

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

ТЕКСТИ (конспект лекцій) з дисципліни

«Технології соціальної роботи»
для студентів спеціальності 231 «Соціальна робота»
усіх форм навчання

Частина 1 - модуль 1. Соціальні технології

2020

ТЕКСТИ (конспект лекцій) з дисципліни «Технології соціальної роботи» для студентів спеціальності 231 «Соціальна робота» усіх форм навчання. Частина 1 - модуль 1. Соціальні технології / Укл. : В.В. Кузьмін, М.О. Кузьміна. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2020. 70 с.

Укладачі: В.В. Кузьмін, доцент, к.соц.н;
М.О. Кузьміна, викладач.

Рецензенти: В.М. Попович, доцент, д.філос. наук

Відповідальний за випуск: В.В. Кузьмін, доцент, к.соц.н;

Затверджено
на засіданні кафедри «Соціальна робота та психологія»
Протокол № 5
від « 13 » грудня 2019 р.

Рекомендовано для видання
НМК факультету соціальних наук
Протокол № 5
від « 26 » грудня 2019 р.

ЗМІСТ

Частина 1

Вступ	4
Лекція № 1. Поняття, структура й типологія соціальних технологій. Специфіка технологій в соціальній роботі	7
Лекція № 2. Соціальна діагностика як технологія соціальної роботи	15
Лекція № 3. Технології проектування в соціальній роботі	22
Лекція № 4. Технології соціального прогнозування	25
Лекція № 5. Технології соціальної профілактики та адаптації	28
Лекція № 6. Технології соціальної реабілітації та терапії. Технології групової роботи	38
Лекція № 7. Технології консультування та посередництва. Технології зв'язків з громадськістю	50
Лекція № 8. Технології соціальної експертизи	58
Рекомендована література	66
Основна	66
Додаткова	66
Інформаційні ресурси	70

Частина 2

ВСТУП

Метою викладання навчальної дисципліни «Технології соціальної роботи» є ознайомлення студентів з теоретичними основами соціальних технологій і технологій соціальної роботи, загальними технологіями та міждисциплінарними технологіями і методиками, що використовуються в соціальній роботі, їх основними принципами, типологією, теоретичними основами розробки; а також розглянути конкретні технології соціальної роботи з різними категоріями соціальних клієнтів, практичний досвід застосування технологізації у соціальній роботі на прикладах конкретних соціальних груп в різних сферах життя.

Завданням вивчення дисципліни «Технології соціальної роботи» є:

- з'ясувати сутність технологічного підходу у пізнанні сучасної соціальної дійсності й діяльності, причини технологізації соціальної діяльності, теоретичну модель соціальної технології та етапи технологізації соціальних процесів;
- визначити зміст поняття «технологізація соціальної роботи», функції технологій соціальної роботи та моделі практики соціальної роботи;
- надати базові знання, щодо загальних технологій соціальної роботи: соціальну діагностику, соціальну експертизу, соціальне передбачення і соціальне проектування, технології соціальної профілактики та адаптації, соціальної реабілітації та терапії, методу групової роботи, комунікативні технології;
- розкрити специфіку міждисциплінарних технологій і методик, які використовуються в соціальній роботі: організаційно-управлінські технології, соціологічні технології, соціально-педагогічні та психологічні методи в соціальній роботі;
- розглянути і проаналізувати основні технології та методики соціальної роботи з конкретними соціальними групами та в різних сферах життя.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен отримати:

- загальні компетентності: здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розви-

тку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. Здатність планувати та управляти часом. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

- фахові компетентності: знання і розуміння сутності, значення і видів соціальної роботи та основних її напрямів (психологічного, соціальнопедагогічного, юридичного, економічного, медичного). Здатність прогнозувати перебіг різних соціальних процесів. Знання і розуміння нормативно-правової бази стосовно соціальної роботи та соціального забезпечення. Здатність до аналізу соціально-психологічних явищ, процесів становлення, розвитку та соціалізації особистості, розвитку соціальної групи і громади. Здатність до виявлення, соціального інспектування і оцінки потреб вразливих категорій громадян, у тому числі які опинилися в складних життєвих обставинах. Знання і розуміння організації та функціонування системи соціального захисту і соціальних служб.

Очікувані програмні результати навчання: знання сутності технологічного підходу у пізнанні сучасної соціальної дійсності й діяльності, причини технологізації соціальної діяльності теоретичну модель соціальної технології та етапи технологізації соціальних процесів; змісту поняття «технологізація соціальної роботи», функції технологій соціальної роботи та моделі практики соціальної роботи; теоретичні основи діагностики й аналізу соціальної напруженості; специфіку і теоретичні основи розробки загальних технологій соціальної роботи, міждисциплінарних технологій та методик, які використовуються в соціальній роботі; основні технології та методики соціальної роботи,

практичний досвід застосування соціальних технологій в роботі з конкретними соціальними групами та в різних сферах життя. Вміння реалізувати на практиці набуті теоретичні знання з «технологізація соціальної роботи» (самостійно або з залученням необхідних фахівців); аналізувати ситуацію та обґрунтовувати необхідність застосування тієї або іншої соціальної технології в практиці соціальної роботи; застосовувати на практиці загальні технології соціальної роботи; - застосовувати на практиці міждисциплінарні технології і методики в соціальній роботі; - визначати комплексне застосування загальних і міждисциплінарних технологій соціальної роботи в конкретних ситуаціях соціальної роботи з різними категоріями клієнтів; розробляти рекомендації щодо вдосконалення змісту технологій та поліпшення використання технологій в практиці соціальної роботи з конкретними групами клієнтів.

ЛЕКЦІЯ № 1. ПОНЯТТЯ, СТРУКТУРА Й ТИПОЛОГІЯ СОЦІАЛЬНИХ ТЕХНОЛОГІЙ. СПЕЦИФІКА ТЕХНОЛОГІЙ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Технологія (від гр. *techne* – мистецтво, майстерність, вміння + *logos* – вчення) – система знань про способи й засоби обробки і якісного перетворення об'єкта.

Технологізація соціальної сфери, поняття «соціальна технологія» утвердились не відразу. Ще в 70-х рр. ХХ ст. піддавалась сумніву сама можливість технологізації соціальної сфери. Однією з перших робіт, в якій ґрунтовно розглядалося поняття «соціальна технологія», була монографія болгарського вченого Ніколи Стефанова «Суспільні науки і соціальна технологія». Він підкреслював, що соціальні процеси, якими б складними вони не були, піддаються технологізації.

У науковій літературі є різні підходи до визначення сутності соціальних технологій. Зокрема стверджується, що технологія – це:

- спосіб управління, регулювання і планування соціальних процесів;
- сукупність прийомів, методів і впливів, що застосовуються для досягнення поставлених цілей;
- мистецтво, майстерність, уміння, сукупність методів обробки і якісного перетворення об'єкта;
- система знань про способи і засоби обробки якісного перетворення об'єкта;
- переведення мови науки на конкретну мову рішень, нормативів;
- спосіб цілеспрямованого вирішення суспільних проблем у вигляді певного набору процедур і операцій;
- практична діяльність, яка характеризується раціональною послідовністю використання інструментарію для досягнення якісних результатів праці.

Будучи необхідним елементом людської діяльності, технологія відповідає на запитання «як це зробити», припускаючи наявність певного порядку, правил, норм, заборон, ланцюжок процедур і операцій, етапів реалізації в будь-якому виді діяльності, будь то виробництво

автомобілів або морозива, розробка нових комп'ютерних програм або підготовка фахівця, формування нового колективу або гідних умов життєдіяльності людей. Одним з перших дослідників, які розглядали проблему формування соціальних технологій на концептуальному рівні, був американський філософ Поппер. При цьому, вихідний пункт міркувань Поппера полягав у тому, що до середини XX століття макросоціальні теорії, а також різні соціально-утопічні теорії і створені на їх основі проекти по внесенню змін в існуючі соціальні системи, довели свою неспроможність як факторів принципової і глобальної перебудови суспільства. На думку К. Поппера, соціальне життя не потребує тотального перетворення і супроводжуючого його тотального насильства. Вдосконалення соціальної системи можливо в процесі поступової, «часткової» роботи, тобто соціальної технології, спрямованої на вирішення конкретних вад соціального життя.

Виходячи з такого розуміння, К. Поппер визначив соціальні технології як спосіб застосування теоретичних висновків в практичних цілях.

Серед трактувань цього поняття, що дані в тлумачному словнику «Социальные технологи» (1995), можна виділити визначення М. Маркова, В. Дудченка, В. Макаревича. На думку М. Маркова, соціальна технологія являє собою спосіб реалізації складного процесу шляхом розчленування його на систему послідовних процедур і операцій, які слід виконувати однозначно. У визначенні В. Дудченка і В. Макаревича акцент робиться на можливості відтворення соціального процесу.

На думку професора В. Іванова, соціальні технології – це сукупність операцій, процедур соціального впливу для отримання оптимального соціального результату.

Кожне із наведених визначень соціальної технології відображає її певний істотний аспект, що має важливе значення для загальної характеристики як соціальної технології, так і технології соціальної роботи. Найбільш поширене визначення соціальних технологій наступне: соціальні технології – це система знань про оптимальні способи перетворення і регулювання соціальних відносин і процесів у життєдіяльності людей, а також сама практика алгоритмічного застосування оптимальних способів перетворення і регулювання соціальних відносин і процесів.

У сучасному понятті «технологія» виділяють три аспекти:

- науковий: технологія являє собою науково розроблене рішення певної проблеми, що ґрунтується на досягненнях теорії і практики;
- формально-описовий: технологія – це модель, опис цілей, змісту, методів і засобів, алгоритмів дій, що застосовуються для досягнення запланованих результатів;
- процесуально-дієвий: технологія – це сам процес реалізації діяльності, послідовність та порядок функціонування і зміни всіх його компонентів, в тому числі об'єктів і суб'єктів діяльності.

Що стосується поняття «соціальне», аналізу якого присвячена величезна за обсягом література, то дане поняття, з одного боку, широко вживається в значенні «громадський», «той, що відрізняється, протистоїть природному». З іншого боку, використовуються різні контексти «вузького» розуміння соціального (соціально-побутового, мікросоціального, тобто того, що оточує індивіда, забезпечуючи відтворення його життєдіяльності, а також колективного, спільного буття людей та ін.). Все це, зрозуміло, визначає зміст та обсяг поняття «соціальні технології», яке все більше стійко характеризується як сукупність методів вирішення тієї чи іншої соціальної проблеми.

Соціальні технології мають відповідати всім вимогам до технологій, але особливості об'єкту їх впливу – суспільства, соціальних груп, особистості – накладають на них певний відбиток.

Специфічними рисами соціальних технологій є:

- мультидисциплінарність – соціальні технології, як правило, використовують теорії, концепції та методи, розроблені різними науками.
- ієрархічність – соціальні технології передбачають використання у ролі окремих процедур і методів технології нижчого порядку.
- різноспрямованість – соціальні технології, як правило, одночасно впливають на різні об'єкти, зміна одного соціального об'єкту призводить до зміни інших, з ним пов'язаних.
- гнучкий характер – висока варіативність завдань, процедур, методів і критеріїв оцінювання.
- складність у стандартизації та визначеності ефективності впливу.

Структуру соціальних технологій можна розглянути, виходячи з

визначення технології – як способу організації діяльності на основі її поділу на процедури їх координації і синхронізації та вибору оптимальних засобів і методів виконання.

Процедури – відносно завершені і незалежні одна від одної дії суб'єктів діяльності, що можуть здійснюватись одночасно, або в певній послідовності, але спрямовуються на вирішення окремих завдань діяльності. Залежно від особливостей діяльності процедури можуть називати етапами, операціями, напрямками роботи, видами діяльності тощо. Завдання кожної процедури можуть вирішуватись різними методами.

Методи – способи здійснення процедури.

Метод, в свою чергу, може являти собою як розроблену і апробовану технологію (методику), так і загальний підхід до здійснення діяльності.

Кожна процедура може передбачати кілька методів здійснення діяльності і наявних ресурсів.

Будь-яка соціальна технологія використовується адресно і супроводжується тими чи іншими нюансами. Вона не може бути спроектована чи застосована без урахування як об'єктів, так і суб'єктів соціальної дійсності. Важливим чинником багатоманітності соціальних технологій є різний рівень кваліфікації, професіоналізму, досвіду, якими повинні володіти розробники і виконавці соціальних технологій.

Класифікація – це система підпорядкованих понять (класів, об'єктів) певної галузі знання чи діяльності людини, що використовується як засіб для встановлення зв'язків між цими поняттями чи класами об'єктів. Роль класифікації в пізнанні надзвичайно велика. Вона дозволяє систематизувати досліджувані об'єкти за певними ознаками з урахуванням якісної характеристики кожного із них. Слід зазначити, що навіть найпростіші соціальні технології мають складну структуру, в результаті чого будь-яка класифікація не може бути однолінійною та являє собою складне розгалуження.

Основою класифікації соціальних технологій можуть бути такі ознаки:

- ступінь асоційованості об'єкта впливу (особистість, суспільство, соціальні групи, трудовий колектив);
- масштаби та ієрархія впливу (глобальні, континентальні, регіональні і т. ін.);

- сфера соціалізації і життєдіяльності людей (виробнича, політична, соціальна, духовна).

Мета глобальних технологій – вирішення загальнолюдських проблем. Під цими технологіями розуміють такі цілі, методи, способи, які сприяють з'ясуванню не тільки внутрішньодержавних, а й світових тенденцій розвитку, зв'язку суспільства і природи. Одним із різновидів цих технологій є технологія глобального моделювання (дослідження питань збереження миру в світі, природи, забезпечення зростаючого населення Землі продовольством, енергією).

Регіональні технології вивчають і реалізують закономірності територіального соціального життя. Локальні соціальні технології застосовуються для вирішення місцевих проблем, що можуть містити як типові, так і оригінальні особливості.

За ступенем новизни технології поділяють на інноваційні і рутинні.

Інноваційні соціальні технології – методи і прийоми діяльності, спрямовані на нововведення у суспільстві. Це інноваційна діяльність, у результаті якої створюються та матеріалізуються суспільні ініціативи, котрі приводять до якісних змін в різних сферах життя, раціонального використання матеріальних, економічних і соціальних ресурсів.

Рутинні соціальні технології характеризуються такими методами впливу на соціальні процеси, що засновані на минулому досвіді, мають незначну наукоємність, не мотивують соціальний об'єкт, соціальну систему до змін. Вони відповідають такому типу соціальної організації й типу управління, що знаходяться в стадії регресу, замкнутості, відірваності від змін внутрішнього і зовнішнього середовища.

Специфіка соціального впливу на об'єкт може визначатися також рівнем суспільних відносин.

У цьому зв'язку можна користуватися типологією, запропонованою проф. Л. Дяченком. Він поділяє соціальні технології на 3 групи:

- технології макросистем чи макротехнології, що включають в себе регіональні підсистеми суспільства, класи, партії, великі соціальні групи; – мезотехнології – технології рівня міста, населеного пункту, великого трудового колективу;
- мікротехнології, які розраховані на невелике об'єднання людей, суспільні процеси на макрорівні, включаючи технологічні процедури самоорганізації, що забезпечують раціональне використання особистісного потенціалу.

