

ФГБОУ ВО «АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

# СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

2022

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

## ***СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ***

*Учебное пособие*

*Гостева Л. З.*

*Ситникова В. В.*

Благовещенск  
Издательство АмГУ  
2022

УДК 369.06

ББК 65.272я73

Г 72

*Печатается по решению редакционно-издательского совета факультета  
социальных наук Амурского государственного  
университета*

Печатается в авторской редакции

*Рецензенты:*

*Подкорытова О.В., директор ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН «Добро-  
рота»*

*Бадалян Ю.В., кандидат психологических наук, доцент ФГБОУ ВО  
«Амурский государственный университет».*

**Гостева Л.З., Ситникова В.В.**

Г 72 Социальные технологии: учебное пособие для студентов направления подготовки – 39.03.02 «Социальная работа» и специальности – 40.02.01 «Право и организация социального обеспечения» / Л.З. Гостева, В.В. Ситникова. – Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2022. – 106 с.

В пособии представлены основные понятия и содержание технологий, социальных технологий, раскрыт понятийно-категориальный аппарат социальных технологий, обозначены цели и задачи социальных технологий. Раскрыта сущность технологий как социального феномена, а также представлена развернутая классификация социальных технологий. Пособие предназначено для студентов, обучающихся по направлению подготовки – 39.03.02 «Социальная работа» и специальности – 40.02.01 «Право и организация социального обеспечения» (дисциплина «Технология социальной работы»), очной и заочной формы обучения.

©Амурский государственный университет, 2022

© Гостева Л.З., Ситникова В.В., авторы

## ВВЕДЕНИЕ

Социальная работа как профессиональная деятельность, направленная на помощь и поддержку граждан, оказавшихся в трудных жизненных обстоятельствах, нуждается в постоянном совершенствовании собственных технологий. В современных условиях появляются инновационные социальные технологии, которые успешно сосуществуют с традиционными. Настоящее учебное пособие представляет собой методический обучающий комплекс по современным социальным технологиям. В нем отражены тенденции развития технологий как практики социальной работы в свете меняющихся условий предоставления помощи населению в системе социальной защиты.

*Цель данного пособия:* создание условий для развития у студентов навыков применения социальных технологий в рамках профессиональной деятельности.

*Задачи данного пособия:*

- 1) изучить основные понятия курса «Социальные технологии» и уметь ими оперировать;
- 2) получить представление об общих и частных социальных технологиях;
- 3) познакомиться с закономерностями, тенденциями и направлениями развития современных социальных технологий;
- 4) научиться ориентироваться в многообразии социальных проблем и трудных жизненных ситуаций и овладеть способами их разрешения посредством социальных технологий;
- 5) уметь использовать полученные знания и навыки в практике социальной работы.

Настоящее учебное пособие позволит студентам более эффективно освоить профессиональные компетенции в области применения социальных технологий.

## СОДЕРЖАНИЕ

### ВВЕДЕНИЕ

### РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

- 1.1. Технология как социальный феномен
- 1.2. Сущность социальных технологий
- 1.3. Виды социальных технологий
- 1.4. Технологизация социального пространства
- 1.5. Социальная работа в системе социальных технологий

*Темы и вопросы для обсуждения*

*Задания для самостоятельной работы*

*Рекомендуемая литература*

### РАЗДЕЛ 2. ОБЩИЕ (БАЗОВЫЕ) СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- 2.1. Глобальные технологии
- 2.2. Демографические технологии
- 2.3. Интеллектуальные технологии
- 2.4. Информационные технологии
- 2.5. Политические технологии

*Темы и вопросы для обсуждения*

*Задания для самостоятельной работы*

*Рекомендуемая литература*

### РАЗДЕЛ 3. ЧАСТНЫЕ (КОНКРЕТНЫЕ) СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- 3.1. Технологии манипуляции общественным сознанием
- 3.2. Технологии мотивации трудовой деятельности
- 3.3. Технологии планирования карьеры
- 3.4. Технологии управления персоналом
- 3.5. Технологии профилактики техногенных катастроф

*Темы и вопросы для обсуждения*

*Задания для самостоятельной работы*

*Рекомендуемая литература*

### РАЗДЕЛ 4. ОТРАСЛЕВЫЕ (СФЕРНЫЕ) СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- 4.1. Социально-культурные технологии
- 4.2. Социально-педагогические технологии
- 4.3. Социально-психологические технологии
- 4.4. Социально-экономические технологии
- 4.5. Социально-медицинские технологии

*Темы и вопросы для обсуждения*

*Задания для самостоятельной работы*

*Рекомендуемая литература*

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

# РАЗДЕЛ 1.

## ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

### Тема 1.1. Технология как социальный феномен

#### *ВОПРОСЫ:*

- 1. Определение и сущность понятия технология*
- 2. Условия, признаки и функции технологии*

#### **1. Определение и сущность понятия технология**

В условиях современного мира, ставящего перед человеком и обществом задачи различной степени сложности, одним из условий их эффективного решения является возможность организации человеческой деятельности таким образом, чтобы добиться максимально возможного результата с минимальными затратами ресурсов, средств и времени. Подобная организация деятельности формирует такой феномен как технология.

В современной лексике, как научной, так и повседневной, обыденной, термин «технология» используется достаточно часто и широко. При этом мы не всегда отдаём себе отчёт в том, насколько корректным и оправданным является употребление данного термина в каждом конкретном случае. Попробуем установить границы его использования как научного понятия, имеющего достаточно определённую область применения.

Можно утверждать, что термин «технология» - это синтез древнегреческих слов «*techné* – умение, мастерство и *logos* – знание, учение. Таким образом, самое простое определение, которое можно дать понятию «технология» будет звучать следующим образом: это мастерство, искусство, умение делать “искусственные” вещи и связанные с этим знания. Из этого определения можно вывести такие важные элементы технологии как приёмы деятельности, пути и способы деятельности, необходимые знания.

Иначе говоря, технология – это умение воздействовать на предмет в какой-либо деятельности, где техника – это пути, способы и действия, помогающие точно, быстро, рационально достигать избранных целей. По мере развития общества и человеческой деятельности существенным образом изменяются и представления о том, что есть технология.

Она начинает связываться с такими особенностями современного производства как расчленение производственного процесса на определённые этапы и последовательно сменяющиеся друг друга операции, а также стандартизация и унификация производственной деятельности людей.

Можно утверждать, что для современного научного знания сущность технологии определяется через два основных понятия: операция и процедура, где операция – это конкретные действия, направленные на решение определённой задачи, а процедура – это набор определённых необходимых действий.

Исходя из этого, можно предложить следующее определение понятия «технология» - это способ реализации людьми конкретного сложного процесса

путём расчленения его на систему последовательных, взаимосвязанных процедур и операций, которые выполняются более или менее однозначно и имеют целью эффективное достижение поставленной цели.

Таким образом, технология – это определённый алгоритм какого-либо вида деятельности. Выступая в подобном качестве, технология позволяет при необходимости воспроизводить процесс человеческой деятельности в различных условиях и тиражировать его.

## ***2. Условия, признаки и функции технологии***

Для того, чтобы какой-либо из процессов современной деятельности можно было охарактеризовать как технологический, необходимо выполнение *следующих условий*:

1) наличие соответствующей степени сложности процесса деятельности, т.к. без этого невозможно его расчленение на относительно самостоятельные этапы;

2) наличие соответствующих средств осуществления деятельности, позволяющих получить максимальный результат при минимальных затратах.

*Характерными признаками технологии являются следующие:*

1. *Расчленение* конкретного процесса деятельности на внутренне связанные между собой этапы, операции, процедуры. Это позволяет точно определить границы требований к субъекту, использующему данную технологию, т.е. чётко указать, что должен и чего не должен делать субъект на каждом из этапов. Наиболее простым примером такого расчленения может служить кулинарный рецепт, в котором точно указывается последовательность обработки продуктов и приготовления блюда. В результате, даже самый неопытный кулинар в целом справляется с поставленной задачей.

2. *Координированность* и поэтапность действий, направленных на достижение искомого результата. Это позволяет установить внутреннюю логику функционирования и развития преобразуемого объекта, что, в свою очередь, даёт возможность субъекту выстроить собственные действия таким образом, который позволяет получить максимально эффективный результат.

3. *Однозначность* выполнения операций, включённых в технологическую цепочку. Это решающее и обязательное условие достижения результатов, адекватных поставленной цели. Безусловное выполнение всех технологических требований позволяет субъекту получить «на выходе» именно тот результат, который планировался либо предполагался. И наоборот, чем значительнее будут отклонения в действиях субъекта от предписанных технологией параметров, тем реальной и серьёзной опасность деформировать весь процесс.

При этом, технология выполняет ряд важных и значимых для процесса осуществления деятельности *функций*:

- *регулирует* и направляет ход процесса в нужное русло;
- *контролирует* деятельность субъекта соответствующими стандартами, правилами, нормами, техническими условиями и т.п.;
- *гарантирует* достижение заданных свойств, при соблюдении соответствующих условий;

- *обеспечивает* рациональность самого процесса деятельности.

Вместе с тем, существуют и такие виды деятельности, которые имеют не-технологизируемый характер. Прежде всего, к ним относятся:

- аффективные действия, состоящие из неуправляемых актов и операций (действия под влиянием испуга, экстаза, массового психоза и т.п.);

- деятельность, осуществляемая без применения технических средств или не ориентированная на создание конечного продукта в виде материальных или духовных объектов (привычные, неосознаваемые действия – ритмичное постукивание пальцами, хождение по комнате и т.п.).

Однако они не являются определяющими в общей системе деятельности.

*Таким образом*, будучи необходимым элементом человеческой деятельности, технология отвечает на вопрос «как это сделать», предполагая при этом, наличие определённого порядка, правил, норм, запретов, цепочку процедур и операций, этапов реализации в любом виде деятельности, будь то производство автомобилей или мороженого, разработка новых компьютерных программ или подготовка специалиста, формирование нового коллектива или достойных условий жизнедеятельности людей.

Дальнейшее развитие человеческого общества, возникновение новых возможностей человека и формирование новых сфер их реализации, необходимость решения людьми новых, более сложных задач – всё это является основанием и причиной для последующего развития технологических основ человеческой деятельности.

## **Тема 1.2. Сущность социальных технологий**

### ***ВОПРОСЫ:***

- 1. История понятия «социальные технологии»*
- 2. Определение понятия и цели «социальных технологий»*

### ***1. История понятия «социальные технологии»***

Являясь частью материального мира и основным пространством существования и жизнедеятельности человека, общество, безусловно, может и должно рассматриваться как одна из важнейших сфер реализации различных технологий. Именно особенности и важнейшие характеристики человеческого общества позволяют говорить о существовании социальных технологий, как одной из разновидностей этого феномена.

