

Г. Ф. НЕСТЕРОВА, И. В. АСТЭР

# ТЕХНОЛОГИЯ И МЕТОДИКА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

*Рекомендовано*

*УМО по образованию в области социальной работы  
в качестве учебного пособия  
для студентов высших учебных заведений,  
обучающихся по направлению «Социальная работа»*



Москва  
Издательский  
центр «Академия»  
2011

УДК 37:36(075.8)

ББК 74.6я73

H561

**Санкт-Петербургский государственный институт  
психологии и социальной работы**

Авторы:

Г.Ф. Нестерова (предисловие, гл. 1—4, гл. 5 — совместно с И. В. Астэр, словарь, приложения);

И. В. Астэр (гл. 5 — совместно с Г.Ф. Нестеровой)

Рецензенты:

доктор педагогических наук, профессор кафедры социальных технологий  
Российского государственного социального университета *Ю. С. Моздокова*;  
кандидат исторических наук, профессор кафедры социальной работы  
Московского социально-экономического института *Л. В. Бада*

**Нестерова Г. Ф.**

H561 Технология и методика социальной работы : учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / Г.Ф. Нестерова, И. В. Астэр. — М. : Издательский центр «Академия», 2011. — 208 с.

ISBN 978-5-7695-6891-6

Учебное пособие создано в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 040400 — Социальная работа (квалификация «бакалавр»). В нем в систематизированном виде изложены основные представления о социальных структурах и социальных взаимодействиях, необходимые для понимания методологии и технологий социальной работы. Рассмотрены основные методы и технологии вмешательства в отдельных направлениях и видах социальной работы, частные технологии для отдельных категорий населения и сфер его жизнедеятельности. Приведены методы и методики, используемые в основных областях исследований, необходимых для проведения социальной работы: в социальной диагностике, экспериментальных исследованиях, исследованиях эффективности практической социальной работы и социальных программ. Основные технологии иллюстрированы практическими примерами.

Для студентов учреждений высшего профессионального образования. Может быть полезно практическим работникам различных направлений социальной защиты населения и всем, кто интересуется этой сферой деятельности.

УДК 37:36(075.8)

ББК 74.6я73

*Оригинал-макет данного издания является собственностью  
Издательского центра «Академия», и его воспроизведение любым способом  
без согласия правообладателя запрещается*

© Нестерова Г.Ф., Астэр И.В., 2011

© Образовательно-издательский центр «Академия», 2011

© Оформление. Издательский центр «Академия», 2011

© Санкт-Петербургский государственный институт  
психологии и социальной работы, 2011

ISBN 978-5-7695-6891-6

# ПРЕДИСЛОВИЕ

В настоящее время теория и практика социальной работы в нашей стране находятся на пути от этапа экстенсивного развития на базе достижений мировой науки и сферы социального обслуживания населения к периоду качественных изменений, связанных с обобщением отечественного опыта и формированием идеологии, позволяющими осознать самостоятельность социальной работы как прикладной науки и необходимость этой уникальной деятельности для сохранения духовных ценностей и повышения социального здоровья российского общества. Ознакомление с технологиями социальной работы широких кругов работников социальной сферы и смежных областей, равно как и всех граждан, которых интересуют пути оздоровления общества, будет содействовать социальному прогрессу, распространению нравственно-этических установок и внедрению эффективных методов работы с категориями риска и асоциальными группами населения.

Приведенные положения являются базисом цели и задач предлагаемого пособия: представить в наиболее компактном по объему и доступном по изложению виде предпосылки технологической и методической реализации процессов социальной работы, классификацию ее технологий и методов, описание основных методологических подходов и методов, используемых на различных технологических этапах социальной работы (гл. 1); содержание общих и частных технологий социальной работы, их специализированного методического оснащения (гл. 2—4); наиболее востребованные методики исследований в социальной работе (гл. 5).

Для формирования понятийного аппарата, способствующего последующему изучению специальной литературы по различным областям социальной работы и смежных дисциплин, после каждой главы приводятся основные рассмотренные в ней понятия, а их краткие определения содержатся в словаре основных терминов и понятий, которым снабжено пособие.

Проверке степени усвоения материала содействуют вопросы и задания к каждой главе.

Особенностью пособия является его практическая направленность. Приведенные методы не только иллюстрируют содержание технологий. Они изложены таким образом, чтобы их можно было реализовать в социальной практике работникам среднего и высшего звена, активистам общественных объединений, профсоюзных и дру-

гих негосударственных организаций, ориентированных на социально полезную деятельность. С этой целью материал пособия расположен в соответствии с принципом «от общего к частному» — от объяснения методологических основ и методологических подходов к содержанию методов и далее к конкретным воспроизводимым методикам.

Таким образом, пособие будет полезно как студентам высших учебных заведений социального профиля, так и практическим работникам социальной сферы независимо от формы и принадлежности организаций.

## ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

---

### 1.1. Социальные структуры и социальные взаимодействия

#### 1.1.1. Психосоциальные и биосоциальные основы социальной работы

Социальная работа как направление деятельности, требующее определенных теоретических знаний и практических умений, находится на стыке гуманитарных и естественных наук. Для того чтобы понять, в каких условиях применимы или неприменимы отдельные ее методы, уметь их сочетать и развивать в конкретных обстоятельствах, необходимо знать психосоциальные и биосоциальные основы социальной работы.

Человек — далеко не единственное социальное существо. Известно много видов социальных животных на разных ступенях эволюционной лестницы, которые совершают жизненный цикл в сообществах. Основное устройство этих сообществ и взаимодействия особей в них весьма сходны, поэтому для получения выводов о взаимодействиях людей в той или иной социальной ситуации современная наука ставит эксперименты на сообществах животных.

В любом сообществе индивиды взаимодействуют друг с другом, производя множество *актов социального взаимодействия*, осуществляемых в определенном порядке попарных обменов действиями и информацией, в которых каждый является и донором и реципиентом. Последовательность и характер актов взаимодействия в любом сообществе упорядочены в форме *социальных систем*. Внутренняя структура социальной системы постоянно взаимодействующих индивидов организована в соответствии с принципом иерархии (пирамиды власти), предполагающим создание цепи командного соподчинения, где каждому вышестоящему индивиду подчинены несколько нижестоящих. Каждый слой (ранг) пирамиды власти, кроме самого верхнего и самого нижнего, взаимодействует только с руководителями, находящимися в верхнем соседнем ранге, и с подчиненными, находящимися в нижнем соседнем ранге.