Досить відомі такі технології:

- інформаційні технології – являють собою оптимізацію самого інформаційного процесу, його відтворення і функціонування;
- історичні технології – передбачають осмислення історичного досвіду за законами соціальної технологізації, тобто технологізацію історичних знань як умов політичного, економічного, духовного і соціального діагностування;
- демографічні технології – вивчають та виробляють способи механізму відтворення населення, зміни його чисельності, складу і розміщення;
- політичні соціальні технології – методи вирішення політичних проблем, вироблення політики, її реалізації, здійснення політичної діяльності;
- соціальні технології згоди – методи досягнення порозуміння більшості населення стосовно вирішення найбільш актуальних питань суспільного життя (до цього типу можна віднести соціальні технології вирішення конфліктів);
- адміністративно-управлінські технології – способи безпосереднього (прямого) оперативного впливу на об'єкт;
- психологічні технології – способи впливу на психологічні процеси, властивості, явища, відносини, волю, характер особистості, міжособистісні взаємини.

Виділяючи соціальні технології в соціальній роботі як науці, необхідно враховувати, що вона являє собою таку сферу людської діяльності, функція якої – вироблення і теоретична систематизація об'єктивних знань про певний вид дійсності соціальної роботи (а при розумінні соціальної роботи в широкому сенсі – соціальні відносини, соціальну сферу).

Одним з найважливіших завдань соціальної роботи як науки є аналіз існуючих форм і методів соціальної роботи, розробка оптимальних методів і технологій вирішення різних соціальних та інших проблем стосовно різних осіб, верств і груп населення.

Коли мова йде про соціальну роботу як навчальну дисципліну (цикл навчальних дисциплін), сутністю соціальних технологій є цілісне уявлення про зміст соціальної роботи, її основні напрямки, інструментарії, методи та організації, тобто ці технології мають в основному навчальний, інформаційний характер.

У цьому зв'язку важливо розрізнати загальне й особливе в технологіях освіти в області соціальної роботи, що пов'язано з системою навчання: отримання середньої спеціальної та вищої освіти (з урахуванням ступенів вищої освіти, неповної вищої освіти, бакалаврату, спеціальної освіти, магістратури), аспірантури і докторантури, системи підвищення кваліфікації та самоосвіти.

Розглядаючи соціальну роботу як особливий вид діяльності, сутність соціальних технологій можна інтерпретувати в першу чергу як сукупність прийомів, методів і дій державних, громадських та приватних організацій, фахівців і активістів, спрямованих на надання допомоги людям, підтримки, захисту, особливо так званим вразливим верствам і групам населення. Саме в соціальній роботі як діяльності в концентрованому вигляді соціальні технології постають як узагальнення накопичених і систематизованих теоретичних знань, досвіду, навичок і практики роботи суб'єктів соціальної діяльності.

Такий загальний підхід дозволяє, на наш погляд, зробити наступний крок на шляху конкретизації технологій, застосовуваних у соціальній роботі (маються на увазі фактично всі три згаданих аспекти соціальної роботи, в яких технології виступають переважно у формі знань, умінь, досвіду, практики).

Можна стверджувати, що найважливішими умовами технологізації практичної діяльності в соціальній сфері є такі:

- об'єкт впливу має певний ступінь складності;
- необхідність виділення елементів системи об'єкта соціального впливу;
- наявність можливості формалізації реальних процесів і демонстрації їх у вигляді певних операцій, процедур, показників;
- наявність можливості відтворення і повторюваності операцій, процедур чи показників у нових умовах.

Отже, провідна перевага технологічного підходу до соціальних процесів полягає в науковому підборі таких методів, засобів і способів діяльності, за допомогою яких можна забезпечити її максимальну результативність.

Ключовою ланкою будь-якої технології є детальне визначення кінцевого результату і чіткого шляху його досягнення. Ще однією з позитивних властивостей технології є відтворення, тобто можливість її реалізації іншою людиною після спеціального навчання, освоєння.

Загалом, технології соціальної роботи можна розглядати як сис-

тему оптимальних способів перетворення, регулювання соціальних відносин і процесів у життєдіяльності людей, орієнтованих на соціальне обслуговування, допомогу і підтримку громадян, які перебувають у складній життєвій ситуації.

До універсальних (застосовних для багатьох об'єктів соціальної роботи) технологій соціальної роботи можна віднести:

- соціальну діагностику;
- проектування;
- соціальне прогнозування;
- соціальну профілактику та адаптацію;
- соціальну реабілітацію та терапію;
- групову роботу;
- консультування та посередництво;
- технології зв'язків з громадськістю.

ЛЕКЦІЯ № 2. СОЦІАЛЬНА ДІАГНОСТИКА ЯК ТЕХНОЛОГІЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Соціальна діагностика – найважливіший компонент соціальної технології та сфера діяльності практичного соціального працівника. Технологія соціальної діагностики включає принципи, алгоритм процедур і способів перевірки різних методів дослідження соціальних процесів. В основі діагностики лежить проблема аналізу та узагальнення факторів, що характеризують соціальний розвиток людини, соціальних груп, суспільства.

Практично соціальна діагностика використовується в різних галузях життя і діяльності людей.

Фахівець соціальної роботи є автором або учасником прикладних психолого-педагогічних, соціологічних, економічних обстежень, займається консультуванням у вирішенні соціальних проблем, корекцією і реабілітацією, формами і методами терапевтичного впливу і т. д. Але найчастіше в діяльності соціального працівника діагностика виступає в якості вихідної, цілком самостійної сфери діяльності. З соціальної діагностики стану клієнта повинні починатися і нею ж закінчуватися дії соціального працівника. Як область практики, вона орієнтована на професійні знання та вміння, пов'язані з практичним застосуванням певних процедур, прийомів і методів.

При проведенні діагностичних обстежень певна технологія звільняє дослідника від суб'єктивістського підходу, відображає рівень компетентності спеціаліста і адекватно висловлює конкретну соціальну ситуацію.

Соціальна діагностика вирішує типові для неї завдання, до яких відносяться:

- виявлення специфічних соціальних якостей, особливостей розвитку та поведінки клієнта;
- визначення ступеня розвиненості різних властивостей, їх вираженості в кількісних і якісних показників;
- опис діагностованих особливостей клієнта, коли це необхідно;
- ранжирування специфічних властивостей клієнта.

У технології соціальної діагностики виділяють певні процедурні

етапи:

- знайомство з клієнтом, постановка задач, виділення складу діагностованих ситуацій, параметрів ситуації, вибір основних показників та критеріїв;
- вимірювання та аналіз показників;
- формулювання і оформлення висновків по діагнозу.

Соціальна діагностика є необхідною ланкою перетворювальної практики в циклі: діагноз – прогноз – програма – впровадження.

Будучи важливим технологічним інструментом, вона перш за все збагачує кадри соціальних служб теоретичними і емпіричними знаннями, допомагає глибше зрозуміти соціальні проблеми та перспективи їх розвитку.

Незалежно від застосовуваних методів, будь-який технологічний процес в соціальній діагностиці має подібну структуру, окремі елементи якої змінюються в залежності від конкретних умов.

Початковим етапом його завжди є скарга клієнта або його близьких, заява працівника правоохоронного органу, педагога або ін., тобто поява соціальної проблеми. Сам індивід, який є центром уваги такої проблеми, може не усвідомлювати її наявності (дитина, розумово відстала людина, алкоголік або наркоман, що не розглядає свій стан як життєве утруднення або не знає, що може звернутися за допомогою). Тому працівники соціальних служб не можуть обмежуватися рішенням проблем виключно тих клієнтів, які звернулися до установи соціального обслуговування, при всіх організаційних та інших складнощях до функцій соціального працівника входить виявлення соціальних проблем.

Якщо наявність важкої життєвої ситуації констатувати досить просто, то, як правило, зовсім не просто визначити її сутність, причини і шляхи виходу з неї. Практика показує, що далеко не всі клієнти мають навички серйозного соціального аналізу, більшість з них привчені до пошуку простих, однозначних відповідей на складні питання або використовують зручні ілюзії, самообману для пояснення своїх труднощів. Тому наступний етап діагностичного процесу – збір і аналіз даних про соціальну ситуацію. На цьому етапі спеціаліст використовує два типи дослідницьких методів: історико-генетичні і структурно-функціональні.

Історико-генетичні методи покликані визначити час, джерела і причини зародження соціальної проблеми, простежити ступінь її про-

яву на різних стадіях життя клієнта. Цілий ряд соціальних патологій має спадкову природу або, принаймні, соціально успадковується. Якщо ми в даний час не можемо однозначно сказати, чи є зв'язок пияцтва й алкоголізму індивіда з пияцтвом його батьків або прабатьків результатом вроджених біологічних передумов, успадкованих від попередніх поколінь, або це вплив сімейного способу життя, то спадкування особистісних рис, які сприяють алкоголізму (інфантильність, конформність і т.д.), не підлягає сумніву. Успадковуються багато захворювань, у тому числі психічні. Вроджені передумови обумовлюють темперамент, багато які з рис характеру, інтелектуальний статус індивіда.

Збір відомостей про генезис соціальної проблеми передбачає використання методів соціальних біографій (або сімейних біографій), методу генограми, що особливо часто застосовують в соціальній роботі з сім'єю, і т.д.

Соціальний працівник цілеспрямовано збирає відомості, розпитуючи клієнта і (або) його близьких; іноді виникає необхідність використання архівних даних (наприклад, у разі протиправної поведінки когось з попереднього покоління, наявності захворювань батьків або прабатьків). Звичайно, в таких бесідах (їх може бути декілька) потрібно проявляти такт і керуватися правилом розумної достатності. Оскільки предмет бесіди нерідко буває дуже делікатним, клієнти можуть болісно сприймати «лобові» питання про девіантну поведінку, негативні звички або захворювання – свої або своїх близьких. У цьому випадку інформація може бути отримана непрямим шляхом, за допомогою узагальнюючих розпитувань; збір даних вимагає наявності певної довіри між фахівцем і клієнтом.

Відомості, зібрані соціальним працівником, повинні бути необхідними і достатніми: їх обсяг повинен з максимальною повнотою відповідати змісту проблеми, не залишаючи нерозкритих її сторін, але без надмірності матеріалу для аналізу.

Слід також пам'ятати, що навіть найбільш шокуюча поведінка родичів, предків, близьких – це не привід для того, щоб виносити вирок самому опитуваному: син або онук алкоголіка зовсім не приречений сам стати алкоголіком, а родич злочинця людиною, що порушує закон. Кожен індивід може відповідати (юридично і морально) тільки за свою поведінку, і то лише в тому випадку, якщо він володіє достатнім інтелектом і самосвідомістю, щоб оцінити свою поведінку і керу-

вати нею.

Структурно-функціональні методи діагностики передбачають отримання даних про поточний стан соціальної проблеми, будову соціального об'єкта і зв'язки, що з'єднують різні його елементи, його функціональність або дисфункціональність, тобто про те, чи відповідає його діяльність своєму призначенню, чи ні.

Неправильно було б думати, що структурно-функціональні методи застосовуються переважно при аналізі групових клієнтів – сім'ї, класу, трудового або студентського колективу. Навіть проводячи соціальну діагностику особистості, необхідно вивчити її соціальну мережу, функціонування в соціальному оточенні, нарешті, внутрішній стан, структуру самої особи, гармонійність або дисгармонічність її внутрішніх елементів, узгодження або розлад соціальних ролей і т.д.

З арсеналу засобів соціальний працівник використовує в першу чергу спостереження, яке дозволяє, по-перше, зрозуміти оцінку ситуації клієнтом (клієнтами), познайомитися з його (їх) трактуванням наявної проблеми. У процесі спостереження фахівець сприймає як вербальну (словесну), так і невербальну інформацію (міміка та інтонація клієнта, його жести). Ці два потоки інформації, як правило, не збігаються, оскільки вербальне спілкування – це самопрезентація клієнта, що підкоряється деяким соціальним правилам навіть у тому випадку, якщо клієнт не зацікавлений у свідомому обмані. Кожна людина при комунікативній взаємодії приховує риси свого характеру, які вона вважає своїми недоліками; кожен хоче виглядати найбільш привабливо і проявляти свої кращі якості (проте в конкретних умовах привабливими для клієнта можуть вважатися саме його недоліки). Клієнт з великим артистизмом, видимою щирістю і переконливістю може створювати бажаний образ, щоб маніпулювати, коли йому надають допомогу.

Спостереження – це професійний атрибут спілкування соціального працівника з клієнтом, який використовується постійно, незалежно від того, на якому етапі технологічного процесу відбувається взаємодія – діагностичному, терапевтичному, етапі кризової інтервенції і т.д. Проявляючи емпатійне співчуття до важкої життєвої ситуації клієнта, фахівець повинен одночасно аналізувати результати спостереження, за винятком впливу емоцій. Можливо, в результаті однократного контакту це зробити складно, але фахівець діагностує ситуацію на протязі всього процесу взаємодії. На основі поведінки людини, су-

купності її вербальних і невербальних повідомлень робиться висновок про її особливості, характер соціальних ролей. Спостереження за сімейними (груповими) взаєминами дозволяє зробити висновок про їх стан та функціонування.

Важливе значення на даному етапі має також залучення до соціальної діагностики фахівців суміжних областей діяльності.

Так, діагностика інтелектуального статусу і психічного здоров'я осіб (особливо дітей), що проводиться психологами і психіатрами, може не тільки представити дані, вкрай необхідні для розуміння сутності труднощів клієнтів та їх сімей, але і стати основою для вибору стратегії подальшої роботи з ними: психолого-педагогічна корекція і вирівнювання для сприяння навчання дітей у звичайній школі, лікування захворювання, яке зумовлює шкільні та сімейні труднощі, і т.д.

Залучення юристів, а в деяких випадках співробітників органів внутрішніх справ допомагає визначити правовий статус клієнта – наприклад, відрізнити дійсного біженця від професійного жебрака, який використовує такий статус для свого промислу.

У разі, якщо знань самого спеціаліста з соціальної роботи недостатньо, щоб розібратися в деяких казусних випадках правового становища клієнта, юрист, спираючись на існуюче законодавство, намагається знайти правові підстави для захисту соціальних прав клієнта.

Нарешті, у ряді випадків (особливо при розгляді ситуацій осіб з обмеженими можливостями) фахівець звертається до лікаря: медичний висновок також використовується в ході соціальної діагностики клієнта.

Звичайно, було б чудово, якщо б кожен громадянин в результаті регулярної диспансеризації добре знав стан свого здоров'я і міг вчасно реагувати на погіршення його, але ситуація як у соціальній сфері в цілому, так і в охороні здоров'я зокрема виключає можливість постійного контролю за самопочуттям людей, тому соціальний працівник на основі свого знайомства з медико-соціальними дисциплінами, життєвого досвіду і суб'єктивних скарг клієнта повинен уміти робити висновок про наявність або відсутність медичних проблем і необхідності звернення до медичної установи.

Зібрані таким чином відомості піддаються аналізу: зіставлення ряду даних, їх сортування на важливі і малозначні, диференціація ознак.

Наприклад, такі явища, як депривація, ескапізм, розлади спілку-

вання, можуть бути наслідком різних соціальних процесів, тому в ході аналізу даних всебічно розглядаються причини і наслідки.

Як правило, зібрані дані рідко бувають несуперечливими і однозначно вказують на одну соціальну патологію; у кожному конкретному випадку є набір декількох типів соціальних проблем. Тому в ході найбільш важливого етапу – постановки соціального діагнозу – спеціаліст не просто робить висновок про сутність та причини життєвих труднощів клієнта, але й ранжирує наявні проблеми, виділяючи головну, від якої залежить вирішення всіх інших, або яка може бути вирішена на даному рівні можливостей або при даному рівні знань.

Соціальна діагностика відноситься до найбільш загальних комплексних соціальних технологій, що використовуються на всіх етапах соціальної роботи та соціального обслуговування. Вивчення наукових знань та оволодіння навичками, що дозволяють займатися діагностичною діяльністю, відноситься до числа необхідних умінь фахівців з соціальної роботи в будь-якій галузі діяльності.

