**Калачинский филиал автономного учреждения среднего профессионального образования Омской области**

**«Техникум «Учебный центр «Ориентир»**

**Контрольная работа**

По дисциплине: «Основы теории и методики социальной работы»

**Классификация социальных технологий**

2009

**Содержание**

Сущность социальных технологий

Социальное пространство как объект технологизации

Социальный процесс — предмет технологизации

Эффективность социальной технологии

Классификация социальных технологий

Специфика и классификация технологий в социальной работе

Литература

**Сущность социальных технологий**

Происходящие в России перемены, вызванные реформированием ее основных экономических, политических и социальных институтов, требуют теоретического и прикладного изучения вопросов о механизме социальных преобразований, и, прежде всего, разработки социальных технологий проведения реформ.

Технологизация деятельности современного человека, развития и функционирования общества, всего социального пространства актуализировала вопрос об определении сущности социальных технологий как общественного явления.

Как отдельное направление теории управления и социальной инженерии социальные технологии стали развиваться в начале XX в.

Понятие «социальная технология» стало использоваться в науке только в 40-х гг. XX в. Основу данного понятия составляет термин «технология», но технология не в традиционном смысле, связанном с машинами, механизмами, а в более широком — затрагивающем и социальную сферу. В научном плане социальная технология в России в своем развитии прошла несколько этапов, каждый из которых обусловлен потребностью поиска оптимальных средств для решения социальных проблем.

**Первый этап** — с начала XX в. до 1917 г. — характеризовался развитием промышленности, увеличением городского населения, капитализацией отношений в деревне, приведшими к расслоению общества и росту социальной напряженности. На Западе этот период связан с индустриализацией и ее последствиями в социальной сфере, появлением социальной работы как профессии, разновидности социальных технологий.

Наряду с теоретическим обоснованием технологизация социальных процессов получила развитие в социальных экспериментах, властности в проведенной в начале XX в. П.А. Столыпиным аграрной реформе, в которой уже были использованы элементы социального планирования и проектирования как необходимые составляющие любой социальной технологии. **Второй этап** — 20-е — первая половина 30-х гг. — совпадает с радикальными преобразованиями, начавшимися в России в после октябрьский период, с разработкой и внедрением социально-технологических концепций в практику общественной жизни. Теоретическим обоснованием возможности технологизацйи Социальных 1процессов занимались Н.И. Кареев, П.А. Сорокин, А.А. Богданов. Шснову их концепций социальных преобразований составляли эволюционные методы, альтернативные проводившейся в тот период официальной программе революционных преобразований общества.

Так, Н.И. Кареев основой своей концепции преобразования Общества сделал технологическую схему, заимствованную из естественных наук: «изучение — диагноз — лечение» (как известно, аналогичную модель «сбор фактов — социальный диагноз — социальная терапия» в практике, социальной работы предложила ЩЛ. Ричманд в работе «Социальные диагнозы»).

П.А. Сорокин предложил свой способ улучшения и реконструкции социальной организации — своеобразную технологию социальных преобразований, основанную на четырех главных принципах, не потерявших актуальность и по сей день:

• реформы не должны противостоять человеческой природе и противоречить ее базовым инстинктам;

• тщательное научное исследование конкретных социальных условий должно предшествовать любой практической реализации реформирования;

• каждый реконструктивный эксперимент вначале следует тестировать на малом социальном материале, и лишь в том случае, если будут получены позитивные результаты, масштабы реформ могут быть увеличены;

• реформы должны проводиться в жизнь правовыми и конституционными средствами.

В то же время шел процесс разработки социально-технологических концепций применительно к социальной практике, поиска «Эффективных методов взаимодействия работника и производства, Рационализации его труда и на этой основе — повышения производительности труда.

Анализ зарубежного опыта разработки социальных технологий свидетельствует, что наиболее показательными в этом плане являются хоторнские эксперименты, проведенные в США Э. Мэйо.

в 1927—1932 гг. и обусловившие появление нового направления — «социальной инженерии».

**Третий этап** — 30—60-е гг. На Западе процесс разработки социальных технологий, их теоретического обоснования носил перманентный характер, и в начале 40-х гг. в Словаре по социологии, вышедшем в Нью-Йорке, появилось научное определение понятия «социальная технология: «прикладные социальные науки, искусство и мастерство, лежащие в основе социальной работы как профессии и социальное планирование и социальное проектирование как социальное управление».

В нашей стране в те годы о социальной работе как профессии еще не было и речи. Сам термин «социальная технология» не употреблялся. Однако это не означало, что социальными технологиями в стране вообще не занимались. Технологические выводы общественных наук зачастую использовались в решении широкого круга социальных проблем, идеологической, организационно-партийной работе, при разработке пятилетних планов развития народного хозяйства, трудовых коллективов. Для конца 60-х гг. была характерна реализация идей социального планирования, т.е. социальной работой (как профессиональной, так и непрофессиональной) занимались, но она обозначалась другими терминами.

**Четвертый (современный) этап** — 70—80-е гг. (хотя вполне возможно его распространение и на 90-е гг.) — характеризуется следующими вехами.

