

## Вопрос 4. Технологии социальной работы – общие понятия

### 1. Основные понятия технологий социальной работы

С начала 90-х гг. XX в. и фактически по настоящее время идет интенсивная научная разработка проблем, связанных с технологиями социальной работы.

Существует достаточно много исследований, в которых дается определение или раскрывается содержание данного понятия. Представляется, что технология социальной работы - это процесс последовательных, целеполагающих субъектно-субъектных отношений и действий, в ходе которого происходит объективация способностей человека и создаются условия для формирования его потребности к активному социальному функционированию.

Представляется, что **понятие "технология социальной работы"** является родовым собирательным понятием. Во-первых, технология социальной работы является прикладной частью теории социальной работы, которая изучает и разрабатывает методологические основы формы, методы и средства взаимодействия и взаимодействия с человеком в проблеме по выявлению его способности и готовности к активному социальному функционированию, а также выработку и реализацию программ и конкретных мер восстановления его социальности.

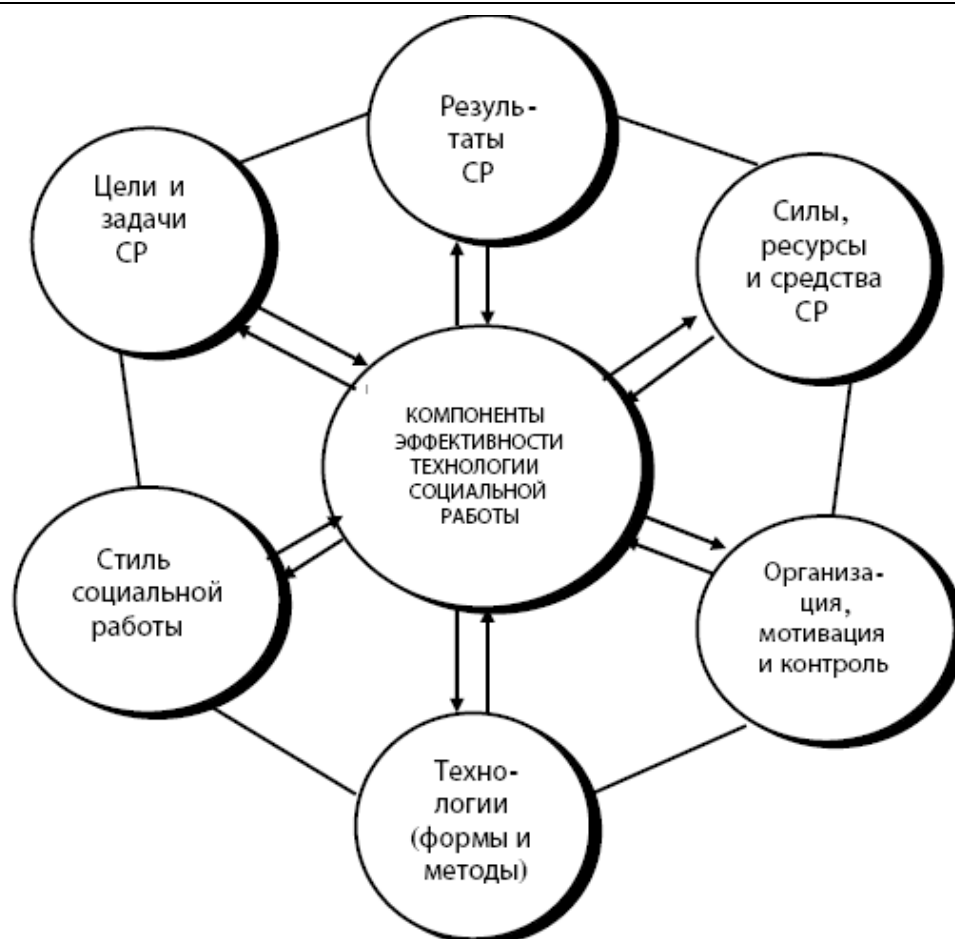
Во-вторых, технологию социальной работы можно представить как установленную последовательность (алгоритм) деятельности по осуществлению функционирования всех личностных, инструментальных, методологических и методических средств деятельности с человеком в проблеме.

