

НЕСТЕРОВА ГАЛИНА ФЬДОРОВНА

к. биол. н., доцент кафедры социальной работы и социальных наук

Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы

ВОЗМОЖНОСТИ КЛАССИФИКАЦИИ ТЕХНОЛОГИЙ И МЕТОДОВ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

АННОТАЦИЯ. *Рассматриваются принципы и критерии классификации методологического оснащения социальной работы на базе концептуальной основы, диагностических и терапевтических направлений, содержания, формы, области применения наиболее широко используемого методического аппарата. Предлагается упрощенный вариант классификации технологий и методов исходя из целесообразности оперирования типологией в практике социальной работы.*

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: *социальная диагностика, внедрение, социальная терапия, технологическая схема, метатехнология, инновационные технологии, методологический подход, социальная адаптация, микро- и макросоциальная работа.*

Вопрос о классификации технологий и методов социальной работы весьма запутан. Различные научные школы предлагают свои классификации на основе разрабатываемых и предпочитаемых ими методологических подходов как в области социальной диагностики, так и в области социальной терапии. По мнению Е.И. Холостовой, существует множество критериев типологии социальных технологий в зависимости от дифференциации применяемых знаний, масштаба их применения, дифференциации объектов, содержания и характера деятельности и т.п. Такая постановка вопроса затрудняет ориентацию в выборе соответствующего методологического аппарата, который можно рекомендовать для решения тех или иных практических задач. Целью нашего исследования является максимальное упрощение типологии технологий и методов социальной работы для удобства ориентации пользователей – практиков социальной сферы.

Распространение понятия технологии на социальную сферу – так называемая *технологизация социальной сферы* – стало своеобразной данью индустриализации современного общества и встретило ряд осложнений, связанных с тем, что индивиды и социальные группы как социальное явление, уникальны и, соответственно, социальные случаи, требующие применения социальной работы, тоже уникальны. По этой причине невозможно для двух или нескольких сходных между собой социальных случаев применять одну и ту же последовательность и содержание стандартизированных социальных приёмов-операций.

Необходимо гибкое сочетание или модификация известных приёмов, рассчитанное на индивидуальность данного случая, а следовательно, творческий подход, аналогичный сочетанию классических методов в их определённой последовательности и творчества в медицине. Тем не менее, можно выделять типовые случаи в определённых направлениях социальной деятельности, где применяются типовые способы постановки и реализации целей и задач, что позволяет классифицировать социальные технологии и рекомендовать типовые методологические подходы соответственно характеру классификации.

Появление технологии в социальной сфере связано с потребностью быстрого и крупномасштабного «тиражирования» новых идей, проектов, видов деятельности. Оно во многом определяет эффективность современной социальной политики и социального управления. Технология в социальной сфере – *социальная технология* – способ организации деятельности в этой сфере, направленный на реализацию поставленных целей и задач. Иными словами, социальная технология – это совокупность и порядок применения методов, приёмов, средств разрешения социальных проблем.

Социальные технологии – это инструмент социальной политики. Их классификация разнообразна. Технологии социальной работы являются видом социальных технологий. Польза применения понятия технологии для социальной работы состоит в том, что в обобщённом виде социальную работу можно представить как последовательность этапов деятельности, каждый из которых имеет

определённое целевое назначение, и его результаты используются на последующем этапе. На каждом этапе осуществляются действия, обеспечивающие выполнение его цели? и, таким образом, применяются методы, свойственные только этому этапу. Технологии социальной работы – это процесс управления действиями людей с применением специальной методологии.

Для систематизации представлений о технологии социальной работы используются следующие понятия:

Методологический подход – теоретическое обоснование и общее описание тех или иных способов действий. В социальной работе используется ряд методологических подходов, каждый из которых обуславливает группу методов, объединённых общей теоретической основой и характером действий. Отдельные научные школы предпочитают и разрабатывают те или иные методологические подходы.

Метод – принципиальный способ действий в определённой ситуации на определённом этапе работы.

Технология – конкретная последовательность действий в конкретном социальном случае от начального до завершающего этапа работы.