В 70-е гг. было особенно много издано научных работ, посвященных осмыслению как самого социального планирования, так и социальных проблем, которые оно призвано было решать, эффективности труда, текучести кадров, условий труда, социальной структуры, материального благосостояния, образа жизни, удовлетворенности трудом и др.

Социальное планирование как бы исторически предшествовало появлению понятия «социальные технологии».

К началу 80-х гг. интерес к социальному планированию начинает угасать, так как планирование процессов — это еще не решение социальных проблем, которых оказалось слишком много. Поэтому возник интерес к разработке целевых программ, сконцентрированных на решении отдельных, наиболее важных, проблем. Вслед за этим стал проявляться интерес и к социальному проектированию.

Именно в это время активно обсуждается проблема разработки и внедрения социальных технологий, хотя первые социальные технологии появляются в середине 70-х гг.

Доказательством практической реализации социальных технологий без употребления соответствующего термина может быть, в частности, тесная взаимосвязь между социальными технологиями и социальным управлением, особенно с некоторыми его компонентами, техникой и технологией управления.

Сравним для этого стадии социальных технологий и социального управления. Социальные технологии включают в себя следующие компоненты: 1) теоретическое обоснование; 2) технологические процедуры; 3) технологический инструментарий; 4) критерии и методы; 5) замеры результатов; 6) гуманитарно-экономическое обеспечение; 7) этапы внедрения.

Социальное управление состоит из следующих стадий: 1) постановка управленческой проблемы; 2) сбор необходимой информации; 3) выработка решения; 4) принятие решения; 5) организация исполнения принятого решения (т.е. конкретные действия по его выполнению); 6) контроль (обратная связь).

Характерной особенностью этого периода является стремление ученых разобраться в сущности самого понятия «социальная технология», его содержании и механизмах реализации. При этом возникли разные подходы к определению сущности данного социального феномена.

Например, Н. Стефанов определяет социальную технологию как «деятельность, в результате которой достигается поставленная цель и измеряется объект деятельности».

В. Афанасьев характеризует социальные технологии как «элемент механизма управления» и «средство перевода абстрактного языка науки ... на конкретный язык ... достижения поставленных целей».

М. Марков характеризует социальные технологии как «способ реализации ... конкретного сложного процесса путем расчленения i его на систему исследовательских взаимосвязанных процедур и операций, которые выполняются однозначно ...».

A. Зайцев определяет их как «совокупность знаний о способах и средствах организации социальных процессов, сами эти действия, позволяющие достичь поставленной цели».

B. Иванов представляет социальные технологии как инновационную систему методов выявления и использования скрытых потенциалов социальной системы, получения оптимального социального результата при наименьших управленческих издержках. «Они могут быть также рассмотрены как совокупность операций, процедур социального воздействия на пути получения оптимального социального результата (укрепление социальной организаций, улучшение условий жизни людей, предотвращение конфликта и т.п.). Социальная технология — важнейший элемент механизма управления».

В Большой советской энциклопедии понятие «технология» определяется следующим образом: «(от греч. techne — искусство, мастерство, умение, и ... логия) — совокупность приемов и способов получения, отработки или переработки ... Описание производственных процессов, инструкций по их выполнению, технологические правила, требования, карты, графики и др.»".

Что касается понятия **«социальное»**, анализу которого посвящена огромная по объему литература, то данное понятие, с одной стороны, употребляется в значении «общественное», отличающееся, противостоящее природному, а с другой стороны — в различных контекстах «узкого» понимания социального (социально-бытового, микросоциального, т.е. того, что окружает индивида, обеспечивая воспроизводство его жизнедеятельности, а также коллективного, совместного бытия людей и др.). Все это, разумеется, определяет специфику содержания и объема понятий «социальные технологии», которое все более устойчиво характеризуется как совокупность методов решения той или иной социальной проблемы.

Н.С. Данакин конкретизирует понимание социальных технологий как способа осуществления деятельности на основе ее рационального расчленения на процедуры и операции с их последующей координацией и синхронизацией и выбора оптимальных средств, методов их выполнения. Достоинством данного определения является, в частности, то, что оно может быть отнесено ко всем видам человеческой деятельности, в том числе, конечно же, к социальной работе как интегрированному, универсальному виду деятельности, направленной на удовлетворение социально-гарантированных и личностных интересов и потребностей людей, и прежде всего социально уязвимых групп.

Таким образом, понятие «социальная технология» в научной литературе используется в следующих основных значениях:

1. Совокупность способов, методов, средств, приемов организации человеческой деятельности с целью воздействия на социальные процессы и социальные системы.

2. Описание способов, методов, средств, приемов организации человеческой деятельности в методиках, которые включают в себя следующие разделы:

• цели, задачи и возможности метода;

• планируемое итоговое состояние социального субъекта;

• применяемые методы и приемы;

• способы, условия и последовательность их применения;

• необходимое время для осуществления данной технологии;

• квалификация работников;

• способы обучения приемам технологии.

3. Область знания, рассматривающая вопросы создания, использования, распространения соответствующих методов и процедур преобразовательной деятельности, т.е. являющаяся научной дисциплиной. Например, общественные науки связаны, прежде всего, с [решением практических задач, обусловленных функционированием и совершенствованием социальных объектов, под которыми в данном случае понимаются не только группы, слои людей, отдельных индивидов, но и социальные явления и процессы.