В-третьих, технология социальной работы-это управление процессом субъектно-объектно-субъектного взаимодействия с человеком в проблеме в данное время и в данном социальном пространстве.

В-четвертых, технологию социальной работы в самом общем понимании можно определить как человеческое знание в его продуктивном состоянии.

Следует заметить, что **в материальной сфере человеческой жизнедеятельности** использование технологий предполагает собой жесткую логику конкретных действий, осуществление которых сопряжено с получением намеченного результата. <1>

-----  
<1> Холостова Е. И. Технология социальной работы. М., 2014.



Компоненты эффективности технологии социальной работы <1>

<1> Коллектив авторов. Технологии социальной работы. М., 2015.

**Технология социальной работы** - это иной, интегративный тип технологий, в котором органично соединены компоненты рационального и эмоционального, духовного и материального, действительного и возможного, исполнительского и творческого. Это ресурсонасыщенная технология.

С ее помощью можно активизировать как объект, так и субъект взаимодействия, интенсифицируя использование их творческого потенциала. Именно в процессе реализации технологий социальной работы происходит человекотворчество, т. е. выращивание нового образа мысли и действия человека в проблеме.

Технология (от греч. -искусство, мастерство, умение)- это совокупность приемов и способов получения, обработки или переработки, продуманная система знаний, умений о том, как и каким образом цель воплощается в результат.

**Технология социальной работы в самом общем понимании есть человеческое знание в его продуктивном состоянии.** Следует заметить, что использование технологий предполагает собой жесткую логику конкретных действий, осуществление которых сопряжено с получением намеченного результата.

С их помощью можно активизировать как объект воздействия, так и субъект взаимодействия. В процессе взаимодействия происходит человекотворчество, т. е. выращивание "нового образа мысли", а значит и человека. <1>

<1> Холостова Е. И. Технология социальной работы. М., 2014.

**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, с различными категориями населения по месту жительства или работы.

**2. Разработка технологии социальной работы**

Выделяют три основных этапа разработки технологии социальной работы: теоретический, методический и процедурный. Их совокупность представляет собой систему:

- *теоретический* связан с формулированием целевой установки, определением предмета технологизации, выделением структурных элементов и выявлением причинно-следственных связей и отношений, в которые включен объект социальной политики или клиент социальной работы;

- *методический* характеризуется решением задач выбора источников, путей и способов получения информации о состоянии объекта социальной политики или клиента социальной работы, определения приемов и средств обработки и анализа этой информации и принципов трансформации выводов в конкретные рекомендации для преобразующей деятельности;

- *процедурный* предполагает решение задач, связанных с организацией практической деятельности по апробации и устранению недостатков рекомендаций и с составлением алгоритма действий.

**Содержание технологии социальной работы** заключается в обосновании проекта, программы деятельности, определенного алгоритма и логической последовательности действий в процессе решения поставленных задач, стандарта или норматива предписанных процедурных действий, объективных критериев оценки организации, хода и результатов деятельности.

**Технологию социальной работы характеризуют:**

- *динамичность*, состоящая в постоянной смене содержания и форм работы специалиста с клиентом и в эвристическом характере деятельности;

- *непрерывность*, обусловленная необходимостью постоянно поддерживать непосредственную или опосредованную связь с клиентом и оказывать на него влияние;

- *цикличность*, проявляющаяся в стереотипном, устойчивом повторении этапов, стадий и процедур при работе с клиентами;

- *дискретность технологического процесса*, которая заключается в неравномерности воздействия на клиентов с момента определения цели до исполнения решения.