Соціальна діагностика – досить складний і відповідальний вид діяльності фахівців з соціальної роботи. Вона вимагає відповідної професійної майстерності, оскільки стосується долі людей, різних соціальних груп.

Саме тому проведення діагностичних заходів має відбуватися із дотриманням певних принципів.

Принцип конфіденційності. Нерозголошення результатів соціального діагнозу без персональної згоди на це особи, яка була об'єктом діагностики. Якщо це діти, то на розголошення результатів обстеження обов'язково потрібна згода батьків або осіб, які їх замінюють.

Принцип наукової обґрунтованості. Результати аналізу повинні бути, як мінімум, валідними (достовірними) і надійними.

Принцип не нанесення збитку. Діагностичні результати в жодному разі не повинні бути використані на шкоду людині, яка піддалася діагностиці.

Принцип об'єктивності. Висновки дослідження повинні робитися на основі науково обґрунтованих, об'єктивних даних і не повинні залежати від суб'єктивних установок тих, хто проводить дослідження або користується його результатами.

Принцип ефективності. Не слід пропонувати людині такі рекомендації, які за підсумками діагнозу для неї марні, можуть призвести до небажаних або непередбачуваних наслідків.

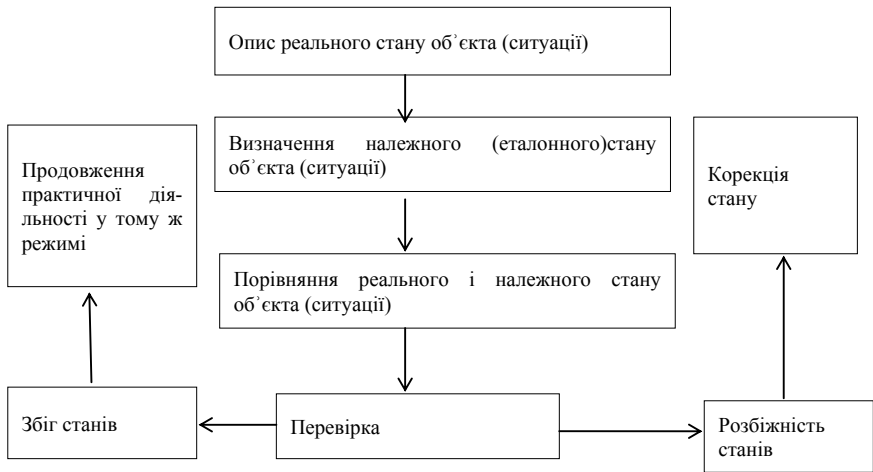


Рисунок. 2.1. - Структура соціальної діагностики
(автори – Сурмін Ю.П., Туленков М.В.) [3, С.454]

ЛЕКЦІЯ № 3. ТЕХНОЛОГІЇ ПРОЕКТУВАННЯ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Проектування (від лат. *projektus* – кинутий вперед) – специфічна діяльність, результатом якої є науково-теоретично і практично обгрунтоване визначення варіантів прогнозованого і планового розвитку нових процесів і явищ.

Проектування – одна із форм відображення дійсності, процес створення прообразу (прототипу) об'єкта, явища чи процесу.

Метою проектування є перетворення об'єктивної дійсності, коли створюються (чи передбачається створення) об'єкти, явища, процеси, які б відповідали бажаним якостям.

За своєю сутністю проектування охоплює практично всі сфери діяльності людини і суспільства, тісно взаємодіючи, з одного боку, із прогнозуванням, з іншого – з плануванням та іншими функціями управління.

Серед найбільш частих дефініцій проектування, що зустрічаються у вітчизняній і зарубіжній літературі, можна назвати такі:

- проектування – пристосування засобів, що є в наявності, для досягнення мети, координація складових частин чи окремих дій для отримання необхідного результату;
- проектування – це конструювання варіантів оптимального з точки зору мети майбутнього стану об'єкта;
- проектування – це моделювання дій до їх здійснення, допоки не з'явиться повна впевненість у кінцевому результаті;
- проектування – прийняття рішень в умовах невизначеності.

У сучасних умовах зростаючою потребою стає проектування соціальних систем, яке в принципі зводиться до визначення майбутнього стану конкретного соціального об'єкта, процесу в межах певної програми і плану. Соціальне проектування стало науковою і практичною проблемою не так давно. Ще в 70 рр. XX ст. переважно писали про соціальне планування. Узагальнюючи, можна визначити соціальне проектування як конструювання соціальної дійсності.

Основними елементами проектної діяльності, її найважливішими теоретичними категоріями є конструювання, система, об'єкт, суб'єкт проектування, методи соціального проектування, умови проектування, механізми соціального проектування.

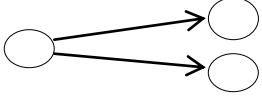
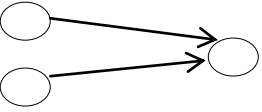
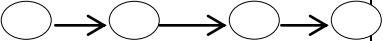
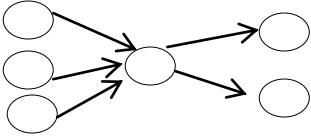
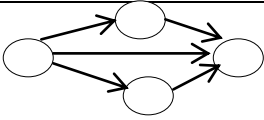
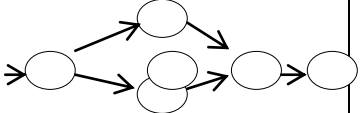
Основною метою соціального проектування як специфічної управлінської діяльності є створення проектів. Соціальний проект призначається для відображення майбутнього бажаного стану системи, що виникає внаслідок певних дій людей, за наявності певних фінансових, трудових, матеріальних і інших ресурсів, у тому числі інтелектуальних, пізнавальних, евристичних, ціннісних.

Соціальний проект являє собою такий різновид програми, де відображені не тільки актуальні орієнтири, загальні завдання, а й уточнені терміни досягнення конкретних завдань, скоординовані зусилля виконавців на основі глибокого вивчення початкового рівня розвитку об'єкта і використання соціальних нормативів.

Інформаційний аспект в технологіях соціального проектування займає особливе місце – це сукупність знань, інформації, даних і повідомлень, які формуються і відтворюються в суспільстві і використовуються індивідами, групами, організаціями, класами, різними соціальними інститутами для регулювання соціальної взаємодії, суспільних відносин між людиною, суспільством і природою.

Поетапно процес соціального проектування може бути представлений наступним чином:

- вибір об'єкта соціального проектування; це може бути будь-який соціальний об'єкт – від індивіда до людства як складової частини ноосфери;
- вибір напрямку дослідження: економічний, соціологічний, юридичний, власне соціальний і т.д.; у дослідженнях соціальної сфери дуже важко дотримуватися певного напрямку, тому значна частина досліджень носить комплексний характер;
- підготовка і обробка інформації з проектованої проблеми; відповідність інформації вимогам – одна з гарантії достовірності проекту, а значить, ключовий момент технології соціального проектування;
- вибір способу прогнозу одного з методів або сукупності методів в певній послідовності, що відповідає вимозі науковості дослідження;
- власне проектне дослідження;
- обробка результатів, аналіз отриманої інформації стосовно до проблеми дослідження;
- визначення достовірності соціального проектування.

Найменування	Характеристика	Графічне зображення
Зображення розбіжних операцій	Кілька робіт мають спільну початкову подію	
Зображення які сходяться в операціях	Кілька робіт мають загальну кінцеву подію	
Зображення шляхів в операціональній мережевій моделі	Послідовність операцій (Робіт), в якому кінцева подія кожної операції збігається з початковою подією наступної за неї операції	
Зображення залежних операцій (Робіт)	Для виконання кількох операцій (роботи) потрібні результати частин інших операцій (роботи)	
Зображення операцій (робіт) з загальними початковими і кінцевими подіями	Будь-яка операція (робота) повинна мати свої початкові та кінцеві події	
Не повинно бути замкнутих контурів операцій (робіт)	Не повинно бути шляхів, поєднуючих подію з самим собою	

ЛЕКЦІЯ № 4. ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНОГО ПРОГНОЗУВАННЯ

Технології соціального прогнозування (від грец. *prognōsis* – передбачення) – незамінний інструментарій соціального передбачення, дослідження і вирішення соціальних проблем сучасного світу.

Будь-яке соціальне явище мінливе і відрізняється здатністю стихійного саморозвитку. Практична цінність технологій прогнозування полягає не в тому, що складені прогнози можуть служити прикладом «негативного» варіанту розвитку. Слід також зауважити, що розвиток соціального явища відбувається незалежно від того, написаний його теоретичний шлях чи ні, і якщо розвиток явища збігається з його прогностичним описом, то цей збіг ніколи не буває ідеальним.

Розробка прогнозу – це спеціальне наукове дослідження конкретних перспектив розвитку будь-якого явища (у нашому випадку соціального). Мета прогнозування – не просто передбачати ті або інші явища майбутнього, а сприяти більш ефективному впливу на них у потрібному напрямку.

Структура соціального прогнозування може бути представлена як сукупність його філософських аспектів і технологічних підходів:

- гносеологія й логіка наукового передбачення;
- методологія соціального прогнозування;
- методика соціальних прогнозів (анкетування, моделювання, прогнози на базі аналізу і т.д.).

В даний час налічується близько 150 різних методів і процедур прогнозування. Їх поділяють на три основні групи:

- загальнонаукові;
- інтернаукові – основу яких складають практичні і теоретичні дані;
- власне наукові.

До загальнонаукових методів належать аналіз, синтез, екстраполяція, інтерполяція, індукція, дедукція, аналогія, гіпотеза, експериментування та ін.

Інтернауковими є індуктивний метод, мозкова атака, метод Дельфі, а також утопія і фантастика. Частина методів заснована на переробці науково-технічної інформації (прогнозування розвитку науки і техніки) і на різних теоріях (морфологічного аналізу, на основі

матриць, методів (проб і помилок і т.п.).

Власне наукові методи – це прогнози зриву лавин, тестів і т.д.

Соціальне прогнозування тісно пов'язане з інноваційною діяльністю, тому що являє собою прийоми, спрямовані на технологічне забезпечення реалізації ініціатив, які викликають якісні зміни в різних сферах соціального життя, призводять до раціонального використання прогностичних знань, матеріальних та інших ресурсів суспільства.

Основоположником глобального прогнозування на основі системного аналізу є американський учений Дж. Форрестер.

Він використовував математичні методи та електронні обчислювальні машини для створення варіанту моделі економічного розвитку суспільства з урахуванням двох найважливіших чинників: чисельності населення і забруднення навколишнього середовища. Його послідовники – члени Римського клубу – намагалися знайти прогностичне вирішення соціальних завдань: розглянути взаємозв'язок розвитку суспільства з глобальними проблемами, погіршенням якості життя в сучасному світі з метою розробки можливих моделей світового розвитку. В 1992 р з'явився перший глобальний прогноз Римського клубу під назвою «Межі зростання». Його автори під керівництвом Д. Медоуза побудували динамічну модель світу, в якій в якості вихідних даних були використані основні, на думку авторів, компоненти динаміки зміни світової системи: населення, капіталовкладення, земний простір, забруднення, використання природних ресурсів.

Результати соціального прогнозу дозволили авторам зробити наступний висновок: якщо б збереглися тенденції і темпи розвитку економіки, що існували наприкінці 60–х років, то глобальна екологічна катастрофа була б неминучою.

Картина була наступною: значна частина населення Землі помре від голоду і виснаження природних ресурсів, навколишнє середовище буде настільки забруднене, що непоправно деградує і стане непридатним для проживання в ньому. «Кінець світу» пророкували орієнтовно на 2100 рік.

На підставі створеного соціального прогнозу фахівці запропонували негайно звести до нуля зростання народонаселення і виробництва.

Технологічно найбільш обґрунтованою є робота «Людство у поворотному пункті» М. Месаровича і Е. Пестела, представників Римського клубу, в якій комплексний взаємозв'язок економічних, соціаль-

них і політичних процесів, стан навколишнього середовища і природних ресурсів представлені як складна багаторівнева ієрархічна система.

Прогнозне бачення авторів відкидає неминучість «єдиної» глобальної екологічної катастрофи. Майбутнє людства вони представляють як ланцюг тривалих, різноманітних криз – екологічних, енергетичних, продовольчих, сировинних, демографічних, що можуть поступово охопити всю планету, якщо суспільство не сприйме їх рекомендації переходу до «органічного зростання».

Отже, технології соціального прогнозування є дійсно незамінним інструментарієм соціального передбачення, дослідження і вирішення соціальних проблем сучасного світу.

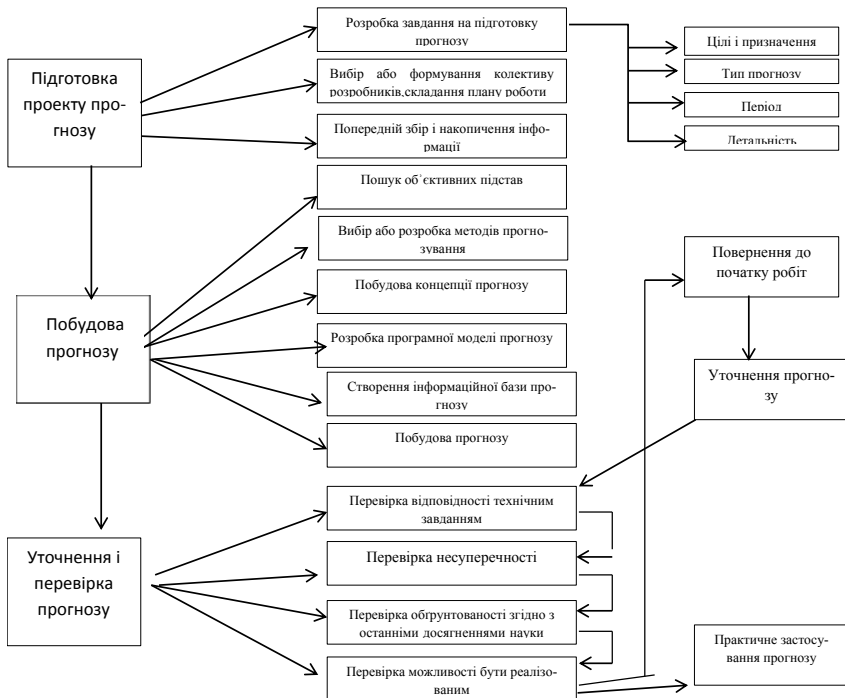


Рисунок. 4.1. - Структура технології соціального прогнозування (автори – Сурмін Ю.П., Туленков М.В.) [3, С.493]

ЛЕКЦІЯ № 5. ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНОЇ ПРОФІЛАКТИКИ ТА АДАПТАЦІЇ

Адаптація займає істотне місце у змісті соціальної роботи. Вона характеризує, з одного боку, процес взаємодії об'єкта соціальної роботи з соціальним середовищем, а з іншого – є відображенням певного результату соціальної роботи, який може виступати критерієм її ефективності. Тому розуміння сутності адаптивних процесів, їх механізму – необхідна умова професіоналізму соціального працівника. Адаптивні процеси забезпечуються відповідною технологією.

Стосовно до соціальної роботи термін «соціальна адаптація» більшою мірою має психосоціальне значення і, найголовніше, вбирає в себе аспекти, пов'язані як з безумовною самоактивізацією індивіда, так і з залученням до цього процесу комплексу заходів соціально-економічного, соціокультурного, психолого-педагогічного та медико-соціального характеру.

Соціальну адаптацію визначають як процес активного освоєння особистістю або групою нового для неї соціального середовища.

