

Тетяна Лонгінівна Надвинична,

кандидат психологічних наук, доцент кафедри соціальної роботи
Тернопільського національного економічного університету

ТЕХНОЛОГІЇ ЗДІЙСНЕННЯ ЕФЕКТИВНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

У статті обґрунтовано загальну потребу технологізації соціальної роботи, зокрема визначено, що її системоутворювальним чинником має стати зміст професійної діяльності фахівця, що задається проблемною ситуацією і визначається не лише алгоритмізованим, механічним набором послідовних цільових кроків, а й рівнем розуміння механізмів функціонування певних соціальних об'єктів та систем. Зазначено, що оптимальним є використання так званих “м'яких” технологій, які найбільшою мірою враховують процеси самоорганізації об'єктів впливу, а їх реалізація ставить високі вимоги до рівня професійної підготовки спеціалістів.

Ключові слова: соціальна робота, технологія, соціальна технологія, технологія соціальної роботи, професійна діяльність.

Постановка проблеми у загальному вигляді. У сучасному суспільстві технології – основний рушій та мірило прогресивного розвитку. Високотехнологічними стають усі сфери людської життєдіяльності – починаючи з промисловості, виробничої, соціальної сфер і завершуючи професійною науковою діяльністю. З одного боку, це продиктовано вимогами економічного сектора, з іншого – трансформаційними змінами у самій науці, адже тут досі існує досить велика прірва між досягненнями, що знайшли своє теоретичне підтвердження та практикою їх упровадження. І саме технології мають стати тим “мостом”, який спроможний їх об'єднати.

Якщо про впровадження інноваційних технологій у виробничу галузь говорять майже всі, то із соціальною сферою ситуація є дещо складнішою. Так, наприклад, інформаційно-комунікативний простір уже давно активно задіює цей потенціал, а говорити те ж саме про сферу соціальних послуг ще зарано, насамперед тому, що зміна чи, принаймні, корекція будь-якої соціальної

системи є набагато важчою, ніж трансформація найскладнішого виробничого процесу. Хоча в умовах обмеження соціальних ресурсів і величезної кількості соціальних проблем саме технологізація соціальної роботи надала б можливість за оптимальної витрати сил та ресурсів отримувати гарантовано бажаний результат. Без знань теорії соціальних технологій, її засадничих положень і принципів функціонування, без опанування основних технологічних аспектів професійної діяльності та конкретних методик роботи з клієнтом неможливі планування, проектування, організація і здійснення соціального менеджменту та реалізація соціальних послуг. Більше того, за умов правильного використання напрацювань технологічного підходу вже набуті теоретичні знання і практичний досвід регулювання людських стосунків можна не лише оптимальним чином передавати від одних спеціалістів до інших, а й у стислі терміни навчати і перенавчати фахівців мистецтву роботи з людьми.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано вирішення даної проблеми та на які опирається автор. Різноманітні аспекти впровадження соціальних технологій у практику суспільного виробництва вивчала ціла низка російських, українських і зарубіжних вчених: Д. Я. Алієва, З. Бауман, П. Бергер, І. Вайс, В. І. Волович, Е. Гідденс, О. В. Євдокімов, Л. Г. Кайдалова, Л. О. Кочубей, М. К. Мамардашвілі, К. Манхейм, О. Л. Сکیدін, С. Л. Франко, Ю. Хабермас, М. Хайдеггер, А. В. Фурман, Ю. І. Яковенко, С. С. Якубовська та ін. Можливості ж застосування здобутків технологічного підходу в організації соціальної роботи у своїх дослідженнях розглядали І. М. Гавриленко, В. Н. Іванов, М. П. Лукашевич, В. І. Подшивалкіна, В. К. Тарасов, Л. Т. Тюптя, О. В. Чернявська, В. М. Шахрай та ін.