4. Сама деятельность по целенаправленному преобразованию социальных субъектов. Оптимизация развития и функционирования объектов, субъектов, явлений, социальных процессов настоятельно требует использования технологического подхода к управлению социальной деятельностью, ибо масштаб происходящих изменений, вовлечение людских, материальных, информационных и других ресурсов настолько велики, что спонтанность, стихийности такого движения чрезмерное количество ошибок привели бы к неоправданной растрате сил и средств.

Поэтому формирование политики, определяемой современным f обществом и проводимой современным государством, возможно | только на основе технологизации, предусматривающей максимально эффективное и целесообразное использование ресурсов и средств.

Технологизация социальной деятельности. Значение технологизации заключается прежде всего в том, что она придает человеческой деятельности более рациональный характер, отвечает субъективному стремлению человека определить тот естественный алгоритм, который облегчит его деятельность и повысит ее эффективность.

Технологизация социальных процессов включает в себя:

1) разделение процесса на внутренне взаимосвязанные этапы, фазы, операции;

2) поэтапную координацию действий, направленных на достижение искомого результата;

3) однозначность выполнения включенных в технологию процедур и операций\*.

Технологизация как разработка и использование определенной I совокупности приемов и способов воздействия на объект (процесс) базируется на технологиях, а социальная технологизация — на социальных технологиях.

Необходимо учитывать и тот факт, что технологизация возможна при наличии следующих условий: объект обладает определенной степенью сложности, известны элементы его структуры, особенности их строения и закономерности функционирования; субъект управления способен формализовать реальные процессы и представить их в виде показателей, операций, процедурой, что весьма важно, создать инновационную среду для воспроизводства и обеспечить необходимый уровень управления.

Итак, можно констатировать следующее:

1) социальная технология — это своеобразный механизм соединения знаний с условиями их реализации. Именно посредством технологизации знаний получает социальное выражение отношение людей к организации их деятельности, направленной на реализацию поставленных задач и целей;

2) социальная технология — это совокупность способов, методов, средств разрешения сущностного противоречия между взаимо- и самореализацией людей в процессе социальной деятельности;

3) сущность выбранного способа состоит в пооперационном осуществлении социальной деятельности;

4) операции разрабатываются предварительно, сознательно и планомерно;

5) разработка проводится на основе и с использованием научных знаний;

6) при разработке учитывается специфика области, в которой осуществляется деятельность;

7) социальная технология имеет две формы: проект, содержащий процедуры и операции, и сама деятельность организованная в соответствии с этим проектом;

8) социальная технология — это элемент человеческой культуры, она возникает двумя путями: либо «вырастает» в культуре эволюционно, либо строится по ее законам как искусственное образование. Как явление социальной практики она представляет

собой комплекс приемов, обеспечивающих достижение благоприятных условий жизни людей, их организованности эффективного взаимодействия, удовлетворения общественного интереса, в той или иной степени соответствующего требованиям социального времени. Появление социальной технологии связано с потребностью быстрого и крупномасштабного «тиражирования» новых видов деятельности, идей, проектов. Использование' тех или иных

ее видов определяет, в частности, эффективность социального управления, устойчивость социальной организации и всего социального пространства.

**Социальное пространство как объект технологизации**

Категория «социальное пространство» является основополагающей для технологизации. В то же время многообразие определений социального пространства объясняется его сложностью и неоднородностью. К социальному пространству может быть отнесено все, что непосредственно обеспечивает защиту социальных интересов граждан, реализацию их потребностей, мотивирует или блокирует раскрытие сущностных сил человека, социума.

Соответственно одна из функций социального пространства — социальное обустройство своих граждан, удовлетворение их социальных потребностей не только в сфере производства, но и в ассоциированном распределении материальных и духовных благ, достойном образе жизни и т.п.

Социальное пространство можно рассматривать как поле непосредственного взаимодействия общества и личности. Однако углубляющееся противоречие между ними (безработица, невыплата зарплаты, пенсий, социальных пособий, снижение жизненного уровня большинства населения страны, превышение смертности над рождаемостью, нерешенность проблем вынужденных переселенцев и др.) порождает разбалансированность социального пространства, таящую в себе опасность дальнейшего нарастания напряженности и возможности социальных катастроф.

Все это подтверждает важность и необходимость поиска путей оптимизации социального пространства, в том числе и с помощью технологий социальной работы.

**Социальный процесс — предмет технологизации**

Социальное пространство представляет собой огромное многообразие социальных процессов. Чтобы добиться его гармонизации, повышения результативности человеческой деятельности, необходимо научиться эффективно воздействовать на процессы — содействуя желательным и ограничивая и блокируя нежелательные.

Социальный процесс — это изменение социального объекта под 'воздействием внутренних и внешних факторов, последовательная, (непрерывная смена его состояний". Такие изменения происходят на ['уровне как общества в целом, так и отдельных групп, коллективов, личностей. Соответственно в системе, в которой протекают социальные процессы, можно выделить следующие пограничные зоны\*\*\*:

• внутриличностные процессы, например самовоспитание;

• процессы, происходящие непосредственно между двумя или несколькими индивидами (процесс общения и др.);

• процессы, происходящие в отношениях между индивидом и группой (адаптации или дезадаптации и т.п.);

• процессы внутри группы, например процессы организации или дезорганизации;

• процессы в отношениях между группами, например процессы национального самоопределения или интернационализации;

• процессы, происходящие внутри отдельного общества (социальной мобильности, дифференциации и ассимиляции и т.п.);

• процессы, происходящие внутри человечества или глобального общества, к примеру процессы демилитаризации или межгосударственной интеграции.