Если методологические подходы и методы известны и описаны в специальной литературе, то технология, в силу уникальности каждого социального случая, является продуктом творчества специалиста, модифицирующего и сочетающего отдельные методы на каждом этапе работы в уникальную последовательность действий применительно к особенностям данного социального случая.

Социальная работа – процесс во времени и пространстве, следовательно, в любом её методологическом направлении это последовательность определённых действий, иногда длительных по времени и разветвлённых в пространстве, именуемая *технологической цепочкой* или *технологической схемой*. Она делится на ряд этапов, одинаковых по названию и сущности независимо от направления работы, называемых *генеральной* или *общей технологической схемой*. Её этапы:

1. **Аналитическая часть (социальная диагностика)** – сбор информации, её анализ и постановка социального диагноза.

2. **Внедрение** – установление связей и контактов с объектом и средой.

3. **Социальная терапия (вмешательство)** – составление и реализация плана терапевтических действий.

4. **Анализ результатов и коррекция плана** – проводятся не только по завершении терапевтических действий, но и по мере их осуществления.

Общей целью технологий социальной работы является предупреждение распада общества. Эта цель в конечном счёте сводится к двум задачам:

– предупреждение *маргинализации* (приобретения склонности к асоциальной деятельности) социально нестабильной части общества;

– возврат асоциальных элементов общества к социальной активности.

В связи со сложностью структуры общества и разнообразием причин, ведущих к асоциальной деятельности, социальную работу приходится вести как с отдельными людьми, так и с социальными группами различной величины, включая население отдельных местностей. Необходимо также разрешать конфликты между отдельными людьми и социальными группами и готовить специалистов, которые были бы в достаточной мере социализированы и мотивированы для ведения социальной работы. Эти обстоятельства служат причиной дифференциации технологий социальной работы по *направлениям*, диктующим более конкретные цели, задачи и содержание работы.

Состояние людей и групп, с которыми необходимо работать, различается по тенденции их к маргинализации, уровню маргинализации, характеру асоциальной деятельности. Это предполагает дифференциацию технологий социальной работы по *видам*, т.е. по основным методам, используемым для возврата и стабилизации их социальной активности.

В социальных группах люди ведут себя по-разному, в зависимости от того, к какому слою общества принадлежит группа и какова её деятельность. В соответствии с этим технологии работы с отдельными людьми и группами дифференцируются в зависимости от *сферы жизнедеятельности объекта работы*. Кроме того, существуют возрастные особенности поведения людей и особенности поведения, связанные с недостаточностью их физических и умственных возможностей или с недостаточностью либо искажением их социализации. Таким образом, имеются проблемные *социальные категории населения*, и технологии работы с ними зависят от того, к какой категории населения принадлежит данный объект работы.

Все вышеизложенные причины дифференциации технологий социальной работы являются

также целевыми и методологическими основами их классификации. В соответствии с наличием ряда критериев дифференциации возможны несколько классификаций.

По *направлениям* работы, конкретизирующим её *основные цели и задачи*, различаются:

– *Индивидуальная социальная работа* – управление поведением индивида.

– *Групповая социальная работа* – управление поведением социальных групп, в том числе терапевтических групп, искусственно созданных для проведения работы с ними, групп, сложившихся естественным путём (семей, общин, групп взаимопомощи, общественных объединений) и групп, ведущих целевую деятельность, – организаций, производственных коллективов

Оба направления объединяются в *микросоциальную работу (практическую социальную работу)*, для которой характерно преимущественное использование социально-психологических методов терапии и принципа *мимикрии* – максимального учёта и использования точек зрения, привычек и предпочтений объектов работы.

– *Макросоциальная работа*, используя организационные методы, методы проектирования и прогнозирования, организует деятельность территориальных сообществ – населения локальных территорий – как на федеральном и региональном уровнях, так и на уровне муниципальных образований, сельских поселений, городских кварталов, исходя из интересов и возможностей населения.

– *Разрешение социальных конфликтов* характеризуется не только особыми задачами, но и специфической методологией, предполагающей использование *посредничества*.