Таким образом, **технология социальной работы отражает ее прикладной, практический аспект.**

### 3. Классификация технологий социальной работы

Классификация технологий достаточно обширна и основана на разнице подходов к различным компонентам: субъекту, объекту, управлению, цели и содержанию, средствам социальной работы и т.д.

**Проанализируем две основные группы технологий социальной работы.**

**1. Универсальные, «сквозные» (базовые, общие)** — технологии, которые могут применяться в социальной работе с любым клиентом, семьей, группой, категорией, общностью:

- — технология социальной реабилитации;
- — технология социального консультирования;
- — технология социальной профилактики;
- — технология социальной адаптации;
- — технология социального обслуживания;
- — технология социальной диагностики;
- — технология опеки и попечительства;
- — социальное страхование;
- — социальное обеспечение. <1>

-----  
<1> Приступа Е. Н. Теория и методика социальной работы. М., 2018.



Основные технологии (универсальные) <1>

-----  
<1> Коллектив авторов. Курс: Социальная работа. Методы и технологии социальной работы с семьей и детьми группы риска. 2017.

**2. Конкретные (частные) технологии** взаимодействия с определенной категорией клиентов (с пожилыми людьми, инвалидами, мигрантами, безработными, молодежью,

одинокими людьми, лицами БОМЖ, семьями, несовершеннолетними и т.д.). В этой достаточно обширной группе можно выделить подгруппы. Например, конкретная технология работы с семьей может включать в себя технологию работы с неблагополучной семьей или технологию работы с молодой семьей и т.д.

**Структура технологии социальной работы** приведена ниже.

**1. Диагностический блок** — выявление и учет на подведомственной территории групп, семей и отдельных граждан, относящихся к категории социального риска, сбор и изучение информации о клиенте(-ах), о динамике социальных процессов, их анализ, постановка социального диагноза, в котором уточняется степень «социальной недостаточности» клиента(-ов), определяется уровень нуждаемости в различных видах и формах социальной поддержки, помощи, социальном обслуживании, формулируется социальная проблема.

**2. Целевой блок** — постановка цели(-ей) взаимодействия с клиентом или решения социальной проблемы в соответствии с социальным диагнозом, прогнозирование изменений, результата. Формулировка задач деятельности, их ранжирование, форм, методов, способов социальной работы, которые приведут к достижению цели, получению ожидаемых результатов.

**3. Блок управления технологическим процессом** — разработка плана, алгоритма действий по решению проблем клиента, социальной проблемы (возможно, в форме проекта), определение видов и сроков контроля за деятельностью сотрудников, продумывание вариантов в случае корректировки алгоритма, возможных рисков, корректировка деятельности, мотивации коллектива (специалиста), назначение координатора или координирующего органа, формирование межведомственных и междисциплинарных групп, комиссий, мобильных команд, разработка и заключение необходимых договоров и соглашений, проведение информационных и рекламных кампаний и т.д.).

**4. Функциональный блок** — осуществление конкретных действий по решению проблем(-ы) клиента, социальной проблемы в соответствии с разработанным алгоритмом, планом, программой.

**5. Блок обратной связи** — наличие возможности показать результат, промежуточный или итоговый (например, это может быть контрольный патронаж, экспертная оценка работы, текущие диагностические тесты, анализ, отзывы клиента(-ов), конференции, круглые столы и т.д.).

**6. Обеспечивающий блок** — непереносимое условие как разработки, так и функционирования технологии социальной работы. Он включает в себя следующие обязательные элементы обеспечения:

— методического: методическая литература, рекомендации, диагностические методики, тесты, опросники, анкеты, формы учетно-отчетной документации, образцы разработанных технологий социальной работы, методик социологических исследований и т.д.;

— кадрового: наличие профессионально подготовленных специалистов, имеющих возможность комплексно подойти к решению социальных проблем клиента(-ов),



возможность привлечения к совместной работе специалистов других ведомств, социальных институтов;