Виділяють дві форми соціальної адаптації:

- активна, коли сама людина намагається впливати на середовище з метою його зміни й включення в цю змінену середу через зміну якихось цінностей, форм взаємодії і діяльності;
- пасивна, коли суб'єкт не прагне змінювати соціальне середовище, а поступово включається в ту середу, в якій він опинився.

Як процес, соціальна адаптація, включає чотири ступені адаптованості особистості до нового соціального середовища:

- початкова стадія – стадія, коли індивід знає, як він повинен поводити себе в новому середовищі, але в своїй свідомості поки не визнає його цінностей і може навіть щось відкидати;
- друга ступінь або стадія – це стадія терпимості, коли індивід і нове середовище проявляють взаємну терпимість до систем цінностей і зразків поведінки один одного;
- третя стадія – акомодация або визнання і прийняття індивідом основних систем цінностей нового середовища при одночасному визнанні деяких цінностей індивіда його новим середовищем;

- четверта стадія – це асиміляція, тобто повний збіг систем цінностей індивіда і середовища.

Процес соціальної адаптації носить конкретно-історичний характер, який по-різному впливає на особистість або підштовхує її до певного вибору механізмів дії в заданому контексті часу.

Процес соціальної адаптації необхідно розглядати на трьох рівнях:

- товариство (макросередовище) – адаптація особистості і соціальних шарів до особливостей соціально-економічного, політичного, духовного і культурного розвитку суспільства;
- соціальна група (мікросередовище) – адаптація людини або, навпаки, нестиковка інтересів людини з соціальною групою (виробничий колектив, сім'я, навчальний колектив і под.);
- сам індивід (особистісна адаптація) – прагнення досягти гармонії, збалансованості внутрішньої позиції і її самооцінки з позиції інших індивідуумів.

Будь-який вид соціальної адаптації вимагає від людини певних здібностей. Характер і ступінь адаптації або дезадаптації особистості залежить багато в чому від біологічних, фізіологічних, психічних властивостей людини та її соціального розвитку. Але, з іншого боку, добре організована професійна робота з боку соціальних служб різного профілю спрямована на забезпечення допомоги окремим особистостям, групам, соціальним верствам суспільства на різних етапах їх розвитку та рівня їх соціальної адаптації.

Процес соціальної адаптації включає в себе дві характерні сторони: об'єктивну і суб'єктивну.

Об'єктивний процес соціальної адаптації полягає в тому, що людина з дня свого народження набуває різні соціальні властивості, що відображають її місце в системі суспільних відносин. З дитинства і до самої смерті йде безперервний процес засвоєння і розвитку механізмів адаптації, у формуванні якого активну участь бере навколишнє соціальне середовище.

Суб'єктивний процес соціальної адаптації безпосередньо пов'язаний з особистими якостями, поглядами, переконаннями. Тому важливим компонентом соціальної адаптації є узгодження цілей, домагань, ціннісних орієнтацій індивіда, його особистих можливостей зі специфікою соціального середовища, зі здатністю до їх реалізації в конкретній соціальній ситуації.

Соціальна адаптація є однією з найважливіших сторін процесу соціалізації. Але якщо соціалізація являє собою поступовий процес формування особистості в певних соціальних умовах, то поняття «соціальна адаптація» підкреслює активне освоєння людиною або групою нового соціального середовища у відносно короткий проміжок часу.

Соціальна адаптація особистості спрямована на відновлення норм, соціально-корисних відносин з соціальними суб'єктами (групами та окремими її членами), зміну в позитивному плані спілкування, поведінки, діяльності.

Психологічна адаптація – засвоєння соціально корисних стандартів поведінки і ціннісних орієнтацій, зближення установок і спрямованості особистості з очікуваннями соціального середовища.

Соціальна і психологічна адаптації перебувають у нерозривній єдності, хоча іноді можуть не збігатися.

Соціальна адаптація на рівні окремих особистостей включає:

- реалізацію механізму взаємодії особистості з мікросередовищем шляхом певного пристосування до нього через спілкування, поведінку, діяльність;
- засвоєння норм, моральних цінностей найближчого позитивного соціального оточення шляхом їх раціонального усвідомлення або шляхом інтеріоризації;
- досягнення стану адаптованості суб'єкта шляхом встановлення динамічної рівноваги між його особистісними установками та очікуваннями соціального середовища за наявності контролю з його боку.

Механізм соціальної адаптації особистості виступає як єдиний процес діяльності, спілкування, самосвідомості в соціальній діяльності людини, коли відбувається перетворення її внутрішнього світу, реалізація прихованих потенцій, які допомагають повноцінно включитися в процеси соціальної адаптації як активної особистості.

Соціальна самосвідомість особистості виступає як механізм соціальної адаптації, при якому відбувається формування і осмислення своєї соціальної приналежності і ролі.

Існують і такі механізми соціально-психологічної адаптації особистості, як:

- когнітивний, який включає всі психічні процеси, пов'язані з пізнанням: відчуття, сприйняття, уявлення, пам'ять, мислення, уяву і т. д.;

- емоційний, що включає різні моральні почуття і емоційні стани: неспокій, занепокоєння, співчуття, осуд, тривогу і т. д.;
- практичний, поведінковий, що пропонує певну спрямовану діяльність людини в соціальній практиці.

В цілому, всі ці соціально-психологічні механізми соціальної адаптації особистості складають повну єдність.

В основі соціальної адаптації особистості лежить активне чи пасивне пристосування, взаємодія з існуючим соціальним середовищем, а також здатність змінювати і якісно перетворювати саму особистість людини.

Залежно від характеру і змісту соціальних чи особистісних проблем, в які залучаються люди, як за власним бажанням, так і поза ним, і змісту завдань, які необхідно вирішити, застосовуються такі основні види соціальної адаптації:

Соціально-медична, що включає в себе відновну і реконструктивну терапію, відновлення або формування у людини нових навичок повноцінного життя і допомогу з організації побуту і ведення домашнього господарства.

Соціально-психологічна адаптація призначена для підвищення рівня психічного та психологічного здоров'я суб'єкта, оптимізації внутрішньогрупових зв'язків і відносин, виявлення потенційних можливостей особистості та організації психологічної корекції, підтримки та допомоги.

Соціально-педагогічна – спрямована на вирішення таких завдань, як подолання стану «педагогічної занедбаності» (додаткові чи індивідуальні заняття, організація спеціалізованих класів), організація та здійснення педагогічної допомоги при різних порушеннях здібності людини до отримання освіти (організація освітнього процесу в лікарнях і місцях ув'язнення, навчання інвалідів та дітей з нестандартними інтелектуальними здібностями і т.п.). При цьому, передбачається певна робота по створенню адекватних умов, форм і методів навчання, а також відповідних методик і програм.

Професійна і трудова адаптація дозволяє формувати нові або відновлювати втрачені людиною трудові та професійні навички і врешті решт працевлаштувати її, пристосувавши режим і умови праці до нових потреб і можливостей.

Соціально-середовищна – спрямована на відновлення у людини

почуття соціальної значущості всередині нового для неї соціального середовища. Цей вид включає в себе знайомство людини з основними характеристиками середовища, в якому вона опинилася, допомогу в організації нового середовища життєдіяльності та відновлення звичних моделей поведінки і діяльності з організації власного повсякденного життя.



Рисунок. 5.1. -Етапи та функціональний зміст технології пост пенітенціарної адаптації чоловіків (автор – ПРОСКУРА В.В.) [21, с.10]

Зовнішні труднощі, хвороба, стан затяжної екстремальності, голод і т.д. знижують адаптаційний потенціал індивіда, і при зустрічі з ситуацією, загрозливою його життєвим цілям, може виникнути дезадаптація, наслідком якої стають переміщення суб'єкта в інше соціальне середовище, можлива плінність кадрів, міграція, розлучення, різні форми девіантної поведінки – алкоголізм, наркоманія, проституція і т.д. Тому важливим напрямком сучасної соціальної роботи є реадаптація, тобто запобігання можливих соціальних та інших проблем.

Виявлення та вирішення соціальних проблем різного рівня організації передбачає і діяльність, спрямовану на попередження проблемних ситуацій і життєвих труднощів, їх передбачення. Йдеться про

діяльність з соціальної профілактики. Що ж являє собою ця частина професійної діяльності соціальних працівників, яке місце вона займає в системі соціальної підтримки та допомоги, які її основоположні характеристики?

Соціальна профілактика – це свідома, цілеспрямована, соціально організована діяльність щодо запобігання можливих соціальних, психолого-педагогічних, правових та інших проблем і досягнення бажаного результату.

Профілактичні заходи необхідні і важливі у всіх сферах життєдіяльності людей. Це обумовлено тим, що будь-яка ділянка соціальних відносин, соціальних зв'язків і взаємодій завжди пов'язана із зіткненням різних точок зору і різних інтересів, розбіжністю думок і позицій, прагненням до досягнення різних цілей і т.п. Це з неминучістю призводить до конфліктних ситуацій і до задоволення інтересів одних соціальних суб'єктів за рахунок ущемлення інтересів інших. У свою чергу, такі ситуації ведуть до того, що людина або група, інтереси яких на даний момент часу не задовольняються, прагнуть змінити сформовані обставини на свою користь. При цьому, не завжди вибір засобів для досягнення поставленої мети відповідає прийнятим соціальним нормам.

Крім того, стан ущемлення і неможливості домогтися бажаного може призвести до серйозних порушень у внутрішньому світі людини, деформації притаманної їй системи цінностей, зниження самооцінки і т.п., що так само негативно позначається на процесі її соціального функціонування.

Правильно організована, грамотно і своєчасно здійснена робота соціально-профілактичного змісту допомагає уникнути виникнення цих і їм подібних ситуацій.

У загальному вигляді соціальну профілактику можна представити як сукупність державних, громадських, соціально-медичних та організаційно-виховних заходів, спрямованих на попередження, усунення або нейтралізацію основних причин і умов, що викликають різного роду соціальні відхилення негативного характеру та інші соціально несприятливі відхилення в поведінці або соціальному статусі індивіда. Її метою є створення передумов для формування соціально-прийнятної поведінки індивідів, стабільної взаємодії індивіда та соціуму.

Соціальна профілактика ґрунтується на ряді принципів:

- системність, що передбачає виявлення комплексу причин соціальної проблеми, створення максимальної кількості умов для врегулювання виникаючих проблем і використання в профілактичній роботі всієї сукупності доступних форм і методик роботи;
- превентивність, що означає попереджувальний характер зроблених дій;
- оптимальність, яка передбачає об'єктивне виявлення ступеня актуальності тієї чи іншої проблеми для клієнта;
- активізацію власних сил людини, що означає суб'єктний характер участі клієнта в профілактичних заходах.

Рівнями соціальної профілактики є:

- Загальносоціальний рівень (загальна профілактика). Передбачає діяльність держави, суспільства, їх інститутів, спрямовану на вирішення суперечностей у галузі економіки, соціального життя, у морально-духовній сфері і т.п. Вона здійснюється різними органами державної влади і управління, громадськими формуваннями, для яких функція попередження злочинності не є головною або професійною. Спільними є заходи, не призначені виключно для профілактики якоїсь соціальної проблеми, але об'єктивно сприяють її попередженню або скороченню (підвищення освітнього, культурного рівня особистості, вдосконалення виховної роботи).
- Спеціальний рівень (соціально-педагогічна профілактика) полягає в цілеспрямованому впливі на негативні фактори, пов'язані з окремими видами відхилень або проблем. Усунення або нейтралізація причин цих відхилень здійснюється в процесі діяльності відповідних суб'єктів, для яких профілактична функція є професійною. Спеціальні заходи – це заходи, спрямовані на вирішення певної задачі, наприклад профілактики бездоглядності серед неповнолітніх.
- Індивідуальний рівень (індивідуальна профілактика) являє собою профілактичну діяльність щодо конкретних осіб, поведінка яких має риси відхилення або проблемності.

В якості об'єктів соціальної профілактики можуть виступати як соціальні групи і об'єднання, так і соціальні проблеми. Розглянемо ці об'єкти соціальної профілактики більш докладно.

В якості першочергових об'єктів соціальної профілактики ви-

ступують наступні соціальні групи і об'єднання:

- особи з фізичними і психічними відхиленнями та порушеннями (інваліди, люди важко або хронічно хворі, люди, які отримали серйозні поранення або травми);
- деякі вікові групи (діти, підлітки, особи похилого віку);
- група «соціального ризику», тобто люди, чиє соціальне і майнове становище з тих чи інших критеріїв і причин не має стабільності, і яким практично неможливо поодиночці подолати труднощі, що виникли в їх житті, здатні в результаті привести до втрати ними соціальної значущості, особистісної цілісності, морального стану, біологічної загибелі;
- особи соціально невлаштовані (бездомні, безробітні, біженці);
- особи, що знаходяться з тих чи інших причин в залежності від держави (пацієнти лікарняних стаціонарів, будинків-інтернатів, притулків, дитячих будинків та ув'язнені).
- сформовані соціальні групи (підприємці і фермери).

Розглядаючи соціальну профілактику як свідому і соціально організовану діяльність, можна виділити послідовний ряд її основних стадій:

- Стадія попередження, основним завданням якої є вжиття заходів, що формують у людини соціально прийнятну систему цінностей, потреб і уявлень. Це дозволить їй уникати таких форм поведінки і діяльності, які можуть ускладнити процес життєдіяльності самої людини і її найближчого оточення. Так, виховуючи дитину в гуманістичному напрямку, батьки закладають основу для формування у неї в майбутньому широкого та повноцінного кола спілкування, можливостей легко сходитися з людьми і вибудовувати ефективну систему взаємодії з ними.
- Стадія запобігання, що спрямована на вжиття своєчасних і ефективних заходів недопущення виникнення ситуації, яка загрожує ускладненням процесу життєдіяльності суб'єкта. Так, навчаючи дитину правилам поведінки на дорозі, батьки, школа і суспільство отримують можливість значно знизити ризик потрапляння її в дорожньо-транспортну пригоду.
- Стадія покарання – використовуючи соціально прийнятні способи, блокувати форми діяльності та поведінки суб'єкта,

які можуть призвести до виникнення негативних наслідків як для нього і його найближчого оточення, так і для суспільства в цілому. Саме на вирішення цього завдання спрямована існуюча в будь-якому суспільстві система законодавчих, моральних, педагогічних, адміністративних та інших санкцій, що карають за вчинення певних дій або що не допускають їх повторення.

Профілактика є одним з основних і перспективних напрямків діяльності щодо соціального захисту та підтримки населення.

З одного боку, цей напрямок діяльності істотно полегшує роботу ряду установ і організацій, що спеціалізуються в цій сфері. Наприклад, ефективна робота з профілактики правопорушень серед неповнолітніх дозволяє краще захищати права та інтереси дітей у суспільстві.