У науковій літературі доволі ґрунтовно проаналізовано типології, етапи, структуру, функції та особливості застосування різноманітних соціальних технологій, які спрямовані на зміну або корекцію існуючих соціальних систем чи процесів. Достатньо висвітлені й аспекти, що стосуються питань їх застосування у сфері соціальної роботи. Але досі немає чіткої межі між поняттями “соціальна технологія” та “технологія соціальної роботи”, а відтак і

немає конкретного обґрунтування змісту діяльності фахівця соціальної сфери, який її зреалізовує.

Мета статті – проаналізувавши походження, основні підходи та типологію соціальних технологій обґрунтувати і змістовно наповнити особливість їх використання у практиці соціальної роботи.

Виклад основного матеріалу дослідження.

У більшості проаналізованих літературних джерел зазначається, що сам термін “технологія” походить від двох давньогрецьких слів: “техно” – мистецтво, майстерність і “логос” – наука, знання, закон. У словниках та енциклопедіях технологія визначається як: 1) сукупність знань про способи обробки матеріалів і виробів та методи здійснення будь-яких дій; 2) сукупність операцій, що здійснюються певним чином і у визначеній послідовності, з яких складається процес обробки матеріалу чи виробу [2; 5; 6]. При цьому зазначено, що створення та використання технологій дає певну гарантію оптимізації, раціоналізації, передбачуваності і змодельованості процесу діяльності, гарантію одержання заданих властивостей та якостей кінцевого продукту, заради чого вона у цьому випадку і застосовується. Відтак технологізація будь-якого процесу (виробничого чи соціального) уможлиблює досягнення максимального результату при мінімальних затратах ресурсів, засобів та часу.

Хоча у повсякденному житті і побутує думка про суто виробничо-технічне походження вищезначеного поняття, насправді, технологічний підхід є своєрідною інтеграцією природничо-наукової, гуманітарної та науково-технічної парадигм зі своїми власними унікальними і специфічними особливостями. Так, будучи частиною матеріального світу й основним простором життєдіяльності людини, суспільство, безумовно, може і повинно розглядатися як одна з найважливіших сфер реалізації різноманітних технологій. Саме особливості та найважливіші характеристики людського суспільства надають змогу говорити про існування соціальних технологій як одного з різновидів цього феномена.

Уперше термін “соціальна технологія” було введено у систему соціального знання в 70-ті роки ХХ століття американським філософом К. Поппером. На концептуальному рівні він позначав систему спеціалізованих засобів і методів, які використовуються в соціальній інженерії та створюють можливості для раціональної діяльності [1, с. 204]. Основна ідея науковця полягала в тому, що більшість тогочасних соціальних проектів, які були спрямовані на кардинальну перебудову і глобальні втручання в існуючі соціальні системи, зазнали поразки, позаяк здійсмили лише хвилю насилля та незадоволення. На думку ж К. Поппера, удосконалення і трансформація соціальної системи буде можливою лише за умов впорядкованої, зорганізованої, чіткої та поступової роботи, що спрямована на подолання конкретних недоліків соціального життя.

Відтак дослідник визначив соціальні технології як спосіб застосування теоретичних висновків у практичних цілях [1, с. 65] і вказав на існування таких різновидів цього феномена як *утопічні*, для яких характерним є прагнення до тотальних перетворень соціальної системи революційним шляхом, і *часткові*, тобто такі, що зреалізують програму та методологію діяльності з вирішення конкретного соціального завдання. Останні, на думку дослідника, є більш ефективними і мають такі переваги: можливість постановки адекватних та досяжних цілей, передбачення негативних наслідків; обережність і поступовість у перетвореннях та постійний контроль за процесом їх відбування; можливість своєчасно ліквідувати непередбачені наслідки власних дій; можливість коригування діяльності суб'єкта, який відповідає за зміни [1]. Саме ця частина поглядів К. Поппера, а також подальший розвиток соціоінженерного підходу є підґрунтям сучасних підходів щодо розробки і впровадження соціальних технологій.