*Общество* является наиболее крупной и сложной социальной системой, состоящей из более мелких социальных систем. Оно отличается пятью особенностями:

1. **Самовоспроизводимость.** Осуществляется в поколениях за счет естественного воспроизводства новых членов.
2. **Самодостаточность.** Общество существует за счет ресурсов *ландшафта* — физико-географической среды, в пределах которой оно обитает. Из ландшафта общество берет *ресурсы* (природное сырье) и перерабатывает их в продукты для каждого своего члена, обеспечивая этот процесс собственными силами.
3. **Саморазвитие.** Любое общество со временем меняется по составу и функциям, т. е. испытывает процесс развития, для которого не требуется внешних факторов.
4. **Специфическая культура.** Члены общества имеют общие нормы и правила поведения, привычки, образ жизни, мораль, духовные ценности, т. е. общую *культуру*, которая не связана с уровнем образования, техническими знаниями, уровнем бытового обеспечения и обслуживания. Каждому обществу свойственна неповторимая культура, тесно связанная со способами использования ландшафта. Для приобщения к культуре общества необходима *социализация* — процесс освоения норм и правил, овладения идеологией и приобретения таким образом мотивов для правильного функционирования в обществе. Социализация происходит главным образом в детстве, но второстепенные ее проявления длятся в течение жизни индивида как процессы адаптации к меняющимся социальным условиям.
5. **Наличие собственного жизненного цикла.** Л. Н. Гумилев, давая определение этносу, утверждает, что этнос — не общество. Тем не менее в его определении присутствуют все четыре приведенные особенности общества. Соответственно, этнос в его понимании и общество — одна и та же социальная система, и в своем развитии общество осуществляет описанный Гумилевым для этноса жизненный цикл, средний срок которого — 1200 лет. В упрощенном виде жизненный цикл общества состоит из следующих четырех фаз:
  - **Фаза поступательного развития.** Происходят выработка духовных ценностей, направленных на консолидацию общества и стимулирующих нацеленность его членов на создание условий для будущих поколений, идеологизация общества. Наблюдается активный рост численности общества за счет самовоспроизводства и расширения ландшафта с захватом этносов, находящихся в гомеостазе. В этой фазе общество имеет тоталитарный характер и жесткую иерархическую структуру. Соблюдаются принципы единой идеологии и единоначалия. Продолжительность фазы: 300 — 500 лет.
  - **Акматическая фаза.** Короткий период смены идеологий и утраты единства. Происходят гражданские войны и социальные потрясения. Продолжительность фазы: около 100 лет.

- **Фаза стабилизации и постепенного упадка.** Численность общества постепенно падает за счет утраты самовоспроизводства, утери краевых территорий ландшафта и откола или исчезновения отдельных народностей, входивших в состав общества. Продолжительность фазы: 300 — 500 лет.
- **Гомеостаз.** Происходят сильное сокращение численности, утрата исторической памяти и ощущения принадлежности к данному обществу, интеграция с более молодыми этносами.

Перечисленные характеристики общества очень похожи на характеристики организма. Это сходство имеет продолжение. Подобно тому, как организм состоит из определенного числа систем жизненно важных органов, любое общество состоит из шести сложных социальных систем — *социальных институтов*, каждый из которых жизненно важен для существования общества и выполняет исключительную функцию:

1. **Семья** — институт родства по крови или браку, включающий все семьи и группы родства с функциями воспроизводства новых членов общества, регуляции сексуального поведения для создания безопасной основы воспроизводства.
2. **Конфессия** — социальная система, которая вырабатывает идеологию, распространяет ее и следит за ее поддержанием в обществе.
3. **Школа** — система образовательных и воспитательных учреждений с функцией социализации членов общества.
4. **Армия** — все силовые структуры, защищающие общество от внутренней и внешней агрессии. В фазе поступательного развития дополнительной функцией служит завоевание новых ландшафтов.
5. **Власть** — совокупность ветвей власти, управляющих обществом. Государство представляет собой развитый социальный институт власти.
6. **Технологии** — социальная система, осуществляющая добычу и переработку ресурсов, распределение продуктов переработки. К ней относятся сельское хозяйство, промышленность, внутренняя и внешняя торговля, финансовая система.

Составляющие социальные институты мелкие социальные системы, *социальные группы*, представляют собой системы, в которых люди выполняют определенные *социальные роли* по отношению друг к другу таким образом, что вся группа относительно замкнута, сформирован *коллектив*. Взаимодействия в социальной группе происходят в соответствии с *общей характеристикой* — общим свойством членов группы, отличающим ее от других групп. Согласно этой характеристике группа имеет наименование и члены группы считают себя к ней принадлежащими. Социальные группы, как правило, взаи-

модействуют друг с другом и, следовательно, имеют *внешние цели и задачи* своего существования в обществе. Они подразделяются на *первичные* — группы родства или постоянного совместного проживания: семьи, роды, кланы, общины — и *вторичные* — группы совместной деятельности, к которым относятся бюрократические организации и общественные объединения.

Из первичных групп родства состоит институт семьи, из других групп — остальные социальные институты. Взаимодействия в первичных группах интимны, эмоциональны, вызывают глубокие переживания и захватывают всю личность. Взаимодействия во вторичных группах нейтральны, менее эмоциональны, поверхностны, захватывают в основном профессиональный аспект личности.

*Организациями* считают социальные группы, созданные для выполнения специфических целей по предварительно разработанному плану — уставу организации, описывающему ее структуру, цели, задачи и основные функции. Признаки организаций:

- Структура и функции детерминируются уставом, который направлен на выполнение конкретных задач организации. Возможности членов (персонала) делятся для эффективного выполнения работы на участки деятельности и задания для каждого. Делятся коммуникации и связи между членами; каждый имеет только свою специфическую информацию. Власть также делится, ее доли тщательно планируются.
- Центры власти постоянно проверяют работу организации, меняют ее структуру для повышения эффективности.
- Стабильность (жизнеспособность) организации обеспечивается заменой персонала или изменением его задач.

Известны два вида организаций:

1. **Бюрократические организации (бюрократии).** Это сложные формальные структуры с детализированными ролями и нормами и широко разветвленной иерархией, которые развиваются путем реорганизации. Основой их деятельности является рациональность. Бюрократиям свойственны следующие особенности: функции формальны и описываются в нормативах; каждый член организации имеет *участок компетентности* — специфический участок деятельности; четко соблюдается принцип иерархии; ведение дел регулируют технические правила; функции каждой организации сепаратны, она имеет исключительную область деятельности; организация получает от своего социального института ресурсы, которые расходуются по плану; используется административный (технический) язык. В любой бюрократии существует неформальная иерархия с неформальным лидером, что может быть причиной конфликтов и борьбы за власть.
2. **Добровольные общества.** Эти организации сходны с первичными социальными группами: их стабильность и существование за-



висят от лидера, и часто формальный лидер является и естественным харизматическим лидером данной группы. Они зависят также от *группового климата*, определяющего мотивированность всей группы общими целями и задачами. В процессе достижения целей они либо распадаются, либо становятся бюрократическими организациями.