– *Формирование личности и поведения специалистов по социальной работе* является специализированным направлением ввиду высокой зависимости эффекта социальной работы от установок и действий специалиста. Используется *наставничество*, социализирующее будущего специалиста, развивающее его творческие возможности и обеспечивающее его психологическую подготовку.

Виды технологий социальной работы, как и виды любой деятельности человека, дифференцируются по *оперативным целям и задачам*. Они различаются и по базовым методам терапии, т.е. по характеру терапевтической работы. Среди видов социальной работы выделяются:

– *Социальная профилактика*, предполагающая работу с населением, в том числе с

социальными категориями риска, имеющими тенденцию к маргинализации, в основном *социокультурными* методами (клубная, спортивная работа; кружки и секции дополнительного образования), социальным консультированием и патронажем.

– *Социальная абилитация* предполагает создание, формирование возможностей и связей, обеспечивающих интеграцию в общество людей, которые никогда в нём не функционировали. Психолого-социальные методы являются главным инструментом абилитации и позволяют сформировать *социофункциональный потенциал* (социально-психологические свойства и особенности поведения) индивида или группы на основе диагностики и дальнейшего развития психических и социальных возможностей объекта.

– *Социальная реабилитация* трактуется как восстановление или возможно более полная компенсация социальных ограничений жизнедеятельности и имеет целью *восстановление социального статуса* индивида или группы. Развернуть в процессе реабилитации социофункциональные ресурсы объектов работы более, чем они были развиты в период их нормального функционирования, практически невозможно. Предполагается использование широкого комплекса терапевтических методов.

– *Социальное консультирование* представляет собой применяемые в микросоциальной (практической социальной) работе встречи специалиста с объектами работы, на которых объект получает социально-правовую, социально-психологическую информацию, помогающую ему в дальнейшем налаживать связи с социальной средой. Особенность консультирования состоит в активизации социофункциональных ресурсов объекта для решения его проблем. Используются социально-психологические методы терапии.

– *Социальная диспансеризация, сопровождение и патронаж* широко практикуются при макросоциальной и практической работе с социальными категориями риска и с маргинальными индивидами и группами и представляют собой постановку объектов работы на учёт в специальной службе, периодическое посещение их по месту проживания и оказание им социальной помощи, включая консультирование и помощь при встречах с другими людьми.

– *Социальное прогнозирование* – предвидение будущих событий и состояний – применяется в макросоциальной работе (точнее в *макропрактике* – управлении социальной работой) для обоснования социальных программ и предполагаемых

их результатов. Используются *социологические* методы составления прогнозов развития социальной ситуации, в том числе *экстраполяция* (распространение выводов по изучению части процесса на другую его часть), *моделирование* (исследование объектов на их аналогах) и *экспертиза* (обращение к мнениям группы специалистов).

– *Социальное проектирование* – применяемое также в макропрактике научно обоснованное определение вариантов планового развития социальных процессов и явлений. В основном это программно-целевое проектирование – создание программ по решению социальных проблем целевых социальных категорий людей или населения локальных территорий с использованием *социологических методов* диагностики проблем и построения структуры программ.

Основные объекты социальной работы – люди, испытывающие социальные проблемы или выпавшие из социального контекста. Поскольку люди склонны сами объединяться для решения общих проблем по своей принадлежности к отдельной социально-экономической, социально-демографической, возрастной или иной социальной категории либо по принципу совместного проживания, понятно, что эти категории и объединения людей имеют свои специфические проблемы, а соответственно, способы их решения на этапе социальной терапии тоже будут отличаться определённой спецификой. В связи с этим существует дифференциация технологий социальной работы по *объектам* – категориям населения, имеющим общие проблемы. Среди этих так называемых *частных технологий социальной работы* наиболее актуальны:

- *технологии работы с семьями;*
- *технологии работы с дезадаптированными детьми и подростками и профилактики наркомании в подростковой и молодёжной среде;*
- *технологии работы с зависимыми людьми;*
- *социальная работа с пожилыми людьми;*
- *социальная работа с инвалидами;*
- *социальная работа с безработными, бездомными, мигрантами и беженцами.*

