємодії, виборі й застосуванні способів регулятивного й мотиваційного впливу, критеріїв оцінки співробітників і процедур їхнього відбору.

Що стосується духовно-морального ресурсу, то відсутність загальнонаціональної ідеї, перспективи поліпшення якості життя, зміна цінностей, масове зубожіння та ін. свідчать про низький ступінь його використання.

Відзначається й низька правова культура населення. Правовою освітою людей на місцях практично не займаються.

Значний обсяг роботи в структурі оптимального використання соціальних ресурсів пов'язаний з інформаційним забезпеченням організації й розвитку місцевого самоврядування. Сьогодні активно використовуються чотири напрямки (способи) оптимізації інформаційної взаємодії: 1) виключення інформаційного перевантаження за допомогою фільтрації інформації, установа черговості в переробці повідомлень залежно від їхньої значимості, рівномірного розподілу інформації з різних каналів; 2) зменшення перекручувань і втрат інформації за рахунок її надмірності, тобто повторення повідомлення; її верифікації, тобто підтвердження правильності повідомлення; випрямлення зв'язків, тобто усунення посередників в потоках інформації; 3) збільшення обсягу інформації в каналах зворотного зв'язку; 4) підвищення швидкості інформаційних потоків.

Що стосується комунікативного ресурсу, то його оптимальне використання відбувається за рахунок:

- розширення внутрішнього і зовнішнього кола комунікативної взаємодії;
- підвищення інтенсивності й активності комунікативної взаємодії;
- сприяння формуванню та розвитку територіального громадського самоврядування (ТГС), громадських організацій населення;
- сприяння позитивної змістовної і емоційної спрямованості комунікативної взаємодії.

З оптимізацією комунікативного ресурсу тісно пов'язане краще використання змагального ресурсу. Функціональний простір змагальності не зводиться до праці. Він охоплює всі сфери людського життя. З урахуванням цього використовуються методи голосного порівняння, "виклику", конкуренції, конкурсний і альтернативний підходи. Напрацьовано широкий набір способів і методів оптимального використання соціально-психологічного ресурсу, а саме:

- оперативне і стратегічне узгодження територіальних міжгрупових і внутрігрупових інтересів;

- забезпечення, гарантування соціальних перспектив; сприяння ритмічності життєдіяльності місцевого співтовариства;
- узгодження особистих і групових інтересів жителів;
- створення більш сприятливих умов життя в порівнянні з іншими містами й районами;
- демонстрація досягнутих містом (районом) успіхів;
- підвищення авторитету місцевої адміністрації;
- підвищення рівня соціальної інформованості населення;
- сприяння освіти і розвитку неформальних об'єднань;
- забезпечення та поглиблення "спільності переживань"; підвищення культури муніципального управління.

Оптимізація використання демографічного ресурсу пов'язана з підвищенням народжуваності, середньої тривалості життя, числа розлучень, удосконаленням структури зайнятості, зниженням рівня безробіття. У цьому зв'язку в муніципальних утвореннях створюються Центри планування родини, які надають медико-консультативну допомогу нужденним. Проводиться комплекс заходів для оптимального використання соціально-екологічного ресурсу місцевого самоврядування, у тому числі поліпшення навколишнього природного, архітектурного, культурного, соціального та іншого середовищ.

Одним з провідних елементів цієї системи виступає служба соціально-гігієнічного моніторингу, в основу якого покладена унікальна програма вивчення навколишнього середовища з метою покращення здоров'я населення. Технологія оптимального використання кадрового потенціалу включає процедури: підвищення рівня загальноосвітньої і спеціальної підготовки муніципальних службовців і кадрового ресурсу; пред'явлення високих вимог до роботи муніципальних службовців, насамперед до роботи управлінського персоналу; введення системи звітності про діяльності муніципальних служб безпосередньо перед населенням; систематичного обміну досвідом організації діяльності муніципальних служб як у масштабах регіону, так і в масштабах країни; формування кадрового ядра, який відрізняється високим рівнем

професіоналізму, грамотним підбором і розміщенням кадрів, коли на ключових постах опиняються фахівці не тільки компетентні, але й ініціативні, наполегливі, спонукувані до активної діяльності високими почуттями громадянського обов'язку, місцевого патріотизму.

Що стосується оптимізації використання технологічного ресурсу місцевого самоврядування, то ця робота проводиться в наступних напрямках:

- технологізація окремих форм управлінської діяльності місцевого населення, наприклад розробка і введення певних процедур обрання органів самоврядування, організації їхньої діяльності, здійснення контролю по кінцевому соціальному результату;
- розробка і введення варіативних технологічних моделей управлінської діяльності з урахуванням місцевих особливостей, даного стану соціальної активності жителів, спрямованості та динаміки конкретних соціальних завдань;
- підвищення технологічної підготовки муніципальних службовців за допомогою організації вивчення передового досвіду й обміну цим досвідом, систематичного проведення науково-практичних семінарів і конференцій, проведення ситуаційних і організаційних ігор;
- періодична атестація діяльності муніципальних службовців за організаційно-технологічними критеріями;
- ретельний відбір кадрового складу муніципальних служб;
- забезпечення і координація діяльності суспільних і адміністративних органів місцевого керування з метою успішного вирішення соціальних проблем муніципальних утворень.

Контрольні питання

1. Опишіть процес розвитку місцевого співтовариства.
2. Системна модель місцевого самоврядування, основні показники.
3. У чому полягає використання технологічного ресурсу місцевого самоврядування?