Все члены социальной группы взаимодействуют в соответствии со своими ролями. Выполнение ролей регулируется *нормами* — правилами и стандартами, представляющими собой духовные ценности для членов группы и опознавательные признаки члена группы.

Индивид обычно имеет *набор ролей* — коллекцию аккомпанирующих ролей, где каждая роль предназначена для определенного вида его социальной активности. Набор ролей, их количество и качество определяют *социальную значимость* индивида. Если индивид начинает выполнять две роли, подчиняющиеся несовместимым нормам, возникает *ролевой конфликт*.

При изучении качества выполнения ролей используют *метод стандартизированного наблюдения* (п. 5.2) и *шкалы категорий поведения индивида*, каждая из которых представляет собой диапазон промежуточных состояний между двумя полюсами, означающими определенные крайности выполнения роли, что облегчает оценку выполнения ролей:

- *специфичность* — *диффузность*: специфичность выполнения роли;
- *аффективность* — *нейтральность*: степень эмоциональности роли;
- *универсализм* — *партикуляризм*: сколько ролей может взять на себя индивид и степень исключительности роли;
- *достижение* — *предпослание*: каким образом достигается роль;
- *самоориентация* — *коллективная ориентация*: на чьи интересы ориентируется индивид при выполнении роли.

Деление на «свой — чужой» происходит на основании оценки членами социальной группы точности соблюдения норм и правил. Эта оценка происходит на уровне бессознательного. Контроль за поведением в социальных системах осуществляется при помощи *позитивных и негативных санкций* — невербальных сигналов, демонстрируемых участниками акта социального взаимодействия в процессе этого акта. Основные санкции зафиксированы в генотипе, относятся к разряду инстинктов и демонстрируются бессознательно. Некоторые санкции выучиваются и представляют собой ритуалы. Человек в основном использует зрительный анализатор и зрительные сигналы в качестве санкций. В процессе акта взаимодействия совершаются последовательно следующие позитивные санкции: зрительный контакт → улыбка → ритуальное приветствие → собственно

взаимодействие (происходит при сохранении зрительного контакта, утрата которого означает негативную санкцию) → ритуальная благодарность, демонстрирующая правильность осуществленного взаимодействия.

Позитивные санкции отражают правильность взаимодействия и возможность его продолжить; негативные санкции представляют собой отсутствие позитивных в определенный момент до, после или во время взаимодействия [4, 12, 13].

### 1.1.2. Биологические составляющие поведения человека

Любой поведенческий акт человека — акт социального поведения, поскольку он бессознательно ориентирован на поведение человека в социуме через систему *социальных инстинктов*. К биологическим составляющим поведения человека относятся:

1. **Инстинкты** — комплекс фиксированных действий в ответ на определенный раздражитель. Этот комплекс видоспецифичен, наследуется, генетически закреплён и проявляется бессознательно: человек не отдаёт себе отчёта, почему таким образом себя ведёт. Многие поведенческие акты человека обусловлены инстинктами, и в значительной доле остальных они являются фоновой составляющей, поскольку эти поведенческие реакции охраняют вид *Homo sapiens* и поэтому зафиксированы в генотипе. Проявление и исчезновение многих инстинктов приурочено к определённым периодам онтогенеза человека, например боязнь темноты, половой инстинкт. Некоторые инстинкты связаны с полом, например различные реакции мужчин и женщин на одни и те же явления.
2. **Импринтинг (запечатление)** — запечатление ребёнком образа и поведения воспитателя и бессознательное подражание этому образцу, его предпочтение, которое способствует социализации и обуславливает априорность родительского авторитета. Младенцы обучаются речи через импринтинг, поэтому у них вначале отмечают фонографическую речь. Отсутствие родительского импринтинга приводит к задержке развития воспитанников домов ребёнка. С началом полового созревания родительский импринтинг уступает место подражанию избранному лидеру среди сверстников, однако его элементы сохраняются в виде *полового импринтинга* — предпочтения полового партнёра по психофизическому сходству с соответствующим родителем или воспитателем, *долговременного импринтинга* — привязанности между матерью и ребёнком и *негативного импринтинга* — отсутствия полового влечения друг к другу при совместном воспитании мальчика и девочки.

3. **Смещенная активность** — неадекватные мотивации действия при блоке путей для удовлетворения избыточной мотивации. Блоком обычно являются нормы и правила, регулирующие поведение человека в социальных системах, поэтому важным элементом социализации является выучивание определенных *смещенных действий*, соответствующих не мотивации, а нормам и правилам. Такие смещенные действия часто используются как сигналы, демонстрирующие отношение актора (деятеля) к ситуации или его намерения, и становятся средством коммуникации, *демонстрациями намерения* — ритуализованной смещенной активностью, играющей роль сигнала, информирующего о намерении или отношении. У человека они весьма развиты (речь, письменность, музыка, различные виды искусства). Многие виды смещенной активности превращаются в *ритуалы и стереотипы* — комплексы фиксированных действий в ответ на определенные раздражители, выученные с детства, в отличие от инстинктов. Эти комплексы соответствуют культуре общества, охраняют индивида от негативных санкций и возможной агрессии и позволяют реагировать на ситуацию, не тратя времени на ее анализ. Это очень важно зрелым членам общества, поскольку предупреждает перегрузку коры головного мозга. Смещенная активность проявляется также в точке равновесия между двумя разными мотивациями индивида в конфликтных ситуациях. Она неадекватна обоим мотивациям и, как правило, ритуализована.
4. **Мотивированное поведение** — логически предсказуемое, контролируемое актором ситуационное поведение, имеющее определенную мотивацию и адекватное ей. Это адаптивное или поисковое поведение, соответствующее ситуации и имеющее определенную цель. Только при этом виде поведения осуществляется аналитико-синтетическая деятельность мозга. Оно используется для поиска, в том числе и научного, постановки эксперимента, приспособления к меняющейся ситуации. Наиболее высока его доля у подростков.
5. **Манипулирование (манипуляция)** — управление поведением других индивидов при помощи сигналов включения определенных реакций объекта. Для эффективной манипуляции необходимы следующие условия:
- управляемый объект не знает, что им управляют;
  - манипулятор преследует стратегические (долгосрочные) цели, поведение манипулятора — стратегическое;
  - управление производится через удовлетворение тактических, сиюминутных интересов объекта, используются тактическое поведение объекта и позитивные санкции.