Сам термин «*социальные технологии*» входит в систему социального знания в 70-е годы XX века. Первоначально, он обозначал систему специализированных средств и методов, используемых в социальной инженерии и создающих возможности для рациональной деятельности.

Одним из первых исследователей, рассматривавших проблему формирования социальных технологий на концептуальном уровне, был американский философ *К. Понпер*.

При этом, исходный пункт рассуждений Поппера состоял в том, что к середине XX века многие макросоциальные теории, а также различные социально-утопические теории и созданные на их основе проекты по внесению изменений в существующие социальные системы, доказали свою несостоятельность в качестве факторов принципиального и глобального переустройства общества.

По мнению К. Поппера, социальная жизнь не нуждается в тотальном преобразовании и в сопровождающем его тотальном насилии. Совершенствование социальной системы возможно в процессе постепенной, «частичной» работы, т.е. социальной технологии, направленной на устранение конкретных пороков социальной жизни.

Исходя из такого понимания, К.Поппер определил *социальные технологии* как способ применения теоретических выводов в практических целях и указал на существование таких разновидностей этого феномена как холистские, утопические, для которых характерно стремление к тотальным преобразованиям социальной системы революционным путём, и частичные, т.е. представляющие собой программу и методологию деятельности по решению конкретной социальной задачи.

Сопоставляя эти два основных вида технологий, К. Поппер выделил и основные преимущества частичных технологий, по сравнению с утопическими.

По его мнению, к ним относятся:

- 1) трезвость и взвешенность в постановке целей;
- 2) учёт возможных отрицательных последствий;
- 3) осторожность и постепенность в преобразованиях;
- 4) постоянный контроль за их протеканием;
- 5) возможность своевременно ликвидировать непредвиденные последствия собственных действий;
- 6) возможность корректировки деятельности субъекта по осуществлению изменений.

Именно эта часть воззрений К.Поппера, дальнейшее развитие социоинженерной исследовательской деятельности стало основой для современных разработок в области социальных технологий.

## ***2. Определение понятия и цели «социальных технологий»***

Результатом этих исследований является, в том числе, и выработка современных определений понятия «социальная технология».

Применительно к современному социальному знанию можно говорить о существовании *двух основных подходов* к решению этой задачи.

*Первый* рассматривает социальные технологии как специфическую систему знаний, исследующей процессы целенаправленного воздействия на социальные объекты, обосновывающей и разрабатывающей эффективные способы и приёмы такого воздействия. При этом, в качестве социального объекта могут выступать самые разные явления: социальная группа или социальный институт, социальное отношение или социальная организация и т.п.

*Второй* можно определить как «практически ориентированный». В его рамках понятие «социальные технологии» трактуется следующим образом: это

совокупность приёмов, методов и воздействий на социальный объект, обусловленная необходимостью и потребностью достижения поставленных целей и получения заданного результата.

Несмотря на отмеченное выше многообразие социальных технологий, общим для всех технологий является обязательное наличие у них определённой *цели*. Без чётко поставленной цели нет и не может быть социальной технологии.

Служить средством достижения социальной цели – в этом состоит основная функция социальной технологии. Именно цель определяет содержание социальной технологии и её направленность.

При определении целей конкретных социальных технологий необходимо как можно точнее осуществить выбор тех изменений в человеке, группе или социуме, которые могут быть достигнуты в процессе реализации данной технологии.

В качестве *основных целей социальных технологий* могут выступать:

- изменения в сознании и психологии субъекта (педагогические технологии);
- изменения в определённых участках социальной структуры и социальных организациях (управленческие технологии);
- изменения в системе субъект-объектных отношений (макроэкономические преобразования).

*Однако*, при всём многообразии целей социальных технологий конечной целью любой из них является человек, его взаимоотношения с другими людьми, внешней средой и самим собой.

### **Тема 1.3. Виды социальных технологий**

#### ***ВОПРОСЫ:***

- 1. Классификация социальных технологий по разным основаниям*
- 2. Подлинные технологии и квазитехнологии*

#### ***1. Классификация социальных технологий по разным основаниям***

Современная социальная жизнь всё больше *технологизируется*. Успех многих, если не большинства, социальных проектов и программ напрямую зависит от того, насколько чётко и последовательно разработана вся система соответствующих процедур и операций. В настоящее время социальные технологии разрабатываются в соответствии с потребностями различных социальных субъектов (социальных движений, организаций, структур и т.п.) и непосредственно включаются в систему социального управления и социальной жизнедеятельности.

Многообразие социальной жизни и социальных объектов, постоянно возникающих социальных задач и возможностей их решения формируют условия, в которых становится возможным появление и существование самых разнообразных социальных технологий. Для упорядочивания этого множества может быть осуществлена их *классификация*.

Социальные технологии могут быть классифицированы по ряду оснований. К числу наиболее значимых оснований относятся:

*По масштабам решаемых социальных проблем:*

- универсальные социальные технологии;
- частные социальные технологии.

*По уровню социальной деятельности:*

- глобальные социальные технологии, используемые в масштабах всего человечества;

- региональные социальные технологии, дающие эффект при решении проблем в условиях конкретного региона;

- национальные социальные технологии, основанные на особенностях национальных традиций, психологии менталитета и т.п.;

- государственные, позволяющие решать социальную проблему в пределах конкретного государства;

- муниципальные и пр.

*По характеру решаемых задач:*

- функциональные социальные технологии, предназначенные для обеспечения оптимального и результативного функционирования существующих социальных систем в различных сферах общественной жизни;

- инновационные социальные технологии, направленные на обеспечение оптимального перехода различных социальных систем в иное качество;

- технологии разрешения социальных противоречий и конфликтов, позволяющие найти и реализовать наиболее оптимальные пути и методы решения подобных проблем.

*По характеру воздействия на социальные процессы:*

- формирующие социальные технологии, позволяющие создать новый социальный объект;

- стимулирующие социальные технологии, предметом воздействия которых являются отдельные стороны процесса функционирования данного объекта;

- сдерживающие социальные технологии, определённым образом регулирующие процесс функционирования социального объекта;

- разрушающие социальные технологии, результатом действия которых становится исчезновение социального объекта в целом или какой-либо его части.

*По характеру и содержанию используемых средств:*

- организационно-распорядительные и административные социальные технологии;

- социально-правовые технологии;

- медико-социальные технологии

- психологические технологии;

- педагогические технологии и т.п.

*По цели функционирования:*

- социальные технологии, ориентированные на созидание;

- социальные технологии, ориентированные на изменение или исправление условий протекания процесса или квазитехнологии;
- социальные технологии, ориентированные на уничтожение, разрушение, исчезновение или антитехнологии.

*По критерию целостности социальных систем* различаются универсальные технологии освоения социального пространства на уровне общества, нации, национально-этнической группы, трудовой ассоциации, контактной группы, личности.

*По критерию иерархичности* проблем управления различают технологии решения мировых, континентальных, государственных (федеральных), региональных, территориально-отраслевых проблем местного самоуправления, трудовых ассоциаций.

*По сферам жизнедеятельности людей* различают экономические, политические, духовно-культурные, технологии управления социальными процессами.

*По видам деятельности людей* различают: технологии промышленно-трудовые, аграрные, учебные, внедренческие, семейно-бытовые и др.

*По масштабу общественной проблемы* принято выделять два класса технологий: универсальные и частные. Высокая, средняя и низкая степени развития социальной системы, социального интеллекта также требуют своего специфического подхода к технологизации социального пространства.

*По видам специальных социологических теорий* (семьи, трудового коллектива, конфликта, города, сел, и т.д.).

*По сферам общественной жизни:*

экономические; политические; социальные; духовно-нравственные; экологические; социокультурные; управленческие.

*По уровням социологического знания:*

макросоциологические; мезосоциологические; микросоциологические.

*По уровням управления:*

глобальные; континентальные; национальные; региональные; местные; трудовых ассоциаций.

*По назначению:*

учебные; информационные; правоохранительные; ресурсосберегающие.

*Личностные:*

самореализации; самообразования; самовоспитания; самоадаптации; самовыражения и др.

*По характеру действия:*

стратегические; тактические; оперативные.

*По времени действия:*

долгосрочные; среднесрочные; краткосрочные.

*По степени социального развития объекта:*

низкая степень – технологии 1-го уровня; средняя степень технологии 2-го уровня; высокая степень технологии 3-го уровня.

*По уровню эффективности:*

высокоэффективные; среднеэффективные; низкоэффективные.

*По методам:*

прогнозирование; социодиагностика; моделирование; проектирование; планирование; социальный контроль.

*По направленности:*

разрушительные; созидательные; традиционные; инновационные; квазитехнологии.

*Таким образом,* сами социальные технологии представляют собой необходимое звено перехода от социологической парадигмы к социологической концепции и теории, а от нее – к управлению объектами по социальному результату, регулированию, оптимизации социальных процессов, социальных отношений.

## ***2. Подлинные технологии и квазитехнологии***

Социальные технологии, являясь связующим звеном между социологической теорией и методологией, с одной стороны, и социальной практикой – с другой, обеспечивают научно обоснованный выбор оптимальных способов воздействия субъектов управления на объект с целью создания благоприятных условий жизнедеятельности людей. Если социальные технологии строятся на недостаточно выверенной базе данных социальных наук и социальной статистики и трудно проверяемых прогнозах, то в таких случаях правомерно говорить о квазитехнологиях.

Различие между подлинной технологией и квазитехнологией, по мнению П. Ленжеля, проводится по двум критериям.

*Подлинная технология* – есть продукт закрытых, изолированных систем и пользуется абсолютным преимуществом. Не соблюдая технологии производства, невозможно получить искомый результат с такой же эффективностью как-либо другим путем.

*Квазитехнология* социальных наук действует в совершенно другой форме. Ее функционирование обычно нацелено на изменение или исправление определенных условий, чтобы придать процессу нужное направление или определить такое направление. Этот критерий можно обозначить как предсказуемость.

Инновационные, традиционные, социальные технологии, квазитехнологии и антитехнологии *раскрывают уровень научности* в управлении социальными процессами, *показывают востребованность* науки в обществе, ее независимый статус, концептуальную и интеллектуальную власть. Если суть научно-технического прогресса составляют наукоемкие высокие технологии, то уровень социального прогресса определяется наличием наукоемких социальных технологий.

Итак, в процессе разработки и внедрения социальных технологий разного типа и класса создается интеллектуальная атмосфера, в которой всем есть место для самореализации. Ключ – в переходе к информационному обществу, в создании программ личностного само- и взаимосовершенствования.