Список літератури

1. Атаманчук Г.В. Государственное управление. - М.: Экономика, 2000.
2. Социальные технологии: Толковый словарь / Отв. ред. В. Иванов.- Москва-Белгород: Луч-Центр социальных технологий, 1995.- 309 с.
3. Иванов В.Н. Социальные технологии в современном мире. - М.: Славянский диалог, 1996.
4. Иванов В.Н., Патрушев В.И. Социальные технологии.- М.: Союз, 1999.
5. Иванов В.Н., Матвиенко В.Я., Патрушев В.И., Молодых И.В. Технологии политической власти. Зарубежный опыт.- К., 1994.
6. Марков М. Технологии и эффективность социального управления.- М.: Мысль, 1982.
7. Патрушев В.И. Введение в теорию социальных технологий.- М.: Икар, 1999.
8. Социология на пороге XXI века: новые направления исследования. -М.: Интеллект, 1998. - С. 270.
9. Основы муниципального управления.- М.: РАГС, 2000.
10. Основы современного социального управления. -М.: Экономика, 2000

Список літератури

Основна література

1. *Атаманчук Г.В.* Государственное управление. - М.: Экономика, 2000.
2. Социальные технологии: Толковый словарь/Отв. ред. В. Иванов. Москва-Белгород: Луч-Центр социальных технологий, 1995. -309 с.
3. *Иванов В.Н.* Социальные технологии в современном мире.- М.: Славянский диалог, 1996.
4. *Иванов В.Н., Патрушев В.И.* Социальные технологии. -М.: Союз, 1999.
5. *Иванов В.Н., Матвиенко В.Я., Патрушев В.И., Молодых И.В.* Технологии политической власти. Зарубежный опыт. –К., 1994.
6. *Марков М.* Технологии и эффективность социального управления.- М.: Мысль, 1982.
7. *Патрушев В.И.* Введение в теорию социальных технологий.- М.: Икар, 1999.
8. Социология на пороге XXI века: новые направления исследования.- М.: Интеллект, 1998. - С. 270.
9. Основы муниципального управления. -М.: РАГС, 2000.
10. Основы современного социального управления.- М.: Экономика, 2000.

Додаткова література

1. Актуальные проблемы разработки и внедрения социальных технологий в трудовых коллективах//Материалы Всесоюзной научно-практической конференции, Феодосия, 23-25 сентября 1990. Вып. 1. - М.: АИСТ, 1991.
2. *Антонюк Г.И.* Социальное проектирование.- Минск: Наука и техника, 1978.
3. *Ансофф И.Н.* Стратегическое управление: Сокр. пер. с англ.- М.: Экономика, 1989.
4. *Афанасьев В.Г.* Человек в управлении обществом. -М., 1977.
5. *Беспалько В.П.* Слагаемые педагогической технологии.- М., 1989.
6. *Бестужев Лада И.В.* Нормативное социальное прогнозирование.- М.: Наука, 1987.

7. *Блейк Р., Моутон Д.* Научные методы управления: Пер. с англ. -М.: Прогресс, 1989.
8. *Егоршина А.П.* Управление персоналом. Н. Новгород, 1999.
9. *Галиев Г.Т., Галимов Р.А., Иванов В.Н., Патрушев В.И.* Региональный социум: проблемы социальной технологии.- М., 1993.
10. *Давыдов А. А.* Модульный анализ и конструирование социума.- М.: Институт социологии РАН, 1994.
11. *Данакин Н.С., Дятченко Л. Я.* Организационная технология: Учебное пособие для студентов по курсу "Социальная технология". -Белгород, 1993.
12. *Дейнеко О.А.* Технология управленческих работ в машиностроении. -М.: Машиностроение, 1987.
13. *Дорш Д.А.* Управление социальными процессами на селе: диагностика и пути оптимизации.- М.: Луч, 1994.
14. *Дудченко В.С.* Инновационные технологии.- М., 1996.
15. *Дудченко В.С., Макаревич В.Н.* Социоинженерная деятельность, социальное проектирование, социальная технологии//Марксистско-ленинская социология. -М.: Изд-во МГУ, 1989.
16. *Дятченко Л. Я.* Социальные технологии в управлении общественными процессами. -Белгород, 1993.
17. *Зайцев А. К.* Внедрение социальных технологий в практику управления//Социальное развитие предприятия и работа с кадрами. -М.: Экономика, 1989.
18. *Здравомыслов А.Г.* Потребности. Интересы. Ценности.- М.: Политиздат, 1986.
19. *Иванов В.Н., Лесников Г.П., Зайченко В.Л.* Проблемы информатизации социального пространства (Механизмы сбалансированности федеральных и региональных программ). -М., 1994.
20. *Иванов В.Н., Патрушев В.И., Кулагин А.С.* Диагностика социальных резервов коллектива. - М., 1990.

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ.

Тексти лекцій з курсу “Соціальні технології” (для студентів 3 курсу денної форми навчання напряму 0502 (6.030601) - „Менеджмент” спеціальності 6.050200 -“Менеджмент організацій”

Автори: доц. Ольга Михайлівна Віноградська,
проф. Людмила Олександрівна Белова

Друкується в авторському викладанні

План 2009, поз. 182Л

Підп.до друку 17.04.09	Формат 64×80 1/16	Папір офісний
Друк на ризографі	Умовн.-друк.арк.6,0	Обл.-вид.арк.6,5
Тираж 50 прим.	Зам №	

61002, Харків, ХНАМГ, вул.. Революції, 12

Сектор оперативної поліграфії ЦНІТ ХНАМГ
61002, Харків, ХНАМГ, вул. Революції, 12