У сучасних літературних джерелах виокремлюють характерні ознаки й особливості соціальних технологій, що відрізняють їх від промислових: 1) соціальні технології набагато складніші, оскільки є фрагментами суспільства в усьому їх структурному та функціональному різноманітті; 2) їм властива

значно менша детермінованість і жорсткість; 3) це інституційні утворення, які характеризуються функціями, нормами та механізмами; 4) це діяльнісні соціальні системи; 5) вони є значно більш варіабельними і різноманітними [9].

Разом із цим, більшість авторів виокремлює два основних підходи щодо трактування самого поняття “соціальна технологія”. Перший розглядає його як специфічну систему знань, що досліджує процеси цілеспрямованого впливу на соціальні об’єкти, обґрунтовує та розробляє ефективні способи і прийоми такого впливу. Другий (практико зорієнтований) – визначає соціальну технологію як сукупність прийомів, методів та впливів на соціальний об’єкт, зумовлений необхідністю і потребою досягнення поставлених цілей та одержання заданого результату [4, с. 274].

Залежно від того, якого з вищезначених підходів дотримується той чи інший науковець, існує велика кількість типологій соціальних технологій. Аналіз літературних джерел свідчить про те, що більшість дослідників для видової характеристики останніх користується певним набором ознак, серед яких найчастіше виокремлюють простоту застосування, наукоємність, здатність до самокорекції й автономності тощо, інші ж пропонують урахувувати: ступінь асоційованості об’єкта; масштаби та ієрархію впливу; сферу соціалізації і життєдіяльності людей; ступінь зрілості соціальних об’єктів; інструментарій, способи та засоби впливу, що використовуються для вирішення поставлених завдань; сферу громадського життя; рівень розробки соціальних технологій; мету, зреалізовану в результаті застосування певної технології [10].

Отже, у традиційному розумінні соціальні технології – це сукупність способів професійного впливу на соціальний об’єкт із метою його покращення, забезпечення оптимізації функціонування при можливому тиражуванні певної системи впливу. При цьому таке ж визначення дається для означення поняття “технологія соціальної роботи як вид професійної діяльності”, лише з деталізацією об’єкта впливу.

На нашу думку, хоча ці підходи і мають право на існування, вони все ж дещо обмежують змістове наповнення цього терміна, насамперед, коли йдеться

про технологізацію професійної діяльності фахівців соціальної сфери. Адже, як справедливо зауважує В. Подшивалкіна, технологічне знання знаходиться на перетині науки та реальної практики, але не є просто автоматизованою ланкою, яка поєднує ці два полюси. “Ураховуючи фрагментарність і нерівномірність розвитку науки, реальна повсякденна практика сама, без науки, продукує нові соціальні технології... не всі технології можуть розроблятися в науковому середовищі, окремі з них практики конструюють самі. Їхній унікальний досвід може тиражуватися, описуватися та впроваджуватися у практику інших. Наукове знання не витісняє і не може витіснити повсякденне, оскільки кожне, маючи суттєві відмінності, пояснює різні світи – ідеального та реального” [3, с. 61]. Тому, на думку авторки, сьогодні найбільш актуальним є новий постмодерністський погляд на соціальну технологію, котрий “... надає можливість поглянути на неї як на деяку узагальненість і константність різнорідних унікальних ознак та дій, коли алгоритм являє собою певне скупчення потенціальних способів, реалізація котрих забезпечується особливостями ситуації впровадження. Цей принцип, разом з орієнтацією на суб’єкт діяльності, у тому числі і наукову роботу, відкриває велике поле творчої самореалізації для людини, задіяної в конкретну соціальну технологію. Відхід від фрагментарності й елементаризму до цілісності у підході до пізнання та діяльності надає змогу відкрити те особливе, що власне створює технологію як таку, а не зводить її до сукупності окремих операцій” [3, с. 61].