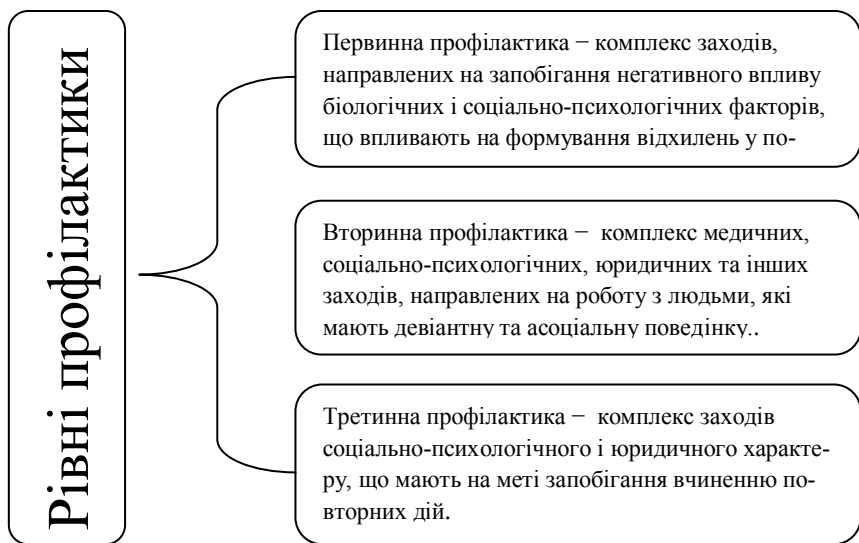


Рисунок. 5.2. -Рівні технології соціальної профілактики

З іншого боку, необхідність організації і проведення соціально-профілактичних заходів ставить перед цими організаціями та установами нові цілі і завдання, такі як організація постійного моніторингу

за низкою соціальних проблем, ведення постійної виховної та іншої необхідної роботи і передбачення можливостей появи деяких проблем у майбутньому.

Згідно з висновками ряду дослідників, по мірі вдосконалення суспільства та системи соціального захисту та підтримки населення, в ній буде зростати питома вага саме соціально-профілактичної діяльності.

ЛЕКЦІЯ № 6. ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РЕАБІЛІТАЦІЇ ТА ТЕРАПІЇ. ТЕХНОЛОГІЇ ГРУПОВОЇ РОБОТИ

Одним з найважливіших завдань соціальної роботи є збереження і підтримка людини, групи або колективу в стані активного, творчого та самостійного ставлення до себе, свого життя і діяльності. В її вирішенні дуже важливу роль відіграє процес відновлення цього стану, який може бути втрачено суб'єктом в силу ряду причин.

Будь-який соціальний суб'єкт, незалежно від ступеня складності, протягом усього свого життя неодноразово стикається з ситуаціями, коли руйнується усталена і звична для нього модель життєдіяльності, рвуться сформовані соціальні зв'язки і відносини і з різним ступенем глибини змінюється соціальне середовище його життєдіяльності. У таких обставинах суб'єкту необхідно не тільки звикнути, адаптуватися до нових умов існування, але і повернути втрачені соціальні позиції, відновити фізичні, емоційні та психологічні ресурси, а також важливі і значущі для суб'єкта соціальні зв'язки і відносини. Інакше кажучи, необхідною умовою успішної та ефективної соціальної підтримки людини або групи є відновлення їх соціально і особистісно значущих якостей і характеристик і подолання ситуації соціальної та особистісної недостатності. Це завдання може і повинно бути успішно вирішене в процесі організації та проведення соціальної реабілітації суб'єкта.

Соціальна реабілітація – це комплекс заходів, спрямованих на відновлення зруйнованих або втрачених в силу якихось причин суспільних зв'язків і відносин, соціально та особистісно значущих характеристик, властивостей і можливостей суб'єкта.

Потреба в соціальній реабілітації – це універсальне соціальне явище. Кожен соціальний суб'єкт, незалежно від ступеня його соціального благополуччя на даний момент часу, протягом своєї життєдіяльності змушений змінювати звичне соціальне оточення, форми діяльності, витрачати властиві йому сили й здібності і стикатися з ситуаціями, які з неминучістю і необхідністю ведуть до тих чи інших втрат. Все це призводить до того, що людина або група починають відчувати потребу в певній соціально-реабілітаційній допомозі.

У процесі організації та здійснення діяльності з соціальної реа-

білітації важливо не лише допомогти людині чи групі людей, необхідно надати їм можливість активної життєдіяльності, гарантувати певний рівень соціальної стабільності, продемонструвати можливі перспективи всередині нового соціального статусу і сформувати відчуття власної значущості та потреби і почуття відповідальності за свою подальшу життєдіяльність.

Саме цим визначаються цілі та засоби процесу соціальної реабілітації.

Основні цілі соціальної реабілітації можна охарактеризувати наступним чином.

- По-перше, відновлення соціального статусу, соціальної позиції суб'єкта.
- По-друге, досягнення суб'єктом певного рівня соціальної, матеріальної і духовної незалежності.
- По-третє, підвищення рівня соціальної адаптації суб'єкта до нових умов життєдіяльності.

Об'єкти соціальної реабілітації:

- індивіди або групи, які потребують відновлення втрачених або набутих у процесі соціалізації навичок і умінь взаємодіяти в системі соціальних відносин і виконувати соціальні ролі;
- інваліди різного віку, ступенів інвалідності та видів; колишні ув'язнені; випускники інтернатних установ; літні і старі самотні, асоціальні сім'ї; бездомні; бездоглядні діти і т. д.

Суб'єкти соціальної реабілітації:

- професіонали соціальної сфери – бакалаври і магістри соціальної роботи;
- соціальні педагоги;
- реабілітологи, психологи, які володіють технологіями і мають навички практичної роботи з відновлення втрачених або набутих навичок виконання соціальних функцій і ролей.

Залежно від характеру і змісту соціальних чи особистісних проблем, в які потрапляють люди, як за власним бажанням, так і позанім, і змісту завдань, які необхідно вирішити, застосовуються такі основні види соціальної реабілітації.

- Соціально-медична – включає в себе відновлювальну і реконструктивну терапію, відновлення або формування у людини нових навичок повноцінного життя і допомогу з органі-

зації побуту і ведення домашнього господарства.

- Соціально-психологічна – призначена для підвищення рівня психічного та психологічного здоров'я суб'єкта, оптимізації внутрішньогрупових зв'язків і відносин, виявлення потенційних можливостей особистості та організації психологічної корекції, підтримки та допомоги.
- Соціально-педагогічна – спрямована на вирішення таких завдань, як подолання стану «педагогічної занедбаності» (додаткові чи індивідуальні заняття, організація спеціалізованих класів), організація та здійснення педагогічної допомоги при різних порушеннях здатності людини до отримання освіти (організація освітнього процесу в лікарнях і місцях ув'язнення, навчання інвалідів та дітей з нестандартними інтелектуальними здібностями і т.п.). При цьому, передбачається певна робота по створенню адекватних умов, форм і методів навчання, а також відповідних методик і програм.
- Професійна та трудова – дозволяє формувати нові або відновлювати втрачені людиною трудові та професійні навички і в результаті працевлаштувати її, пристосувавши режим і умови праці до нових потреб і можливостей.
- Соціально-середовищна – спрямована на відновлення у людини почуття соціальної значущості всередині нового для неї соціального середовища. Цей вид реабілітації включає в себе знайомство людини з основними характеристиками середовища, в якому вона опинилася, допомогу в організації нового середовища життєдіяльності та відновлення звичних моделей поведінки і діяльності з організації власного повсякденного життя.

У рамках соціально-реабілітаційної діяльності вчені виділяють різні рівні, в їх числі зазвичай називають:

- медико-соціальний;
- професійно-трудовай;
- соціально-психологічний;
- соціально-рольовий;
- соціально-побутовий
- соціально-правовий.

У практичній соціальній роботі реабілітаційна допомога надається різним категоріям нужденних. Залежно від цього визначаються і

найважливіші напрями реабілітаційної діяльності. До таких напрямків слід, перш за все, віднести: соціальну реабілітацію інвалідів і дітей з обмеженими можливостями; літніх людей; військовослужбовців, які брали участь у війнах і військових конфліктах; реабілітацію осіб, які відбули покарання в місцях позбавлення волі та ін.

Зважаючи на те, що технологія соціальної реабілітації передбачає відновлення втрачених або набутих у процесі соціалізації навичок виконання соціальних відносин і ролей, то об'єктивно вона пов'язана з технологіями: соціальної діагностики, соціальної адаптації, соціалізації, опіки, піклування, усиновлення (удочеріння), корекції, профілактики, соціального обслуговування, соціальної експертизи.

В процесі здійснення соціальної діагностики та постановки соціального діагнозу виявляється той комплекс причин, які обумовлюють існування і функціонування проблемного комплексу конкретної людини, групи або організації. На рівні повсякденної, буденної свідомості наявність якого-небудь діагнозу передбачає здійснення процедур і заходів, які ми називаємо лікуванням. Аналогічна ситуація складається і навколо соціального діагнозу. Його наявність припускає, що необхідно здійснити «соціальне лікування». Цей напрямок діяльності в теорії і практиці соціальної роботи отримав назву соціальна терапія.

Соціальна терапія – це комплекс рішень, процедур, заходів та дій, спрямованих на вирішення соціальних проблем різного рівня організації. З цього визначення випливає, що соціальна терапія – це явище, яке можна розглядати і аналізувати на різних рівнях організації суспільства. Рівні соціальної організації будуть визначати цілі, завдання, можливості і методи, використовувані в процесі соціально-терапевтичного впливу на конкретний соціальний об'єкт.

Виходячи з багаторівневої структури суспільства, можна запропонувати наступну структуру соціально-терапевтичної діяльності як цілісного явища:

- крорівень, що передбачає вирішення проблем суспільства як єдиного об'єкта впливу;
- мезорівень, пов'язаний з вирішенням проблем конкретного соціального шару, групи, класу тощо;
- мікрорівень, на якому можливе вирішення проблем особистості, малих соціальних груп і окремих колективів.

Розглядаючи соціальну роботу як універсальний метод соціальної терапії, необхідно враховувати наступне. Універсальність полягає

тільки в можливості використовувати максимально велику кількість наявних методів для вирішення різних соціальних та особистісних проблем суб'єкта будь-якого ступеня складності, тоді як реальна практика соціальної роботи обмежується окремою особистістю, малою групою або конкретною організацією.

Соціальна терапія посідає важливе місце в структурі соціальної роботи як виду діяльності. Можна стверджувати, що організація та здійснення ефективного соціально-терапевтичного впливу є її основним змістом. При цьому, процес соціальної терапії спрямований на виконання низки важливих і значимих функцій.

До функцій соціальної терапії можна віднести:

- соціальне «лікування», що припускає надання клієнту необхідної підтримки та допомоги у вирішенні його проблем; в цьому випадку соціальний працівник може діяти спільно з іншими спеціалістами: лікарями, педагогами, юристами тощо;
- соціальний захист, спрямований на відстоювання інтересів клієнта, роз'яснення його потреб і вимог тим структурам, людям або організаціям, від яких залежить його соціальне благополуччя;
- соціальний розвиток, що сприяє виявленню прихованих або нереалізованих можливостей і здібностей клієнта, з метою подальшої оптимізації його життєдіяльності.

Успішне виконання цих функцій в чималому ступені залежить від того, що являє собою конкретна система соціально-терапевтичної діяльності, хто виступає як її об'єкт, які основні методи і засоби вирішення проблеми використовуються.

Залежно від цих і подібних критеріїв можна виділити кілька видів соціальної терапії. Основними критеріями їх виділення є об'єкт можливого соціально-терапевтичного впливу і домінуючий метод його здійснення.

У відповідності з об'єктом впливу виділяються такі види соціальної терапії.

Індивідуальна, яка застосовується щодо окремої людини, вирішення проблем якої вимагає конфіденційності (сексуальне насильство, сімейні негаразди і т. п.) до тих, хто не бажає або за якихось причин не може брати участь у груповій терапії. Цей вид соціально-терапевтичного впливу вимагає від соціального працівника або іншого

фахівця високої професійної кваліфікації, особистого такту, здатності до розуміння і співчуття.

Групова, що представляє собою стратегію впливу, спрямовану на надання допомоги людям у подоланні особистісних порушень або соціального безладу з використанням груп (при керівництві соціального працівника чи іншого фахівця – психолога, лікаря, педагога). Групи можуть формуватися за багатьма принципами: вікові, статеві, професійні, навчальні, для спільної діяльності і т.п. Люди, що входять в конкретну групу, повинні бути зацікавлені у вирішенні якихось східних проблем і орієнтовані на отримання якихось знань чи навичок. Як правило, групова терапія передбачає використання психотерапевтичних процедур і операцій.

Сімейна терапія – робота соціального працівника або іншого фахівця з родиною, яка розглядається як цілісна одиниця. Прагнучи надати необхідну допомогу у гармонізації сімейних відносин, у подоланні сімейних проблем та вирішенні сімейних конфліктів, фахівець прагне розкрити внутрішньогрупові ролі членів сім'ї, їх взаємні обов'язки, спонукати їх до більш гнучкої поведінки і т.п.

Домінуючий метод надання клієнту соціально-терапевтичної допомоги дозволяє виділяти набагато ширший спектр її різновидів. До найбільш часто вживаних у практиці соціальної роботи видів терапії відносяться наступні.

Трудова терапія, заснована на можливості чинити тонізуючий і активізуючий вплив на людину через процес праці. Трудова терапія дозволяє організувати спільну діяльність, розкрити приховані резерви здібностей і можливостей людини, сформувати у неї відчуття власної потреби і корисності оточуючим, організувати систему міжособистісних відносин між клієнтом та іншими людьми, розширити коло спілкування, зняти відчуття напруженості і занепокоєння.

Терапія самовиховання – являє собою власну діяльність суб'єкта з самопізнання, самоаналізу і самооцінки. Вона включає в себе процеси саморефлексії і самовивчення, переоцінку власної особистості, власних рішень, власного минулого, виявлення індивідуальних психологічних «бар'єрів», самопереконавання, самозаохочення і самонавіювання, створення бажаного образу «Я», використання отриманих результатів у повсякденному житті і діяльності. Основним суб'єктом цього виду соціальної терапії є сама людина. Однак, ця діяльність повинна здійснюватися під контролем соціального працівника,

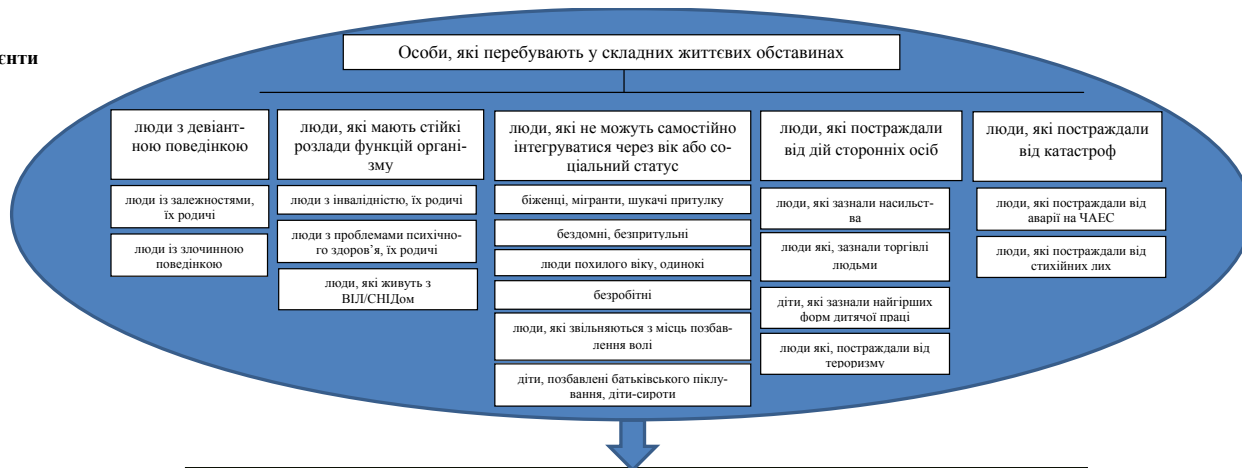
психолога, педагога або інших фахівців. Їх завдання полягає в тому, щоб, по-перше, навчити людину вищевказаних прийомів діяльності і, по-друге, контролювати хід процесу самовиховання клієнта з метою недопущення небажаних або необоротних змін його особистості.

