

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова

**А. А. Буторина**  
**Н. А. Соловьева**  
**А. В. Кошелева**

**Инновационные  
социальные технологии**

*Учебное пособие*

*Рекомендовано*  
*Научно-методическим советом университета*  
*для студентов, обучающихся по направлению*  
*Социальная работа*

Ярославль  
ЯрГУ  
2013

Анна Кошелева

**Инновационные  
социальные технологии**

«БИБКОМ»

2013

УДК 316(075.8)  
ББК 60.5я73

**Кошелева А. В.**

Инновационные социальные технологии /  
А. В. Кошелева — «БИБКОМ», 2013

ISBN 978-5-8397-0917-1

В пособии раскрываются теоретические, методологические и практические аспекты изучения социальных технологий современного общества, особое внимание уделено особенностям социальных технологий в социальной работе в современных российских условиях. В помощь слушателям предоставлены контрольные вопросы и задачи, примерный список реферативных работ и список рекомендуемой литературы.

УДК 316(075.8)  
ББК 60.5я73

ISBN 978-5-8397-0917-1

© Кошелева А. В., 2013  
© БИБКОМ, 2013

# Содержание

Введение	5
1. Социальные технологии: понятие, сущность, виды	7
1.1. Понятие социальных технологий	7
Вопросы для самопроверки	15
Список рекомендуемой литературы	16
1.2. Классификация социальных технологий	17
Вопросы для самопроверки	21
Список рекомендуемой литературы	22
1.3. Технологизация социальной работы как профессионального вида деятельности	23
Вопросы для самопроверки	29
Вопросы для самопроверки по содержанию главы	30
Список рекомендуемой литературы	31
2. Социальные технологии в практике современной социальной работы	32
2.1. Технологии управления в социальной работе	32
Конец ознакомительного фрагмента.	34

# **Анна Кошелева, Александра Буторина, Наталья Соловьева**

## **Инновационные социальные технологии**

### **Введение**

Радикальные преобразования российского общества сопровождаются сложными процессами конструирования демократического политико-правового механизма управления социальными явлениями. В государственной жизни со значительным противоборством утверждается разделение властей: законодательной, исполнительной и судебной. Социально-трудовая сфера наполняется различными формами непосредственного взаимодействия предприятий, общественных организаций и движений с государством и его структурами.

В последние годы проблема технологизации социального пространства становится все актуальнее. Как и любая социальная деятельность, социальные технологии многообразны по целевым функциям, содержанию, конкретному воплощению и результату. Как правило, любая социальная технология является ответом на некоторую назревшую потребность.

Технологизацию социальной деятельности можно считать закономерной составной частью технологической революции XX века и результатом мощной интервенции в различные сферы: преобразование природы при помощи успехов химии, развития машиностроения, энергетики; изменение природы человека и живых существ при помощи генетики, биологии. На фоне технологических изменений возник вопрос о проникновении технологизации в сферу социальных процессов и явлений. Возможно, причиной осознания необходимости разработки и использования социальных технологий стали катастрофы и социальные потрясения XX и XIX веков. С другой стороны, совершенствование математических, компьютерных технологий прогнозирования и обработки данных позволяет достаточно точно исследовать и прогнозировать социальные процессы, рассчитывать последствия поведения людей с целью минимизации ошибок и неверных решений. Современные социальные технологии направлены на управление людьми и обществами научно обоснованными, наиболее правильными способами, методами и приемами.

Технологии социальной работы – это наиболее динамично развивающаяся отрасль социального знания, которая охватывает как глобальные социальные технологии, так и частные методики работы с определенными типами социальных проблем и социальных объектов.

Постоянная трансформация социальной структуры, возникновение экономических и демографических острых социальных проблем в современном обществе требуют разработки, популяризации и внедрения в практику эффективных инновационных технологий, которыми обязан владеть любой специалист социальной службы. В настоящее время в России действует свыше двенадцати тысяч государственных социальных служб различной направленности, оказывающих населению разнообразные услуги. Технологизация социальной работы, развития и функционирования самого общества, всего социального пространства поставили вопросы об определении сущности социальных технологий как общественного явления, раскрытии соответствующего научного понятия, квалификации современных социальных технологий и выявлении их особенностей в социальной работе.

Особую актуальность социальные технологии приобретают в современных демографических и социально-экономических условиях, когда осуществляются коренные реформы в области политики, экономики и социальной сферы, сопровождающиеся значительными издержками в уровне и качестве жизни населения.

Задачей данного пособия является ознакомление с теорией и методологией социальных технологий, принципами технологического подхода к профессиональной деятельности, организацией социального обслуживания, общими и конкретными методиками социальной работы с различными категориями граждан. В пособии социальные технологии рассматриваются как один из видов социальных инноваций, применяемых в практической деятельности социального работника и оказывающих серьезное влияние на социальную защиту граждан и гармонизацию социальных отношений.

# 1. Социальные технологии: понятие, сущность, виды

## 1.1. Понятие социальных технологий

Технология (от греч. *tekhnē* – искусство, мастерство, умение + *logos* – учение) – система знаний о способах и средствах обработки и качественного преобразования объекта. Традиционно слово «технология» применялось к неодушевленным предметам материального мира и означало «совокупность производственных процессов в определенной отрасли производства». Поэтому первоначально использование технологий было ориентировано на деятельность в производственной сфере, когда объектом технологии выступали природные материалы. Дальнейшее развитие высокотехнологичных методов генетики, биологии, информационные процессы поставили вопрос о проникновении технологизации в сферу социальных явлений, что значительно расширило и существенно обогатило понятие «технология».

В конце XX века достаточно широкая трактовка понятия «технология» была дана болгарским философом Н. Стефановым, который писал что там, «где человек активно и целенаправленно относится к окружающим его процессам, где он стремится сознательно и планомерно изменять природную и социальную среду, там, в принципе, возможна технология»<sup>1</sup>. В общем смысле технология представляет собой совокупность знаний о способах и средствах проведения производственных процессов, а также сами процессы, при которых происходит качественное изменение обрабатываемого объекта.

Таким образом, технология – это не просто комплекс знаний о способах и средствах, не просто совокупность инструментов, но совокупность упорядоченная, укорененная в некоторой методологии, в некотором системном принципе, включающем указание на общую и конкретную цель.

Технология алгоритмизирует деятельность, поэтому может быть многократно использована, воспроизведена и тиражирована для решения сходных задач и создается, в том числе, для дальнейшего «перенесения» в другие области. Создание технологии гарантирует заданные свойства продукта, обеспечивает рациональность самого процесса деятельности. Такое прочтение термина, пришедшего из сферы материального производства, изначально акцентирует внимание на ее преобразующем характере (в отличие от чисто познавательного). Но при этом из поля зрения ускользает тот факт, что объектом технологизации выступает не столько система инструментальных технических средств, сколько человек, осуществляющий деятельность. В таком случае технология становится неотъемлемым элементом культуры управления и в известной степени – мерой развития человека. Это можно объяснить тем, что технология выступает, как справедливо отмечают Л. Н. Албастова и Т. В. Мартыненко, в виде стандартов-запретов, правил, норм, а также апробированных средств, способов и приемов целесообразной человеческой деятельности, позволяющих достигнуть заданных результатов<sup>2</sup>.