— информационного: владение информацией о социальной ситуации, возможность запроса и получения полной и объективной информации, необходимой для постановки социального диагноза (например, из правоохранительных или административных органов, учреждений здравоохранения и т.п.), для планирования и выполнения работы; возможность информировать сообщество об аспектах социальной работы, социальных проблемах и способах их решения через СМИ;

— материально-технического: наличие необходимых оснащенных помещений, оборудования, транспорта, компьютерных программ, множительной техники, доступа к компьютерной сети и т.д.;

— нормативно-правового: наличие нормативов, стандартов, документации, правил, инструкций, положений, законодательных актов, регламентирующей деятельность специалистов, социальных структур. <1>

-----  
<1> Приступа Е. Н. Теория и методика социальной работы. М., 2018.

#### **4. Инновационные технологии социальной работы**

Проектирование инновационных технологий в социальной сфере определяется прежде всего необходимостью использования приемов и методов инновационной деятельности, в результате которой рождаются и получают свое воплощение новые научно-практические идеи, подходы, инициативы. При этом происходят позитивные качественные изменения в различных сферах общественной жизни, что приводит к рациональному использованию материальных, духовных, социальных и других ресурсов.

##### **1) Технология формирования здорового образа жизни работников**

**Здоровьесберегающие технологии** приобретают все большее значение в социальной работе с персоналом организации. Состояние здоровья современного работника имеет тенденцию к ухудшению.

В целях полноценного использования инструментов социальной работы при формировании, сохранении и развитии человеческих ресурсов организации данная технология приобретает чрезвычайную значимость.

**Здоровьесберегающие технологии представляют собой** совокупность форм, средств, методов, которые направлены на достижение оптимальных результатов в поддержании физического, психического, нравственного и социального благополучия работника.

На сегодняшний день особенно актуальна технология самосбережения здоровья и жизненного оптимизма (ортобиоза, в пер. с лат. - разумного образа жизни), хотя в социальной работе с персоналом в российских организациях данная технология еще малоизвестна.

**Технология самосбережения здоровья и жизненного оптимизма в социальной работе с персоналом организации реализуется в различных формах:**

- профилактические обучающие программы по технологии самосбережения для работников и специалистов по управлению персоналом;
- специальная коррекционная работа с работниками, входящими в группу риска;
- групповые коллективные семинары, проводимые тренером-специалистом, владеющим знаниями в области ортобиотики;

- организация социокультурной деятельности в организации по пропаганде самосберегающего поведения;
- организация досуга, туризма и отдыха с учетом положений ортобиоза, потребностей и пожеланий работников;
- подготовка и повышение квалификации специалистов по управлению персоналом по технологии самосбережения здоровья и жизненного оптимизма.

В рамках данной технологии **в качестве основного инструментария осваиваются мини-технологии**: рекреация (укрепление физического здоровья), релаксация (укрепление психического здоровья) и катарсис (система мер, укрепляющих нравственное здоровье человека, основанная на самоконтроле, ощущении совести). Работник получает знания по правильному построению режима рабочего дня, режима питания, движения, труда и отдыха. Получая конкретные рекомендации по структуре питания, способам релаксации, снятию напряжения на рабочем месте, повышению стрессоустойчивости, активизации жизненной энергии, работник учится понимать самого себя на телесном уровне восприятия, чтобы вовремя заметить возможные изменения, принять меры, внести необходимые коррективы в свой образ жизни.

**Технология формирования здорового образа жизни** работников является комплексной и включает диагностические процедуры, преобразование существующей ситуации, то есть поддержку и помощь, контрольную диагностику и профилактику.

**Диагностическая процедура** включает анализ физического, психического и нравственного состояния здоровья работника.

**Преобразование** предполагает проведение с коллективом организации курса практических занятий по теме самосбережения здоровья, который должен включать как теоретический материал, так и значительное количество тренингов.