Этот вид поведения развит у социальных животных, поскольку оно позволяет консолидировать социум в целом и социальные си-

стемы, в него входящие. В его основе лежит социальный инстинкт власти. Используются также элементы ситуационного поведения, однако многие поведенческие акты манипулятора интуитивны и априорны. Манипуляторы составляют лишь часть общества и являются манипуляторами от природы. Управляющим невозможно стать, им надо родиться, иметь харизму. Существует два вида манипуляторов, действующих в разных социальных системах:

1. Женщины — жены и матери. Действуют в семьях, манипулируют мужьями. Наиболее устойчива семья, где муж — формальный лидер, а жена управляет путем манипуляции, мотивируя интересами мужа. Наилучшие манипуляторы — маленькие девочки, управляющие отцами. В семьях нередко конкуренция матери и дочери за объект манипуляции.
2. Мужчины — харизматические лидеры. Составляют около 1 % мужской популяции и действуют во вторичных социальных группах. Природные лидеры неагрессивны, контактны, активно волонтируют сторонников, добываясь для них различных благ, в том числе повышения социального статуса. Они являются решающим фактором возникновения и развития вторичных социальных групп, роста иерархических систем.

Как отмечено выше, инстинкт управления (власти) является социальным инстинктом. Среди других социальных инстинктов изучен комплекс *альтруистических инстинктов*.

*Альтруистический акт* — акт помощи, увеличивающий индивидуальную приспособленность реципиента и уменьшающий такую у донора. Однако естественный отбор стремится максимизировать совокупную приспособленность вида, сообщества или группы. Соответственно, альтруистическое поведение закрепляется в гено-типе как инстинкт, если оно повышает приспособленность человечества в целом и социальных групп в частности. Социум выигрывает, если:

- реципиент получает значительно больше, чем тратит донор;
- затраты донора каждый раз невелики;
- донор рассчитывает на ответную помощь.

К альтруистическим инстинктам относятся:

1. **Отбор родичей** («Узнаю родственника и помогаю ему безусловно») — базовый инстинкт, имеющий наибольшую значимость, поскольку степень распространения и сохранения генов альтруизма зависит от степени родства с носителями этих генов. Следовательно, для их сохранения надо помогать родственникам — наиболее вероятным носителям тех же генов, что и у донора.
2. **Забота о потомстве** («Все для потомков») — нацеленность родительской приспособленности на увеличение приспособленности

детей и оберегание молодежи в расчете на то, что они тоже будут родителями. *Родительский вклад* — любой вклад родителя в потомка, увеличивающий шансы потомка на выживание, но затраты матерей всегда больше, чем затраты отцов. Оптимальное поведение одного родителя зависит от поведения другого, и для успешного выращивания потомков родители вырабатывают *парную стратегию*. Поскольку наилучшие условия воспитания потомства обеспечивает обоюдная родительская забота, моногамная семья исторически оказалась более успешной, несмотря на то что человек — анатомически, физиологически и психофизически полигамный вид. Развитие моногамной семьи связано с ухудшающимися ландшафтными условиями.

3. **Взаимный альтруизм** («Ты — мне, я — тебе») — помощь при условии ответной помощи (взаимопомощь) неродственников, необходимая как защитный механизм против распространения мутаций альтруистических генов, приводящих к появлению «эгоистов», которые пользуются помощью, но не оказывают ее. Распространяется на дальних родственников, друзей и знакомых, является нормой во вторичных социальных группах. Для реализации взаимного альтруизма в социальной группе требуется, чтобы все члены группы:
  - имели возможности для обмена услугами;
  - узнавали друг друга;
  - помнили свои обязанности;
  - имели мотивы для взаимопомощи.
4. **Кооперация** («Я и ты работаем вместе») — совместная деятельность с распределением обязанностей, ориентированная на социальные группы.
5. **Половой инстинкт** («Жертвую для любимого человека») аккомпанирует другим альтруистическим инстинктам, укрепляя семью [12, 15].

### 1.1.3. Возрастные особенности поведения человека

Выделяют четыре типа социального поведения в зависимости от возраста. Между ними возможны как плавные, растянутые во времени переходы, так и резкие ломки.

1. **Детское.** У детей альтруистический комплекс инстинктов не развит: инстинкт кооперации проявляется с 3—4 лет, взаимный альтруизм — с 5—7 лет. Велико значение импринтинга, приводящего к зависимости от родителей, априорности и первостепенности родительского авторитета, копированию родительского поведения. Для маленьких детей характерен *инстинкт боль-*

*шой спины*: ребенок чувствует себя комфортно только в присутствии воспитателя, который его защищает от внешнего мира. Дети интуитивно понимают, что хорошо, а что плохо, проявляя «конформизм». Общие нормы и правила ребенок воспринимает без анализа.

2. **Подростковое.** С началом полового созревания происходит смена приоритетов. Родительский импринтинг сменяется копированием поведения лидера из вторичной социальной группы. Детские страхи исчезают, а ритуалы и стереотипы еще не закрепились; следовательно, имеются возможность и склонность к неформальным поведенческим актам. Развито мотивированное поведение. Подростки — самая думающая часть человечества, они всем интересуются и уважают только логику, а поэтому не признают норм и правил большого социума, которые, естественно, нелогичны (подростковый нигилизм). Они — исследователи и склонны ставить социальные эксперименты на себе и других, испытывая на прочность традиционные социальные взаимодействия. Комплекс альтруистических инстинктов у них сформирован не полностью — отсутствуют «отбор родичей» и «забота о потомстве», что проявляется в эгоистических взаимодействиях в семье. Половой инстинкт постепенно формируется.
3. **Зрелое.** Зрелый человек — прежде всего супруг и родитель, а потом уже исполнитель остальных ролей. Развита весь комплекс альтруистических инстинктов, поэтому зрелый человек больше отдает, чем берет. Он использует свою приспособленность добровольно и по своему желанию. Общество в целом существует за счет зрелых людей, обеспечивающих не только себя и семьи, но и деятельность социума. Выигрывает то общество, где дольше и эффективнее этот период жизненного цикла человека. Формируются и закрепляются стабильные ритуалы и стереотипы. Резко возрастает доля смещенной активности, а доля мотивированного поведения падает.
4. **Старческое.** Старческому поведению свойственна гипертрофия инстинкта заботы о потомстве: ощущение себя всеобщим отцом или матерью, приводящее к склонности к наставничеству. Она была целесообразна и необходима в течение длительного периода развития человечества, когда вследствие высокой смертности во всех возрастах до старости доживали немногие, а знания передавались устно. Старики в это время были хранителями знаний и наставниками молодого поколения. Видоизменение альтруистического комплекса инстинктов, исчезновение полового инстинкта приводят к возрастанию у стариков эгоистических взаимодействий. Этому способствует повышение доли ритуализованного и стереотипированного поведения. Появление новых ритуалов, связанных с самоподдержанием, ведет к сосредоточению на услугах самому себе. Доля мотивированного поведения

низка, характерны боязнь риска и задержка принятия решения.