Технология воплощает в себе социальную форму практики, способы регулирования, контроля и управления взаимодействием между предметом труда и орудием труда, его технологическим содержанием. Причем если объективной природной предпосылкой техноло-

---

<sup>1</sup> Цит. по: Социология труда / под ред. Н. И. Дряхлова, А. Н. Кравченко, В. В. Щербины. М., 1993. С. 12.

<sup>2</sup> Албастова Л. Н., Мартыненко Т. В. Управление организацией: теории и технологии. М., 2004. С. 42–43.

гии являются природные процессы, которые обуславливают ее «вещественный каркас», то соответствующим социальным аналогом технологии выступает коллективная общественная практика, где материально-вещественные компоненты проявляют свою технологическую силу и раскрывают свое социальное значение. Общественная практика объединяет их в определенное целое, которое образует технологический способ освоения социального пространства.

В ходе развертывания научно-технической и информационной революции значительно усилилось внимание к социальным компонентам технологий и появилась возможность распространить технологический подход на все стороны общественной жизни: экономику, социальное управление, образование, воспитание, политику и др. Причем в каждой из них разработка технологии основывается не просто на обобщении эмпирического опыта, а на новейших достижениях современной науки и техники.

Американский философ К. Р. Поппер определил социальные технологии как способ применения теоретических выводов в практических целях и указал на существование таких разновидностей этого феномена, как холистские, утопические и частичные. Холистский вид социальной технологии разрабатывался в качестве методологии социально-реформистской деятельности для решения задач социально-экономического характера (совершенствование организации управления, социальной структуры, воздействие на общественное мнение и др.)<sup>3</sup>.

«Частичная» социальная технология, по мнению К. Р. Поппера, отличается трезвостью в постановке целей, пониманием того, что может быть достигнуто при помощи имеющихся средств с учетом возможных отрицательных последствий, осторожностью и постепенностью нововведений, постоянным их контролем, дающим возможность пересмотреть и скорректировать в случае необходимости как заданные цели, так и обосновывающие их теоретические принципы, вовремя ликвидировать непредвиденные последствия предпринятых преобразований.

Российская социологическая энциклопедия определяет социальную технологию как «специфическое и стандартное оперативное средство деятельности социолога-практика в сфере управления»<sup>4</sup>. В ней же отмечается, что термин «технология социальная» используется в социально-инженерной деятельности и социологической ветви управленческого консультирования. Она представляет собой способ организации и упорядочения целесообразной практической деятельности, совокупность приемов, направленных на определение или преобразование (изменение состояния) социального объекта, достижение заданного результата. При этом речь идет о специфических, собственно социологических средствах.

Социальная технология – это предварительно определенный ряд операций, направленный на достижение некоторой цели.

Технологизация любого вида деятельности предполагает, что она была сознательно и планомерно расчленена на элементы, реализуемые в определенной последовательности». М. А. Марков выделяет в процессах социальной технологизации следующие процедуры: 1) определение цели, которая должна быть реализована в результате применения данной технологии; 2) построение системы критериев для выбора возможных вариантов; 3) обозначение круга возможных вариантов; 4) выбор оптимального варианта; 5) внедрение избранного варианта<sup>5</sup>.

М. А. Марков также предлагает рассматривать технологию социальной деятельности в двух аспектах: как систему знаний об организации действительности, связанную с выполне-

---

<sup>3</sup> Поппер К. Открытое общество и его враги: в 2 т. М., 1992. С. 65.

<sup>4</sup> Российская социологическая энциклопедия. М., 1999. С. 574.

<sup>5</sup> Марков М. А. Технологизация и эффективность социального управления. М., 1982. С. 57–58.

нием этапов, операций, методов, действий и т. п. по формированию общественных явлений, и как технологизацию этих знаний в процессе деятельности, которая выражается в трудовых действиях людей, соответствующих требованиям конкретных, специфических социальных структур.

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, затрагивающем только материальное производство, а в более широком – затрагивающем и социальную сферу.

Активная разработка понятийного аппарата и содержательных компонентов социальных технологий началась в зарубежной социологии в 50–60-х гг., а в России в 80-х гг. XX в. и изначально формировалась в парадигме социологии управления. Так, В. Г. Афанасьев, отмечая, что социальная технология выступает специфическим посредником между объективно протекающими процессами и субъективной деятельностью людей, органически связывает ее с социальным управлением, в котором ей принадлежит «свое место», т. е. обеспечение действия всего механизма социального управления. Иначе говоря, в социальной технологии реализуется «перевод объективных законов в механизм социального управления, т. е. перевод абстрактного языка науки, отражающей объективные законы развития общества, на конкретный язык решений, нормативов, предписаний, регламентирующих, стимулирующих людей на достижения поставленных целей»<sup>6</sup>. Г. И. Иконникова в статье «О понятии социальной технологии» подчеркивала, что «социальная технология – это своеобразный механизм соединения знаний с условиями их реализации. Именно через технологизацию знаний получает сознательное выражение отношение людей к организации их деятельности по реализации поставленных целей и задач»<sup>7</sup>.

В работе «Социальные технологии: толковый словарь» отмечается, что социальная технология – это 1) специально организованная область знания о способах и процедурах оптимизации жизнедеятельности человека в условиях нарастающей взаимозависимости, динамики и обновления общественных процессов; 2) способ осуществления деятельности на основе ее рационального расчленения на процедуры и операции с их последующей координацией и синхронизацией и выбора оптимальных средств и методов их выполнения; 3) метод управления социальными процессами, обеспечивающий систему их воспроизводства в определенных параметрах – качества, свойства, объемы, целостность деятельности и т. п.<sup>8</sup>

Более широко социальную технологию можно определить как последовательность этапов социального взаимодействия, в ходе которой каждый субъект, участвующий во взаимодействии, реализует собственную управленческую стратегию по отношению к другим и формирует социальную действительность. Она является одним из важнейших элементов механизма управления, призванным оптимизировать его и исключить все те операции, которые не являются необходимыми для получения социального результата.

До сих пор в теории социологии не выработано единое понятие социальной технологии. Так, В. И. Курбатов и О. В. Курбатова<sup>9</sup> определяют ее как упорядоченную во времени и пространстве последовательность процессов социальной деятельности, совокупность навыков, методов, приемов, направленных на достижение определенной цели, реализацию социального заказа; а также как разработку методов и методик результативного и рационального целенаправленного социального воздействия. В то же время В. Н. Иванов и В. И. Патрушев дают даже три определения понятию «социальная технология». Они считают, что это:

---

<sup>6</sup> Афанасьев В. Г. Общество: системность, познание, управление. М., 1983. С. 369.

<sup>7</sup> Иконникова Г. И. О понятии социальной технологии // Философские науки. 1984. № 5. С. 27.

<sup>8</sup> Социальные технологии: толковый словарь / под ред. Л. Я. Ткаченко, В. Н. Иванова. М.; Белгород, 1995.

<sup>9</sup> Курбатов В. И., Курбатова О. В. Социальное проектирование: учеб. пособие. Ростов н/Д.: Феникс, 2001. С. 112.