К частным технологиям относятся также *технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности общества*, методологические особенности которых также проявляются на этапе социальной терапии и связаны с особенностями данной области жизнедеятельности. К основным технологиям такого рода относятся:

- *социальная работа в системе образования;*
- *социальная работа в системе здравоохранения;*
- *социальная работа в организациях;*
- *социальная работа в исправительных учреждениях.*

Социально активные люди и группы, ведущие созидательную деятельность, *адаптированы*, т.е. приспособлены к условиям функционирования в данном обществе. Благодаря своим усилиям они получили место и возможности для созидательной деятельности. Люди и социальные группы с различной степенью маргинализации или ведущие асоциальный образ жизни, как правило, *дезадаптированы* – изначально не приспособлены к созидательной деятельности либо утратили эту приспособленность. Таким образом, обе задачи технологий социальной работы сводятся к одной основной задаче – *социальной адаптации* отдельных людей и социальных групп. Формы и методы социальной адаптации укладываются в общую технологическую схему социальной работы. Они будут дифференцироваться в зависимости от *причин дезадаптации*, которые так или иначе связаны как со сферами жизнедеятельности людей и групп, так и с социальными категориями, к которым принадлежат люди и группы. Причины дезадаптации многообразны. Их выявление – задача социальной диагностики, являющейся начальным этапом общей технологической схемы социальной работы. Исходя из вышесказанного можно сделать вывод, что социальная адаптация как процесс приспособления людей к соответствующим правилам, системе норм и ценностей, практике и культуре общества или его отдельных социальных систем и как процесс включения индивида или группы в социальную среду является *метатеchnологией социальной работы*, объединяющей её направления, виды и формы. В соответствии с этим различным образом дифференцированные технологии социальной работы можно объединить в *процесс социальной адаптации* как метатеchnологию социальной работы.

Технологии социальной работы реализуются путём применения различных методов и их модификаций на определённых этапах технологической схемы. Если, таким образом, технология является формой, то методы являются содержанием процесса социальной работы, занимают конкретные области и этапы этого процесса и в этом отношении неотделимы от технологии.

Существует два основных принципа и способа классификации методов, используемых в социальной работе.

По *целеполаганию*, т.е. по этапу процесса социальной работы, где используется данный метод, различают:

- *методы социальной диагностики*, в том числе методы сбора информации и её анализа;
- *методы внедрения*, характеризующие установку и поведение социального работника при внедрении;
- *методы проектирования и планирования социальной работы*, куда относятся планирование социально-терапевтических программ в микросоциальной работе, прогнозирование социальных процессов, создание проектов реформирования социальной сферы и программ повышения качества жизни целевых категорий населения.
- *методы социальной терапии*, представляющие различные подходы, приёмы и способы социальной поддержки, исправления установок и поведения людей;
- *методы оценки социальной работы*, включающие способы оценки качества и эффективности микросоциальной работы и социальных программ для населения территорий различного уровня.

По *видам деятельности*, т.е. по научной базе и характеру деятельности, лежащей в основе метода, дифференцируют:

- *социологические методы*, основой которых служит социология;
- *социально-экономические методы*, базирующиеся на концепциях социальной экономики;
- *социально-психологические методы* коррекции поведения людей на основе представлений социальной психологии;
- *социокультурные методы*, научная основа которых – культурология;
- *социально-педагогические методы*, развитые на базе социальной педагогики;
- *медико-социальные методы* на основе принципов *валеологии*;
- *организационные и организационно-распорядительные методы*, разработанные с использованием теории управления;
- *методы проектирования и прогнозирования* на основе системного подхода и системного анализа;
- *методы посредничества и разрешения конфликтов*, происхождение которых связано с конфликтологией.

Сущность и области применения отдельных методов социальной работы можно охарактеризовать следующим образом.