Эти типы поведения прослеживаются во всех возрастах. Возможно их несовпадение с физиологическим возрастом по биосоциальным причинам, что ведет к появлению социальных проблем. В норме они накладываются на физиологические периоды, причем социальное созревание, как правило, отстает от физиологического возраста [12, 14].

#### 1.1.4. Социальная работа как вид социальных взаимодействий

Социальная защита — составная часть *социальной политики* современных государств. Это следует из аксиомы, что государство — не только развитый социальный институт власти, но и форма существования общества. Основными направлениями социальной политики являются:

1. **Силовые административные действия** — судебно-исправительная система.
2. **Перераспределение доходов** — налоговая система.
3. **Социальная защита** — меры поддержания тех категорий населения, которые сами не могут себя поддерживать. Представляет собой три вида деятельности:
  - **Социальное обеспечение** — передача денежных и материальных средств категориям населения, которые не могут себя обеспечивать. Этот вид поддержки не имеет профилактической направленности и поглощает наибольшую часть ресурсов, направляемых на социальную защиту.
  - **Социальное обслуживание** — поддерживающие действия: услуги, оказываемые клиентам социальных служб. Ресурсы затрачиваются на предметы услуг и содержание социальных служб.
  - **Социальная работа** — совместные действия специалиста и клиентов, направленные на активизацию социальных возможностей объектов работы и обретение ими самоподдержки. Ресурсы затрачиваются только на оплату труда специалиста; следовательно, этот вид социальной защиты является наименее затратным.

Чтобы иметь представление о значимости и целях технологии социальной работы, необходимо остановиться на связи между жизненными циклами человека и жизнеспособностью общества.

*Жизненный цикл человека* в биосоциальном аспекте можно разделить на рождение, социализацию (освоение норм и правил об-

щества и социальных групп, членом которых он является, общих и профессиональных ролей для занятия в социуме определенного места), создание семьи, рождение детей, содействие социализации детей и внуков. Согласно классификации Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ), основанной на физиологических исследованиях европейцев, он делится на возрастные периоды, которые отражают физиологическое состояние, но не поведение:

- детство — 0—14 лет;
- отрочество (подростковый возраст) — 14—18 (20) лет;
- молодость — 18 (20)—35 лет;
- зрелость — 35—65 лет;
- пожилой возраст — 65—75 лет;
- старость — 75 лет и далее.

Человек не может совершить этот цикл вне общества и своей социальной группы. Соответственно своим потребностям и возможностям он кооперируется с другими индивидами. Общество организовано таким образом, что люди, реализуя собственные цели и задачи, посвящая часть деятельности поддержанию жизнеспособности всего общества, т. е. занимаются *созидательной деятельностью* в пользу общества. Такие люди и объединяющие их социальные группы относятся к категории *социально активных* элементов общества. Однако в любом обществе существуют *асоциальные* индивиды и социальные группы, которые, пользуясь продуктами деятельности общества, не делают вклада в поддержание его жизнедеятельности. Если доля асоциальных элементов превышает предел, за которым истощается ресурс жизнеспособности общества, начинается распад общества как социальной системы [4, 15]. С этой точки зрения *основная общая цель социальной работы* заключается:

- в обеспечении достойного культурного, социального и материального уровня жизни населения [5];
- удовлетворении социально гарантированных групповых и личностных интересов и потребностей различных (прежде всего социально уязвимых) слоев населения с учетом их социального положения, специфики их социальных проблем [1];
- заботе о благосостоянии и раскрытии возможностей и способностей личности, семьи, общества к нормальному социальному функционированию [10];
- обеспечении культурного, социального и материального уровня жизни людей, оказании индивидуальной помощи человеку, семье или группе лиц [9].

В ней можно выделить и конкретизировать *оперативные цели и задачи технологий социальной работы* как практической деятельности. Одной из таких целей технологий социальной работы является *предупреждение распада общества*.



Эта цель в конечном счете сводится к двум задачам:

- предупреждение маргинализации (приобретения склонности к асоциальной деятельности) социально нестабильной части общества;
- возврат асоциальных элементов общества к социальной активности [4, 12, 15].

## 1.2. Технологии социальной работы и их классификация

### 1.2.1. Понятие технологии социальной работы

С усложнением структуры и функций общества, с выделением различных профессий выяснилось, что созидательная деятельность человека, конечной целью которой является создание какого-либо продукта, состоит из последовательности определенных этапов, на которых совершаются некие операции. Если продукты деятельности сходны между собой, то этапы их создания и операции, применяемые на этих этапах, тоже могут быть близкими.

Так возникло понятие *технологии*, которое вначале было обосновано и принято в сфере промышленного производства, а затем распространилось на другие производительные области. В производстве технология понимается как строго определенная последовательность этапов и операций, ведущая к созданию конечного продукта из конкретного исходного сырья. Любое изменение качества сырья, условий его переработки на каком-либо этапе представляется как применение иной технологии. Распространение понятия технологии на социальную сферу — так называемая *технологизация социальной сферы* — стало своеобразной данью индустриализации современного общества. Оно встретило ряд осложнений, связанных с тем, что индивиды и социальные группы как социальное явление уникальны. Соответственно, социальные случаи тоже уникальны. По этой причине невозможно для двух или нескольких сходных между собой социальных случаев применять одну и ту же последовательность и содержание стандартизированных социальных приемов-операций. Необходимы гибкое сочетание или модификация известных приемов, рассчитанные на индивидуальность данного случая. Следовательно, нужен творческий подход, аналогичный сочетанию классических методов в их определенной последовательности и творчества в медицине. Тем не менее можно выделять типовые случаи в определенных направлениях социальной деятельности, где применяются типовые общие способы постановки и реализации целей и задач. Это позво-

ляет классифицировать социальные технологии и рекомендовать типовые методологические подходы соответственно характеру классификации.

Появление технологии в социальной сфере связано с потребностью быстрого и крупномасштабного тиражирования новых идей, проектов, видов деятельности. Оно во многом определяет эффективность современной социальной политики и социального управления.

||| **Технология в социальной сфере — социальная технология** — способ организации деятельности в этой сфере, направленный на реализацию поставленных целей и задач.