– специально организованная область знания о способах и процедурах оптимизации жизнедеятельности человека в условиях нарастающей взаимозависимости, динамики и обновления общественных процессов;

– способ осуществления деятельности на основе ее рационального расчленения на процедуры и операции с их последующей координацией и синхронизацией и выбор оптимальных средств, методов их выполнения;

– метод управления социальными процессами, обеспечивающий систему их воспроизводства в определенных параметрах – качество, свойство, объемы, целостность деятельности и т. п.

Можно утверждать, что для современного научного знания сущность технологии определяется через два основных понятия: операция и процедура, где операция – это конкретные действия, направленные на решение определённой задачи, а процедура – это набор определённых необходимых действий. Исходя из этого, можно предложить следующее определение понятия «технология» – это способ реализации людьми конкретного сложного процесса путём расчленения его на систему последовательных, взаимосвязанных процедур и операций, которые выполняются более или менее однозначно и имеют целью эффективное достижение поставленной цели<sup>10</sup>.

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, прежде всего социально уязвимых групп.

Свой вклад в разработку проблемы понятийной сущности социальных технологий внесли и зарубежные специалисты. Американские ученые Т. Н. Холланд и М. К. Петчерс важнейшим критерием социальной технологичности считают достижение конечной социальной цели. Они определяют социальную технологию как совокупность задач, требующих решения для достижения социальных целей и необходимых действий. Однако есть на Западе исследователи, которые вообще берут под сомнение правомочность распространения технологических подходов на социальную сферу и на такой ее важнейший компонент, как социальная работа. Шведские ученые Г. Бернлер и Л. Юнссон в книге «Теория социально-психологической работы», изданной в нашей стране в первой половине 90-х гг., писали в связи с этим, что среди некоторых ученых-теоретиков считается «дурным тоном» слишком много говорить о технике. «В этой среде, – отмечают они, – существуют большие опасения относительно того, что тем самым можно прийти к технократическому подходу в социальной работе, что социальная работа станет подобием инженерного искусства или чем-то в этом роде». Хотя такие подходы существуют, но они вовсе не являются преобладающими в зарубежной социологии.

Анализ многочисленных определений понятия «социальные технологии» позволяет выделить три уровня его осмысления:

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;

---

<sup>10</sup> Энциклопедия социальной работы. В 3 т. М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1996. С. 268.

- планируемое итоговое состояние социального субъекта;
- применяемые метод и приемы;
- способы, условия и последовательность их применения;
- необходимое время для осуществления данной технологии;
- квалификацию 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, так как масштаб происходящих изменений, вовлечение людских, материальных, информационных и других ресурсов настолько велики, что спонтанность, стихийность такого движения, чрезмерное количество ошибок привели бы к неоправданной растрате сил и средств.

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

Из многочисленных определений ученых можно выделить основные особенности социальных технологий:

1. Это определенный способ достижения общественных целей.
2. Содержание этого способа состоит в пооперационном осуществлении деятельности.
3. Операции разрабатываются предварительно, сознательно и планомерно.
4. Эта разработка проводится на основе и с использованием научных знаний.
5. При разработке операций учитывается специфика области, в которой осуществляется деятельность.
6. Социальная технология выступает в двух формах: как проект, содержащий процедуры и операции, и как сама деятельность, построенная в соответствии с этим проектом.
7. Социальная технология – элемент человеческой культуры<sup>11</sup>.

Первым признаком любой технологии является разграничение, разделение, расчленение данного процесса на внутренне связанные между собой этапы, фазы, операции. Вторым признаком любой технологии – скоординированность и поэтапность действий, направленных на достижение искомого результата. Третий весьма существенный признак: каждая технология предусматривает однозначность выполнения включенных в нее процедур и операций. Это решающее неперемное условие достижения результатов, адекватных поставленной цели<sup>12</sup>.

Определение сущностных характеристик социальных технологий позволяет выделить следующие основные их признаки:

- разграничение деятельности на внутренне взаимосвязанные этапы, фазы, операции. Смысл указанной процедуры заключается в точном определении требований, предъявляемых к субъекту, действующему по данной технологии; в обеспечении нормативной меры

---

<sup>11</sup> Албегова И. Ф., Руденко Л. Д. Социальные технологии. Ярославль, 2003. С. 5.

<sup>12</sup> Марков М. Технология и эффективность социального управления. М., 1992.

развития процесса. Чем точнее степень соответствия описания процесса его объективной логике, тем реальнее возможность достижения высокого эффекта деятельности;

– поэтапность действий, направленных на достижение искомого результата. Последовательность и порядок исполнения действий должны базироваться на внутренней логике функционирования и развития данного процесса. Однако это не означает, что субъект будет «скован» установленной последовательностью. У него всегда есть возможность «вмешаться» в объективный ход процессов, изменить их порядок, установить ту или иную последовательность и темп процедур и операций в зависимости от изменяющихся обстоятельств;

– однозначность выполнения включенных в нее процедур и операций. Чем значительнее отклонения в действиях субъекта от параметров, предусмотренных технологией, тем реальнее опасность деформировать весь процесс и получить результат, не соответствующий ожидаемому.

Взаимовязывание социальных технологий, как стратегического способа развития общества в целом, со стратегическим развитием организаций позволяет учесть в управленческой деятельности принципиальные черты экономики будущего, основанной на новых формах включения работника в трудовой процесс и восприятие самой корпорации не только и не столько как инструмента зарабатывания прибыли, сколько как организации, созданной для приращения общественного капитала.

Объектом социальной технологии выступают работники с их социальными качествами, мотивами поведения, социальными ролями, целями и ценностями; малые и большие социальные группы, организации; социальная сущность организации (выступающая неформальной структурой взаимодействия между участниками организации в контексте ее наиболее общих целей и задач); социальная реальность (как «моментальный фотоснимок»), конструируемый участниками организации в рамках ее социальной сущности посредством взаимодействия в соответствии с их взаимными ожиданиями).

Технология – совокупность средств организации и упорядочения целесообразной практической деятельности в соответствии с целью и логикой процесса преобразования того или иного объекта<sup>13</sup>.

Критериями эффективности разработанной технологии служат простота (она не должна содержать промежуточные этапы или операции), гибкость (адаптация к изменяющейся обстановке), надежность (наличие некоторого запаса прочности, дублирующего механизма), экономичность (технология может быть эффективной, но не экономичной), удобство эксплуатации.

Социальные технологии – это система знаний об оптимальных способах преобразования и регулирования социальных отношений и процессов в жизнедеятельности людей, а также сама практика алгоритмического применения оптимальных способов преобразования и регулирования социальных отношений и процессов<sup>14</sup>.

Если в эпоху, предшествующую информационной стадии развития общества, господствовал объективистский и орудийнотехницистский подход к технологиям, то в современную эпоху возросла значимость субъектно-гуманитарной составляющей технологии, сближающей ее с мастерством и творчеством. В этом отражается повышение роли гуманитарного знания и индивидуальных усилий в технологии.