Нижнюю границу образуют внутриличностные процессы, которые непосредственно соприкасаются с психическими и психофизиологическими процессами, верхнюю границу — глобальные социальные процессы.

Как любая социальная система, социальная технология, будучи совокупностью определенных приемов, методов, воздействий, обладает своей собственной структурой, которая состоит из следующих элементов: определение цели, выбор решения, организация социального действия, анализ результатов.

Наряду с этим структура социальной технологии характеризуется также наличием:

• заданного алгоритма — системы последовательных действий в процессе решения задачи, достижения конкретного результата; '

• стандарта деятельности — предписанных процедур, действий, осуществляемых на базе достигнутого опыта и требующих высокой культуры исполнения;

• последовательности операций;

• содержания и логики решения конкретной задачи — наличие научно обоснованного социального проекта, устойчивых структурных компонентов.

Необходимо обратить также внимание на особую значимость в понимании и реализации социальных технологий социологического знания, программ социологического исследования социальной проблематики, в том числе социальной работы. Напомним, что методологическая часть программы фактически является трактовкой способов применения теоретических выводов в решении социальных проблем. Методическая же (процедурная) часть — это не что иное, как, во-первых, совокупность приемов и методов получения искомой информации, во-вторых, нацеленность на выработку таких выводов, рекомендаций и предложений, которые способствовали бы решению социальных проблем, в том числе проблем социальной работы с различными группами населения. Общая схема социальной технологии как целостного явления может быть представлена следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| Смысл | Во имя чего? |
| Цель | Что может быть достигнуто? |
| Содержание | С какими параметрами? |
| Организация | Как? |
| Средства и методы | С помощью чего? |
| Уровень квалификации | Кто? |
| Методы оценки | С каким результатом? |

Смысл социальной технологии задается проблемной ситуацией, в целях разрешения которой разрабатывается и внедряется технология, способная обеспечить достижение некоторого целевого состояния социальных объектов.

Цель рассматривается как системообразующий элемент самой деятельности. Можно выделить несколько механизмов формирования целей, достижение которых обеспечивается социальной технологией. Так, цель может быть нормативно задана как должное состояние системы; она может быть желаемым результатом или идеалом, может рассматриваться как «сознательное намерение индивида изменить свое положение в проблемной (нестандартной) Я него жизненной ситуации».

Для достижения одной и той же цели можно использовать различные технологии; с другой стороны, одна и та же технология может обеспечивать достижение различных целей.

Основными характеристиками социальных технологий являются:

• универсальность, предполагающая возможность применения социальной технологии на различных по численности и специфике объектах для решения частных однородных задач;

• конструктивность, т.е. нацеленность на решение конкретных проблем проверенными и обоснованными способами;

• результативность, т.е. ориентация На конечный, проверяемый результат;

• оперативность, т.е. возможность реализовать технологию в оптимальные сроки;

• относительную простоту, т.е. социальная технология должна содержать промежуточные этапы, операции и быть доступной для специалиста определенной квалификации;

• надежность, т.е. наличие некоторого запаса прочности, дублирующего механизма;

• гибкость, или способность к адаптации в изменяющихся условиях;

• экономичность, или экономическая целесообразность, так как технология может быть эффективной, но не экономичной;

• удобство в эксплуатации.

В некоторой степени названные характеристики могут быть критериями эффективности разработанной технологии.

**Эффективность социальной технологии**

**Эффективность социальной технологии** можно определить как конечный социальный результат, полученный при наименьших издержках и в оптимальные сроки. Однако проблемы эффективности социальных технологий пока еще относятся к числу новых и малоизученных.

Что же необходимо учитывать при разработке и использовании социальных технологий?

Во-первых, социальные технологии, поскольку они непосредственно связаны с людьми, должны иметь вид выверенной экспериментальной модели, содержащей научно обоснованные гарантии, что любая технология будет человеку во благо.

Во-вторых, социальные технологии, хотя и предполагают некоторое повторение, применение к сходным социальным объектам, не могут быть использованы механически, без соответствующей корректировки. Иными словами, методика применения, реализация социальной технологии всегда является уникальной, оригинальной, учитывающей конкретные условия.

В-третьих, социальная технология в определенном смысле представляет собой завершенную, строгую систему действий, решения практической задачи, но вместе с тем это развивающаяся система, так как она обогащается новыми операциями в ходе воплощения.

**Классификация социальных технологий**

Социальные технологии весьма разнообразны, что обусловлено многообразием социального мира, социальной жизни.