Форми соціальної терапії мають відмінні риси від процесів пристосування (адаптації), відновлення (реабілітації), контролю (обмеження), внесення поправок (корекції), попередження (профілактики).

Але, з іншого боку, функціональні соціальні технології реалізуються незалежно від технології соціальної терапії, оскільки вони не завжди прямо пов'язані з відхиленням від нормативів функціонування соціальних об'єктів і суб'єктів.

Таким чином, соціальна терапія обумовлена структурною єдністю всіх соціальних технологій. Вона являє собою конкретні форми впливу на девіацію на різних рівнях її прояву.

Клієнти



Мета

Інтеграція у суспільство усіх його членів та забезпечення їх оптимального функціонування

Напрями реабілітаційних

Медичні Фізичні Педагогічні Професійні Трудові Соціальні Психологічні Духовні

Суб'єкти

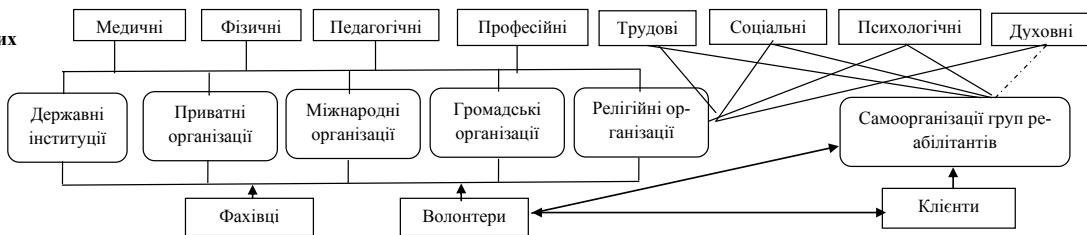


Рисунок. 6.1. - Модель соціальної реабілітації в сучасному українському суспільстві (автор – Гусак Н.Є.) [9, с. 113]

Технології групової роботи

Соціальна робота з групами – сукупність методів, які використовуються з метою надання людині допомоги через передачу групового досвіду для розвитку її фізичних та духовних сил. Нині 6-10% соціальних працівників використовують цей метод як основний.

Групові методи в соціальній роботі почали застосовуватися наприкінці XIX ст.

Перевага групової роботи над індивідуальною – отримання «додаткового продукту» за рахунок досягнення та використання так званого синергетичного ефекту: результат групової роботи переважає просто суму результатів роботи її окремих членів, учасники почувають себе комфортно, впевнено, їхня активність підвищується і, як результат, відбувається якісний стрибок. Синергетичний ефект здійснюється за рахунок поділу праці, спеціалізації, кооперації, інтеграції. Стійкий синергетичний ефект досягається на етапі достатньої зрілості групи.

Згідно з документами Комітету з питань практичної роботи Національної асоціації соціальних працівників США групова робота використовується:

- з виправною метою, коли справа стосується одного або декількох членів;
- для попередження соціальних дисфункцій;
- для забезпечення нормального розвитку окремих членів групи;
- для утвердження особистості;
- з метою навчання і виховання почуття громадянськості;
- для здійснення однієї мети чи для всіх цих цілей одночасно.

В даний час теоретична база соціальної роботи з групами складається з положень таких шкіл, як теорія поля, теорія соціального обміну, психоаналіз. Основним для всіх групових теорій є положення про неможливість відділення людини від її оточення. З цієї точки зору людину можна розглядати як відокремленого індивіда тільки в обмеженому фізіологічному сенсі. Люди живуть, діють, відчують, шукають сенс життя і домагаються задоволення бажань тільки в ході соціальної взаємодії головним чином в групі.

У рамках теорії поля група розглядається як спільність індивідів, що рухається до своєї мети, сили поза групою і даної групи впливають на напрям її руху, сприяючи або перешкоджаючи йому.

Теорія соціального обміну являє собою додаток деяких ідей біхевіоризму до групового тексту. Відповідно до даної теорії, люди вступають у взаємодію, чекаючи винагороди і в той же час готові допомагати чимось взамін.

Існують різноманітні класифікації аналізованих груп: відкриті і закриті, короткострокові і довгострокові, чоловічі і жіночі, змішані, дитячі та дорослі, інші. У відкриті, наприклад, дозволяється входження нових членів будь-який час протягом існування групи. Закриті ж включають тільки тих, хто відібраний при формуванні групи [103].

Прийнято виділяти два основних типи груп: створені спеціально для роботи з їх членами і вирішення внутрішньо групових проблем (внутрішньо орієнтовані), і створені для досягненні якоїсь зовнішньої по відношенню до групи мети.

Внутрішньо орієнтовані групи, у свою чергу, поділяються на два типи:

- націлені на нормальний розвиток своїх членів (групи соціалізації);
- групи, мета яких – виправлення відхилень, що виникли в ході передувала соціалізації (групи ресоціалізації).

Кожен з цих типів груп, у свою чергу, диференціюється залежно від завдань, які вирішуються в ході роботи з групою.

У кількісному відношенні група не повинна налічувати менше трьох осіб. В іншому випадку не можуть бути досягнуті розгорнута кооперація, спеціалізація, інші групові ефекти. Чим менше група, тим швидше і успішніше вона може вирішити поставлене завдання. Практика показує, що діяльність групи з двох-трьох чоловік може виявитися ефективнішою, ніж діяльність індивідуального працівника. У групі, що налічує понад сім осіб, виникають проблеми соціально-технічного характеру, пов'язані з регулюванням внутрішньо групових процесів. Така група менш керована і розпадається на окремі мікрогрупи. Робота сповільнюється, а спілкування стає більш поверхневим.

Бажано, щоб група була однорідною за віковим складом і рівнем інтелекту (який не повинен бути низьким).

За статевим складом група може налічувати 40% чоловіків і 60% жінок, або навпаки. При комплектуванні групи важливо враховувати і такі якісні критерії, як компетентність і професіоналізм в області розв'язання проблеми, зацікавленість у розв'язанні задачі, добровільність участі, хороші чи нейтральні взаємини.

Що стосується тривалості роботи групи, то на практиці вона варіюється. У звичайному типовому режимі група працює по годині – дві (три-чотири години) на день, і збирається один раз на тиждень.

Групи людей, що проживають в стаціонарних установах, можуть зустрічатися частіше. Не обов'язково зустрічатися «раз на тиждень», експериментування заохочується.

Зміна днів і часу, тривалості зустрічей можлива. Вибір конкретного варіанту залежить від характеру і терміновості розв'язуваної задачі, складу групи, умов, в яких вона функціонує. По мірі вирішення поставлених перед групою завдань, вона може змінювати режим роботи, ставити перед собою нові завдання або завершити роботу.

Найважливішим способом надання членами групи допомоги один одному є обмін інформацією, що стосується справи. Цінний життєвий досвід кожного члена групи може допомогти іншим її учасникам. Соціальний працівник також надає інформацію, яка у поєднанні з інформацією інших є багатим джерелом для роздумів.

Основна частина групових зустрічей зазвичай буває присвячена обговоренню проблем, почуттів і переживань членів групи, пошуку відповідей на хвилюючі питання. Щоб таке обговорення було конструктивним і різноманітним, можна користуватися певними методами та прийомами.

Формулювання проблеми. Як правило, особисті проблеми спочатку відчуються учасниками групи як внутрішнє напруження, прикрість, образа та інші негативні переживання. Щоб розібратися в проблемі, необхідно:

- назвати чи описати негативне почуття;
- згадати й описати приклади конкретних ситуацій, коли таке почуття з'явилося;
- проаналізувати названі ситуації, знайти спільне і різне;
- провести узагальнення, переходячи від конкретних прикладів до суті проблеми;
- сформулювати проблему;
- запропонувати варіанти вирішення (наприклад, за допомогою «мозкового штурму»);
- випробувати варіанти вирішення (наприклад, за допомогою рольових ігор);
- почати дії;
- обговорити й оцінити результати.

Рольова гра допомагає подолати проблему, особливо, якщо її вирішення вимагає зміни звичних стереотипів поведінки. Рольову гру можна використовувати для розвитку впевненості в собі, як репетицію важкої розмови, щоб випробувати на практиці бажану поведінку. Також можна запропонувати в рольовій грі змодельовати конфлікт, який виник у групі, й шляхи його подолання. Рольова гра може відбуватися за сценарієм або гравці можуть імпровізувати. По закінченню гри учасники коментують свої почуття, що виникли під час гри.

Ігри на розвиток навичок спілкування допомагають усвідомити, як ми спілкуємося за допомогою слів, інтонації, жестів та других знаків; навчають уважно слухати. Як простий варіант такої гри можна запропонувати учасникам прослухати заздалегідь підготовлений монолог. Після відповідей та особистого обговорення зачитати монолог знову та проаналізувати його разом.

«Мозковий штурм» дозволяє генерувати велику кількість ідей, а потім відібрати ті, що найкраще вирішують визначену проблему.

Візуалізація – створення зорових уявлень, допомагає розслабитися, краще зрозуміти проблему, перебороти у своїй уяві важку ситуацію. Ведучий пропонує заплющити очі, зробити декілька глибоких вдихів та видихів, а потім створити уявний образ ситуації.

Малювання допомагає виразити свої почуття, усвідомити власне уявлення про себе, вивчити взаємовідносини з іншими людьми. Учасникам групи пропонується тема, пов'язана з їхньою життєвою ситуацією, наприклад, намалювати, з чим асоціюється проблема, намалювати себе серед людей, зобразити свої відношення з конкретною людиною. По закінченню за бажанням учасники групи розповідають про свої малюнки.

Тайм-аут. Під час групових дискусій можуть бути порушені питання, які болісно сприймаються кимось із членів групи. Кожен учасник повинен мати можливість попросити тайм-аут, якщо почуває себе дискомфортно.

Можна констатувати, що групова робота є одним із найуспішніших винаходів, створених для вирішення проблем втрати індивідуальності, відчуженості, що є характерним для багатьох людей, які живуть в умовах сучасного суспільства. Групова робота сприяє більшій незалежності особистості, більшій розкнутості.

ЛЕКЦІЯ № 7. ТЕХНОЛОГІЇ КОНСУЛЬТУВАННЯ ТА ПОСЕРЕДНИЦТВА. ТЕХНОЛОГІЇ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

Слово «консультування» походить від лат. *consultare*, що означає «радитися», «піклуватися». В українській мові це слово означає «порада, роз'яснення спеціаліста з будь-якого питання, бесіда з метою розширення і поглиблення знань».

Розгляд консультативної діяльності як одного з видів професійної діяльності соціального працівника потребує деталізації сутності та особливої діяльності консультанта як суб'єкта професійної взаємодії з клієнтом-об'єктом.

Консультант – це фахівець (компетентна особа), який здійснює консультативну діяльність з метою інформування, допомоги та підтримки у знаходженні шляхів вирішення проблемних ситуацій клієнта.

Клієнт, у практиці діяльності соціального працівника, це особа, яка звернулася з проханням про допомогу до відповідної соціальної служби чи спеціаліста й користується їхніми послугами. У консультуванні клієнт виступає користувачем послуг та суб'єктом подолання власних проблем.

Консультативний процес обумовлений взаємодією консультанта і клієнта, що передбачає певний зміст.

Взаємодія є процесом безпосереднього впливу різних об'єктів (суб'єктів) один на одного, взаємозалежного обміну діями, що характеризується взаємообумовленістю, причинно-наслідковим взаємозв'язком.

У науковій літературі соціальне консультування пояснюється у психологічній і соціальній парадигмах як особливий вид допомоги клієнту та соціальним групам.

Виділяють шість видів допоміжних стратегій:

- надання порад: пропонування людині своєї думки щодо найкращого способу дій в ситуації, що склалася;
- надання інформації: надання людині інформації, якої вона потребує в ситуації, що склалася;
- безпосередні дії: робити будь-що від імені іншої особи чи надавати необхідні послуги (доставляти продукти, надавати позику, здійснювати втручання в кризовій ситуації);

- навчання: допомога в оволодінні фактами, знаннями і навичками, які сприяють поліпшенню ситуації;
- системні зміни: вплив на системи, які викликають у людей труднощі, з метою удосконалення цих систем, тобто робота з організаційного розвитку;
- консультування: допомога в аналізі проблем, проясненні конфліктних зон, знаходження альтернативних шляхів виходу й прийняття рішень, тобто підтримка людей в плані допомоги самим собі.

На основі узагальнення класифікацій видів та напрямів консультативної діяльності здійснено спробу визначити підхід до класифікаційних ознак та видів соціального консультування з точки зору практики соціальної роботи, а саме:

- за кількістю клієнтів консультування: індивідуальне, групове;
- за тривалістю: короткотермінове (одноразове), довготермінове (проводиться протягом кількох зустрічей), оперативне (швидкої зкоординованості);
- за видами контакту: очне (безпосередній контакт), заочне чи дистанційне (телефонне консультування, листування);
- за місцем проведення (кабінетне, вуличне);
- за джерелом передачі інформації (вербальне та невербальне (інформаційні стенди);
- за віком клієнтів: консультування дітей, підлітків, молоді, людей похилого віку;
- за змістом проблеми: інтимно-особистісне, соціально-правове, психолого-педагогічне;
- за функціями: інформаційне, підтримуюче, посередницьке, організаційне.

У соціальному консультуванні як технології соціальної роботи використовується також програмне консультування, яке визначається як двосторонній процес розв'язання проблеми, під час якого консультант допомагає установі чи організації проаналізувати та поліпшити діяльність щодо надання клієнтам необхідних соціальних послуг. Наприклад, соціальний працівник-консультант, обговорюючи з персоналом денного дитячого центру проблему взаємодії з батьками, основну увагу приділив необхідним змінам, які б спонукали батьків відіграти більш конструктивну роль у справах центру. Інший вид програмної

консультації потребує зосередження уваги на організації харчування, проблемах адміністративного характеру, труднощах у стосунках між співробітниками чи несприятливому соціально-емоційному кліматі в цілому.

На практиці трапляється і третій тип соціального консультування, який є синтезом конкретного і програмного консультування.

Досить важливе місце в процесі вирішення проблемної ситуації чи конфлікту слід відвести посередникові.

Посередництво (mediation) – форма втручання у конфлікт, при якій третя сторона допомагає конфліктуючим сторонам досягти добровільної згоди, домовленості. Посередником має бути авторитетна, знаюча людина, для якої важливі та властиві такт і «міра речей». Словом, можна сказати, що посередник – «третейський суддя», який уміє «лікувати душу», радник, наставник

У зв'язку із розвитком в останні роки великої кількості регіональних конфліктів, в основному міжнаціонального характеру, все частіше звертаються по посередництво до так званих миротворчих сил, в тому числі військ Організації Об'єднаних Націй, які у більшості випадків безпосередньо вступають у конфлікт. У Конго, Сомалі, на території колишньої Югославії серед таких посередників були вбиті та поранені. Слід підкреслити, що посередники, як і судді, не протидіючі сторони конфлікту, їх цілі діаметрально протилежні: не розвивати, а зупинити конфлікт, вирішити протиріччя, бажано, мирним шляхом.

Можна сказати, що посередництво – спеціально організована форма спілкування двох конфліктуючих сторін, що здійснюється за допомогою третьої, нейтральної сторони (посередника) з метою опосередкованого управління процесом розв'язання конфлікту згідно з правилами діалогічної взаємодії.

Третя сторона може діяти як сила, що підтримує одну із сторін, і як незалежний посередник. У першому випадку завершення конфлікту здійснюється за допомогою насильства, в іншому – суду, арбітражу, медіації.