Усе зазначене вище набуває особливого змістового значення саме при зреалізуванні технологічного підходу фахівцями – соціальними працівниками. Адже надання соціальних послуг – особливий вид професійної діяльності, коли кожна конкретна життєва ситуація, проблема, з якою клієнт приходиться за допомогою, є унікальною і неповторною, а відтак вимагає гнучкого та нестандартизованого підходу до її вирішення. Саме це змушує сам технологічний процес набути ознак “суб’єктності”, коли, незважаючи на достатньо жорсткі алгоритмізовані рамки, у межах яких дозволено діяти як

соціальному працівнику так і клієнту, обирається найоптимальніший шлях досягнення мети.

Раніше ми розглянули основні типології, що традиційно виокремлюють у наукових джерелах, але, урахувавши дещо інноваційний погляд на зазначену проблематику, ми звернули свою увагу на типологію, котра ґрунтується на співвідношенні структури, особливостей будови як поелементно розчленованої цілісності, функцій та умов, в яких ця технологія зреалізовується [3, с. 67–68]. Згідно з нею, є три основних *типи соціальних технологій*: “жорсткі”, “напівжорсткі” і “м’які”, які у свою чергу можуть мати різну структуру та відповідно до неї виконувати різні функції (одинарні, множинні фіксовані і множинні нефіксовані). Доцільність застосування кожної з них продиктовано особливістю тих соціальних процесів, до яких вони мають бути застосовані. Авторка цього підходу наполягає на тому, що при виборі того чи іншого виду технології особливу увагу потрібно зосередити на так званому критерії масовості, для чого зазначає: “Соціальні технології масового спрямування повинні опиратися на доступність мови, обмеженість глибини інформації, формалізацію та стандартизацію всіх елементів, незалежно від соціокультурних відмінностей. Навпаки, аналогічні технології, які зацентовані на роботу з поодинокими випадками, передбачають: детальну програму, залучення спеціалістів, орієнтацію на життєвий шлях окремих людей, урахування особистісних особливостей” [3, с. 68]. Урахувавши це, зауважимо, що рівень професійної підготовки і фаховості соціального працівника зазвичай визначається тим, наскільки ґрунтовно та вільно він опанував всі різновиди соціальних технологій, але саме вміння використати найоптимальніший з них як засіб досягнення мети, поставленої у кожній конкретній ситуації, свідчить про його професійну компетентність.

Відтак, звертаючись до вищезгаданої типологізації соціальних технологій, яка базується на співвідношенні їх структурних і функціональних характеристик за принципом “жорсткість-м’якість”, зауважимо, що, оскільки соціальна робота – двосторонній процес, у якому беруть участь два суб’єкти –

фахівець та клієнт, від рівня професійної компетентності першого залежить ефективність і результативність обраної технології, а від другого – бажання та допомога в її реалізації, доцільно говорити про необхідність використання саме м'яких, поліфункціональних технологій соціальної роботи, що надають можливість оптимальним чином урахувати процеси самоорганізації обох учасників взаємодії.

Основною метою впровадження будь-якої технології є досягнення певних змін стану чи властивостей певних об'єктів. І хоча вони мають відбуватись у запланованому напрямку та сприяти покращенню якості їх функціонування, усе ж трансформації завжди передбачають відмову від старого задля отримання нового, а це не завжди комфортно, а іноді просто неможливо. Так, наприклад, коли йдеться про перетворення, які стосуються масштабних соціальних змін (наприклад, дотримання соціальних і громадянських прав людей; компенсації соціальної, фізичної або психічної шкоди; допомоги в організації дозвілля, доступу до основних соціальних благ та соціальних послуг тощо), що зазвичай вимагають дії довгострокових і високозатратних впливів, то це не завжди знаходиться у компетенції соціальних служб, а потребує втручання інших державних установ, які реалізують основні положення соціальної політики. Так, можна виокремити декілька видів обмежень у наданні соціальної допомоги, серед яких виокремлюють такі: по-перше, соціальна робота надає можливість впливати на різноманітні протиріччя суспільного життя, але вирішення основних суспільних проблем їй не підвладне (наприклад, соціальний працівник має право надати матеріальну допомогу малозабезпеченим чи пенсіонерам лише у тому обсязі, який визначений державою); по-друге, про ефективність надання соціальних послуг, а відтак про ефективність застосованої соціальної технології можна говорити тоді, коли в процесі їх надання змінився не лише клієнт, а й його суспільне оточення, а це не завжди можливо (повернути алкоголіка до нормального життя можна лише обмеживши негативні впливи його оточення в цілому: сім'ї, друзів тощо); по-третє, можливі лише такі

соціальні зміни, що зумовлені об'єктивними соціально-економічними умовами цього суспільства та тими можливостями, які в ньому надані людині [7].