Классификация социальных технологий может быть осуществлена по различным основаниям: видам, уровням, сферам применения и т.д. По масштабу объекта, который подвергается воздействию, можно выделить технологии глобального характера, социальные технологии применительно к обществу в целом, различным сферам общественной жизни, социальной структуре, социальным институтам, процессам, явлениям. По сферам применения социальные технологии разделяются на специфические социальные технологии регулирования, решения проблем сферы производственно-экономических, общественно-политических, духовно-культурных и социально-бытовых отношений. В статистике обычно выделяются отрасли (сферы) народного хозяйства — транспорт, сельское хозяйство, наука, здравоохранение, связь, образование и др. Это также дифференцирует социальные технологии, прежде всего, конечно, технологии управления, контроля, регулирования хозяйственно-экономических отношений.

За рубежом, а в последние годы и в России, получил широкое распространение и такой вариант сферного деления социальных технологий на различные виды: характеризуется специфика социальных технологий, используемых преимущественно в таких сферах, как бизнес, государственное управление и третий сектор, т.е. область деятельности некоммерческих неправительственных организаций. Достаточно широко распространяется трактовка разнообразия социальных технологий, дифференцирующихся по предмету и объекту, результату, получаемому с помощью тех или иных социальных технологий. Например, технологии получения новой информации, культурных ценностей, отдельных бытовых услуг и др. Не менее характерно и полезно разделение социальных технологий по признаку характерных свойств развития и функционирования общества.

Особенно важной и ценной является дифференциация социальных технологий по важнейшим задачам, проблемам социальной ^защиты, различающихся способами оказания помощи нуждающимся. Но существу, при этом дифференцируется вся практика социальной помощи по особым моделям социальной работы, объединяющим различные способы оказания помощи нуждающимся.

Наконец, можно говорить о дифференциации социальных технологий, формирующихся под влиянием различных теорий социальной работы, прежде всего психолого- и социолого-ориентированных, а также комплексных. Такая группировка концепций социальной работы стимулирует развитие социальных технологий различного типа.

Специалисты-управленцы выделяют технологии поиска стратегии управления, персонального менеджмента, социального моделирования и прогнозирования. Можно выделить информационно-внедренческие, обучающие, инновационные, технологии прошлого опыта. По характеру решаемых задач выделяют универсальные и частные социальные технологии. Целесообразно также выделить технологии социального развития отдельных стран, регионов, территорий, трудовых ассоциаций. Различают технологии обучающие, внедренческие, самореализации и саморазвития личности и т.д.

Короче говоря, классификация социальных технологий базируется на дифференциации как применяемых знаний, способов, методов, так и объектов (явлений, процессов, групп людей, их общностей и т.д.), поскольку к каждому из них можно применить определенные способы воздействия с целью их оптимального функционирования, развития и совершенствования.

Естественно, что содержание социальных технологий существенно различается. Определим кратко содержание наиболее важных социальных технологий, что поможет более подробно рассмотреть специфику технологий в социальной работе.

**Глобальные** социальные технологии связаны с решением общечеловеческих проблем и способствуют уяснению и решению не только внутренних, но и мировых тенденций развития, связи обг щества и природы. Следовательно, их внедрение, прямо или косвенно, связано с жизнедеятельностью людей, их социальной защищенностью.

Одной из разновидностей универсальных технологий .является технология глобального моделирования (исследования и решения вопросов сохранения мира, природы, обеспечения населения Земли продовольствием, энергией, материальными средствами и т.д.).

**Региональные** социальные технологии изучают закономерности территориальной социальной жизни и планомерные ее изменения.

**Инновационные** социальные технологии представляют собой такие методы, приемы инновационной деятельности, которые направлены на создание и материализацию таких нововведений в обществе, которые приводят к качественным изменениям в разных сферах социальной жизни, рациональному использованию материальных и других ресурсов общества.

**Рутинные** социальные технологии (технологии, основанные на прошлом опыте) в отличие от инновационных характеризуются такими методами воздействия на социальные процессы, которые отличаются малой наукоемкостью, не мотивируют/социальный объект, социальную систему к переменам, изменениям.

**Информационные** социальные технологии имеют своим содержанием способы, приемы, оптимизацию самого информационного процесса, его воспроизводства и функционирования.

**Интеллектуальные** социальные технологии направлены на развитие и стимулирование мыслительной деятельности людей, развитие их творческих способностей.

**Исторические** социальные технологии предполагают осмысление исторического опыта по законам социальной технологизации, т.е. технологизацию исторических знаний как условия политического, экономического, духовного и социального диагностирования (опыт реформ).

**Демографические** технологии имеют своим содержанием изучение и выработку способов механизма воспроизводства населения, изменения его численности, состава и размещения и т.д.

**Социальные технологии согласия** представляют собой методы, пути достижения согласия большинства населения в решении наиболее актуальных вопросов общественной жизни, из взаимного действия. К этому типу технологий примыкают **социальные технологии разрешения конфликтов,** в частности социально-этнических. В последнем случае важно учитывать внутреннюю структурализацию этих технологий, являющихся своеобразными способами снятия напряженности, решения проблем: 1) позиционное противостояние; предъявление контрпретензий для разрешения взаимных уступок, сохраняя статус-кво; 2) демаркирование границ в связи с изменениями административного статуса; 3) компромисс, взаимные уступки; 4) односторонние уступки, удовлетворение всех претензий; компенсация (финансовая, экономическая и др.); 5) уничтожение объекта или субъекта конфликта в национально-территориальных образованиях.