У загальному плані способи втручання третіх сторін можна поділити на два класи: контрактні та спонтанні. Контрактні втручання здійснюються спеціалістом з подолання конфліктів (наприклад, професійним посередником або суддею), який має спеціальну підготовку і досвід у харчуванні, що стали предметами суперечки. Зазвичай така третя сторона не мала раніше своїх власних стосунків з конфліктую-

чими сторонами, її головна мета полягає не у покращенні відносин між ними, а в урегулюванні конфлікту як такого.

Механізм посередництва полягає в тому, що наявність третьої сторони учасника дозволяє перенести на нього, як на посередника, частину непродуктивних моментів конфлікту, емоційної напруги, зняти неприязнь конфліктуючих сторін.

Зміст посередницької функції полягає в тому, щоб організувати процес так, щоб допомогти конфліктуючим сторонам віднайти вихід зі складної ситуації та вміло зберегти нейтральну позицію.

У зарубіжній науковій літературі технологія посередництва в конфліктах відома під назвою «медіації» (посередник, відповідно, називається конфліктолог-практик, «медіатор»).

Медіація – вид діяльності, що полягає в оптимізації за допомогою третьої сторони процесу пошуку шляхів вирішення проблеми задля припинення конфлікту.

Медіаторство може бути офіційним (формальним) і неофіційним (неформальним).

Офіційними медіаторами виступають міждержавні організації (ООН), окремі держави, державні правові інституції, державні комісії, представники правоохоронних органів, громадські організації тощо. Ефективність таких формальних ролей третіх сторін визначається відповідно до закону, тобто правом займатись ладнанням конфліктів.

Процедура і технологія посередництва в розв'язанні конфлікту складається з п'яти основних етапів:

- організації опосередкування конфлікту;
- мотивації та встановлення відносин партнерів, опонентів;
- монологічного опосередкування конфлікту;
- діалогічне опосередкування конфлікту;
- підбиття підсумків роботи.

Організація опосередкування конфлікту (перший етап посередництва) полягає в проектуванні форми сеансів опосередкування конфліктів та підготовці учасників конфліктів до майбутньої взаємодії (місце зустрічі, деякий реквізит, просторове розташування учасників взаємодії і т. ін.).

Мотивація та встановлення відносин учасників, тобто розв'язання конфлікту (другий етап посередництва), передбачає, що посередник виділяє серйозність ситуації, яка виникла, висловлює повагу до учасників конфлікту, прагне ненав'язливо переконати у мож-

ливості успіху, знайомить з основними правилами успішного спілкування в конфлікті.

Монологічне опосередкування в конфлікті (третій етап посередництва) розгортається як урегулювання посередником, почергове висловлення своїх позицій сторонами конфлікту, своїх поглядів, почуттів. Головний метод ведучого на цьому етапі – підтримання активного и пасивного слухання з боку кожного опонента.

Діалогічне опосередкування конфлікту (четвертий етап посередництва) полягає в тому, що взаємодія між конфліктуючими сторонами з урегулюванням та посередництвом, обмін монологіями поступово переводиться в безпосередній діалог між ними, який все рідше переривається посередником. Інколи застосовується прийом зміни ролей кожної сторони на протилежні, щоб поглибити й закріпити розуміння конфліктної ситуації з позиції партнера.

Підбиття підсумків конфлікту (п'ятий етап посередництва) полягає в короткому аналізі конфліктної ситуації і формулюванні взаємної згоди (усно або письмово) про результати розв'язання конфлікту, шляхи та засоби подальших взаємовідносин між конфліктуючими.

У посередництві існують чотири базисні стратегії:

- вирішення проблеми, яку ще називають інтеграцією (передбачає пошук взаємовигідного рішення, яке задовольнить обидві сторони);
- компенсація (передбачає обіцянку винагороди за здійснені сторонами вчинки або досягнуті ними домовленості);
- тиск (передбачає примус сторін до вчинку або згоди, що досягається за рахунок покарань або загрози покарань);
- бездіяльність (свідоме прагнення до того, щоб сторони конфлікту самі його владнали).

Технології зв'язків з громадськістю

Зв'язки з громадськістю (від англ. public relations) – спосіб соціальної роботи, що виник в США і отримав широке поширення в останні десятиліття. На відміну від індивідуальної допомоги та створення груп соціальної терапії використання цього методу дозволило розширити масштаби соціальної роботи серед населення, бо під громадськістю тут розуміються вулиця, район міста, церковна громада, соціум в цілому. Прихильники даного методу акцентують увагу на тому, що по суті будь-яка соціальна проблема – не тільки і не стільки

особиста, скільки громадська, а тому для її ефективного вирішення або попередження необхідна робота з соціумом в цілому.

Зв'язки з громадськістю – одна з базових технологій соціальної роботи, що дозволяє використовувати багато інших методів і прийомів: анкетування, спостереження та ін.

У загальному вигляді соціальний працівник виступає як посередник між конкретним клієнтом і соціумом. Він сприяє, з одного боку, ефективній адаптації клієнта до цього соціуму, а з іншого – подолання відчуженості соціуму від реальних турбот людей. Це завдання виняткової складності. Для його вирішення необхідно на першому етапі як мінімум бути почутим, а це вимагає наявності хорошої репутації, визнання.

На нинішньому етапі розвитку суспільства різко зросла роль населення. Від спілкування з підлеглою людиною ми перейшли до спілкування з людиною вільною. А вона потребує іншого ставлення до себе. Тому будь-яка серйозна дія чи то владної структури, чи то приватної фірми вимагає тепер відповідної інформаційної підготовки. Звідси випливає одна з важливих закономірностей піару: звітність, працювати не просто з населенням, а виділяти ті чи інші його сегменти, для яких і розробляються відповідні повідомлення. Терміни, що використовуються зв'язками з громадськістю у цьому разі, звучать як «цільова аудиторія» і «ключові повідомлення».

Спеціаліст зі зв'язків з громадськістю не лише має спрямованість на сприятливі висвітлення подій у пресі. Він сам сприяє цьому, створюючи події, які потім будуть описані в позитивному тоні.

Зв'язки з громадськістю ґрунтуються на певних принципах.

Одним із провідних принципів є принцип демократії.

Суб'єкти суспільних відносин реалізують свої права, у тому числі й шляхом громадянської ініціативи, що спирається на економічну, політичну, духовну свободу. Маючи рівні права (і обов'язки), будують функціональні взаємозв'язки з партнерами у бізнесі, політиці, культурі як «суспільний договір» і узгодженням інтересів.

Інший принцип – принцип альтернативізму.

Багатосуб'єктність суспільних відносин породжує невичерпність управлінських альтернатив: у постановці мети, виборі партнерів по спільній діяльності, у застосуванні технологій управління й т. ін.

У основі публік релейшнз лежить також принцип громадського консенсусу чи громадської згоди.

Осмислюючи існуючі протиріччя, навіть вступаючи в зону конфлікту, прогнозуючі їх, спеціалісти зі зв'язків з громадськістю будують свою діяльність як програму згоди, що спирається на максимальне використання конструктивного потенціалу сторін.

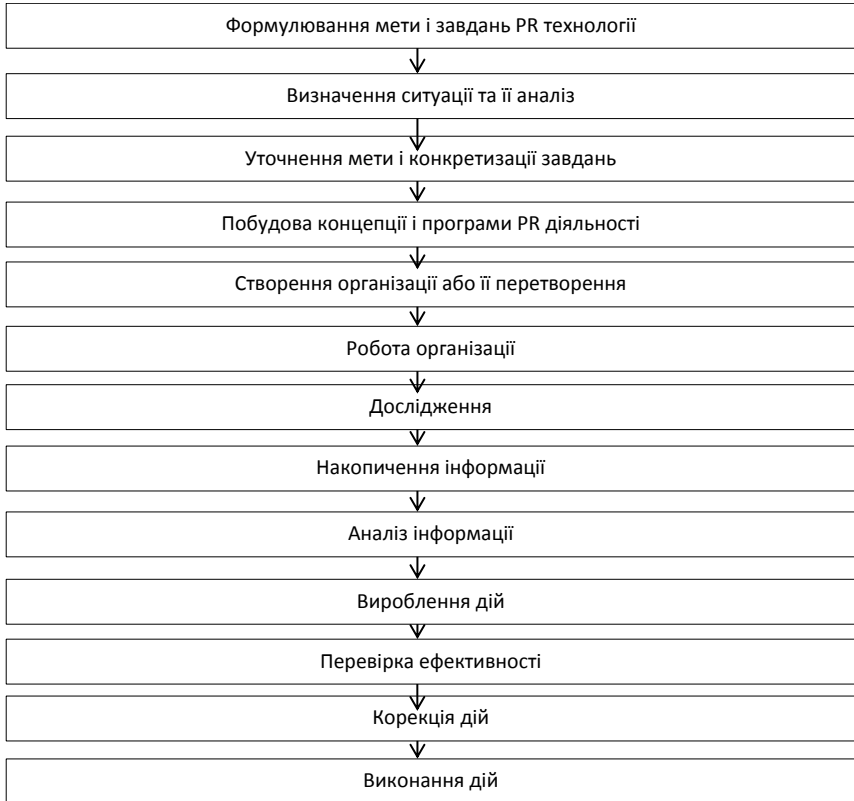


Рисунок. 7.1. - Структура PR-технології (автори – Сурмін Ю.П., Туленков М.В.) [3, С.295]

Зв'язки з громадськістю – це одна із функцій управління, що сприяє встановленню та підтримці спілкування, взаєморозуміння, прихильності та співробітництва між організацією та громадськістю.

Можна зробити висновок, що зв'язки з громадськістю являють собою мистецтво переконувати людей та впливати на їхню думку, пі-

дтримувати готовність до необхідних змін, запобігати кризовим станам та переборювати їх.

Діяльність зв'язків з громадськістю повинна бути безперервною, такою, що планується й орієнтується не тільки на нинішніх партнерів, а й на майбутніх. І в цій спрямованості на перспективу – найважливіша особливість зв'язків з громадськістю. Вона передбачає проведення різноманітних досліджень, ініціювання повідомлень в пресі, організацію прес-конференцій, виставок, семінарів, лекцій та інших заходів.

ЛЕКЦІЯ № 8. ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНОЇ ЕКСПЕРТИЗИ

Соціальна експертиза (від. лат. «expertus») - принципово відрізняється від соціальної діагностики. Це спеціалізована і нормативно оформлена процедура отримання інформації про соціальний об'єкт або спеціальна методика формування оцінки про характер його функціонування за допомогою опитування фахівців, яких називають експертами. Одним словом, експертиза представляє собою, по суті справи, опитувану діагностику, основним джерелом інформації якої є експерт. Вона включає не тільки розгляд або вивчення будь-яких питань, проблем або рішень, для яких потрібні спеціальні знання, а й уявлення по ним мотивованого і аргументованого висновку або наукового обґрунтування.

Необхідність застосування соціальної експертизи обумовлена, головним чином тим, що по цілому ряду питань, проблем або рішень, для яких потрібні спеціальні знання, відомості, одержувані від звичайних респондентів у масових опитуваннях, частіше всього неадекватні та поверхневі. Потреба в залученні кваліфікованих експертів з'являється тоді, коли перед органами державної влади та управління виникає проблема, яка не зрозуміла або невідома, для її осмислення потрібен більш високий рівень компетентності. Такі ситуації виникають часто у зв'язку з кризою розвитку соціальних об'єктів або впровадженням інновацій, а також їх майбутньою реорганізацією.

Ключовою фігурою при виконанні соціальної експертизи є, як правило, експерт-кваліфікований спеціаліст зі спеціальними знаннями й досвідом в певній області наукової або практичної діяльності, на основі яких він дає мотивований висновок по тій чи іншій проблемі (дискусійному питанню, важкому або багатоваріантному рішення). При цьому в теорії соціальних технологій виділяють три групи функцій, які повинні виконувати експерти. По-перше, вони являються джерелом необхідної інформації (відсутньої, коригуючої або прогнозованої) у процесі формування управлінського рішення або виявлення характеру взаємодії об'єкту й суб'єкту управління. По-друге, експерт оцінює характеристики соціальних об'єктів, подій що відбуваються або управлінських рішень. По-третє, він генерує і висуває нові ідеї, дає свої пропозиції і рекомендації, а також пропонує більш раціональ-

ні варіанти рішення соціальних проблем.

Експертів для проведення соціальної експертизи обирають, як правило, по спеціальним методикам у відповідності з відпрацьованою в соціології системою вимог до особистості експерта. Згідно цих вимог експерту повинні бути властиві такі основні якості:

а) компетентність – ступінь його кваліфікації у певній області знань, або сфері діяльності;

б) креативність – вміння вирішувати творчі і нестандартні задачі та проблеми;

в) ерудиція – інформованість в складних областях досліджуваної або оцінюваної проблеми;

г) принциповість і незалежність – здатність послідовно дотримуватися певних критеріїв, а також необумовленість власних суджень упередженнями і різними потоками думок;

д) евристичність і інтуїція – здатність виявляти приховані та неочевидні зв'язки явищ, і робити об'єктивні висновки про досліджуваний соціальний об'єкт;

е) всебічність і практичність – вміння аналізувати соціальні проблеми з різних точок зору, а також застосовувати багатокритеріальні оцінки явищ, враховуючи при цьому потреби науки і соціальної практики.

Крім того, будь-який експерт повинен володіти, як правило, двома шарами знань: відкритим, тобто усвідомленим знанням, і прихованим – неусвідомленим. Основне завдання соціальної експертизи полягає в умінні мобілізувати одночасно обидва шари знань. При цьому можливості неусвідомленого, прихованого пізнання значно перевершують результативність усвідомленої інтелектуальної діяльності. Отже, соціальна експертиза опирається головним чином на інтуїцію експерта, як психоевристичний феномен, допомагаючи йому тим самим поглиблюватися у глибини прихованого, а також відчувати стан осяяння, прозріння або інсайта.

У сучасній соціальній теорії і практиці сформувалося значне видове різноманіття соціальної експертизи (табл. 8.1).

Таблиця 8.1 - Класифікація основних видів соціальної експертизи та їх характеристика

Основні класифікації	Характеристика видів соціальної експертизи
1	2
Об'єкт експертизи	науково-технічна, орієнтована на оцінку науково-технічної політики, а також різних проектів, нововведень, технологій, тощо. господарсько-економічна оцінка ефективності господарської діяльності, інвестицій, організації виробництва, економічних реформ і т.д. соціальна - оцінка ефективності різних аспектів соціальної політики, стратегії і тактики. політична - оцінка політичних рішень, діяльності інститутів влади і так далі. організаційно-управлінська, спрямована на вивчення ефективності функціонування соціальних організацій та способів управління ними. юридична - вивчення відповідності прийнятих нормативних актів чинним законам. судова (кримінальна), орієнтована на оцінку ситуацій, що виникають у судовій практиці.
Охоплення об'єкту експертизи	Аспектна - оцінка деяких сторін соціального об'єкта; комплексна - системна або всебічна оцінка соціального об'єкта.

Основні класифікації	Характеристика видів соціальної експертизи
1	2
Спосіб взаємодії експертів	На основі особистої взаємодії експертів, яка заснована на тому що, при взаємодії експертів, вони обмінюються компетентністю, завдяки чому досягається більш високий результат. без особистої взаємодії експертів, яка заснована на тому, що взаємодія експертів виключена, так як вона не дає високого результату (наприклад, різноманіття пропозицій експертів).
Ступінь інформування експертів	З інформуванням експертів, коли їх ознайомлюють з попередніми результатами експертизи або з результатами кожного з її етапів. без інформування експертів, коли їх не ознайомлюють з результатами експертизи.
Кількість турів (фаз) експертизи	однотурова, являє собою один тур; многотурова (інтерактивна), складається з декількох турів отримання інформації про стан об'єкта.
Ступінь формалізації процедур експертизи	Нормативна, заснована на строго певних системах, шкалах, методах і процедурах оцінки з обов'язковим жорстких їх виконанням. вільна - з більш загальними і вільними вимогами до процедур і методикам експертної оцінки.