Виходячи з такої специфіки соціальної роботи, зауважимо, що застосування соціальних технологій є більш доцільним у випадку вирішення соціальних проблем на рівні суспільства чи суспільних спільнот, технологічне ж завдання соціальної роботи полягає в роботі на рівні особистості, коли носієм проблеми є конкретний клієнт. Характер соціальної проблеми є найважливішим чинником, від якого залежить визначення змісту, інструментарію, форм і методів продуктивної роботи з конкретним випадком. А відтак особливого значення набуває постать самого соціального працівника, а системоутворювальним чинником соціальної технології є зміст його професійної діяльності (засадниче положення, що забезпечує самототожність), що задається проблемною ситуацією (А. В. Фурман), осягаючи який, людина опановує її. Саме це надає технологізації соціальної роботи рис унікальності, оскільки фахівець, який працює з проблемою, для того, щоб виконати заплановану послідовність дій, яка є основою технологічного процесу, має здійснити як попередню (проективну), так і завершальну (рефлексивну) роботу. “Вловити” сенс проблемної ситуації можливо лише тоді, коли соціальний працівник “охопить поглядом” не лише наявний стан речей, а й зможе виявити причинні взаємозв'язки тих явищ, що спровокували такі наслідки, і найголовніше, урахувавши всю складність останніх, зможе спрогнозувати не лише реакцію клієнта на тих чи інших технологічних етапах, а й свою власну, відрефлексовану (як самозвіт про ефективність власних дій у досягненні поставленої мети).

Отже, урахувавши засадничі положення вітакультурної парадигми, які ґрунтуються на положенні про те, що професійна діяльність фахівця, який працює у будь-якій людинознавчій сфері, має обов'язково функціонально поєднувати два рівні – науковий і позанауковий (досвідний). Як зауважує професор А. В. Фурман: “Перший вимагає кваліфікованого здійснення теоретичної, методологічної та експериментальної діяльностей в їх

взаємодоповненні, другий ґрунтується на *досвідному проживанні людиною, групою чи загалом* соціокультурних ситуацій і подій та послуговується здобутками наукової думки для організації і змістовного наповнення конкретної мислєдіяльності досвідно зорієнтованого фахівця” [8]. Тому саме технологізація роботи соціального працівника, з урахуванням усіх її специфічних особливостей, має стати тим містком, який оптимальним чином об’єднав би теорію та практику і забезпечив би отримання гарантованого результату – *відшукування оптимального рішення* виявленої психосоціальної проблеми.

Висновки. На підставі викладеного вище можна зробити такі висновки:

1. Призначення будь-якої технології – за умов мінімізації матеріальних, засобових, просторово-часових та інших ресурсів, виконуючи визначену послідовність чітких дій та операцій забезпечити досягнення максимально можливого прогнозованого результату, з метою зміни чи корекції об’єкта впливу.

2. Основна особливість технологізації соціальної роботи міститься у самій природі соціальних взаємин між людьми, складність розгортання якої має свою внутрішню логіку та просторово-часові характеристики і не завжди надає можливість напрямку втілити наукові здобутки у повсякденну життєву практику. Відтак особливого значення набуває зміст професійної діяльності фахівця, котрий зумовлений конкретною проблемною ситуацією та визначається не алгоритмізованим, механічним набором послідовних цільових кроків, а й рівнем його розуміння світу соціальних відносин.