**Политические** технологии как вид социальных технологий представляют собой методы решения политических проблем, выработки политики, ее реализации, осуществления политической деятельности.

Можно выделить также социальные технологии в собственно социальной сфере, духовной и экономической областях.

В структуре управленческих технологий особую важность имеют **административно-управленческие технологии** как способы непосредственного оперативного воздействия на управляемый объект. Ясно, что этот вид технологий (как и многие другие) самым прямым образом связан с решением задач социальной работы. К, такого рода технологиям можно также отнести **психологические технологии** как способы воздействия на психологические процессы, качества, явления, отношения, как методы воздействия на установки, характер, реакции, волю личности, межличностные взаимоотношения.

**Специфика и классификация технологий в социальной работе**

При определении технологий в социальной работе необходимо учитывать, во-первых, общую трактовку социальных технологий, во-вторых, особенности социальной работы как одного из видов человеческой деятельности и, в-третьих, особенности объектов, субъектов, содержания, средств и других компонентов (элементов) социальной работы как определенной целостности (системы). Представляется вполне приемлемым определение социальных технологий применительно к социальной работе, которое дается в отечественной литературе — они трактуются как совокупность приемов, методов и воздействий, применяемых социальными службами, отдельными учреждениями социального обслуживания и социальными работниками для достижения поставленных целей в процессе осуществления социальной работы, решения разного рода социальных проблем, обеспечения эффективности реализации задач социальной защиты населения.

Социальные технологии в этой области общественной жизни базируются на реальном опыте социальной работы, принципах и теоретико-методологических закономерностях, выявленных социальными науками — социологией, теорией социальной работы, теорией управления, правом, социальной педагогикой, валеологией и др.

Классификация технологий в социальной работе, как уже гсн верилось, может быть самой разнообразной". Это связано с тем, что социальная работа представляет собой определенную относительно самостоятельную систему упорядоченного множества взаимосвязанных элементов, образующих некоторое целостное единство. При анализе технологий в социальной работе как системы необходимо учитывать классификацию систем вообще. С этой точки зрения следует иметь в виду, что социальная работа является, прежде всего, разновидностью социальной системы, поскольку имеет дело с людьми (в частности, с клиентами и социальными работниками) и возникающими между ними отношениями.

Социальная работа может быть рассмотрена и как вид больших систем, поскольку включает в себя три компонента: а) социальную работу как науку;, б) социальную работу как учебную дисциплину (цикл учебных дисциплин); в) социальную работу как вид деятельности.

Выделяя технологии в социальной работе как науке, необходимо учитывать, что она представляет собой такую сферу деятельности, функция которой состоит в выработке и теоретической систематизации объективных знаний об определенной действительности — социальной работе (а при понимании социальной работы в широком смысле — социальных отношениях, социальной сфере). Одной из ее важнейших задач как науки являются анализ существующих форм и методов социальной работы, разработка оптимальных методов и технологий разрешения различных социальных и других проблем применительно к разным индивидам, слоям и группам населения.

Характеризуя технологии социальной работы как науки, следует исходить из того, что ее неотъемлемыми компонентами являются соответствующие закономерности (например, связи между субъектом и объектом социальной деятельности), принципы и методы (экономические, правовые, социально-педагогические и др.).

В этом случае социальные технологии рассматриваются как способы применения теоретических выводов в решении практических задач социальной работы. Важно в этой связи подчеркнуть особенность социальной работы как науки — органическое единство знаний и умений.

Когда речь идет о социальной работе как учебной дисциплине (цикле учебных дисциплин), то сущностью социальных технологий является целостное представление о содержании социальной работы, ее основных направлениях, инструментарии, ее методах и организации. Иными словами, эти технологии носят в основном обучающий, информационный характер,

В этой связи важно видеть общее и особенное в технологиях образования в области социальной работы, что связано с системой обучения: получение среднего специального и высшего образования (с учетом ступеней высшего образования; неполного высшего образования, бакалавриата, специального образования, магистратуры), аспирантура и докторантура, система повышения квалификации и самообразования.

В самом учебном процессе технологии обусловлены стандартами, программами, планами, спецификой изучаемых учебных дисциплин (общественных, естественно-научных, профессиональных, специальных), в том числе обязательных, факультативных; формами обучения (очная, вечерняя, заочная, очно-заочная); занятиями аудиторными,.самостоятельными (с преподавателем и без него) и т.д.

В качестве технологий используются и формы обучения (лекция, семинар, лабораторное занятие, практикум, учебная игра, экскурсия, конференция, курсовое и дипломное проектирование, коллоквиум, различные виды учебной практики, тестовая проверка и т.д.). ' ',

Если социальная работа рассматривается как особый вид деятельности, сущность социальных технологий можно интерпретировать, в первую очередь, как совокупность приемов, методов и воздействий государственных, общественных и частных Организаций, специалистов и активистов, направленных на оказание помощи, поддержки, защиты всех людей, особенно нуждающихся слоев и групп населения. Именно в социальной работе как деятельности к концентрированном виде социальные технологии приобретают вид обобщенных накопленных и систематизированных теоретических знаний, опыта, умений и практики работы субъектов социальной деятельности.