Если социальный процесс можно расщепить и измерить, если его можно описать, контролировать, а затем осуществить на основе этого описания теоретическое обобщение (например, теорию человеческих отношений), то в результате появляется новый вид знания – *социальные изобретения*.

Сегодня политическая, экономическая социология, многие отраслевые социологии накопили большой арсенал технологических решений социальных проблем на принципах гуманизма, духовности, корпоратизма, сотворчества, свободы выбора, природосообразности, ответственности, независимого поиска истины и т.п.

При этом следует подчеркнуть, что если исследователь, социальный технолог, менеджер в социальной сфере и др. встречаются с новой общественной проблемой, не имеющей аналогов решения, то речь идет об инновационной технологии.

Если же новая задача технологически уже решена и речь идет о тиражировании, распространении технологий, обучении персонала управления уже известным способом решения назревших проблем, то такие технологии составляют класс традиционных или рутинных.

Так, в научной литературе описаны и широко применяются в практике образовательные, информационные технологии, разрешения конфликта, адаптации личности и др.

*Таким образом, социальные технологии представляют собой систему инновационных способов и средств оптимизации социального управления на тех же принципах. Именно новые технологии в организации жизнедеятельности людей, общения, воспроизводстве жизненных сил, повышения качества жизни, реализации творческого потенциала каждой личности определяют суть социального прогресса.*

#### **Тема 1.4. Технологизация социального пространства**

##### *ВОПРОСЫ:*

- 1. Сущность, модели и уровни технологизации социального пространства*
- 2. Принципы технологизации социального пространства*

##### ***1. Сущность, модели и уровни технологизации социального пространства***

*Технологизация социального пространства в широком смысле представляет собой целостную систему концептуально и практически значимых идей, принципов, методов, средств социализации человека, группы, общности, нации, народа, гарантирующую надежный и диагностируемый результат в текущий период и при последующем ее воспроизведении.*

*Технологизация социального пространства в узком смысле подразумевает научное обоснование выбора способов воздействия социальных субъектов на*

объект с целью формирования благоприятных условий жизнедеятельности людей.

*Многоуровневая модель технологизации* может быть построена в зависимости от того, как, по каким принципам функционирует система социальных отношений. Возможны следующие варианты:

"*матрешка*": социальные отношения имеют многоукладный характер и воспроизводятся таким образом, что всякая предыдущая система включается в последующую на уровне видоизмененной подсистемы;

"*водоворот*": развитие напоминает турбулентный процесс – новые формы обладают большей степенью организованности и менее подобны старым формам, чем те в соответствующий момент развития;

"*ступени*": смена парадигм воспроизводства на качественно новом уровне восприятия социальной жизни. Технологический разрыв при этом знаменует новый этап в воспроизводстве социальной системы;

"*цепи*": формирование связей и отношений в каждой подсистеме с необходимостью достижения компромисса с каждым из действующих факторов, причем изменения характера связи одного из "звеньев" ведет к изменению ее во всей "цепи". Дальнейший процесс объективизации превращает эти связи и отношения в нормы морали и принципы поведения, т.е. стереотипы деятельности.

Теоретико-познавательный уровень технологизации социального пространства, включающий анализ ситуации, прогнозирование, выработку стратегии и тактики, составляет как бы *первый, начальный его уровень*.

*Второй уровень* относится к технологизации горизонтальных социальных связей, где осуществляется ориентировка и коммуникация индивидов в обществе, в системе учреждений и институтов, происходит выбор партнеров и конкретных путей действия и т.п. Третий – это уровень конкретных фактов.

Таким образом, складывается *трехуровневая модель социального познания*:

*1-й уровень* – познание высшего порядка по характеру охвата познаваемого, совокупности слагаемых и системы обобщений, т.е. общесоциологическая теория;

*2-й уровень* – дифференциация осуществляется по социальным сферам и специфическим методам познания в той или иной отрасли;

*3-й уровень* – эмпирическое познание, изучение социальных явлений на конкретных фактах социальной действительности и их эмпирической статистики.

## **2. Принципы технологизации социального пространства**

*Первый* методологический принцип – *учет специфики составляющих общественного процесса*. Известно, что общественный процесс можно расчленить на его составляющие (экономический, социальный, политический, духовный, экологический, демографический и др.). Очевидно, что специфике этих составляющих общественного процесса будут соответствовать разные технологии как способ решения возникающих проблем в каждой из этих областей.

*Второй* методологический принцип – *синергетический*. Синергетика открывает новые подходы в познании природной и социальной действительности. Развивая идею целостности мироздания, наследуя традиции анализа с использованием математического аппарата, синергетика изучает механизмы самоорганизации в открытых системах.

Будучи тесно связанной с кибернетикой и системным подходом, она позволяет по-иному взглянуть на процессы перехода от хаоса к порядку, расширить наши представления о взаимосвязи материального и духовного, переосмыслить роль человека в структуре познавательной и практической деятельности. Становление синергетики создает новую теоретико-методологическую парадигму исследования природных и социальных явлений – синергетическую. Ее цель – познание сути социальных явлений, обеспечение целостности познания в открытых сложных социальных системах.

*Третий* методологический принцип – *целостности социального пространства*. Действительно, глобальные, федеральные, региональные, технологии местного самоуправления и саморазвития личности взаимосвязаны и взаимообусловлены. Некачественная технологизация в одном звене немедленно скажется на конечном результате – целостном состоянии социального пространства, создающем благоприятные условия для реализации технологий каждого уровня социальной организации.

Различный уровень социально-экономического и духовного развития стран, территорий, народов, социальных групп, трудовых ассоциаций объективно обуславливает необходимость многообразия социальных технологий с учетом специфических характеристик той или иной части социального пространства.

*Четвертый* методологический принцип – *принцип разнообразия* – это принцип технологизации социального пространства, построения его многоуровневой модели.

*Пятый* методологический принцип – *приоритет гуманизма в решении технологической проблемы* освоения социального пространства, отношение к человеку как к высшей ценности на Земле. Соблюдение этого принципа предполагает переход от концепции жесткого, авторитарного управления к принципиально иной системе самоорганизации общества в условиях максимально возможной открытости общества.

*Шестой* методологический принцип – *разделение социального пространства*. К принципам разделения социального пространства относится стратификационно-классовый подход к социальным явлениям и процессам. Он может быть положен в основу изучения разных социальных отношений, различного социального положения тех или иных социальных групп, так называемых страт, в том или ином обществе.

В западной социологии метод структурирования общества по положению, которое занимают в нем различные социальные слои и группы, чаще называют стратификацией. Стратификацию определяют как структурированное неравенство, существующее между различными группами людей.

Стратификационно-классовый подход используется в социологии не только при построении концептуальных схем, но и при разработке их технологического обеспечения.

Изучение социальных явлений, которые указывают на расслоение в обществе, все в большей мере становится объектом социального исследования и основанием для типологизации тех методов воздействия, которые используются применительно к управлению процессами в рамках того или иного социального слоя, класса, группы.

*Седьмой методологический принцип – разделение общества на макро- и микросреду их подсистемами – социальными институтами, социальными общностями, структурными образованиями. При этом каждая подсистема может рассматриваться как относительно самостоятельное целое.*

Таким образом, очевидно, что все эти принципы, отражая сложную мозаику социальных связей и отношений, противоречивость процесса социализации, взаимодействия и самореализации людей, позволяют строить различные модели технологизации в границах социального пространства.

## **Тема 1.5. Социальная работа в системе социальных технологий**

### ***ВОПРОСЫ:***

- 1. Понятие и сущность технологий социальной работы*
- 2. Алгоритм реализации технологии социальной работы*
- 3. Классификация технологий социальной работы*
- 4. Отличия технологий социальной работы от других социальных технологий*

### ***1. Понятие и сущность технологий социальной работы***

*Технология социальной работы – это:*

- 1) одна из отраслей социальных технологий, ориентированных на социальное обслуживание, помощь и поддержку граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- 2) алгоритм деятельности, в результате которой достигается определенная социальная цель и преобразуется объект воздействия;
- 3) целенаправленный процесс социального воздействия субъекта на объект.

Технологию социальной работы можно рассматривать *в двух аспектах.*

*Во-первых*, в широком смысле – как систему теоретических знаний и практику, которая представляет собой организацию, алгоритм и всю совокупность средств, способов и приемов воздействия на различные объекты социальной работы. Такой подход к технологическим проблемам характерен прежде всего для управленческих органов и организаторов реализации социальной политики на федеральном и региональном уровнях.

*Во-вторых*, в узком смысле – как совокупность частных технологий, специфика которых обусловлена конкретным субъектом и объектом социальной

работы. Этот подход к проблемам технологии социальной работы присущ, прежде всего, непосредственным организаторам социальной работы с клиентами социальных учреждений, с различными категориями населения по месту жительства или работы.

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

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

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

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

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

*Характеристики технологии социальной работы:*

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

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

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

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

## **2. Алгоритм реализации технологии социальной работы**

Как правило, социальный работник имеет дело не с одной социальной проблемой, а с целым «букетом», комплексом таких проблем. Для их успешного решения необходимо правильно расставить приоритеты, т.е., по возможности, определить степень значимости этих проблем для человека или группы.

*Таким образом*, можно утверждать, что решение социальной проблемы начинается с анализа социальной ситуации субъекта, под которым понимается выделение сторон, аспектов социальной действительности, связанных с конкретной обстановкой и конкретным проблемным полем человека или группы, с

которыми взаимодействует социальный работник. При подобном подходе есть возможность подробно рассмотреть всю совокупность вопросов, касающихся конкретного субъекта.

Результаты проведённого анализа социальной ситуации субъекта позволяют принять адекватное решение относительно сроков, путей, методов и способов решения тех проблем, которые осложняют процесс жизнедеятельности субъекта. В самом процессе решения социальных проблем можно выделить *ряд технологических этапов*.

*Первый* – сбор, обработка и осмысление информации о человеке или группе, столкнувшихся с какой-либо проблемой и нуждающихся по этой причине в помощи социального работника. Этот этап с необходимостью включает в себя деятельность по поиску и выбору наиболее адекватных и результативных методов получения и обработки такой информации.

*Второй* – методический, предполагающий формулировку основных целей, которые могут и должны быть достигнуты в процессе оказания социальной помощи, определение путей, методов и способов предполагаемой деятельности, которая будет направлена на разрешение конкретной проблемы.

*И, наконец, третий, завершающий* – это практический или процедурный этап, который предполагает непосредственное осуществление на практике тех решений, которые были приняты на предыдущих двух этапах. Это и есть собственно решение осознанной проблемы конкретного социального субъекта.

### **3. Классификация технологий социальной работы**

Последовательная реализация специалистами каждого из вышеуказанных этапов деятельности предполагает использование различных социальных технологий.