Не случайно именно в эпоху информации возникло понятие социальной технологии. Это понятие охватывает класс технологий, отличающихся не только особенностями изменяющего их субъекта и используемых научных знаний, но в первую очередь объектом

---

<sup>13</sup> Краткий словарь по социологии / под общ. ред. Д. М. Гвишиани, Н. И. Лапина; сост. Э. М. Коржева, Н. Ф. Наумова. М., 2008.

<sup>14</sup> Основы социальной работы: учебник / под ред. П. Д. Павленка. М., 2001.

применения, целями и ожидаемыми результатами. Если технология в традиционном смысле направлена на преобразование природных (как правило, неживых) объектов, то объектом социальной технологии является социальный объект – человек, группа, конкретное общество. Цели применения социальных технологий связаны с влиянием на людей, изменением их знаний, установок, потребностей, поведения и мотивов.

Специалистами в области социальных технологий сформулированы следующие необходимые условия технологизации практической деятельности в социальной сфере<sup>15</sup>:

- объект воздействия должен обладать определенной степенью сложности, т. е. иметь признаки социальной системы;
- должны быть выделены элементы системы объекта социального воздействия, особенности его строения (структура) и функционирования;
- возможность формализации реально происходящих процессов и представления их в виде определенных операций, процедур, показателей;
- возможность воспроизводства и повторяемость операций, процедур или показателей в новых условиях.

Особенно ярко технологизация социальных процессов стала проявляться в связи с развитием научно-технического прогресса и производственной деятельности. Под социальной технологией в этот период стали по аналогии с промышленной понимать совокупность приемов, методов и воздействий, применяемых для достижения поставленных целей в процессе социального планирования и развития, решения разного рода социальных проблем (повышение производительности труда; совершенствование организации управления; целенаправленное воздействие на общественное мнение через средства массовой коммуникации и т. п.)<sup>16</sup>.

Учитывая сложность и неоднозначность человеческого фактора, люди вольно или невольно разрабатывали определенные методы, способы и приемы воздействия как на отдельных личностей, так и на группы, изменяли характер их взаимодействия (особенно в производственном процессе), искали оптимальные пути решения тех или иных проблем и конкретных задач.

Естественные изменения в различных сферах жизнедеятельности общества также приводили к возникновению новых социальных технологий. Конечно, все они складывались достаточно спонтанно, развивались длительное время и фактически являлись результатом эмпирического опыта, массового творчества и закономерностей, открытых социальными науками.

Условия современного, быстро изменяющегося общества выдвинули новые вопросы, связанные с социальными технологиями. Технотронный этап НТР, информационный взрыв, инновации социальной практики, экологические катаклизмы и т. д. поставили человека в крайне сложное положение. Следствием этого положения явилось обострение социальных проблем как в целом, так и личных (неудовлетворенность жизнью, депрессии, неврозы, психопатии, суициды и т. д.). Значительно выросло число кризисных ситуаций, в которых и после которых человеку нужна помощь специалистов. При этом следует отметить интернациональный характер проблем, хотя степень их выраженности в разных странах может варьироваться.

Все современные социальные технологии представляют так называемую активную социологию, т. е. социологию реальных изменений. Ее сторонники, в отличие от классических социологов, не только собирают и анализируют информацию, они вырабатывают реше-

---

<sup>15</sup> Там же.

<sup>16</sup> Албегова И. Ф. Социально-психологические аспекты технологизации социальной работы в современной России // Проблемы психологии и эргономики. 2001. № 4. С. 17–18.

ния по своим исследованиям, дают реальные, конкретные рекомендации, отвечающие на вопрос, что теперь делать. В настоящее время социальные технологии целесообразно трактовать как вариант технологий, выделяющийся сферой применения. Социальные технологии инструментальны, то есть их моральная оценка определяется главным образом целью их использования. Одна и та же технология в разных социальнополитических условиях может быть оправданной с точки зрения морали или же категорически недопустимой<sup>17</sup>.

Социальная технология является системой алгоритмизированных действий, созданной и используемой для достижения заранее определенного результата в определенной сфере жизнедеятельности (публичной политике, социальной сфере).

Социальная технология в современных условиях является инструментом выполнения социального проекта. Социальная технология обычно реализуется в рамках проекта, а проект как понятие шире технологии, поскольку включает ресурсы (в том числе такой, как время) и пространственные границы. Социальная технология не включает в себя ресурсных ограничений. В то же время возможности применения той или иной технологии в конкретных социально-политических условиях определяются в первую очередь ресурсными ограничениями. Новые технологии создаются с учетом новых ситуативных целей деятельности и ресурсных ограничений. Социальные технологии являются двусторонне направленными в системе вертикальных социальных коммуникаций, то есть они могут применяться как для воздействия управляющих на управляемых, так и наоборот.

Важнейшими характеристиками социальных технологий являются рациональность и основанность на накопленном опыте. Спонтанные социальные технологии не существуют. Даже в том случае, когда политическая технология как последовательность действий конструируется спонтанно, она все же является результатом рационального освоения накопленного опыта. Для создания такой технологии используются уже существующие элементы – действия (операции), которые в новом порядке или/и в новом сочетании объединяются в технологическую цепочку.

---

<sup>17</sup> Акулич К. В. Социальная реклама как политическая технология: автореф. дис...канд. полит. наук. Краснодар, 2011.

## Вопросы для самопроверки

1. Кем была дана широкая трактовка понятия «технология»?
2. Назовите объекты социальной технологии.
3. Перечислите характеристики социальных технологий.

## Практические задания

1. Составить хронологическую таблицу о понятии «социальные технологии» (дата, ученый, определение).

Дата	Ф. И. О. ученого	Определение

2. Приведите примеры других определений категории «социальные технологии», не изложенных в данном параграфе.
3. Найти Интернет-сайты, посвященные современным социальным технологиям, и охарактеризовать их.

## **Список рекомендуемой литературы**

### **Основная литература**

1. Технологии социальной работы: учебник для вузов / под ред. В. И. Жукова. – М.: Омега-Л, 2011.

### **Дополнительная литература**

1. Иванов, В. Н. Социальные технологии: учеб. пособие для вузов / В. Н. Иванов, В. И. Патрушев. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Муниципальный мир, 2004.

2. Технологии социальной работы: учебник для вузов / под общ. ред. Е. И. Холостовой. – М.: ИНФРА-М, 2002.

## 1.2. Классификация социальных технологий

Многообразие современных социальных технологий объективно требует их классификации. Классификация социальных технологий может быть осуществлена по различным основаниям: видам, уровням, сферам применения и т. д.

К числу наиболее значимых оснований относятся масштабы решаемых социальных проблем:

- универсальные социальные технологии;
- частные социальные технологии.

К универсальным технологиям можно отнести технологии социальной диагностики состояния какого-либо социального явления, а к частным – конкретную технологию, используемую при решении конкретной задачи, например технологию педагогического воздействия.