3. Якщо більшість соціальних технологій мають на меті механічно об’єднати теорію і практику, то технології соціальної роботи мають урахувувати те, що системи, процеси чи суб’єкти соціального впливу, з якими має справу соціальний працівник, належать до так званих самоорганізаційних, а застосування “жорстких”, алгоритмізованих типів технологій найчастіше виявляються неефективними. “М’які” ж технології, з одного боку, найбільшою

мірою враховують процеси самоорганізації, але водночас з іншого – їх реалізація ставить високі вимоги до рівня професійної підготовки спеціалістів.

Перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Незважаючи на очевидні переваги впровадження соціотехнологічного підходу у практику соціальної роботи, основна мета якого спрямована на вироблення й обрання найоптимальнішого шляху досягнення поставлених завдань, досі залишається недостатньо розробленим питання про ризики та особливості його застосування. Адже, незважаючи на чіткість та алгоритмізованість самої технології, нами доведено, що саме досвід і компетентність фахівця відіграє ключову роль в отриманні позитивного результату. А відтак, дослідження чинників та умов, які впливають на технологію здійснення ефективної соціальної роботи за умов внесення моменту “суб’єктивності” у процедуру її реалізації, і визначить подальше коло наших досліджень.

Список використаної літератури

1. Капитонов, Э. А. Социология XX века. История и технология / Э. А. Капитонов. – Ростов-на Д. : Феникс, 1996. – 512 с.
2. Павленок, П. Д. Краткий словарь по социологии / П. Д. Павленок. – М. : ИНФРА-М, 2000. – 150 с.
3. Подшивалкіна, В. Проблеми фахового самовизначення та професійної диференціації психологічного товариства / В. Подшивалкіна // Психологія і суспільство / голов. редактор А. В. Фурман. – 2005. – № 1. – С. 7–15.
4. Социальная работа / общ. ред. проф. Курбатова В. И. – Ростов-на Д. : Феникс, 1999. – 576 с.
5. Социальные технологии : толковый словарь / отв. ред. В. Н. Иванов. – М. : Белгород, 1995. – С. 130–131.
6. Социальные технологии : толковый словарь. – М. : Наука, 1994. – 286 с.
7. Теория и практика социальной работы : в 2-х т. – М. : Союз, 1994.
8. Фурман, А. Сфера психології у вітакультурному парадигмальному обґрунтуванні / А. Фурман // Освіта і управління. – 2007. – № 2. – С. 50–56.
9. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://gendocs.ru>.

10. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://pidruchniki.ws/16850303/sotsiologiya/sotsialni_tehnologiyi_tehnologiyi_sotsialnoyi_roboti.

Рецензент: доктор психологічних наук, професор Фурман А. В.

Стаття надійшла до редакції 25.06.2013.

Надвынычна Т. Л. Технологии осуществления эффективной социальной работы

В статье обоснована насущная необходимость технологизации социальной работы, в частности определено, что ее системообразующим фактором должно стать содержание профессиональной деятельности специалиста, которая задается проблемной ситуацией и определяется не только алгоритмизированным, механическим набором последовательных целевых шагов, но и уровнем понимания механизмов функционирования определенных социальных объектов и систем. Отмечено, что оптимальным является использование так называемых “мягких” технологий, которые в наибольшей степени учитывают процессы самоорганизации объектов воздействия, а их реализация предъявляет высокие требования к уровню профессиональной подготовки специалистов.

Ключевые слова: *социальная работа, технология, социальная технология, технология социальной работы, профессиональная деятельность.*

Nadvynychna T. L. Technologies of effective social work

The article touches upon the substantiation of the topical necessity of social work technologization. It has been proved that its system-forming factor is the content of professional activity of a specialist solving professional situation and possessing algorithm, mechanical set of consequent purposeful measures, and appropriate level of comprehension of objects and systems. It has been determined that implementation of so-called “soft” technologies regarding the processes of self-organization of objects of influence; and their realization makes demands to the level of professional training of specialists.

Key words: *social work, technology, social technology, technology of social work, professional activity.*