Она должна отвечать следующим критериям:

1. Социальная технология — это совокупность и порядок применения методов, приемов, средств разрешения социальных проблем.
2. Разрешение социальной проблемы предполагает пооперационное осуществление социальной деятельности.
3. Операции разрабатываются предварительно, сознательно и планомерно.
4. Разработка производится на основе и с использованием научных знаний.
5. Учитывается специфика области, в которой осуществляется деятельность.
6. Социальная технология имеет две формы: создается проект, описывающий процесс и методы, и осуществляется деятельность, организованная в соответствии с этим проектом.
7. Цель применения социальной технологии — *«социальный продукт»* — создание условий, нормализующих жизнедеятельность людей, разрешающих социальные противоречия [6, 7].

Социальные технологии — инструмент социальной политики. Их классификация разнообразна.

1. По степени новизны различают *рутинные технологии*, основанные на прошлом опыте, и *инновационные технологии*, направленные на создание и реализацию нововведений в обществе.
2. По масштабам выделяют *глобальные, региональные и локальные технологии*.
3. По содержанию и роли в социальной политике выделены *информационные технологии*, оптимизирующие информационный процесс; *интеллектуальные технологии*, стимулирующие и развивающие мыслительные и творческие способности людей; *демографические технологии*, изучающие и управляющие изменениями численности и состава населения. *Технологии согласия* и

*разрешения конфликтов* обеспечивают достижение согласия населения по вопросам общественной жизни. *Политические технологии* включают методы решения политических проблем, разработки и реализации политики. *Административно-управленческие* и *психологические технологии* являются способами воздействия на управляемый объект.

Технологии социальной работы представляют собой вид социальных технологий [1, 7, 8].

Польза применения понятия технологии для социальной работы состоит в том, что в обобщенном виде социальную работу можно представить как последовательность этапов деятельности, каждый из которых имеет определенное целевое назначение и его результаты используются на последующем этапе. Действия на каждом этапе обеспечивают выполнение его цели, и, таким образом, применяются методы, свойственные только этому этапу.

|| **Технологии социальной работы** — это процесс управления действиями людей с применением специальной методики [1, 7, 8, 15].

Для систематизации представлений о технологии социальной работы используются следующие понятия:

- *методология* — изучение и научное обоснование совокупности методов, используемых в той или иной дискретной области деятельности применительно к ее особенностям;
- *методологический подход* — теоретическое обоснование и общее описание тех или иных способов действий. В социальной работе используется ряд методологических подходов, каждый из которых обуславливает группу методов, объединенных общей теоретической основой и характером действий;
- *метод* (от греч. *methodos* — способ познания) — сознательно и последовательно применяемый способ действий, обоснованный системой понятий и использующий совокупность приемов. В социальной работе это принципиальный способ действий в определенной ситуации на определенном этапе работы;
- *методика*. Термин имеет два значения:
  - совокупность средств применения общих теоретических и методологических принципов к специфике решаемых задач, к особенностям изучаемого объекта или ситуации;
  - детализированное и точное описание действий на короткий период в пределах определенного метода;
- *технология* — конкретная последовательность действий в конкретном социальном случае от начального до завершающего этапа работы [14, 15].

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

Социальная работа — процесс во времени и пространстве; следовательно, в любом ее методологическом направлении это определенная последовательность действий, именуемая *технологической цепочкой* или *технологической схемой*.

*Генеральная, или общая, технологическая схема* состоит из этапов, одинаковых по названию и сущности независимо от направления и особенностей работы:

1. **Аналитическая часть (социальная диагностика)** — сбор информации, ее анализ и постановка социального диагноза.
2. **Внедрение** — установление связей с объектом и средой.
3. **Социальная терапия (вмешательство)** — составление и реализация плана терапевтических действий.
4. **Анализ результатов и коррекция плана**, которые проводятся не только по завершении терапевтических действий, но и по мере их осуществления [12, 14, 15].

### 1.2.2. Классификация технологий социальной работы

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

Состояние людей и групп, с которыми приходится работать, различается по степени их тенденции к маргинализации, уровню маргинализации, характеру асоциальной деятельности. Это предполагает дифференциацию технологий социальной работы по видам, т.е. по основным методам, используемым для возврата и стабилизации их социальной активности. Направления и виды характерны для *общих технологий социальной работы*, которые существенно различаются по целям и методам основных этапов.

Существуют возрастные особенности поведения людей и особенности поведения, связанные с недостаточностью их физических и умственных возможностей, с недостаточностью либо искажением их социализации. Таким образом, имеются проблемные *социальные категории населения*. Технологии работы с ними зависят от того, к какой категории населения принадлежит данный объект работы.

В социальных группах люди ведут себя по-разному, в зависимости от того, к какому слою общества принадлежит группа и какова ее деятельность. Технологии работы с отдельными людьми и группами, соответственно, дифференцируются в зависимости от *сферы жизнедеятельности объекта работы*. Эти *частные технологии социальной работы* различаются отдельными методами социальной терапии.

Все вышеизложенные причины дифференциации технологий социальной работы являются также целевыми и методологическими основами их классификации. В соответствии с наличием ряда критериев дифференциации возможны несколько классификаций.

### *Направления технологий социальной работы*

По направлениям социальной работы, конкретизирующим ее основные цели и задачи, различают:

1. **Индивидуальную социальную работу.** Заключается в коррекции поведения индивида.
2. **Групповую социальную работу.** Состоит в коррекции поведения социальных групп, в том числе терапевтических групп, искусственно созданных для проведения работы с ними; групп, сложившихся естественным путем (семей, общин, групп взаимопомощи, общественных объединений), и групп, ведущих целевую деятельность, — организаций, производственных коллективов. Оба этих направления объединяются в **микросоциальную работу** (практическую социальную работу), для которой характерно преимущественное использование психолого-социальных методов терапии и принципа *мимикрии* — максимального учета и использования точек зрения, привычек и предпочтений объектов работы.
3. **Макросоциальную работу.** Используя организационные методы, методы проектирования и прогнозирования, организует деятельность территориальных сообществ, населения локальных территорий как на федеральном и региональном уровнях, так и на уровне муниципальных образований, сельских поселений, городских кварталов исходя из интересов и возможностей населения.
4. **Разрешение социальных конфликтов.** Характеризуется не только особыми задачами, но и специфической методикой, предполагающей использование *посредничества*.
5. **Формирование личности и поведения специалистов по социальной работе.** Является специализированным направлением

ввиду высокой зависимости эффекта социальной работы от установок и действий специалиста. Используется *наставничество*, социализирующее будущего специалиста, развивающее его творческие возможности и обеспечивающее его психологическую подготовку [8, 12, 15].

### *Виды технологий социальной работы*

Виды технологий социальной работы, как и виды любой деятельности человека, *дифференцируются по оперативным целям и задачам*. Они различаются и по основным методам терапии, по характеру терапевтической работы.