В этом случае появляется возможность *классифицировать их следующим образом*:

*Во-первых*, это технологии социального анализа и социального исследования, которые позволяют глубоко и подробно изучить конкретную социальную ситуацию, проанализировав её на различных уровнях. Основными уровнями анализа социальной ситуации являются: индивидуальный уровень или уровень малых групп, уровень больших социальных групп и слоёв, уровень территориальных общностей различного масштаба, национально-государственный уровень и, наконец, транснациональный или глобальный уровень. Такой «многослойный» анализ позволяет не только сопоставить различное видение и восприятие социальной проблемы субъектами различной степени сложности, но и выявить её корни, основные причины возникновения, указать на осложняющие проблему факторы, вскрыть некоторые тенденции её функционирования и развития, а также, общие направления её решения.

*Во-вторых*, необходимо указать на такой класс социальных технологий, как технологии социального воздействия, которые предполагают организацию и осуществление деятельности по непосредственному решению конкретной проблемы. К ним можно отнести универсальные социальные технологии (социальная диагностика, социальная терапия, социальная адаптация и т.п.). Помимо

универсальных технологий к этому классу относятся частные социальные технологии, предназначенные для решения проблем конкретных социальных субъектов (детей, инвалидов, малоимущих и др.). Если технологии социального исследования могут быть эффективно использованы на первом этапе решения какой-либо социальной проблемы, то технологии социального воздействия эффективны и результативны на втором и третьем этапах деятельности.

#### **4. Отличия технологий социальной работы от других социальных технологий**

*Эти отличия состоят в следующем:*

1. Технологии социальной работы носят интегративный, взаимопроникающий характер. Так, технология социальной диагностики, на разных уровнях, присутствует во всех взаимодействиях социального работника и клиента, семьи, группы, т.е. во всех технологиях. Например, социальное проектирование возможно использовать как часть технологии социальной реабилитации или социальной профилактики.

2. Технологии социальной работы являются междисциплинарными, поскольку вся социальная работа ориентирована на решение комплекса проблем клиента, семьи, группы клиентов и осуществляется с помощью разных специалистов: психологов, юристов, медицинских работников, социологов, педагогов.

3. В технологии социальной работы, как никакой другой социальной технологии, большое значение имеет личностный, человеческий фактор. Социальный работник должен осознавать, что он работает с «объектом», наделенным собственной волей и разумом, поступки и чувства которого сложно просчитать, на которые порой трудно воздействовать.

4. Технологии социальной работы существуют не обособленно, а как часть деятельности конкретного учреждения социального обслуживания, конкретного специалиста, поэтому их необходимо адаптировать и корректировать в соответствии с существующими потребностями, возможностями, дополнять и разрабатывать собственные.

5. Технологии социальной работы должны быть тесно увязаны с планами, программами экономического и социального развития территорий, регионов. В этом случае реальным становится результативное и оперативное и скоординированное взаимодействие общественных, административных и ведомственных структур, четкое распределение функций, возложение ответственности.

6. Технологии социальной работы не могут существовать в «чистом» виде, то есть быть изолированными; их реализация в практической деятельности чаще всего возможна в связи с технологиями смежных наук и областей (технологии медицинские, психологические, правовые, технологии осуществления связей с общественностью, технологии менеджмента и т.д.).

Таким образом, *технологии социальной работы* – это совокупность приемов, методов и воздействий, применяемых социальными службами, отдельными учреждениями социального обслуживания и социальными работниками для достижения поставленных целей в процессе осуществления социальной ра-

боты, решения разного рода социальных проблем, обеспечения эффективности реализации задач социальной защиты населения.

### **Темы и вопросы для обсуждения**

1. Определение и сущность понятия технология
2. Условия, признаки и функции технологии
3. История понятия «социальные технологии»
4. Определение понятия и цели «социальных технологий»
5. Классификация социальных технологий по разным основаниям
6. Подлинные технологии и квазитехнологии
7. Сущность, модели и уровни технологизации социального пространства
8. Принципы технологизации социального пространства
9. Понятие и сущность технологий социальной работы
10. Алгоритм реализации технологии социальной работы
11. Классификация технологий социальной работы
12. Отличия технологий социальной работы от других социальных технологий

### **Задания для самостоятельной работы**

1. Изобразите схематично соотношение понятий «технология», «социальная технология», «технология социальной работы»
2. Изобразите схематично классификацию социальных технологий
3. Разработайте кейс-задачу по применению одной из моделей технологизации социального пространства в практике социальной работы.
4. Разработайте алгоритм реализации технологии социальной работы.
5. Подготовьте карту компетенций дисциплины «Социальные технологии».
6. Обоснуйте в форме эссе значение и роль технологий социальной работы в системе социальных технологий.

### **Рекомендуемая литература**

1. *Горохова Е.А.* Социальная технология управления знаниями в многонациональной организации / Евгения Горохова. - М.: Эдитус, 2013. - 100 с.
2. *Каткова Л.С.* Социальная технология профилактики девиантного поведения молодежи / Лилия Каткова. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2017. - 168 с.
3. *Кононова Л.И.* Технология социальной работы: учебник для среднего профессионального образования / Л. И. Кононова, Е. И. Холостова; под редакцией Л.И. Кононовой, Е.И. Холостовой. Москва: Издательство Юрайт, 2019. 503 с.
4. *Кошелева А.И.* Инновационные социальные технологии / Анна Кошелева. - М.: Бибком, 2013. - 0 с.
5. *Курбатов В.И.* Математические методы социальных технологий. Учебное пособие / Курбатов Владимир Иванович. - М.: Вузовская книга, 2013. - 120 с.

6. *Морозов М.А.* Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. - М.: Academia, 2014. - 240 с.
7. Наука и высокие технологии России на рубеже третьего тысячелетия. Социально-экономические аспекты развития. - М.: Наука, 2013. - 640 с.
8. *Нестерова Г.В.* Перспективы социальных технологий реабилитации инвалидов / Нестерова Галина. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2013. - 256 с.
9. Общество. Техника. Наука. На пути к теории социальных технологий: моногр. - М.: Альфа-М, 2016. - 480 с.
10. *Оганян К.М.* Социальная технология: Учеб, пособие. СПб.: СПбГИЭУ, 2008. 330 с.
11. *Оганян К.М.* Социальные технологии и современное общество / К.М. Оганян, С.С. Бразвич, С.Н. Войцеховский. СПб.: СПбГИЭУ, 2008. 578 с.
12. *Патрушев В. И.* Основы общей теории социальных технологий. Книга 2: моногр. / В.И. Патрушев. - М.: Икар, 2013. - 320 с.
13. *Патрушев В.И.* Основы общей теории социальных технологи. Книга 2: моногр. / Патрушев Владимир Иванович. - М.: Икар, 2016. - 220 с.
14. *Платонова Н.М.* Инновации в социальной работе: учеб. пособие для студ. высш. проф. образования / Н. М. Платонова, М. Ю. Платонов. М.: Изд. центр «Академия». 2011. 256 с.
15. Прорывные социальные технологии 21 века. - М.: Деловой мир 2000, 2013. - 104 с.
16. Психология социальной работы: учебник для вузов / под ред. М. А. Гулиной. 2-е изд. СПб.: Питер, 2010. 384 с.
17. Пэйн М. Социальная работа: современная теория: учеб. пособие / М. Пэйн; под ред. Дж. Камплинга; М.: Изд. центр «Академия», 2007. 400 с.
18. *Селевко Г.К.* Социально-воспитательные технологии / Г.К. Селевко. - М.: Народное образование, НИИ школьных технологий, 2017. - 0 с.
19. Теория социальной работы : учебник для магистров / Е. И. Холостова и др.; под общ. ред. Е. И. Холостовой, Е. Г. Студеновой. М.: Изд.-торг. корпорация «Дашков и К°», 2018. 474 с.
20. *Тургаев А.С.* Настоящее и будущее социальных технологий / А.С. Тургаев. - М.: СЗАГС, 2016. - 388 с.
21. *Фирсов М.В.* Психология социальной работы: уч. пособие для бакалавров / М. В. Фирсов, Б. Ю. Шапиро. М.: Юрайт, 2015. 390 с.
22. *Фирсов М.В.* Технология социальной работы : уч. пособие для бакалавров / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. М.: Юрайт, 2012. 257 с.
23. *Шакурова М. В.* Методика и технология работы социального педагога / М.В. Шакурова. - М.: Academia, 2014. - 272 с.
24. *Шлыкова О. В.* Интернационализация вузовского образования в контексте социально-информационных технологий / О.В. Шлыкова. - Москва: РГГУ, 2014. - 2 с.

25. Шлыкова О.В. Современная социально-экономическая ситуация и обучение технологиям управления знаниями в вузах культуры и искусства / Шлыкова Ольга Владимировна. - Москва: СИНТЕГ, 2016. - 1 с.

## РАЗДЕЛ 2. ОБЩИЕ (БАЗОВЫЕ) ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

### Тема 2.1. ГЛОБАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

#### *ВОПРОСЫ:*

- 1. Необходимость разработки глобальных технологий*
- 2. Методологические предпосылки глобального моделирования*
- 3. Технологические аспекты решения глобальных проблем*

#### ***1. Необходимость разработки глобальных технологий***

Сейчас сложилась и получила широкое развитие такая отрасль обществоведения, как *глобалистика*. В ней уже работает большое количество ученых разного профиля, действуют многочисленные научные центры. Глобальные проблемы человечества появились не сегодня, это следствие всемирной истории, результат человеческой деятельности. Тенденция такова: от национальной замкнутости – к постоянно усиливающейся всесторонней зависимости наций, государств, народов друг от друга, от изолированных континентов – к одному интегрированному пространству – планета Земля. К началу XXI в. эта тенденция превращается в одну из ведущих закономерностей исторического развития, пока наименее осознанных человечеством, что лишает его возможности достойно ответить на вызовы XXI в. и обеспечить социальный прогресс.

Конечно, эта закономерность проявляется на всех этапах исторического развития, но наиболее остро и отчетливо – в период ускорения социальных процессов и формирования единого социального и экологического пространства мира под влиянием научно-технической, информационной революций, которые вносят ряд новых моментов в систему взаимоотношений между обществом и природой, между отдельными компонентами социальной среды и при определенных условиях нарушают их относительное равновесие, что находит выражение в социальном и экологическом кризисе. Поэтому *сегодня следует говорить не только об эпохе глобальных проблем, о планетарном характере человеческой деятельности, которая охватывает всю биосферу и социальное пространство, распространяется на космос, микромир, но и об эпохе системного кризиса цивилизации.*

Приведены в действие такие силы (технические, социальные, биологические, военные), с которыми не может справиться человечество, что грозит самому его существованию и всему живому на планете Земля. Следует отметить, что возникновение глобальных проблем само по себе не есть зло, более того, это предпосылка для лучшей обустроенности общего социального и природного дома, но только при одном условии – *адекватной реакции мирового сообщества на происходящие изменения, объединение усилий всех национальных центров на пути достижения благоприятных условий жизни в согласии с природой.*

Однако этого не происходит. Все более обостряются противоречия между интернационализацией процессов, их планетарным характером и узконациональными, эгоистическими, иногда просто примитивными способами решения назревших проблем. Это приводит не к облегчению участи человечества, а к обострению проблем его жизнеобеспечения.