**Поддержка и помощь** - это конструктивное индивидуальное взаимодействие работников, выбор мероприятий социальной работы и инструментария, укрепление уровня мотивации и оптимистического настроения работника.

**Контрольная диагностика** проводится с помощью пакета методик, использованных на диагностическом этапе.

**Профилактика** - это научно обоснованные и своевременно предпринимаемые действия, направленные на:

- 1) предотвращение возможных физических, психических и социокультурных коллизий у отдельных работников и их групп в организации;
- 2) сохранение, поддержание и защиту нормального уровня жизнедеятельности работников;
- 3) формирование у работника потребности в самосбережении собственного здоровья;
- 4) содействие в достижении поставленных перед работником целей и раскрытии его трудового потенциала.

Необходимо отметить, что именно профилактика является самым перспективным направлением в рамках данной технологии социальной работы с персоналом, поскольку она предоставляет возможность коллективу организации стабильно развиваться, предупреждает появление конфликтов и стрессовых состояний, неудовлетворенность работников своей трудовой деятельностью, отсутствие стимулов и мотивов к работе. А значит, предупреждает крайние меры, такие как увольнение работников, высокие показатели текучести персонала.

## 2) Технология маркетинга в социальной работе

**Маркетинговое сопровождение социальной работы с персоналом выполняет следующие функции:**

- **диагностическую** (анализ существующих актуальных и потенциальных потребностей работников в социальном обеспечении и социальной защите);
- **аналитико-прогностическую** (выявление и учет в организации социальных групп и отдельных работников, относящихся к группе социального риска, определение нуждаемости в различных видах и формах социальной поддержки; прогнозирование изменения существующих параметров);
- **системно-моделирующую** (определение характера, объема, форм и методов социальной работы, направленной на обеспечение социального благополучия работников);
- **проектно-организаторскую** (разработка, ресурсное обоснование, реализация и оценка социальных проектов, направленных на удовлетворение потребностей работников в социальном обеспечении и социальной защите).

Маркетинговое сопровождение может быть **внешним и внутренним**, осуществляться постоянно или носить временный характер. **Внешнее** маркетинговое сопровождение на предприятии, организованное на базе органов управления социальной защиты населения, обеспечивает получение необходимой информации о соотношении государственных и негосударственных социальных служб на территории пребывания предприятия, специфике и профиле их деятельности, видах и объемах предоставляемых услуг. Такие данные могут быть использованы для составления планов и программ социальной работы с персоналом.

**Внутреннее** маркетинговое сопровождение социальной работы в организации предполагает обеспечение организационного проектирования и реализацию программ оказания социальных услуг работникам.

Универсальный подход к описанию функций современного маркетинга позволяет выделить 5 блоков комплексных функций и ряда подфункций маркетинга применительно к системе социальной работы с персоналом:

1. **Аналитическая функция** включает изучение внешней среды организации, внутренней среды организации, потребностей и социальных проблем работников, рынка социальных услуг.

2. **Инновационная функция** включает определение и организацию разработки новых социальных программ и услуг, управление качеством и конкурентоспособностью социальных программ и услуг (мониторинг качества).

3. **Функция реализации** - это проведение целенаправленной политики предоставления социальных услуг работникам, организация системы функционирования социальных программ и услуг, организация работы по предоставлению социальных программ и услуг конкретным работникам организации, организация сервиса по оказанию социальных услуг.

4. **Функция управления и контроля** - это организация стратегического и оперативного планирования социальной работы в организации, информационное обеспечение социальной работы, организация контроля проводимых мероприятий.

Исходя из экономической концепции маркетинга, социальная работа должна производить те услуги, которые пользуются спросом, то есть выполнять социальный заказ конкретных работников, с учетом их особых запросов и возможностей как представителей определенных социальных групп.