К *социологическим методам* относятся методы сбора и анализа информации в социальной диагностике. В микросоциальной работе эти методы существенно модифицированы. В наименее модифицированном виде они применяются в макросоциальной работе, социальном проектировании и прогнозировании. Социологическая методология и методология социальной статистики используются для оценки эффективности социальной работы и социальных программ.

Социально-экономические методы направлены на содействие повышению благосостояния объектов работы. К ним, например, относится организация самозанятости, социального партнёрства, артельной и кооперативной деятельности, других форм трудоустройства, различные формы экономической поддержки семей с детьми. Они используются в профилактике криминализации населения и социального иждивенчества, социальной терапии индивидов и социальных групп.

Социально-психологические методы направлены на нормализацию поведения индивидов и социальных групп при микросоциальной работе. Они используются как средство внедрения и в качестве одного из видов социальной терапии при индивидуальной работе, работе с Т-группами и естественными социальными группами. Для этих методов характерна установка на мнения и предпочтения объектов (принцип мимикрии) и непосредственный контакт специалиста с объектами работы или посредниками.

Социокультурные методы – это методы *социализации* и *социальной адаптации* людей приобщением их к определённым культурным традициям и культурному наследию общества. Они используются главным образом при социально-профилактической работе с населением, в особенности с подростками и молодёжью. К ним относится, например, клубная работа, просветительская работа в СМИ, культурно-массовые мероприятия.

Социально-педагогические методы включают *воспитательные мероприятия* в форме индивидуальных и групповых бесед, групповых собраний, диспутов, дискуссий по жизненно важным вопросам, системы поощрений за проявление положительной социальной активности. Они практикуются при работе с семьями, детьми, подростками, молодёжью.

Медико-социальные методы – различные *оздоровительные мероприятия*, например оздоровительная и лечебная физкультура, отдых в природных условиях и *пропаганда здорового*

образа жизни, а также диспансеризация и уход за людьми с нарушенным здоровьем. Они используются при макросоциальной профилактической работе и при микросоциальной работе с нуждающимися в этих методах поддержания здоровья социальными категориями – инвалидами, людьми пожилого и старческого возраста и т.п.

Организационные и организационно-распорядительные методы – это методы управления социальными системами – объединениями людей и организациями, например руководства социальными службами, содействия работе муниципальных образований. Они используются, в основном, при *непрямых* мероприятиях в макросоциальной работе.

Методы проектирования и прогнозирования применяются в макросоциальной работе и характеризуются специальными приёмами и ме-

тодиками *экстраполяции* и *моделирования* событий для определения тенденций социального развития, целей и задач создания социальных программ. Методики *планирования* и *определения предполагаемого эффекта* позволяют наметить конкретные мероприятия программ.

Методы посредничества и разрешения конфликтов отличаются особой процедурой взаимодействия социального работника с объектами работы и различными организациями для установления связи между ними, а также формой и содержанием его контактов с противостоящими сторонами. Они используются при работе с индивидами, семьями, организациями, другими социальными системами и представляют собой самостоятельное направление социальной работы.

1. Васецкий А.А. Теория организации: Учебное пособие для студентов. – СПб.: СЗАГС, 2002.
2. Нестерова Г.Ф., Астэр И.В. Технология и методика социальной работы: Учебно-методическое пособие. – СПб.: ИМЕНА, 2006.
3. Программы и методики социальной реабилитации семей групп “риска”: Научно-методическое пособие/ Под ред. Н.М. Платоновой. – СПб.:СПбГИПСР, 2002.
4. Симонова Т.М. Социальные проблемы в социологии и в социальной работе: определение, анализ, решение. – СПб.: Роза мира, 2005.
5. Социальная работа: теория и практика: Учебное пособие/ Под ред. Е.И. Холостовой, А.С. Сорвиной. – М.: ИНФРА-М, 2001.
6. Технологии социальной работы: Учебник/ Под ред. Е.И. Холостовой. – М.:ИНФРА-М, 2001.
7. Технология социальной работы: Учебное пособие/Под ред. И.Г. Зайнышева. – М.: ВЛАДОС, 2000.
8. Холостова Е.И. Социальная работа: Учебное пособие. – М.: Дашков и К°, 2005.