В настоящее время государства мира, международная общественность пришли к выводу, что существующая парадигма развития нашей цивилизации является ущербной, губительной для будущего развития планеты и необходима кардинальная ее коррекция, смена. Она не может быть дальше использована в интересах прогресса и развития человечества потому, что выражает эгоистические интересы развитых стран и неприемлема для всех народов, стремящихся к достижению благополучия.

*Мировое сообщество предприняло ряд усилий в этом направлении. Во-первых*, выразило серьезную озабоченность кризисным состоянием развития биосферы и всей нашей цивилизации, *во-вторых*, концептуально наметило пути выхода из этого состояния, известные как переход к устойчивому развитию.

Совершенно очевидно, что концептуальные подходы к идее устойчивого развития, т.е. новой культурной парадигмы прогресса в мире, *во-первых*, должны получить дальнейшее обоснование, *во-вторых*, найти свое конкретное выражение в национальных доктринах, без чего механизм ее реализации невозможен.

Мир, пережив информационную, научно-техническую, управленческую революции, по-прежнему развивается на экстенсивных оборотах расходования ресурсов, которые опережают формирование новых. Это усугубляется тем, что распределение ресурсов крайне неравномерно, что дестабилизирует ситуацию как в мире в целом, так и в отдельных странах (*богатство – бедность*).

Это в свою очередь приводит к деградации природной среды, биосферы, социальной среды, духовности планеты, вследствие чего развиваются такие необратимые процессы, которые, в конечном счете, могут привести к гибели цивилизации.

Итак, *глобальными для человечества могут быть названы проблемы*, затрагивающие судьбы всего мирового сообщества, отражающие его историческое существование, концентрирующие в себе социальные противоречия современной цивилизации, порожденные техническим прогрессом. Они вбирают в себя все сложности социально-экономического и духовного развития человечества накануне XXI в. и имеют тенденцию к расширению границ и сферы влияния.

*К глобальным проблемам обычно относят*: предотвращение экологической катастрофы, мировой термоядерной войны, техногенных взрывов и катастроф, ликвидацию голода для сотен миллионов жителей Земли, преодоление отсталости стран "третьего мира", разрешение проблем энергетических и сырьевых ресурсов, формирование эффективной демографической политики, ликвидацию наиболее опасных заболеваний, освоение космического пространства и Мирового океана и др.

Принято выделять *три группы глобальных проблем*:

1. Возникающие в системе отношений "*человек – природа*" (природные ресурсы, энергетические и продовольственные проблемы; вопросы защиты окружающей среды).

2. Возникающие в системе отношений "*человек – общество*" (социальные аспекты научно-технической революции, образования, культуры, народонаселения, здравоохранения).

3. *Интерсоциальные* – отношения между общностями, этносами, цивилизациями и государствами.

Человечество, столкнувшись с глобальными проблемами, всегда искало способы их разрешения. Одним из своевременных, актуальных, соответствующих современным реалиям путей является технология глобального моделирования при решении глобальных проблем.

## **2. Методологические предпосылки глобального моделирования.**

Создание любой социальной модели начинается с выявления *системообразующих факторов*. К числу основных большинство ученых относят "*человеческий ресурс*", или человека с его постоянно растущими потребностями. Он же может быть и интегральным критерием, объединяющим и оценивающим их разные сферы. Именно "*человеческий фактор*", его изменения и усложнение связей с биологической и технической средой прежде всего породили глобальные проблемы. Последние могут быть рассмотрены в разных аспектах: историческом, аксиологическом и практическом.

*Исторический аспект глобалистики*, например, предлагает необходимость учета того, что глобальные проблемы возникают и развиваются вместе с человечеством и выступают в разных формах, как созидательных, так и разрушительных; в виде противоречий, диспропорций, функциональных нарушений, появляющихся на том или ином отрезке социального времени.

Все это свидетельствует о том, что при решении глобальных проблем должна использоваться вся совокупность научных методов, которыми располагает наука. Например, ученые подчеркивают значение *системного анализа* при моделировании глобальных проблем. *Глобальное моделирование опирается* на концепцию междисциплинарной целостности всего процесса изучения глобального объекта, принцип системной интеграции знания; на философскую идею единства природы, где человек выступает как цель исторического процесса. Особенно подчеркивается гуманистический аспект глобальных проблем и устанавливается их связь с прогрессивными тенденциями развития человеческой цивилизации как в материальной, так и в духовной сфере, включая науку, культуру, мораль, мировоззрение.

Постепенно приходит понимание, что абсолютизация экономических, демографических, экологических факторов не дает ожидаемого результата. *Нередко решение проблемы* лежит на пути учета и анализа "*тонких*" социокультурных факторов (духовных потребностей, мотиваторов, ценностей, образов будущего, верований, идеологических компонентов), т.е. реализации и личностного развития сообщества, что во многом определяет жизненные силы об-

щества и личности. Важную функцию в глобальном моделировании выполняют частные методологические концепции, например концепция ноосферы, предложенная академиком В.И. Вернадским, "Пределы роста" (доктрина Римского клуба).

*Известна, концепция Г. Кана* – так называемая американо-центрическая модель будущего, по которой США, экспортируя американские технологии и свой образ жизни, тип культуры в разные регионы мира, вызовут падение рождаемости в мире, перестройку психологии в странах "третьего мира" в духе прагматизма и потребительства.

*Существуют и другие концепции* решения глобальных проблем, например сокращение всемирных военных расходов, передача сэкономленных средств в фонд помощи развивающимся странам, предложенные В. Леонтьевым для ООН. Известен ряд глобальных проработок в области перестройки международных экономических отношений на справедливой основе по установлению нового экономического порядка или создания доктрины устойчивого сбалансированного развития мира.

К их числу относится также *концепция финансовой помощи* Запада развивающимся странам, подготовки квалифицированных кадров, совершенствования системы образования, управленческих структур и т.п.

Нет необходимости доказывать, насколько важно сегодня для России, для ее научной мысли и управленческой деятельности осмыслить общие закономерности разработки и реализации глобальных технологий.

*Всякая глобальная технология невозможна без методологической основы*, которая прежде всего определяет принципиальные контуры моделирования и возможные пути решения проблемы. Методология – основа проблемного анализа, общей оценки глобальной ситуации, сравнения последней с нормами общественного развития.

### **3. Технологические аспекты решения глобальных проблем.**

Однако научное исследование глобальных проблем не может останавливаться только на начальной стадии их методологической проработки. Для практического решения вопроса не менее важны технологические обоснования глобальных проектов и программ

Это тем более актуально сегодня, когда многие из них уже концептуально осмыслены, реализуются, но не дают ожидаемого эффекта из-за низкого уровня их технологической обеспеченности, отсутствия адекватных средств и методов решения назревших проблем, что не позволяет достигнуть положительного социального результата.

Прежде всего, отметим *недостатки в принципах глобального моделирования*, когда в самой постановке проблемы, определении целей и задач нередко преобладают ложные ценности, устаревшие идеологические постулаты, архаичные мировоззренческие и культурные установки.

*Например*, при глобальном проектировании нередко в качестве приоритетов выступают развитие производства, проектирование только технических структур, расширение рынка, технических носителей информации, которые

трактуются как самоцель, а не средство реализации сущностных сил человека и создания условий для его достойной жизни.

Допустим, что приоритеты определены правильно, концептуальная схема и контуры глобальной модели развития выявлены. Уже этот этап моделирования социальной проблемы подчиняется общим принципам технологизации: объект расчленяется на изученные элементы, связи между ними известны, процессы в определенной мере формализованы.

*Эффективность построения глобальных моделей зависит*, прежде всего, от исходной концепции, положенной в основу ее разработки, объединения ранее выделенных разнородных элементов выдвижения содержательных гипотез об организации исследуемых процессов, определения причинно-следственных связей, независимых и промежуточных переменных, определенного порядка их взаимодействия.

*Далее формализуется сама структурная модель*, которая дает возможность получения стандартизированного однозначно интегрируемого описания причинно-следственных связей между исследуемыми переменными.

Социальный технолог в процессе глобального моделирования обычно выбирает меры в соответствии с конкретными условиями познания, включающими объект и цели исследования, теоретические предпосылки и формальные средства моделирования, предшествующий опыт и условия применения.

*Общая типология неформализованных элементов* системы моделирования все информационные элементы делит на три вида.

*К первому* относятся предпосылки построения модели, прежде всего исходная информация об объекте моделирования, о реальных и потенциальных проблемах развития; фундаментальные теоретико-методологические принципы концепции, система проблем и альтернатив развития объекта, включая обобщенные альтернативы.

*Ко второму* – связь, осуществляемая между формализованной и неформализованной частями модели. К ним относятся: формализованная структура предмета, формализуемая информация о процессах объекта, сценарии, посредством которых можно оценивать различные варианты развития объекта (мира, стран, отдельных регионов).

*К третьему* – процедура качественной неформальной интерпретации результатов расчета.

*Процесс технологизации* социального моделирования потребовал выделения основных функций, лежащих в основе его организации. Ученые выделяют два типа таких функций: фундаментально-исследовательские и исследовательско-прикладные.

*Фундаментально-исследовательские функции* – это теоретико-методологические функции системы моделирования. Применительно к задачам построения моделей глобального развития выделяются следующие функции неформализованных элементов: мировоззренчески-ориентационная, системно-методологическая, концептуально-конструктивная.

Мировоззренчески-ориентационная относится к высшему уровню нормативного знания, воплощенного в философской методологии. В ее рамках можно в свою очередь выделить три основные подфункции: общеполитическую, социально-политическую и гуманистически-нравственную.

*Исследовательско-прикладные* функции на основе глобального моделирования невозможно решать без применения формальных математических средств и соответствующих теорий, с помощью которых могут быть описаны многоаспектные параметры системы, представлена и интерпретирована информация, выявлены связи и закономерности, корреляционные взаимозависимости между отдельными элементами.

Формализованному изучению сложных систем посвящено много научных изданий. Выделяются типологии моделей сложных систем на основе применения математического аппарата и возможностей ЭВМ, в частности эмпирико-статистическое моделирование.