1. **Социальная профилактика.** Предполагает работу с населением, в том числе с социальными категориями риска, имеющими тенденцию к маргинализации, в основном *социокультурными* методами (клубная, спортивная работа; кружки и секции дополнительного образования), методами социального консультирования и патронажа.
2. **Социальная абилитация.** Направлена на создание, формирование возможностей и связей, обеспечивающих интеграцию в общество людей, которые никогда в нем не участвовали. Психосоциальные методы являются главным инструментом абилитации и позволяют сформировать *социофункциональный потенциал* (социально-психологические свойства и особенности поведения) индивида или группы на основе диагностики и дальнейшего развития их психических и социальных возможностей.
3. **Социальная реабилитация.** Трактуются как восстановление или возможно более полная компенсация социальных ограничений жизнедеятельности с целью *восстановления социального статуса* индивида или группы. Развернуть в процессе реабилитации социофункциональные ресурсы объектов работы более, чем они были развиты в период их нормального функционирования, практически невозможно. Предполагается использование широкого комплекса терапевтических методов.
4. **Социальное консультирование.** Представляет собой применяемые в практической социальной работе встречи специалиста с людьми, которым нужна полезная информация для того, чтобы ориентироваться в сложной для них ситуации. Специалист предоставляет социально-правовую, социально-психологическую информацию, помогающую им в дальнейшем налаживать связи с социальной средой. Особенность консультирования состоит в активизации возможностей людей для решения своих проблем. Используются социально-психологические методы терапии.
5. **Социальная диспансеризация, сопровождение и патронаж.** Практикуются при макросоциальной и практической работе с социальными категориями риска, маргинальными индивидами и

группами. Эта комплексная деятельность предусматривает постановку объектов работы на учет в специальной службе, периодическое посещение их по месту проживания и разностороннюю социальную помощь, включая консультирование и помощь при встречах с другими людьми [3, 5, 7, 8, 9].

### *Технологии социальной работы в зависимости от категорий объектов*

Основные объекты социальной работы — люди, испытывающие социальные проблемы. Поскольку люди склонны объединяться для решения общих проблем по своей принадлежности к социально-экономической, социально-демографической, возрастной или иной социальной категории либо по принципу совместного проживания, эти категории и объединения людей имеют специфические проблемы. Способы решения их проблем на этапе социальной терапии тоже будут отличаться определенной спецификой.

В связи с этим существует дифференциация частных технологий социальной работы по объектам — категориям населения, имеющим общие проблемы. Наиболее актуальны технологии работы:

- **с семьями;**
- **дезадаптированными детьми и подростками** (включая профилактику наркомании в подростковой и молодежной среде);
- **зависимыми людьми;**
- **пожилыми людьми;**
- **инвалидами;**
- **безработными, бездомными, мигрантами, беженцами** [7, 11, 12].

### *Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности общества*

Частными технологиями считаются также технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности общества. Их методические особенности проявляются на этапе социальной терапии и связаны с особенностями данной области жизнедеятельности.

К этим технологиям относится социальная работа:

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

### *Технологии развития социальной работы*

Социальные технологии этой категории не относятся к собственно технологиям социальной работы, а используются при ее планировании.

1. **Социальное прогнозирование** — предвидение будущих событий и состояний, применяемое в макросоциальной работе (точнее, в *макропрактике* — управлении социальной работой) для обоснования социальных программ и их предполагаемых результатов. Используются *социологические методы* составления прогнозов развития социальной ситуации, в том числе *экстраполяция* (распространение выводов по изучению части процесса на другую его часть), *моделирование* (исследование объектов на их аналогах) и *экспертиза* (обращение к мнениям группы специалистов).
2. **Социальное проектирование** — применяемое в макросоциальной работе научно обоснованное определение вариантов планового развития социальных процессов. В основном это используемое на этапе планирования терапевтических мероприятий программно-целевое проектирование — создание программ по решению проблем целевых социальных категорий или населения локальных территорий с применением *социологических методов* диагностики проблем и построения программ [1, 3, 5, 7].

### 1.2.3. Адаптация как основная задача и метатехнология социальной работы

Социально активные люди и группы, ведущие созидательную деятельность, *адаптированы*, приспособлены к условиям жизнедеятельности в обществе. Благодаря своим усилиям они получили место и возможности для созидательной деятельности. Люди и социальные группы с различной степенью маргинализации или ведущие асоциальный образ жизни, как правило, *дезадаптированы*, изначально не приспособлены к созидательной деятельности либо утратили эту приспособленность. Таким образом, обе задачи технологий социальной работы сводятся к одной главной задаче — *социальной адаптации* отдельных людей и социальных групп. Формы и методы социальной адаптации укладываются в общую технологическую схему социальной работы. Они дифференцируются в зависимости от *причин дезадаптации*, которые так или иначе связаны со сферами жизнедеятельности людей и групп и с социальными категориями, к которым принадлежат люди и группы. Причины дезадаптации многообразны. Их выявление — задача социальной диагностики, начального этапа социальной работы.

Исходя из вышесказанного можно сделать вывод: *социальная адаптация как процесс приспособления людей к правилам, системе норм и ценностей, практике и культуре общества или его отдельных социальных систем, включения индивида или группы в социальную среду является метатехнологией социальной работы, объединяющей ее направления, виды и формы.*



В соответствии с этим различным образом дифференцированные технологии социальной работы можно объединить в *процесс социальной адаптации* как метатехнологию социальной работы.

Возможности и средства адаптации разнообразны и зависят от того, в какой области жизнедеятельности людей проявляются признаки их дезадаптации, концентрируются их проблемы. Выделяют:

1. **Профессиональную адаптацию** — процесс профессиональной ориентации, приобретения профессии, стажировки на рабочем месте и трудоустройства.
2. **Социально-психологическую адаптацию** — процесс коррекции поведения людей, их отношения к другим людям и событиям.
3. **Социально-бытовую адаптацию** — процесс приспособления людей к жизнедеятельности в повседневно окружающей их социальной среде и бытовых условиях.
4. **Экономическую адаптацию** — процесс приобретения экономической самостоятельности и способности своим трудом поддерживать себя и свою семью.
5. **Культурную адаптацию** — процесс освоения норм, правил и ценностей социальной среды интеграции — социальной системы, частью которой предстоит стать объекту социальной работы.

Перечисленные виды адаптации реализуются как порознь, так и совместно с помощью различных направлений, видов и форм социальной работы [5, 9, 12, 14].

## 1.3. Методы социальной работы и их классификация

### 1.3.1. Методологические принципы социальной работы

Характеристика социальной работы как вида деятельности и поведения человека очень близка к характеристике политики. Оба этих вида деятельности рассчитаны на достижение долговременных социальных целей, т. е. являются стратегическим управляющим социальным поведением. Таким образом, в отдельных методах социальной работы, для которой принципиально неприемлемы методы открытого давления, прямого администрирования, дидактические методы, может присутствовать манипуляция [6, 12, 15].