Основні класифікації	Характеристика видів соціальної експертизи
1	2
Тип розв'язуваних експертних завдань	Оціночна - в цілях оцінки будь-яких якостей або характеристик соціального об'єкта. класифікаційна - в цілях побудови класифікацій і типологій соціальних об'єктів. ранжируюча - для впорядкування соціальних об'єктів; інноваційна, спрямована на створення деяких нових соціальних об'єктів або їх окремих елементів; змішана, при якій вирішують одночасно кілька перерахованих вище завдань.

Що стосується технологічних моделей соціальної експертизи, то хоча вони і залежать від її специфіки, проте, як правило, засновані на технологічній схемі опитувальних методів і включають в себе наступні етапи:

- 1) підготовка експертизи (побудова програми, розробка інструментарію, підбір експертів, їх попереднє опитування і визначення процедури експертного опитування);
- 2) проведення експертизи (опитування експертів і збір від них необхідної інформації);
- 3) аналіз результатів експертизи (аналіз індивідуальних і групових суджень експертів, підготовка висновків і практичних рекомендацій, які складають основу експертного висновку).

Із мал. 7 видно, що перший технологічний етап (підготовки соціальної експертизи) розпочинається з розробки програми експертизи і включає вирішення питань, властивих будь-якому дослідженню: визначення цілей, завдань, об'єкта, предмета і гіпотез експертизи. Після цього формують групу експертів, для чого потрібно визначити кількість експертів і склад групи, а також виробити вимоги до її комплектування. У процесі формування експертної групи вирішують проблему вибору з великої кількості фахівців (кандидатів в експерти) осіб,

найбільш компетентних в колі питань, які розглядаються. Починають підбір експертів з визначення їхньої кількості. Процедура формування експертної групи з найбільш компетентних фахівців, ще недостатньо відпрацьована на практиці. Звичайно, особливу увагу при цьому приділяють компетентності, незалежності, креативності та іншим, раніше розглянутим якостям цієї категорії фахівців. Крім цього, експерти повинні також добре знати аналізовану проблему, мати незалежні судження і бути творчими людьми.



Рисунок. 8.1. - Технологічна модель соціальної експертизи
(автори – Сурмін Ю.П., Туленков М.В.) [3, С.462]

На практиці далеко не завжди вдається досить коректно визначити, чи є у експертів ці якості. Тому часто їх відбирають або по службовому становищу, вченому ступеню і званню, або за ступенем популярності в даній сфері. Нерідко це роблять досить простим способом. Наприклад, кільком провідним фахівцям пропонують скласти списки, в які повинні увійти найбільш кваліфіковані фахівці, потім ці

списки збирають і складають єдиний список. Поряд з цим при комплектуванні експертної групи використовують і методи «сніжного кома», «повтору прізвищ» і т.п. При формуванні експертної групи організаторам експертизи часто доводиться йти на компроміс між повнотою групи, з одного боку, і ресурсами, відведеними на експертизу, - з іншого.

Наведену на мал. 7 технологічну модель соціальної експертизи можна модифікувати в залежності від її конкретних різновидів. Так метод, «мозкового штурму» пропонує свободу висловлювань експертів; при дельфійській техніці експертизи використовують особливу систему аналізу результатів, а техніка побудови сценаріїв орієнтує експертів на моделювання соціальних ситуацій. Що стосується інструментарію соціальної експертизи, то він зазвичай включає опитувальник (анкету), методичні рекомендації з проведення експертизи та інформаційне забезпечення експертів з метою підвищення рівня їх компетентності. Експертна анкета суттєво відрізняється від соціологічної, використовуваної при масовому опитуванні. Вона набагато складніша і заснована, головним чином, на кількісних шкалах. Тому завдання, покладені на експертів, набагато складніші тих, які ставлять перед респондентами у масовому опитуванні. Експерт повинен, перш за все, визначити ступінь новизни досліджуваного явища, а респондент масового опитування - всього лише висловити своє ставлення до вже відомого явища.

Наприклад, в експертному опитуванні державних службовців та службовців місцевого самоврядування м. Дніпропетровська, проведеного авторами в серпні 1999 р (за півтора року до виборів мера міста) з метою з'ясування списків можливих претендентів на цю посаду, а також їх можливої поведінки у виборчій кампанії і оцінки ймовірності перемоги, була використана досить складна експертна анкета. Складність її була пов'язана з тим, що необхідну інформацію практично неможливо було отримати за допомогою масового опитування, оскільки основні претенденти ще не позиціонувалися в громадській думці громадян, а значить, респонденти не змогли б дати їм належну характеристику. Що стосується службовців, то вони досить чітко представили список можливих претендентів на пост мера міста, а також їх основні характеристики (наприклад, рівень інтелекту, поведінку під час виборів), так як володіли достатніми знаннями про своїх колег, які претендують на цю посаду. В цій анкеті для з'ясування характеристик мож-

ливих претендентів на пост мера міста було дано наступне завдання:»За запропонованою нижче шкалою оціните, будь ласка, спочатку рівень розвиненості образів (іміджів) у ідеального, на вашу думку, претендента, а потім - рівень розвиненості образів (іміджів) у потенційних претендентів». Експерти заповнювали анкету так: відповідно до семизначної шкали виставляли кількісні оцінки характеристик іміджу семи найбільш ймовірних з їх точки зору претендентів. Отримана інформація дала можливість, таким чином, сформувати політичні портрети можливих претендентів, що було принципово важливо для проведення виборчої кампанії.

Перший етап розробки технології соціальної експертизи завершується визначенням процедури експертного опитування, яке включає підбір експертів, визначення їх чисельності та стилю взаємин з ними, методики їх опитування, а також винагороди за роботу. Нерідко по дуже складним аспектам експертизи для експертів готують підбірку спеціальної літератури, що містить додаткову інформацію для того, щоб прискорити «входження» експертів в проблему і дати їм можливість краще підготуватися до процесу експертизи.

На другому технологічному етапі проводять саму експертизу в формі опитування експертів за різними схемами. Він може проходити в один або кілька турів, з ознайомленням експертів з результатами опитування або без ознайомлення.

Певну специфіку має і третій етап - аналізу результатів експертизи. Отриману від експерта інформацію по кожному з питань представляють у вигляді певної матриці, яку потім детально аналізують. Аналіз буває як індивідуальний так і загальний. Індивідуальний аналіз думки експертів включає його перевірку на несуперечність, яка означає з'ясування того, що експерт, виконуючи поставлене перед ним завдання, діяв відповідно прийнятих допущень про формування експертного судження.

Найбільш суперечливі судження експертів відкидають. Після цього аналізують всю сукупність зібраних суджень експертів. При цьому оцінюють такі характеристики, як неузгодженість і узгодженість суджень експертів, аналізують різні класифікації об'єктів експертизи, а також підраховують частотні характеристики і т.і. Отримані результати соціальної експертизи представляють в різних формах: аналітичній, математичній та графічній, які і складають зміст мотивованого і аргументованого експертного висновку.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Надається перелік навчальної та довідникової літератури, що рекомендується, при вивченні дисципліни «Технології соціальної роботи». Слід мати на увазі, що джерела, які можуть бути використані, не обмежуються тільки цим переліком.

Основна

1. ДіковаФаворська О. М. Специфічні групи осіб з обмеженими можливостями здоров'я у фокусі соціології : монографія [Текст] / О.М. ДіковаФаворська. Житомир : Полісся, 2009. 488 с.
2. Социальная работа : история, теория и практика : монография / ред.: В. В. Харабет, Л. М. Хижняк, А. И. Андрущенко. Мариуполь : ПГТУ, 2015. 391 с.
3. Сурмин Ю.П., Туленков Н. В. Теория социальных технологий: Учеб. пособие. К.: МАУП, 2004. 608 с.
4. Технологии социальной работы. Учебник под общ. ред. проф. Е.И. Холостовой. М.: ИНФРАМ, 2018. 400 с.
5. Технології соціальної роботи : Навчальний посібник з грифом МОН України / О.А. Агарков (керівник авт.кол.), Д.Ю. Арабаджієв, Т.В. Єрохіна, В.В. Кузьмін, І.В. Мещан, В.М. Попович. Запоріжжя, вид. комплекс АТ «Мотор Січ», 2015. 487 с.

Додаткова

6. Важковиховуваність: сутність, причини, реабілітація : навч. посіб. для соціальних педагогів та соціальних психологів освітніх закладів / за ред. О. М. Полякової. Суми : Університетська книга, 2009. 346 с.
7. Васильєв В.В Соціальна робота на підприємстві: Навчальний посібник / В.В. Васильєв. К.: Видавничий Дім «Слово», 2011. 424 с.
8. Гордієнко Н.М. Соціалізація підлітків та молоді з особливими потребами : автореф. дис ... канд. соціол. наук: 22.00.04 / Наталія Миколаївна Гордієнко . Запоріжжя : Б.в., 2012. 20 с.

9. Гусак Н.Є. Інституціоналізація соціальної реабілітації в українському суспільстві [Текст] : автореф. дис. ... канд. соціол. наук : 22.00.04 / Гусак Наталія Євгенівна ; Нац. акад. наук України, Інт соціол. К., 2013. 17 с.
10. Здрагат С. Г. Умови реалізації соціальної технології евалюації інклюзивної освіти / С. Г. Здрагат // Грани. 2017. Т. 20, № 4. С. 1016.
11. Здрагат С.Г. Евалюація інклюзивної освіти: соціальна технологія її реалізації в українському освітньому просторі [Текст] : автореф. дис. ... канд. соц. наук : 22.00.04 / Здрагат Світлана Геннадіївна ; Класич. приват. унт. Запоріжжя, 2018. 20 с.
12. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: Навч.метод. комплекс / Автор.упоряд.: О. В. Безпалько, І. Д. Зверева, З.П. Кияниця, В. О. Кузьмінський та інш. / За заг. ред.: І. Д. Зверєвої, Ж. В. Петрочко К.: Фенікс, 2007. 528 с.
13. Кривоконь Н.І. Проблеми соціальної роботи та соціальної політики в Україні [Текст:] навчальний посібник / Н.І. Кривоконь: . Чернівці: Чернігівський державний технологічний університет, 2012. 320 с.
14. Кузьмін В.В. Социокультурные барьеры социализации детей-сирот в высших учебных заведениях Украины // Социокультурные барьеры модернизации высшей школы Украины: коллективная монография / под ред. В.С. Бакирова. Харьков: ХНУ имени В.Н. Каразина, 2015. С. 253-279. (підрозділ у науковій монографії).
15. Кузьмін В.В. Моделювання соціалізації студентів-сиріт у ВНЗ / Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики : зб. наук. пр. / редкол. : Д.М. Ядранський (голов. ред.) та ін.]. Запоріжжя : КПУ, 2011. Вип. 51. С. 181-189. (Фахове видання).
16. Кузьмін В.В. Соціалізація сиріт у вищих навчальних закладах України: соціотехнологічний аспект [Текст] : автореф. дис. ... канд. соціол. наук : 22.00.04 / В.В. Кузьмін ; Класич. приват. унт. Запоріжжя, 2013. 20 с. : рис., табл.
17. Макарова О.В. Соціальна політика в Україні: монографія / О.В. Макарова; Інст демографії та соціальних досліджень ім. М.В. Птухи НАН України. К., 2015. 244 с.
18. Модель соціальної підтримки молоді з уразливих соціальних груп : метод. посіб. з надання послуг молоді [Текст] / [Комарова Н.М., Зінченко А.Г., Романова Н.Ф. та ін.]. К. : ГрандісГруп, 2006. Ч. 1 (на прикладі досвіду впровадження проекту «Сприяння працевлаштуванню вихованців закладів для дітей-сиріт в Україні»). 105 с.

- 19.Павленок П. Д. Технология социальной работы с различными группами населения : учеб. пособие / П. Д. Павленок, М. Я. Руднева. М.: ИНФРАМ, 2010. 272 с.
- 20.Подшивалкина В. И. Социальные технологии: проблемы методологии и практики. Кишинев; 1997. 352 с.
- 21.Проскура В.В. Підготовка засуджених до реінтеграції у суспільство / В.В. Проскура, Н.А. Карпенко. Л. : Папуга, 2007. 200 с.
- 22.Проскура В.В. Юридичноінформаційний довідник для осіб, які звільняються від відбування покарання з кримінальновиконавчих установ / В.В. Проскура, Б.М. Телефанко. Л. : Папуга, 2006. 144 с.
- 23.Профілактика наркоманії у дитячому, підлітковому та молодіжному середовищі: Довідник для соціального працівника , вчителів, шкільних психологів, батьків/Б.П. Лазаренко, О.Т. Баришполец та ін./за ред.. Б.П. Лазаренка. К.: Держсоцслужба,2005. 300с.
- 24.Профілактика туберкульозу серед сімей та осіб , які перебувають у складних життєвих обставинах/ Островерха Ю.А., Бережна Л.В., Коваль Я. Б., Лозинська Х.Р., Романець О.М. : Метод. посіб. Львів : Комунальне видавниче підприємство « Край», 2012. 168 с.
- 25.Розбудова навичок самостійного життя і сприяння зайнятості для випускників професійнотехнічних закладів колишніх вихованців інтернатних установ для дітейсиріт : навчальний посібник [Текст] / [Білецька О.В., Гишак М.М., Мельников О.В. та ін.]. К. : ГрандісГруп, 2006. 105 с.
- 26.Ромм М.В. Адаптация личности в социуме: Теоретикометодологический аспект. Новосибирск: Наука. Сибирская издательская фирма РАН, 2002. 275с.
- 27.Соціальна робота : Робоча книга соціального працівника : посібник / О.А. Блінов, М.С. Гурицька, Н.Г. Ісхакова [та ін.]. К.: НАУ, 2013. 164 с.
- 28.Соціальна робота в сучасному суспільстві : монографія / В.П. Бех, М. П. Лукашевич, М. В. Туленков ; Нац. пед. унт імені М. П. Драгоманова. К. : Видво НПУ імені М. П. Драгоманова, 2008. 601 с.
- 29.Соціальна робота: технологічний аспект: Навчальний посібник / За ред. проф. А.Й. Капської. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 352 с.

30. Соціальний звіт за 2018 рік [Електронний ресурс] / Департамент стратегічного планування Мінсоцполітики України // Мінсоцполітики України. 2019. Режим доступу до ресурсу: http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/category?cat_id=160211.
31. Сприяння працевлаштуванню людей з інвалідністю: Методичний посібник для центрів зайнятості [Текст] / Упорядн. Фокас Л.М., Маршавін Д.Ю. Харків: «СІМ», 2011. 262 с.
32. Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности. М., 2005. 236 с.
33. Технологія профорієнтаційної роботи з безробітними, які тривалий час перебувають на обліку в державній службі зайнятості: Колективна монографія/ за заг. ред. Тарасюк С.О К.: ІПК ДСЗУ, 2011. 312 с.

Інформаційні ресурси

34. Джерельна база Центральної наукової бібліотеки НАН України ім. В.І. Вернадського, Запорізької обласної універсальної наукової бібліотеки О.М. Горького;
35. Документи міжнародних правозахисних та волонтерських організацій;
36. Інтернет-представництва органів державної влади та місцевого самоврядування, Державного комітету статистики;
37. Матеріали нормативно-правових актів України та науково-практичні коментарі до них (1991-2020 рр.);
38. Матеріали соціологічних досліджень.