Уровень социальной деятельности позволяет выделять:

- глобальные социальные технологии, используемые в масштабах всего человечества;
- региональные социальные технологии, дающие эффект при решении проблем в условиях конкретного региона;

– национальные социальные технологии, основанные на особенностях национальных традиций, психологии, менталитета и т. п.;

– государственные, позволяющие решать социальную проблему в пределах конкретного государства; муниципальные и пр. Характер решаемых задач как основа для классификации позволяет выделять:

– функциональные социальные технологии, предназначенные для обеспечения оптимального и результативного функционирования существующих социальных систем в различных сферах общественной жизни;

– и инновационные социальные технологии, направленные на обеспечение оптимального перехода различных социальных систем в иное качество; технологии разрешения социальных противоречий и конфликтов, позволяющие найти и реализовать оптимальные пути и методы решения подобных проблем.

Характер воздействия на социальные процессы обозначает:

– формирующие социальные технологии, позволяющие создать новый социальный объект;

– стимулирующие социальные технологии, предметом воздействия которых являются отдельные стороны процесса функционирования данного объекта;

– сдерживающие социальные технологии, определённым образом регулирующие процесс функционирования социального объекта;

– разрушающие социальные технологии, результатом действия которых становится исчезновение социального объекта в целом или какой-либо его части.

Характер и содержание используемых средств определяют:

– организационно-распорядительные и административные социальные технологии;

– социально-правовые технологии;

– медико-социальные технологии;

– психологические технологии;

– педагогические технологии и т. п.

Интересным представляется выделение определённых типов социальных технологий по такому основанию, как цели функционирования. В этом случае можно говорить о таких типах социальных технологий, как социальные технологии, ориентированные на созидание; социальные технологии, ориентированные на изменение или исправление условий проте-

кания процесса, или квазитехнологии, и социальные технологии, ориентированные на уничтожение, разрушение, исчезновение, или антитехнологии<sup>18</sup>.

Существует много критериев классификации социальных технологий в социальной работе. Это связано с тем, что социальная работа представляет собой определенную, относительно самостоятельную систему упорядоченного множества элементов, связанных между собой и образующих некоторое целостное единство. Самыми общими из них являются методы экспертного оценивания (например, руководство для проведения интервью практическими работниками); методы вмешательства (службы знакомств); программы обслуживания (агентства по усыновлению); организационные структуры (децентрализованные офисы), системы обслуживания (местные агентства психического здоровья). Не столь часто упоминаются такие технологии, как создание чисто физических условий для клиентов (например, архитектура дома для престарелых), применение электромеханического оборудования (внутреннего телевидения), использование информационных систем (компьютеры для обеспечения сохранности документов).

Е. И. Холостова<sup>19</sup> предлагает при анализе технологий в социальной работе как системе 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 разновидность больших систем, поскольку включает в себя три компонента: 1) социальную работу как науку; 2) социальную работу как учебную дисциплину (цикл учебных дисциплин); 3) социальную работу как вид деятельности.

Выделяя социальные технологии в социальной работе как науке, необходимо учитывать, что она представляет собой такую сферу человеческой деятельности, функция которой выработка и теоретическая систематизация 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<sup>20</sup>.

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

В этом случае социальные технологии представляют собой способы применения теоретических выводов в решении практических задач социальной работы. Важно в связи с этим подчеркнуть особенность социальной работы как науки – органическое единство знаний и умений.

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

Важно различать 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, бака-

---

<sup>18</sup> Социальные технологии: толковый словарь. М., 1994. С. 93.

<sup>19</sup> Российская энциклопедия социальной работы / под ред. А. М. Панова, Е. И. Холостовой. М., 2007.

<sup>20</sup> Фирсов М. В. Социальная работа в России: теория, история, общественная практика. М.: Союз, 1996. С. 356.

лавриата, специального образования, магистратуры), аспирантура и докторантура, система повышения квалификации и самообразования.

Рассматривая социальную работу 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 людям помощи, поддержки, защиты, особенно так называемым уязвимым слоям и группам населения. Именно в социальной работе как деятельности в концентрированном виде социальные технологии предстают как обобщение накопленных и систематизированных теоретических знаний, опыта, умений и практики работы субъектов социальной деятельности.

Социальные технологии в зависимости от уровня делятся на:

- простые (доступные неспециалистам);
- сложные, требующие наличия квалификации у специалиста, работающего в определенной области;
- комплексные, требующие наличия квалификации у нескольких специалистов, работающих в разных областях. Учитывая сложность субъектов социальной работы (в частности, это социальные службы различных уровней и направлений), можно различать социальные технологии и по этому показателю.

Возможна типологизация социальных технологий и по другим критериям. Например, можно выделить социальные технологии, «внешние» по отношению к клиенту: государственное вмешательство, помощь общественных и других организаций, частных лиц. Главное их содержание заключается в создании человеку, группам (слоям) людей таких условий, которые позволяют им самостоятельно решать свои проблемы (пример – создание рабочих мест на предприятиях для инвалидов).

От «внешних» технологий отличаются социальные технологии (т. е. способы, действия), осуществляемые самими клиентами (например, создание собственного дела, откладывание определенной доли дохода (процента) для социального страхования и др.). К числу этого типа технологий (само- и взаимопомощи) можно отнести те действия, приемы, способы, которые используют социальные работники, решая проблемы своих клиентов<sup>21</sup>. Также по отношению к клиенту выделяют технологии формирующие (например, формирование какой-либо новой положительной установки у клиента), стимулирующие (например, поощряющие положительную для клиента и социума модель поведения или мышления) и деструктивные (технологии, направленные на разрушение привычных для клиента, но неприемлемых для общества стандартов его поведения).

Возможно выделение технологий в социальной работе с людьми, проживающими на территории страны, и людьми, оказавшимися по тем или иным причинам за ее пределами (например, русскоязычным населением, русскими гражданами, проживающими в государствах ближнего зарубежья).

Также различают технологии по времени функционирования, длительности воздействия:

- а) долгосрочные (эти технологии рассчитаны на 20–25 лет);
- б) тактические (направленные на реализацию плана);
- в) оперативные, или ситуативные (для решения разовых ситуаций, регулирующие взаимодействие людей);
- г) циклические (периодически возникающие).

---

<sup>21</sup> Российская энциклопедия социальной работы / под ред. А. М. Панова, Е. И. Холостовой. М., 1997.

Таким образом, социальные технологии – это неоднозначное и многообразное явление. Решение любой социальной проблемы подразумевает использование ряда технологий в их взаимосвязи и взаимозависимости.

## Вопросы для самопроверки

1. Какие социальные технологии относятся к универсальным?
2. Как делятся социальные технологии в зависимости от уровня?
3. К каким технологиям по масштабу решаемых задач относятся технологии социальной диагностики?
4. Какие технологии определяют характер и содержание используемых средств (приведите несколько примеров)?

## Практические задания

1. Составьте таблицу классификаций социальных технологий.
2. Предложите свою классификацию социальных технологий.
3. Приведите примеры методов экспертной оценки, методов вмешательства, организационные структуры, системы обслуживания.
4. Найдите в электронных источниках примеры социальных технологий программ обслуживания.

## **Список рекомендуемой литературы**

### **Основная литература**

1. Технологии социальной работы: учебник для вузов / под ред. В. И. Жукова. – М.: Омега-Л, 2011.

### **Дополнительная литература**

1. Технологии социальной работы: учебник для вузов / под общ. ред. Е. И. Холостовой. – М.: ИНФРА-М, 2002.