К методологическим принципам социальной работы относятся следующие:

1. Цели и задачи осуществляются путем использования ситуационных тактических интересов объектов работы и их социального окружения.

2. Объекты социальной работы не знают о конкретных целях и задачах проведения работы с ними.
3. Для достижения социального эффекта используются бессознательные компоненты поведения человека, социальный эффект достигается изменением ритуалов и стереотипов [12, 14, 15].

### 1.3.2. Принципы классификации методов социальной работы

Технологии социальной работы осуществляются путем применения различных методов и их модификаций на определенных этапах технологической схемы. Если технология представляет собой способ организации, то методы являются содержанием конкретных направлений и этапов процесса социальной работы и в этом отношении неотделимы от технологий.

Существует два основных принципа классификации методов, используемых в социальной работе: *по целевому назначению* и *по теоретической и функциональной основе метода*.

#### *Классификация методов социальной работы по целевому назначению*

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

1. **Методы социальной диагностики**, в том числе методы сбора информации и методы ее анализа.
2. **Методы внедрения**, определяющие установки и поведение социального работника при внедрении.
3. **Методы проектирования и планирования социальной работы**, к которым относятся: планирование терапевтических программ в микросоциальной работе, прогнозирование социальных процессов, создание проектов реформирования социальной сферы и программ по повышению качества жизни социальных категорий населения.
4. **Методы социальной терапии**, представляющие различные подходы, приемы и способы исправления установок и поведения людей.
5. **Методы оценки социальной работы**, включающие способы оценки эффективности микросоциальной работы и социальных программ для населения территорий различного уровня.

#### *Классификация методов социальной работы по теоретической и функциональной основе*

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

1. **Социологические методы**, созданные на основе социологических теорий.
2. **Социально-экономические методы**, базирующиеся на концепциях социальной экономики.
3. **Социально-психологические методы** коррекции поведения людей на основе представлений социальной психологии.
4. **Социокультурные методы**, научная основа которых — культурология.
5. **Социально-педагогические методы**, развитые на базе социальной педагогики.
6. **Медико-социальные методы** на основе принципов валеологии.
7. **Организационные и организационно-распорядительные методы**, разработанные с использованием теории управления.
8. **Методы проектирования и прогнозирования** на основе системного подхода и системного анализа.
9. **Методы посредничества и разрешения конфликтов**, происхождение которых связано с конфликтологией [2, 3, 14].

### 1.3.3. Краткая характеристика и области применения отдельных методов социальной работы

К **социологическим методам** относятся методы сбора и анализа информации в социальной диагностике. В микросоциальной работе они существенно модифицированы. В наименее измененном виде их применяют в макросоциальной работе, социальном проектировании и прогнозировании. Социологические методы и методы социальной статистики используют также для оценки эффективности микросоциальной работы и социальных программ.

**Социально-экономические методы** направлены на повышение благосостояния объектов работы. К ним, например, относятся организация самозанятости, социального партнерства, артельной и кооперативной деятельности, других форм трудоустройства, различные формы экономической поддержки семей с детьми. Они используются в профилактике криминализации населения и социального иждивенчества, в практике некоторых методологических подходов социальной терапии индивидов и социальных групп.

**Социально-психологические методы** направлены на нормализацию поведения индивидов и социальных групп при микросоциальной работе. Они используются как средство внедрения и в качестве способов социальной терапии при индивидуальной работе, работе с Т-группами и естественными социальными группами. Для этих методов характерны установка на мнения и предпочтения объектов

(принцип мимикрии) и непосредственный контакт специалиста с объектами работы или посредниками.

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

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

**Медико-социальные методы** представляют собой различные оздоровительные мероприятия, например оздоровительную и лечебную физкультуру, отдых в природных условиях. К ним относится пропаганда здорового образа жизни, а также диспансеризация и уход за людьми с нарушенным здоровьем. Они используются при макросоциальной профилактической работе и при микросоциальной работе с нуждающимися в поддержании здоровья социальными категориями — инвалидами, людьми пожилого и старческого возраста.

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

**Методы проектирования и прогнозирования** применяются в макросоциальной работе и характеризуются специальными приемами и методиками *экстраполяции* и *моделирования* событий для определения тенденций социального развития, целей и задач создания социальных программ. Методики *планирования* и *определения предполагаемого эффекта* позволяют наметить конкретные мероприятия программ.

**Методы посредничества и разрешения конфликтов** отличаются особой процедурой взаимодействия специалиста с объектами работы и различными организациями для установления связи между ними, а также формой и содержанием его контактов с противостоящими сторонами. Они используются при работе с индивидами, семьями, организациями и представляют собой самостоятельное направление социальной работы [7, 12, 14].

Рассмотренный обширный набор методов социальной работы не должен оставлять впечатления, что социальная работа осуществляется методами, заимствованными из других социально значимых

прикладных научных отраслей. Приведенная классификация методов указывает только на их происхождение. В социальной работе они применяются в существенно модифицированном виде. Так, например, в социологических исследованиях диагностику проводят с помощью тех же методологических подходов, что и в социальной работе. Исследования одного и того же объекта занимают от нескольких часов до нескольких лет. В социальной работе диагностика необходима в основном для сугубо прикладных клинических целей постановки социального диагноза, а не для целей научного исследования. Соответственно, ее методы приспособливают для проведения быстрого и эффективного процесса *экспресс-диагностики*, занимающего несколько минут и незаметного для объектов работы. Социально-психологические методы социальной работы, безусловно, ведут свое происхождение от методов, используемых в психологии, но они в значительной мере упрощены и адаптированы для применения специалистами по социальной работе.

## 1.4. Технологические этапы социальной работы

### 1.4.1. Социальная диагностика

Социальная диагностика представляет собой начальный аналитический этап социальной работы. Это дифференцированное, индивидуализированное и точное определение проблем, людей, условий и их взаимосвязи. Аналитический этап включает:

- сбор информации;
- составление анамнеза;
- составление эпикриза;
- анализ социального фона;
- постановку социального диагноза.

**Сбор информации** — получение информации, необходимой и достаточной для проведения анализа и постановки диагноза с помощью трех методологических подходов:

1) **Опрос.** Письменное заполнение анкет практикуется в макросоциальной работе при оценке эффективности социальной работы и иногда при анализе социального фона в других направлениях и видах социальной работы. В микросоциальной работе применяют *проективный* — устный и скрытый опрос. Сведения извлекают из беседы на общие или развлекательные темы, выясняющей:

- взгляд индивида или группы на существо проблемы, историю ее возникновения;