Наиболее широко известны и применяются сегодня *имитационные математические модели*. Этот метод позволяет решать важные технологические задачи: возможность разбить системы на блоки и использовать в них наиболее подходящий математический аппарат.

Существенный интерес представляет применение *динамических моделей* к исследованию развивающихся систем, что позволяет решать задачи повышения уровня эффективности экономической системы, отдельных предприятий, научно-технического прогресса и др. Заслуживает внимания динамическая модель социальных регуляторов предотвращения технологических аварий и катастроф.

Сегодня открываются еще более широкие возможности для технологизации глобальных проблем в связи с огромными успехами в области математики, ЭВМ, формирующегося нового типа культуры и мышления - гуманитарно-технологического, объединяющего в себе элементы гуманитарно-концептуального и технического, конструктивного освоения мира.

В последние годы существенные сдвиги произошли в поисках путей решения проблем человека и человеческой культуры, без чего не могут быть решены проблемы глобального моделирования.

*Таким образом*, можно сказать, что созданы научные предпосылки для освоения глобальных проблем в мировом, национальном, региональном аспектах, но их практическое использование зависит от субъектов управления, органов власти, действия которых отстают от требований жизни.

## **Тема 2.2. Демографические технологии**

### *ВОПРОСЫ:*

- 1. Технологии, направленные на повышение рождаемости*
- 2. Технологии, направленные на снижение рождаемости*

### *1. Технологии, направленные на повышение рождаемости*

### *Медицинские*

Согласно современному законодательству Российской Федерации, репродуктивные технологии включают:

1. *Искусственная инсеминация спермы (ИИС)*. Применяется в тех случаях, когда существуют органические проблемы в прохождении семени по природным половым путям женщины. При искусственной инсеминации подготовленную сперму мужа или донора вводят при помощи катетера непосредственно в матку, что позволяет миновать цервикальный канал. Это эффективный способ лечения бесплодия при цервикальном факторе, когда сперматозоиды самостоятельно не могут преодолеть шейку матки. Такое случается при рубцовых изменениях, сгущении слизи или при наличии в ней антител к сперматозоидам.

2. *Экстракорпоральное оплодотворение (ЭКО)*. Наиболее эффективный метод преодоления бесплодия. Женщину стимулируют гормонами, чтобы добиться созревания нескольких яйцеклеток. Затем в определенный день проводят пункцию фолликулов и яйцеклетки забирают из яичников. Их оплодотворяют в лаборатории и помещают эмбрионы в питательную среду. После того как они развиваются до 3-6 дней, один или два эмбриона переносят в матку.

3. *Инъекция спермиев в цитоплазму ооцитов (ИКСИ)*. Выполняется в рамках ЭКО. Это один из этапов процедуры искусственного оплодотворения, который выполняется в эмбриологической лаборатории. Эмбриолог отбирает спермий и вводит его в цитоплазму яйцеклетки при помощи специального микроинструментария. Это гарантирует оплодотворение ооцита на 90%. Используется ИКСИ довольно часто: при небольшом количестве яйцеклеток у женщины, мужском факторе бесплодия и во многих других случаях.

4. *Преимплантационная генетическая диагностика (ПГД)*. Методика позволяет оценить качество полученных эмбрионов. Основная цель – выбор лучшего эмбриона для переноса в матку. У них берут одну клетку для исследования генотипа. В ДНК выявляются мутации или генетические заболевания. В случае их обнаружения эмбрион отбраковывается. Он бы в любом случае не прижился, беременность привела бы к выкидышу, либо у ребенка возникли бы пороки развития. Выбор полноценного эмбриона при помощи ПГД устраняет эти риски.

5. *Витрификация (криоконсервация) эмбрионов (ККЭ)*. В матку переносится только один эмбрион в большинстве случаев. Остальные замораживаются для последующего использования. Эта процедура тоже относится к репродуктивным технологиям. Она применяется и для хранения донорского биоматериала. При использовании ПГД тоже делают заморозку, потому что эмбрионы в этом случае переносятся в матку только в следующем цикле.

Отдельно стоит сказать, что в число ВРТ дополнительно включают использование донорских образцов спермы или ооцитов и суррогатное материнство, которое нередко протекает с параллельным применением ЭКО или ИКСИ.

### *Социальные*

1. *Государственная программа по субсидированию процентных ставок по ипотечным кредитам для многодетных семей.*

2. *Налоговые льготы* для многодетных семей и организаций, в которых работают многодетные супруги.

3. *Квоты на обучение* в высших учебных заведениях для детей из многодетных семей.

4. *Повышение продолжительности жизни* и восстановление цепочки «дед – отец – сын», в которой продолжительность жизни мужчин позволит внукам общаться с дедами.

5. *Пропаганда многодетности* как желательного явления на общегосударственном уровне.

#### *Правовые*

1. Предоставление материнского (семейного) капитала;

2. Оказание дополнительной поддержки неполным семьям с детьми и многодетным семьям с низкими доходами, семьям, принимающих на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей, а также семьям, имеющим детей-инвалидов;

#### *Общегосударственные*

Мера	Описание
1. Государственная поддержка семей, имеющих детей, включая поддержку семьи в воспитании детей	Предоставление материнского (семейного) капитала; Оказание дополнительной поддержки неполным семьям с детьми и многодетным семьям с низкими доходами, семьям, принимающих на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей, а также семьям, имеющим детей-инвалидов; Обеспечение потребности семей в услугах дошкольного образования на основе развития всех форм дошкольных образовательных организаций.
2. Укрепление института семьи, возрождение и сохранение духовно-нравственных традиций семейных отношений	Развитие системы консультативной и психологической поддержки семьи в целях создания благоприятного внутрисемейного климата, профилактики семейного неблагополучия, социальной реабилитации семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации; Снижение числа преждевременного прерывания беременности (абортов); Повышение обязательств родителей по обеспечению надлежащего уровня жизни и развития ребенка.
3. Привлечению мигрантов в соответствии с потребностями демографического развития.	Содействие добровольному переселению соотечественников, проживающих за рубежом, на постоянное место жительства в Российскую Федерацию, а также стимулирование возвращения в Российскую Федерацию эмигрантов; Привлечение квалифицированных иностранных специалистов, в том числе выпускников российских образовательных организаций высшего образования, на постоянное место жительства в Российскую Федерацию.

## **2. Технологии, направленные на снижение рождаемости**

Для контроля рождаемости используются процедуры или практики, применяемой с целью контроля зачатий и рождения детей. *К технологиям, направленным на снижение рождаемости, относятся:*

1. контрацепция,
2. воздержание (англ.)русск.,
3. внутриматочные средства,
4. регулирование абортов,
5. стерилизация (в том числе, принудительная) и т. д.

Снижение рождаемости является неотъемлемым следствием экономического прогресса и доступа женщин к образованию. Аналитики ООН считают, что для многих бедных стран пороговым уровнем образования для женщин, при котором рождаемость снизится на 20 % и более, является семилетнее обучение. Женщины с более высоким уровнем образования позже создают семью, более склонны не выходить замуж вообще, повышения уровня образования женщин увеличивает использование контрацептивных средств, способных предотвратить беременность.

Некоторые специалисты к методам контроля рождаемости относят также, методы планирования и помощи в зачатии и родах. Одним из способов увеличения численности населения является уменьшение младенческой смертности, управление миграционными процессами и т. д.

#### *Практика по странам*

Многие меры по контролю за численностью населения принимались в различных странах мира в 1960-х и 1970-х годах, дав начало программам репродуктивного здоровья и планирования семьи. В 1980-х годах выросла напряжённость между сторонниками ограничения рождаемости и активистами, которые относили репродуктивные права женщин к основным правам человека. Широкая оппозиция привела к тому, что политики контроля за численностью значительно изменились в начале 1990-х годов.

#### *Китай*

Основная статья: Одна семья – один ребёнок

Наиболее широко контроль численности населения проводит современный Китай. В основном здесь каждой семье разрешается заводить не более одного ребёнка, хотя существуют исключения. Нарушение ограничений приводит к штрафам.

Программа «Одна семья – один ребёнок» была начата в 1978 году. Согласно официальной статистике, программа помогла предотвратить более 400 млн рождений. Успешность программы иногда ставится под вопрос, так как часть снижения рождаемости вызвана индустриализацией страны и экономическими факторами.

С 2016 года программа отменена и введено разрешение на заведение двух детей. В 2017 году в Китае родилось 16 млн младенцев; в 2018 ожидается 21 млн.

#### *Индия*

Жители, имеющие более двух детей, не могли избираться в местное самоуправление или правительство в определённые периоды времени или в некоторых провинциях. Услуги, предоставляемые государством госслужащим, предоставляются только для одного ребёнка на семью. Первые меры, направленные на контроль численности, были приняты в 1951 году.

В Индии проводились массовые спонсируемые государством стерилизации женщин. Только в 2011—2014 годах операциям подверглись около 8,6 млн женщин и 200 тыс. мужчин (так как мужская стерилизация считается в этих местах культурно малопривлекательной), а иные способы контрацепции для необразованных

ванных женщин, проживающих в удалённых и бедных сообществах, считаются правительством более дорогими, чем кампании по массовой хирургической стерилизации. В ряде случаев, женщины после операции получают единовременную выплату 1400 рупий, что может превышать двухнедельные доходы в бедных регионах. Часть операций проводились в неподобающих условиях, без дезинфекции, без обследований и т. п., и привели к гибели более 700 женщин в 2009—2012 годах. В 2016 году верховный суд страны постановил на протяжении последующих 3 лет закрыть все лагеря по стерилизации.

Население Индии из-за культурных особенностей может применять селективные аборты (избирательные аборты), при которых ликвидация женщин производится ещё до их рождения (гендерцид, *Gendercide*; явление, сходное с женским инфантицидом). Исследователи отмечают изменение соотношения родившихся мальчиков и девочек и предполагают постоянное увеличение количества селективных абортов с 1990-х годов.

### *Иран*

Иран значительно уменьшил рождаемость в последние годы. Государство требует прохождения курсов по контрацепции перед браком. С 1993 года действуют законы, лишившие третьих и последующих детей в семье социальных пособий и продовольственных талонов. Пропагандируются семьи не более 2-х детей и использование контрацепции.

*Таким образом*, демографические технологии изучают и вырабатывают способы механизма воспроизводства населения, изменения его численности, состава и размещения и т.д. Также демографические технологии одна из разновидностей социальных технологий, которая изучает, инновировать механизм расселения, перемещения, распределения людей по территориям. То есть демографические технологии – это инновационные социальные технологии государственного и муниципального управления.