### **1.3. Технологизация социальной работы как профессионального вида деятельности**

Социальная работа как специфическая профессиональная деятельность и как самостоятельная система научных знаний с собственным предметом исследования по всем параметрам отвечает основным условиям технологизации. Следовательно, проблема заключается не столько в возможности технологического подхода к социальной работе, сколько в разработке и совершенствовании ее технологии, методологии, инструментария, в усвоении опыта их применения на практике.

Созданная человеком действительность сама по себе не способна к развитию, такой способностью обладает социальная форма движения материи в целом.

В результатах социальной деятельности, в форме завершенных ее материальных и духовных образований находят свое воплощение особенности индивидуальной деятельности в различных типах культуры, типах человеческого общества на определенных этапах его исторического развития.

Речь идет о выявлении институциональных связей, институтов, которые переводят субъективную деятельность индивидов в объективную действительность. Следовательно, речь идет не только о том, что производят, или о том, кто производит, каково культурное лицо (обычаи, нравы и традиции) социума, а, главное, о том, как производят. И это «как» характеризуется прежде всего способом освоения действительности, технологическим опытом, приемами и способами получения информации и передачи их от поколения к поколению. Речь идет о специфических приемах взаимодействия людей, входящих в данный социум, – о социальной технологии, которая проявляется, с одной стороны, в том, что указанные приемы способны повторяться с достижением прогнозируемого результата, с другой, они специфичны для каждого социума. Социум вырабатывает такие приемы сохранения и передачи социальной информации на самых ранних этапах своего развития. На любом этапе социум развивается в рамках социальной технологии, что обусловлено следующими факторами.

Во-первых, социум является структурой, т. е. имеет место совокупность устойчивых связей объекта, обеспечивающих его целостность и сохранение основных свойств.

Во-вторых, социальная технология оптимизирует социальную систему, способствуя тиражированию социальных инноваций (идей, программ, технических приемов). Следовательно, социальная технология обеспечивает систему воспроизводства социальных процессов в определенных параметрах (качество, свойства, целостность деятельности).

Технологизация не только преследует задачу полного овладения существующими природными и социальными процессами, но и способствует их преобразованию в соответствии с целями социума. Решение этой задачи лежит в области производства информации, которая также носит решающее значение для развития социума. Воздействие социальной технологии на социум осуществляется как целенаправленное информационное воздействие на структуру данной социальной системы. С этих позиций можно говорить об управлении. В случае обращения к взаимодействию социальной технологии и социальных элементов следовало бы говорить о тенденции развития.

Таким образом, развитие – это последовательность автономных повторяющихся актов структуризации, управление осуществляется с помощью слабых воздействий. Качественный рост социальной технологии определяет количество информации, которое способна принять социальная система.

Технологию социальной работы можно рассматривать в двух аспектах. Во-первых, в широком плане – как систему теоретических знаний и практику, которая представляет собой организацию, алгоритм и всю совокупность средств, способов и приемов воздействия на

различные объекты социальной работы. Такой подход к технологическим проблемам характерен прежде всего для управленческих органов и организаторов реализации социальной политики на федеральном и региональном уровнях. Во-вторых, как совокупность частных технологий, специфика которых обусловлена конкретным субъектом и объектом социальной работы. Этот подход к проблемам технологии социальной работы присущ прежде всего непосредственным организаторам социальной работы с клиентами социальных учреждений.

Из предложенных в предыдущем параграфе определений социальных технологий видно, что социальные технологии шире понятия и явления «социальная работа». Основным аргументом в пользу этого утверждения может служить факт разнопланового воздействия социальных технологий на социальные объекты и субъекты. Это может быть и агрессия, и разрушение, и летальный исход. Примеры такого манипулирования как индивидуальным, так и общественным сознанием, поведением, потребностями и жизнью людей известны давно. Вполне понятно, что данный аспект воздействия социальных технологий в корне противоречит смыслу социальной работы, суть которой состоит в оказании разнообразных видов помощи и имеет гуманный, альтруистический характер.

Далее мы можем утверждать, что социальная работа как профессиональная деятельность, смысл которой состоит в регуляции социальных отношений, в приведении их в соответствие с требованиями современного цивилизованного общества, в повышении их разумности, гуманности, субъектности, укреплении связей отдельных личностей, групп, этносов, семьи с государством и обществом, является видом социальных технологий. Еще предстоит колоссальная работа в плане разработки форм, направлений, целей и задач современной социальной работы как вида социальной технологии.

Можно отметить и еще один аспект соотношения социальной работы и социальных технологий: сама социальная работа осуществляется, реализуется при помощи отдельных методик или техник (общения с клиентами, трудоустройства, поведения в экстремальных условиях, реадaptации, реабилитации, психотехник и т. д.). Так, любая организационная структура социальной работы (служба занятости, служба социальной помощи или защиты, реабилитационный центр и т. д.) также имеет свои технологии и методы работы.

Стратегия и тактика современной социальной работы строится на новом характере взаимоотношений, суть которых состоит в переходе от субъект-объектных отношений к парадигме соучастия: знания, умения, навыки и личностные особенности социального работника как бы составляют своего рода ресурсы деятельности клиента, ресурсы его самоорганизации, построения его собственной деятельности. Чем лучше, техничнее ведет себя социальный работник, тем быстрее осуществляется процесс изменения мотивации жизнедеятельности клиента.

Видов социальных технологий, применяемых в практике социальной работы, существует немало. Наиболее востребованными являются методы экспертного оценивания (например, техники интервьюирования клиентов); методы вмешательства (службы знакомств); методы психологической помощи, реадaptации и реабилитации, консультирования и т. д.<sup>22</sup>

Понятие «социальные технологии» в рамках социальной работы чаще всего трактуется как совокупность приемов, методов и воздействий на социальный объект, 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.

---

<sup>22</sup> Энциклопедия социальной работы: в 3 т. М., 1994. Т. 1.

Технологии социальной работы можно рассматривать и как систему оптимальных способов преобразования, регулирования социальных отношений и процессов в жизнедеятельности людей, ориентированных на социальное обслуживание, помощь и поддержку граждан, находящихся в сложной жизненной ситуации. Деятельность, направленная на достижение этих целей, предполагает осуществление различных социальных изменений, связанных как с сознанием субъекта, так и со средой его жизнедеятельности.

В структурном отношении технология социальной работы являет собой совокупность общих или функциональных и частных технологий. Функциональные технологии имеют более универсальный характер. Они применимы в работе не только с одной конкретной категорией лиц, нуждающихся в социальной помощи и поддержке, а с несколькими.

Система функциональных технологий социальной работы включает в себя следующие наиболее значимые технологические процедуры: социальную диагностику; социальную профилактику; социальную адаптацию; социальную реабилитацию; социальную коррекцию и терапию; социальную экспертизу, прогнозирование, моделирование; социальное посредничество и консультирование; социальное обеспечение и страхование; социальную опеку и попечительство; общественную некоммерческую благотворительную деятельность.