Такой общий подход позволяет продвинуться на пути конкретизации технологий, применяемых в социальной работе, — имеются в виду фактически все три отмеченных аспекта социальной работы, в которых технологии выступают преимущественно в форме знаний (наука), знаний и умений (обучение), знаний, умений, опыта, практики (деятельность).

С учетом сказанного технологии в социальной работе могут быть классифицированы по различным основаниям. И это вполне объяснимо, ибо социальная работа представляет собой своеобразную систему, включающую такие компоненты (элементы), как объекты, субъекты, содержание, средства, управление, функции и цели.

Каждый компонент может служить основанием для систематизации технологий в социальной работе, и все структурные компоненты находятся в системной зависимости друг с другом (рис. 7.1). Рассмотрим некоторые компоненты социальной работы.

**Объект**. Разработка и применение технологий будут зависеть от дифференциации объекта. Как известно, объекты социальной работы довольно разнообразны. Это — старики и пенсионеры, инвалиды и дети, подростки с девиантным поведением, бездомные, мигранты, неполные, многодетные семьи и др. Каждый из них имеет социально-демографические, психологические особенности, характеристики и специфические проблемы, присущие ему на конкретном этапе жизненного пути.

Кроме того, объект социальной работы может быть представлен различными уровнями ассоциативности: индивид, группа (семья, трудовой, учебный коллектив, молодежная или профессиональная группа, объединение лиц со сходными трудностями и т.п.), община (поселение, район, город). Это также требует своеобразных подходов и программ. Поэтому такие технологии можно назвать «частными» по отношению к объекту: технологии социальной работы с пожилыми (одним человеком или группой), технологии социальной работы с неполными семьями (одной, конкретной семьей или семьями, проживающими в конкретном городе), технологии социальной работы с лицами без определенного места жительства и т.д.

По отношению к объекту социальные технологии могут быть «внешними» и «внутренними». «Внешние» технологии направлены на создание условий (что связано с сущностью проводимой социальной политики), способствующих уменьшению численности и доли населения, которое нуждается в помощи и поддержке государства, и помогающих человеку, группам "(слоям) людей, решать свои проблемы самостоятельно.

В этом случае технологии социальной работы должны носить упреждающий характер, способствуя не только лечению «социальных болезней», но и их предотвращению, например делая все возможное для предотвращения безработицы, ее уменьшения, обучения людей, развития производства, создания новых рабочих мест, перепрофилирования тех или иных цехов, предприятий, учреждений и т.д.

Это возможно сделать также путём создания (реализации) технологий более глобального характера, затрагивающих сам процесс функционирования и развития общества.

«Внутренние» технологии адекватны «частным» технологиям — на уровне индивида, группы — и направлены на решение проблем конкретного человека или группы, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, мобилизацию их внутреннего потенциала, использование имеющихся ресурсов.

**Средства.** Учитывая, что социальная технология — это совокупность способов, методов приемов организации человеческой деятельности, выделим несколько групп методов, применяемых в социальной работе и определяющих использование той или иной технологии.

Прежде всего это классические методы социальной работы: индивидуальный, групповой, общинный, — применяемые к тому или иному уровню объекта и служащие основой «частных», «внутренних» и «внешних» технологий.

Несмотря на различие методов и конкретных сфер практической работы, можно представить технологическую схему их применения в виде шести основных этапов:

1) встреча с клиентом и установление контакта;

2) оценка, диагноз и определение проблемы;

3) определение цели, планирование услуг, заключение контракта, соглашения;

4) обслуживание, посредничество;

5) оценка итогов социальной работы (общинной, групповой, индивидуальной);

6) обратная связь и применение результатов в будущей практической работе.

Кроме того, технологии, основанные на классических методах социальной работы, предполагают использование таких специальных методов конкретных наук, как социологические, психологические, педагогические, социально-экономические, организационно-управленческие, медико-социальные. Например, методы наблюдения, тестирования, консультирования, психодиагностики, психокоррекции и т.п. в определенном сочетании могут служить основанием для разработки и применения психологической технологии.

Основываясь на использовании таких социологических методов, как анкетирование, интервью, анализ документов, экспертный опрос, можно построить технологию социального мониторинга проблем социальной сферы конкретного города, района, региона, т.е. вариант «внешней» технологии.

Соответственно могут быть разработаны и применены комплексные технологии, включающие различные методы. Один из примеров — социальное обслуживание пенсионеров на дому. К числу надомных услуг, гарантированных государством, относятся:

• организация питания и доставка продуктов на дом;

• помощь в приобретении медикаментов, товаров первой необходимости;

• содействие в получении медицинской помощи и сопровождение в медицинские заведения;

• помощь в поддержании условий проживания в соответствии с гигиеническими требованиями;

• организация различных социально-бытовых услуг (ремонт жилья, обеспечение топливом, обработка приусадебных участков, доставка воды, оплата коммунальных услуг и др.);

• помощь в оформлении документов, в том числе для установления опеки и попечительства, обмене жилья, помещений в стационарные учреждения органов социальной защиты населения;

• содействие в организации ритуальных услуг и в погребении одиноких умерших.