## **Тема 2.3. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

### *ВОПРОСЫ:*

- 1. Понятие и сущность интеллектуальных технологий*
- 2. Отличительные черты интеллектуальных технологий*
- 3. Целеполагание в интеллектуальных технологиях*

### **1. Понятие и сущность интеллектуальных технологий**

Выражение «*интеллектуальная технология*» было введено в употребление американским социологом *Д. Беллом* – автором концепции постиндустриального общества.

В триадической схеме, подразделяющей историю на 1) аграрный, 2) индустриальный и 3) постиндустриальный этапы, интеллектуальная технология выступает одним из показателей начавшегося в середине XX века движения индустриального общества в постиндустриальную фазу.

Выделяется *пять основных направлений* этого движения, каждому из которых соответствует один из наиболее важных признаков грядущего общества:

1. *В области экономики* акцент переносится с производства вещей на производство услуг и прежде всего таких услуг, которые связаны с образованием, здравоохранением, исследованиями и государственным управлением.

2. *В структуре занятости* акцент переносится на увеличение доли занятий, требующих высшего образования, «преобладание «профессионалов и технического класса».

3. *В структуре общества* меняется «осевой принцип». Если «осью» индустриального общества является производство товаров-вещей и машин для производства вещей, то «осью» постиндустриального общества становится теоретическое знание как источник инноваций в формировании направлений деятельности различных социальных образований.

4. *Индустриальное общество* ориентировано на «настоящее», постиндустриальное общество «ориентировано в будущее». В постиндустриальном обществе осуществляется не только разработка технологий, как в индустриальном, но и контроль над технологиями, а также их оценка.

5. *Постиндустриальное общество* в отличие от индустриального характеризуется изменениями в способах принятия управленческих решений. Важным при принятии управленческого решения становится не интуиция и опыт руководителя, а рациональный расчет, при котором руководитель из различных вариантов управленческого решения должен выбрать оптимальный (т.е. лучший из возможных), который максимизирует результат или минимизирует проигрыш.

Считается, что в XXI веке *интеллектуальная технология* может играть столь же выдающуюся роль в обществе, какую играла машинная технология в прошедшие полтора столетия. Это утверждение базируется на предпосылке, что основной проблемой постиндустриального общества является проблема «организованной сложности», то есть проблема управления большими системами с большим числом взаимозависимых переменных, которые требуется упорядочить для достижения определённых целей. Возможности для этого предоставляют возникающие в середине XX века научные направления – теория информации, кибернетика, теория решений, теория игр, теория полезности, теория стохастических процессов. «*Интеллектуальными технологиями*» называют, прежде всего, применение средств и инструментов, разрабатываемых в данных областях.

Исходя из этого, *под интеллектуальными технологиями* понимаются технологии использования научного знания для нахождения способов делать вещи репродуктивным образом, то есть с использованием и воспроизведением того, что было известно раньше для того, чтобы сделать новое.

*Интеллектуальная технология* – это замена интуитивных рассуждений алгоритмами (правилами решения задач). Эти алгоритмы могут быть реализованы в автоматической машине, в компьютерной программе или в наборе инструкций, основанных на некоторых математических формулах.

Интеллектуальная технология, таким образом, предполагает использование математической (часто статистической) или логической техники при работе с «организованной сложностью», в качестве которой могут быть рассмотрены различные, в том числе социальные, организации и системы.

## ***2. Отличительные черты интеллектуальных технологий***

*Первая отличительная черта* интеллектуальных технологий – *рациональность*. Основанная на формализации интеллектуальная технология позволяет принимать решения максимально рационально. Рациональность – это умение выбрать из имеющихся альтернатив ту, которая может привести к предпочтительному результату, найти стратегию, ведущую к оптимальному или «наилучшему» решению, которое максимизирует результат или минимизирует проигрыш.

### ***ПРИМЕР***

Возможности интеллектуальной технологии убедительно демонстрирует системный анализ военных и деловых решений. Его результаты служат основанием для вывода, что, выбор «новой» системы бомбардировщиков – не тот вопрос, который можно оставить «старым» генералам от авиации. Он должен решаться в терминах «затраты-эффективность» при взвешивании многих переменных.

*Вторая отличительная черта* – *алгоритмизированность*. Интеллектуальная технология применяется, прежде всего, в управлении сложными системами, а природа сложных систем «противоинтуитивна». Интуитивные рассуждения, соответствуют непосредственным причинно-следственным отношениям, которые характерны для сравнительно простых систем. В сложных же системах действительные причины явлений могут быть скрыты, отдалены во времени или, что случается ещё чаще, заключены в самом способе представления системы, который просто не осознается. Поэтому для принятия решения относительно управления такими системами приходится использовать алгоритмы вместо интуитивных рассуждений, что и является интеллектуальной технологией.

### ***ПРИМЕР***

Для демонстрации «причинно-следственного обмана» используется, например, модель жизненного цикла города. С помощью этой модели можно проиллюстрировать неадекватность основанного на интуитивных рассуждениях решения о застройке центра города. Такое решение предполагало бы строительство дешёвых зданий там, где имеется потребность в жилье. Однако основанная на таких рассуждениях политика была бы ошибочной, поскольку рост числа малодоходных домов в центре города имел бы отрицательные последствия, способствуя притоку малообеспеченных людей, уменьшая тем самым налоговую базу и препятствуя развитию новых отраслей. Применение интеллектуальной технологии в данном случае связывается с более сложным подходом, предполагающим изменение моделей занятости и баланса населения. Таким образом, ошибочная политика основывается на интуитивных решениях, а предпочтительные варианты политики оказываются «противоинтуитивными». Необходимость применения интеллектуальной технологии в различных обла-

стях органичным образом связана с такими чертами постиндустриального общества, как усиление роли теоретического знания и перераспределение власти в пользу интеллектуалов.

*Третья отличительная черта* – это теоретическая обоснованность. Индустриальное общество – это организация машин и людей для производства вещей, а в *постиндустриальном обществе центральное место занимает теоретическое знание* для контроля над машинами и людьми. Определяющее значение для принятия решений и определения направления изменений приобретает теоретическое знание, предполагающее первенство теории над практикой и кодификацию знаний в абстрактных системах символов, которые могут использоваться в различных изменяющихся сферах опыта.

Любое современное общество живёт за счёт инноваций и социального контроля над изменениями, оно пытается предвидеть будущее и осуществлять планирование. Именно изменение в осознании природы инноваций делает решающим теоретическое знание. Центральная роль теоретического знания в постиндустриальном обществе определяет и положение учёного как центральной фигуры постиндустриального общества.

Подобно тому, как предприятие (фирма) было ключевым институтом в последние сотни лет благодаря его роли в организации массового производства вещей (товаров – goods), университет или какая-либо другая форма институционализации знания будет центральным институтом в последующие сотни лет благодаря своей роли источника инноваций и знания.

#### *ПРИМЕР*

Для контроля за соблюдением режима самоизоляции в период пандемии коронавирусной инфекции используется система видеонаблюдения и распознавания лиц, а также система цифровых пропусков. Система видеонаблюдения включает камеры, установленные во дворах, на подъездах жилых домов, в парках, школах, поликлиниках, магазинах и на стройках, а также в помещениях административных зданий и других общественных местах. В обычное время с помощью этой системы ищут преступников, в 2018 году ее применяли при проведении чемпионата мира по футболу, а с февраля 2020-го используют для поиска нарушителей режима двухнедельной самоизоляции. Для контроля за передвижением людей внедряют также двухфакторную модель наблюдения. Базой для нее являются геолокационные данные, которые операторы связи могут получить со смартфонов своих абонентов. Система цифровых пропусков работает следующим образом. Оформление пропусков проходит через Единый портал госуслуг (ЕПГУ) или мобильное приложение «Госуслуги. Стопкоронавирус» (доступно для скачивания и для iOS, и для Android). Для работы в приложении достаточно упрощенной учетной записи на ЕПГУ, для ее создания достаточно указать ФИО, e-mail и номер мобильного телефона. Оформляя пропуск, гражданам следует выбрать причину выхода из дома, выбрать на карте место назначения, при необходимости привязать транспортное средство. В результате будет сформирован разовый пропуск в виде QR-кода. Этот код приходит на электронную почту и в личный кабинет ЕПГУ или приложения. Его можно показы-

вать прямо с телефона или распечатать на бумаге, если телефон кнопочный. Для проверки пропусков граждан будет использоваться специальное мобильное приложение. Важно, что цифровой пропуск действителен только при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

### ***3. Целеполагание в интеллектуальных технологиях***

*Цель интеллектуальной технологии* состоит в упорядочении массового общества. В современном обществе миллионы людей ежедневно принимают миллиарды решений относительно того, что покупать, сколько иметь детей, за кого голосовать, куда пойти работать, и так далее. Любой единичный выбор может быть непредсказуем, как непредсказуемо поведение отдельного атома, в то время как поведение совокупности может быть очерчено столь же чётко, как треугольники в геометрии, если использовать интеллектуальную технологию.

Если роль «мастера» в интеллектуальной технологии играет ученый, то роль «инструмента» выполняет компьютер. Без компьютера применение новых математических средств было бы предметом лишь интеллектуального интереса или осуществлялось бы с «очень низкой разрешающей способностью». Именно компьютеры, позволяющие выполнять значительное число операций в течение короткого интервала времени, делают возможным развитие интеллектуальной технологии.

*Таким образом*, подчёркивая важность прогнозирования культурных конфликтов в постиндустриальном обществе, предполагается, что такое общество менее чётко структурировано и более полиморфно, чем индустриальное общество. Одним из факторов полиморфизма является отношение различных групп к тенденции упрощения языка, связанной, в частности, с соображениями эффективности баз данных и других электронно опосредованных коммуникаций.

## **Тема 2.4. Информационные технологии**

### ***ВОПРОСЫ***

- 1. Информатизация – основа развития общества*
- 2. Особенности технологической модели информатизации в условиях кризисного состояния общества*
- 3. Перспективные информационные технологии*

### ***1. Информатизация – основа развития общества***

Акцент в мировой шкале ценностей все более и более смещается к информации. Она выдвигается в число важнейших факторов устойчивого развития человечества.

На современном этапе многие традиционные ресурсы человеческого прогресса утрачивают свое первостепенное значение. Информация становится главным ресурсом научно-технического и социально-экономического развития мирового сообщества.

Хорошо налаженная распределенная сеть информационно-вычислительных систем и компьютеров призвана сыграть такую же роль в общественной жизни, какую в свое время сыграли электрификация, телефонизация, радио и телевидение, вместе взятые.