Частные технологии социальной работы в своей основе составляют определенные технологические процедуры оказания помощи конкретным категориям и социальным слоям, нуждающимся в поддержке. Массив частных технологий образуют следующие процедуры: технологии социальной работы в сфере занятости населения, с безработными гражданами; технологии работы с лицами девиантного поведения; технологии социальной работы с лицами, страдающими психическими расстройствами и склонными к суициду; технологии работы с семьями, нуждающимися в социальной помощи; феминистические технологии социальной работы; технологии социальной работы с инвалидами, гражданами пожилого возраста; технологии социальной работы с детьми, подростками и молодежью, оказавшимися в сложной жизненной ситуации; технологии социальной работы с малообеспеченными слоями населения; технологии социальной работы в решении национально-этнических проблем; технологии работы с бездомными; технологии работы с мигрантами, беженцами, вынужденными переселенцами; технологии социальной работы в армии и пенитенциарных учреждениях; технологии социальной работы на производстве, по месту жительства и др.

Как уже отмечалось, наряду с технологиями социальной работы в систему социальных технологий входят политические технологии, технологии информационного и правового обеспечения функционирования общества, технологии экономического его функционирования и технологии духовно-культурного развития. Политические технологии призваны обеспечивать процессы административно-властного и самоуправленческого регулирования общественной жизни.

К их числу можно отнести технологии законодательного обеспечения жизнедеятельности общества; технологии судебного обеспечения политического функционирования государства; технологии функционирования исполнительных органов власти; технологии деятельности органов местного самоуправления и технологии функционирования общественных (политических) организаций и движений.

Сегодня мировой опыт свидетельствует, что при помощи социальных технологий можно своевременно разрешать социальные конфликты, снимать социальное напряжение, предотвращать катастрофы, блокировать рискованные ситуации, принимать и выполнять оптимальные управленческие решения и др.

Социальные технологии базируются на реальном опыте социальной работы, принципах и теоретико-методологических закономерностях, открытых социальными науками – социологией, теорией социальной работы, теорией управления, правом, социальной педагогией и др.

Объективно существуют принципы и правила разработки и внедрения технологий социальной работы, к которым относят:

1. Принцип ориентации на клиента (гуманистический принцип), его потребности, проблемы, возможности и ресурсы окружения в разрешении проблемы. Принцип гуманистичности технологий социальной работы проявляется и в специфике социальной работы как вида человеческой деятельности: социальная работа «гуманистична» потому, что ее объектом и ее субъектом является человек. Все функции по оказанию помощи нуждающимся выполняют субъекты социальной работы. К субъектам относятся все те люди, которые ведут социальную работу и управляют ею. Объектом социальной работы служат люди, нуждающиеся в посторонней помощи<sup>23</sup>: старики; пенсионеры; тяжелобольные; дети; люди, попавшие в трудную жизненную ситуацию. Можно сказать, что объектом социальной работы является конкретная личность – равноправный с социальным работником человек, его нужды и потребности, его право быть защищенным и достойно жить.

2. Технологии социальной работы интегративны по своему характеру – здесь реализуется принцип интеграции, т. е. объединения усилий социального работника, организаций, оказывающих социальную помощь и поддержку, государства и усилий самого клиента социальной работы, то есть человека, находящегося в тяжелой жизненной ситуации, в решении проблемы. Разработка и внедрение технологий социальной работы эффективны лишь при условии взаимодействия, сотрудничества социального работника и его клиента.

3. Принцип адаптации. Адаптация занимает существенное место в содержании социальной работы. Она характеризует, с одной стороны, процесс взаимодействия объекта социальной работы с социальной средой, а с другой – является отражением определенного результата социальной работы, который может выступать критерием ее эффективности. Адаптивные процессы обеспечиваются соответствующей технологией.

Социальная адаптация – это процесс приспособления человека к меняющейся социальной среде с помощью различных социальных средств.

4. Любая технология социальной работы должна соответствовать принципу этичности. Содержание этики социальной работы определяется отношением людей к труду, интегрированным в комплекс моральных ценностей и норм, находящих свое выражение в поведении человека в сфере трудовой деятельности. В общем смысле этика – это философская дисциплина, изучающая мораль и нравственность и определяющая присущую данному обществу совокупность принципов человеческого общения. К этическим правилам социальной работы можно отнести первостепенность интересов клиента, необходимость воспитания у него максимума самостоятельности, необходимость конфиденциальности и сохранения тайны в работе с клиентом, установления справедливых, разумных, соизмеримых с оказанной помощью гонораров.

5. Принцип соотношения долгосрочной и краткосрочной цели. Он заключается в координации действий и мероприятий, проводимых социальным работником в рамках оказания помощи клиенту, ориентированных на достижение ближайшей цели (краткосрочное планирование) действий и мероприятий, ориентированных на отсроченный во времени результат (долгосрочное планирование). Действия социального работника в настоящий момент должны учитывать возможные последствия для клиента и его окружения в будущем, должны вписываться в некую общую программу действий по оказанию того или иного вида помощи нуждающемуся в ней человеку – объекту социальной работы.

Практика социальной работы прежде всего является совместной деятельностью субъектов и объектов социальной работы по достижению социального благополучия человека.

---

<sup>23</sup> Российская энциклопедия социальной работы / под ред. А. М. Панова, Е. И. Холостовой.

В научной и учебной литературе в основном рассматриваются технологии социальной работы с различными группами населения, оказавшимися в сложной жизненной ситуации.

С этой точки зрения целесообразно выделить базовые признаки, которые и определяют трудности социального положения отдельных личностей, семей, слоев и общностей людей, в частности:

- состояние здоровья, не позволяющее людям самостоятельно решать свои жизненные проблемы. К этой группе относятся инвалиды; лица, подвергшиеся радиационному воздействию; семьи, в которых воспитываются дети-инвалиды; взрослые и дети, имеющие затруднения в психическом развитии, испытывающие психологические стрессы, проявляющие суицидальные наклонности;

- служба и труд в экстремальных социальных условиях. К этой группе лиц относятся участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица, труженики тыла во время Великой Отечественной войны (жизненная ситуация которых усугубляется преклонным возрастом и состоянием здоровья); вдовы и матери военнослужащих, погибших во время Великой Отечественной войны и в мирное время, бывшие несовершеннолетние узники фашистских концлагерей;

- пожилой, пенсионный возраст людей: одинокие пожилые люди и семьи, состоящие из пенсионеров (по возрасту, инвалидности и прочим основаниям);

- девиантное поведение в его различных формах и видах: дети и подростки, имеющие девиантное поведение;

- дети, испытывающие жестокое обращение и насилие; оказавшиеся в условиях, угрожающих здоровью и развитию;

- лица, вернувшиеся из мест лишения свободы, специальных учебно-воспитательных учреждений;

- семьи, в которых имеются лица, злоупотребляющие алкоголем, употребляющие наркотики;

- трудное, неблагополучное положение различных категорий семей: семей, имеющих детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; неполных семей;

- семей, в которых родители не достигли совершеннолетия, молодых семей; разводящихся семей; семей с неблагоприятным психологическим микроклиматом, конфликтными отношениями, педагогической несостоятельностью родителей;

- особое положение детей (сиротство, бродяжничество и т. д.): самостоятельно проживающие выпускники детских домов и школ интернатов (до достижения ими материальной независимости и социальной зрелости); осиротевшие или оставшиеся без попечения родителей дети;

- безнадзорные дети и подростки; дети и молодые люди – жертвы торговли людьми;

- бродяжничество, бездомность: лица без определенного места жительства, зарегистрированные беженцы, вынужденные переселенцы;

- предродовое и послеродовое состояние: беременные женщины и кормящие матери, а также группы матерей, находящихся в отпуске по уходу за ребенком;

- правовое (и в связи с этим социальное) положение лиц, подвергшихся политическим репрессиям и впоследствии реабилитированных.