Как видно, здесь используются различные способы и методы оказания помощи. Поэтому, учитывая сложность социальных проблем, интеграция социальной деятельности с учетом специфики объектов и особенностей видов социальной работы имеет принципиальное значение; При этом и виды технологий будут весьма разнообразными.

Следовательно, учитывая интегрированный, универсальный характер социальной работы, можно выделять социально-педагогические, социально-психологические, социально-медицинские и другие технологии.

В зависимости от содержания, целей и функций социальной работы (нравственно-гуманистическая, информационно-коммуникативная, аналитико-прогнозная, организационно-методическая, рекламно-пропагандистская, регуляционно-профилактическая, аффективно-коммуникативная, социоинтегративная) можно выделить универсальные, общие технологии, которые могут применяться к любому виду и уровню объекта, использоваться любым субъектом социальной работы, — это социальная диагностика, социальная адаптация, социальный контроль, социальная реабилитация, социальная профилактика, социальное обслуживание, социальная защита, социальное проектирование, социальное посредничество, социальное попечительство и др.

Так, социальная диагностика проводится в целях помощи клиенту, обратившемуся за помощью в социальную службу, и в целях исследования социальных проблем района, города, региона. Соответственно на каждом уровне будут применяться свои методы, способы сбора информации и постановки диагноза, определения путей решения проблем.

Процесс социальной адаптации сопровождает человека на протяжении всей его жизни — необходимо усваивать нормы, правила, человеческого общежития, приспосабливаться к новым социальным ролям, изменению социального статуса, изменениям состояния окружающей среды и внутриличностного состояния. В настоящее время различным слоям, группам населения (пенсионерам, молодежи, вынужденным переселенцам и др.) приходится адаптироваться к тем переменам, которые происходят в нашем обществе, и, соответственно, следует находить способы, методы, т.е. адаптационные технологии, которые бы позволили снизить негативные последствия проводимых социально-экономических реформ.

Таким образом, универсальные технологии, основываясь на общих принципах, всегда будут различаться с учетом специфики объектов социальной работы.

**Управление.** По иерархии управления можно выделить следующие технологии: государственные, региональные, территориально-отраслевые, местного самоуправления и трудового коллектива. Несомненно, разработка и исполнение этих технологий напрямую связано с субъектом, целями и масштабом тех задач, которые он должен решать.

**Субъекты** социальной работы — это государство со своими структурами, общественные, благотворительные и другие организации и учреждения, социальные работники.

Учитывая сложность субъекта социальной работы, можно различать социальные технологии и по этому показателю.

Так, Министерство труда и социального развития в большей степени разрабатывает и реализует технологии социальной диагностики, социального проектирования, социальной защиты, социального обслуживания и др. в масштабах всей страны, с учетом особенностей различных социальных групп.

На уровне социальной службы и в зависимости от направленности ее деятельности (приют, стационар, социально-реабилитационные центры для различных категорий населения, консультации, центры занятости и др.) могут использоваться как частные, так и универсальные технологии, создаваться свои уникальные технологии, методики. Пример.— оригинальные методики сотрудников центра реабилитаций детей с ограниченными возможностями «Радуга» в г. Клину\*

В зависимости от квалификации субъекта технологии могут быть простыми (доступными неспециалистам), сложными (требующими квалификации специалиста определенного профиля) и

комплексными (требующими квалификации и участия специалистов в различных областях). Так, социальное обслуживание ребенка, находящегося в социально-реабилитационном центре, обеспечивают педагог, психолог, врач, социальный работник, технический персонал, другие специалисты.

Возможна типологизация социальных технологий относительно субъекта и по такому критерию, как направление социальной работы: технологии социальной работы в учреждениях здравоохранения, по месту жительства, в воинской среде, в пенитенциарной системе и т.д.

Кроме того, различают технологии социальной работы с населением, проживающим на территории страны, и с населением (группами), оказавшимся по тем или иным причинам за ее пределами, а также социальные технологий, применяемые в России и за рубежом, что обусловлено разными условиями жизни, уровнем экономического развития, культурными традициями и другими особенностями.

В заключение отметим самую тесную связь классификации технологий в социальной работе с социальными технологиями. Добавим к этому, что в социальной работе можно также выделять инновационные и рутинные технологии. Если первые базируются на инновационных подходах к решению социальных проблем, то вторые характеризуются, как правило, набором уже устаревших методов и средств, основанных на практической смекалке и не отличающихся высокой наукоемкостью. Их применение обычно связано с оказанием элементарной помощи нуждающимся людям, не требующей специальной подготовки.

Примером инновационных технологий могут быть, в частности, современные социальные технологии профессионального обучения безработных, основу которого составляет активное использование достижений науки в целях получения нового качества знаний обучаемых, новых его свойств и характеристик.

В социальной работе используют и региональные технологии, что обусловлено спецификой отдельных территорий, отличающей их от большинства регионов России.

Технологии в социальной работе во многом предопределяют её эффективность.

**Литература**

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 технологий 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. Хо-лостовой. — 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. A.M. 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. A.M. 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, И.М. Слепенкова. — М., 1995.

17. Стефанов Н. Общественные науки и социальная технология: Пер. с болг.-М., 1976.С.182.

18. Шепель В.М.Ластольная книга бизнесмена и менеджера (управленческая гуманиторология). — М., 1992.