### 3) Технологии цикла и ритма в социальной работе

Проблемы циклической динамики развития организации привлекали внимание многих российских и зарубежных исследователей, которые увидели в циклическом методе огромный научный потенциал. Однако даже самые передовые достижения в циклической области далеко не сразу становятся достоянием широкой научной общественности.



Под **теорией циклов** понимается теория, исследующая закономерности формирования процессов в виде структурных циклов (ритмов) систем различного типа. В научной литературе циклические теории характеризуются как концепции социального развития, определяющим признаком которых является идея о постоянном и периодическом прохождении различными сосуществующими в пространстве и сменяющимися во времени общественными образованиями, аналогичными замкнутым циклам зарождения, подъема, упадка и гибели.

Циклизм обеспечивает возникновение нового при относительной повторяемости элементов старого.

Остановимся на принципах, содержащих основные, на наш взгляд, **критерии, соблюдение которых необходимо для реализации циклического подхода в социальной работе.**

**1. Принцип циклической интерпретации** предполагает циклический уровень описания социальных явлений:

- социальные явления рассматриваются как проявления циклической деятельности и поведенческой активности их участников;

- выявляется циклическая и ритмическая обусловленность поведения для объяснения группового и индивидуального поведения работников, направленного на решение социальных проблем и имеющего социально-технологический эффект;

- выявляется циклическая структура социального поведения субъектов и объектов социальной работы, в этих целях используются теория и методология циклической науки, что обеспечивает эффективный анализ социальной деятельности в организации.

**2. Принцип циклического развития** конкретизирует идею социального измерения циклических явлений:

- действия субъекта социальной работы в организации (руководства, сотрудников службы управления персоналом) рассматриваются в контексте истории взаимодействия этого субъекта и объектов как этап взаимодействия;

- для понимания циклического своеобразия в развитии конкретного работника, для объяснения его поведения необходимо биографическое исследование жизненного пути, деятельности работника в организации на основе конкретных трудовых и социальных процессов. Для объяснения группового поведения выявляется общий для членов группы цикл жизненного опыта, производится социальная реконструкция моделей трудового и социального поведения и мировоззрения, свойственных представителям данной группы работников.

**3. Принцип циклического измерения** конкретизирует идею гуманитарного измерения циклического процесса:

- социальные, политические, экономические и культурные события, происходящие в организации, сама социальная работа с персоналом оцениваются с точки зрения их циклической повторяемости.

**4. Принцип циклического эффекта** оформляет приоритетную для исследований социальную область:

- социальная работа с персоналом оценивается с точки зрения циклических последствий, того влияния, которое она оказывает на характер и направленность действий работника или группы работников, условия их жизнедеятельности в организации;

- изменение социальной среды организации можно представить как цикл социальной работы с персоналом, то есть упорядоченные действия субъекта, приводящие к закономерному изменению социальных условий жизнедеятельности объекта социальной работы в организации;

- социальная работа с персоналом как научно-практическая деятельность рассматривает действия субъектов, приводящие к преобразованию социальной среды и влияющие на жизнедеятельность работников, как череду циклических действий;

- действия субъектов и объектов социальной работы рассматриваются как целеполагаемые, то есть направленные на гуманизацию социальной среды организации в соответствии с циклическими особенностями взаимодействия работника, организации и общества.

**Методология цикличности** может быть использована в социальной работе следующим образом:

- во-первых, важно учитывать периодическую изменчивость социальной деятельности, связанную с ее спецификой, поскольку социальная среда организации, субъекты и объекты сами изменчивы и не всегда определены;

- во-вторых, необходимо иметь в виду повторяемость, ритмичность и стабильность социальной работы, которая означает регулярность организации и проведения мероприятий, поскольку коллектив представляет собой гармоничное целое, постоянно балансирующее между потребностями и интересами отдельного работника и интересами всего коллектива.

<1>

-----  
<1> Максимов Е. Статья: Инновационные технологии социальной работы. «Кадровик. Кадровый менеджмент (управление персоналом)» № 4, 2013.