Определение таких групп населения в качестве объекта социальной работы подразумевает его понимание в узком смысле. В широком же смысле слова объектом социальной работы является все население, а также социальная сфера жизнедеятельности, общество в целом.

Население является объектом социальной работы в силу двух основных причин. Во-первых, потому что в трудных, сложных условиях может оказаться любой человек с точки зрения полного удовлетворения своих потребностей и интересов. Во-вторых, потому что в

современных условиях в социальной защите нуждается все население в связи с возникновением и необходимостью решения глобальных проблем современности: обеспечение прочного мира, социальная безопасность людей (в том числе в связи с терроризмом), недопущение термоядерной войны, сохранение природной среды, гарантированное обеспечение жителей Земли продовольствием, энергетическими ресурсами и т. д.

Можно различать социальные технологии по субъекту социальной работы, в частности это профессиональные социальные работники высшего и среднего звена социальных служб различных уровней и направлений; люди, занимающиеся социальной работой на общественных и благотворительных началах, лица, обучающие социальной работе, работники административно-управленческих структур социальной сферы.

Например, можно выделить социальные технологии – «внешние» по отношению к клиенту: государственное вмешательство, помощь общественных и других организаций, частных лиц. Главное их содержание заключается в создании человеку, группам (слоям) людей таких условий, чтобы они самостоятельно решали свои проблемы (пример – создание рабочих мест на предприятиях для инвалидов).

От «внешних» технологий отличаются социальные технологии (т. е. способы, действия), осуществляемые самими клиентами (например, создание собственного дела, откладывание определенной доли дохода (процента) для социального страхования и др.). К числу этого типа технологий (само- и взаимопомощи) можно отнести те действия, приемы, способы, которые используют социальные работники, решая проблемы своих клиентов.

В рамках личностного подхода к объектам социальной работы ими выступают лица, нуждающиеся в изменениях их социального окружения, отношений с другими людьми и собственной социальной ситуации посредством практики социальной работы. Эти люди сталкиваются с социальными проблемами, приводящими к неудовлетворению их потребностей.

В более узком смысле слова объектами социальной работы являются лица и группы лиц, находящиеся в трудной жизненной ситуации. Этим людям принято называть также социально уязвимыми группами населения, понимая под уязвимостью отклонение от количественной нормы жизнедеятельности в данном обществе.

Государство и общество призваны в первую очередь удовлетворять нужды уязвимых социальных субъектов исходя из принципа социальной справедливости.

## **Вопросы для самопроверки**

1. Охарактеризуйте принципы внедрения технологий социальной работы.
2. Изложите задачу технологизации социальной работы.
3. Как осуществляется влияние социальных технологий на социум?

## Вопросы для самопроверки по содержанию главы

1. Особенности социальных технологий.
2. Место и роль социальных технологий в функционировании общества.
3. Принципы и условия технологизации деятельности.

### Практические задания по содержанию главы

1. Составьте сравнительную таблицу определений понятия «социальная технология» по следующей форме:

Автор	Определение	Сущностные характеристики

2. Представьте в виде схемы классификацию технологий.
3. Приведите пример социальной технологии, которую вы использовали в повседневной жизни.

## **Список рекомендуемой литературы**

### **Основная литература**

1. Технологии социальной работы: учебник для вузов / под ред. В. И. Жукова. – М.: Омега-Л, 2011.
2. Медведева, Г. П. Этические основы социальной работы: учебник для вузов / Г. П. Медведева. – М.: Академия, 2012.

### **Дополнительная литература**

1. Иванов, В. Н. Социальные технологии: учеб. пособие для вузов / В. Н. Иванов, В. И. Патрушев. – М., 2004.
2. Технологии социальной работы: учебник для вузов / под общ. ред. Е. И. Холостовой. – М.: ИНФРА-М, 2002.

## 2. Социальные технологии в практике современной социальной работы

### 2.1. Технологии управления в социальной работе

Исследование сущности социальных технологий, их классификации позволяет рассматривать вопрос о технологиях управления в социальной работе.

Самое общее определение социального управления можно сформулировать так: управление системой – это целенаправленное воздействие на нее, переводящее систему из одного состояния в другое.

Существуют и развернутые определения управления, подробно излагающие содержание этого процесса, например: «Управление есть выработка управляющим органом управляющей информации, соответствующей программе управления, передача ее объекту управления, получение и анализ осведомительной информации от объекта управления о его фактическом поведении, а также соответствующая результатам этого анализа корректировка или выработка новой управляющей информации с целью оптимизации функционирования объекта управления»<sup>24</sup>.

Иными словами, управление есть функция системы, направленная либо на сохранение ее основного качества (совокупности свойств, утрата которых приводит к разрушению системы), либо на выполнение некоторой программы, обеспечивающей устойчивость функционирования и достижение определенной цели.

Системой управления называют систему, в которой осуществляются указанные функции управления и в которой всегда можно выделить как минимум две подсистемы: управляющую (субъект) и управляемую (объект). Во всех системах управление представляет собой информационный процесс<sup>25</sup>.

Наряду с управляющими воздействиями всякая система испытывает и возмущающие воздействия, нарушающие необходимый, нормальный режим функционирования. Они могут быть как внешними (стихийные бедствия, перебои в снабжении, преступные посягательства посторонних лиц и т. п.), так и внутренними (производственные конфликты, аварии и т. п.). Поэтому управляющие воздействия осуществляются обычно на основе алгоритма управления, построенного с учетом возможных возмущающих воздействий и необходимых реакций на них.

Управляющее воздействие может быть внутренним, т. е. исходящим от одного из элементов самой управляемой системы. В таком случае управление называют внутренним управлением, или самоуправлением.

Примеры: управление кафедрой со стороны заведующего кафедрой, управление спортивной командой со стороны капитана команды, управление организмом и поведением человека со стороны мозга, управление компьютером со стороны процессора. Управляющее воздействие может быть оказано на систему и извне, другой системой. В этом случае орган управления является элементом не управляемой системы, а управляющей системы более высокого ранга или большего масштаба. Такое управление называют внешним управлением, или просто управлением (в отличие от самоуправления). Примеры: управление кафедрой со

---

<sup>24</sup> Российская энциклопедия социальной работы /под ред. А. М. Панова, Е. И. Холостовой.

<sup>25</sup> Атаманчук Г. В. Теория государственного управления: курс лекций. М., 1997.

стороны декана факультета или управление факультетом со стороны ректора университета, управление полетом космического корабля со стороны наземного центра управления.

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.