*Информация* не только существенно влияет на ускоренное развитие науки, техники и различных отраслей народного хозяйства, но и играет огромную роль в процессах обеспечения охраны общественного порядка, сохранности собственности, воспитания и образования подрастающего поколения, культурного общения между людьми и в других социальных областях. *Информация* – это поистине неисчерпаемый ресурс мирового сообщества. Она является первоосновой мира, ибо в основе всего информация.

*Переход к информационному обществу* – это все ускоряющийся процесс повсеместного использования информации в целях социального и научно-технического прогресса, интеллектуального развития, демократических преобразований. С помощью необъятных информационных ресурсов Вселенной должно измениться соотношение сознания и бытия. Для того чтобы человечество выжило, его коллективное (интегральное) сознание должно опережать бытие, предвидеть последствия преобразовательной деятельности людей.

Информация в значительных объемах должна быть общим достоянием. Именно в свободе доступа каждого человека к любой интересующей его информации, свободе использования каждым в своей деятельности информационных ресурсов (без ущемления прав и интересов других людей) видится сегодня один из наиболее важных стимулов к расширению информационных потребностей. Учитывая, что информация не уменьшается при потреблении, плата за пользование ею должна быть минимальной.

В настоящее время *информационные ресурсы* сосредоточены в базах данных, знаний, программ. В них накапливается весь интеллектуальный продукт, создаваемый человечеством. Объем информации, заложенной в этих базах, стал настолько велик, что возникла необходимость координации и рационального распределения информационных ресурсов по международным, национальным, специализированным базам данных.

Создание глобальных сетей приема-передачи данных и возможность хранить и воспроизводить в электронных библиотеках сокровища мировой науки, культуры и искусства всех времен и народов позволяют ставить вопрос о разработке всемирной программы создания национальных многофункциональных баз под эгидой ЮНЕСКО. Доступ к таким базам должен быть открыт бесплатно для любого жителя нашей планеты.

Информатизация предполагает в первую очередь повышение производительности труда за счет снижения соотношения "стоимость – производительность", во-вторых, повышения грамотности и уровня жизни населения, в-третьих, вступления (перехода) в новую социально-экономическую формацию – *ноосферно-корпоративную*.

*Информатизация* возможна лишь при условии, если это общество будет так же свободно, как сама информация, если оно будет подчиняться, как и сама информация, законам Вселенной. При информатизации социальная среда должна быть как бы эквивалентной окружающей информационной среде и только от нее зависящей.

Основными принципами, предшествующими и сопутствующими информатизации общества, являются: гуманизация процесса информатизации; сознание должно не только определять бытие, но и намного его опережать; экономия материальных и трудовых ресурсов за счет развития информационных систем; недопущение ядерной и экологической катастроф – страшной угрозы выживанию человеческой цивилизации; демилитаризация общества; каждый человек должен как бы войти в единое информационное пространство, познавая его информационные процессы, участвуя в этих процессах, выполняя свои ежедневные задачи.

Информация – основа и важнейшее средство управления. Принято выделять *четыре направления* (способа) оптимизации информационного взаимодействия:

*исключение* информационной перегрузки посредством фильтрации поступающей информации;

*установления* очередности в переработке сообщений в зависимости от их значимости, равномерного распределения информации по различным каналам;

*уменьшение* искажений и потерь информации за счет снижения ее избыточности, повторения сообщения; ее верификации, устранения посредников в потоке информации;

*увеличение* объема информации в каналах обратной связи; повышение скорости информационных потоков.

## **2. Особенности технологической модели информатизации в условиях кризисного состояния общества**

Известно, что наше общество и его отдельные составляющие, вплоть до конкретных людей, находятся в ситуации глубокого кризиса и ломки старых ценностей, норм, традиций, стереотипов.

В этих условиях технологическая модель информатизации может быть построена на основе ряда мировоззренческих, методологических и теоретических принципов.

Субъектами разрешения кризисных ситуаций могут стать только сами участники ситуаций. Лишь при этом условии возможна нормальная работа социальных механизмов саморегуляции и самоорганизации социальных систем. Кроме того, этот принцип отражает требование неотчужденности конструктивной деятельности человека. В случае глубоко заинтересованного, личного отношения к решаемой проблеме могут включиться в полной мере резервные возможности мышления и психики человека.

Разрешение кризисной ситуации возможно исключительно в коллективных, групповых формах работы, в ходе социального взаимодействия и коммуникации.

В ходе такой работы ее материалом становятся опыт, знание и видение каждого участника. На этой основе поэтапно достигается согласование разных позиций, взглядов, индивидуального опыта, разных пониманий с ориентацией на объединение их в единое целое.

*Выход из кризисной ситуации* может быть найден и осуществлен при условии предельной концентрации интеллектуальных и психических сил участников, при наличии желания и стремления участников разрешить ситуацию. Концентрация, желание и стремление участников решить проблему возможны в условиях глубокого погружения в материал вне реальной ситуации с ее всепоглощающими императивами и "текучкой".

Это позволяет уйти от кризисной ситуации, всесторонне и критически изучить ее, перебрать максимальное количество старых, возможных и новых решений. Десятки и сотни раз возвращаясь к проблеме, многократно переосмысливая ее, исчерпывая все средства, которые доступны сегодня человеку, участники создают при этом как возможность преодоления кризисной ситуации, так и собственную мотивацию, мотивацию своего участия в этом преодолении, что в свою очередь гарантирует успешность их практических действий.

*Кризисная ситуация* – объективное положение вещей со значительной субъективной составляющей. Представления, концепции, трактовки, интерпретации ситуации, привычные способы видения – все это чаще всего мифы. По крайней мере с точки зрения того, что происходит в ситуации "на самом деле". Чтобы обнаружить, что происходит "на самом деле", т.е. определить онтологию происходящего, необходимо критически переосмыслить все субъективные видения ситуации, все "реальности", видимые людьми.

Под "*реальностями*" здесь понимаются те фрагменты окружающей человека социальной, физической и культурной среды, которые выступают для него "естественными" условиями его мышления, деятельности, жизни. Принцип работы на многих реальностях предполагает одновременную и осознанную работу в областях науки и практики.

*Выход из кризисной ситуации*, ее преодоление возможны только при условии выработки нового, адекватного ее видения, появления новых конструктивных идей. А это возможно лишь в процессе и в результате существенной трансформации представлений участников о себе и обществе, в котором они живут, о своей человеческой сущности, о своих ценностях, нормах, которым они подчиняются, о ситуациях, которые трактуются как кризисные.

### ***3. Перспективные информационные технологии***

Если теоретические дисциплины являются фундаментом будущего комплекса наук об информации, то его вершиной должен стать комплекс прикладных дисциплин, которые можно объединить уже достаточно широко используемым общим названием – перспективные информационные технологии.

В качестве главных тенденций развития перспективных информационных технологий на ближайшие годы можно выделить *следующие направления*.

*Первое направление* – это внедрение технологии ввода в ЭВМ и компьютерной полнотекстовой обработки документированной информации (книг, журналов, газет, отчетов, технической и деловой документации). При этом должны быть решены проблемы обеспечения достоверности ввода информации, автоматического составления словарей и тезаурусов, необходимых для ее последующей обработки и эффективного использования. Очень тесно к этим проблемам примыкают проблемы семантического анализа текстов, решение которых потребует более интенсивного развития и соответствующей теоретической дисциплины – *компьютерной лингвистики*.

*Второе направление* составляют информационные технологии, которые должны обеспечить "*электронизацию*" *информационных ресурсов* общества, т.е. перевод на воспринимаемые компьютерами носители всей накопленной человечеством информации, значительная часть которой сейчас практически недоступна для многих его членов. На необходимость и важность решения этой грандиозной по своим масштабам и социальным последствиям проблемы указывал еще академик А.П. Ершов, который справедливо полагал, что в загрузке и активизации информационного фонда человечества в глобальной компьютерной сети собственно и заключается задача информатизации в ее техническом содержании.

К сожалению, такое понимание задачи информатизации, по крайней мере, в нашей стране, еще не сложилось. Одним из перспективных направлений в решении этой проблемы является интенсивное развитие и широкое внедрение новых технологических средств и информационных технологий для цифрового представления и ввода в ЭВМ текстов, изображений, аудио- и видеoinформации, а также технологий хранения, распространения и использования этой информации на основе оптических дисков.

Большая емкость и надежность хранения информации на этих носителях, их малые габариты и стоимость, легкость серийного тиражирования делают эти носители доступными не только для организаций, но и для массового пользователя. Их широкомасштабное внедрение за рубежом уже началось и будет означать качественно новый и социально значимый скачок в использовании средств информатики.

*Третье направление* связано с необходимостью создания *информационных технологий, облегчающих преодоление массовыми пользователями "языковых барьеров"* при их обращении к автоматизированным информационным системам. Решение этой проблемы может идти *по трем основным направлениям*:

- *создание* различного рода дружественных пиктографических интерфейсов, для которых должны быть разработаны необходимые международные стандарты;
- *создание* технических и программных средств информатики, способных поддерживать многоалфавитные интерфейсы с пользователями на всех языках международного и межнационального общения;

- *создание* средств автоматизированного перевода и пояснения наиболее употребительных слов и терминов, а в дальнейшем и полного перевода текстов произвольного содержания.

*Четвертое направление* включает в себя так называемые *интегральные информационные технологии*, которые стали все более интенсивно прогрессировать в последние годы. Сюда относятся *гипертекстовые информационные системы*, а также *системы мультимедиа*, в которых обеспечивается возможность одновременного использования текстов, графиков, телевизионных изображений, мультимедиа, музыки и речи. При помощи таких систем в ряде западных стран уже создаются и широко распространяются учебные и игровые программы, иллюстрированные энциклопедии, путеводители по городам и музеям для иностранных туристов, компьютерные фильмы рекламного и другого содержания.

В сочетании с элементами систем искусственного интеллекта мультимедиа-технологии позволяют создавать компьютерные системы искусственной реальности, которые открывают принципиально новые возможности для моделирования различного рода игровых учебных и производственных ситуаций. Они оказывают сильное эмоциональное воздействие на психику человека, вызывая эффект его активного участия в моделируемых ситуациях.

*Пятое направление* представляют *сетевые информационные технологии*, обеспечивающие интеграцию и кооперативное использование распределенных в пространстве информационных ресурсов путем телекоммуникационного доступа к ним удаленных пользователей. Важность сетевых технологий для функционирования финансовых, экономических и производственных структур общеизвестна и не нуждается в аргументации. Однако эти технологии могут обеспечить и эффективное решение ряда социальных проблем общества, таких, как занятость путем работы на дому лиц с ограниченной или временной трудоспособностью, неполная занятость инвалидов с ограниченной подвижностью, пенсионеров и женщин, воспитывающих малолетних детей. В ряде стран, например в Японии, эти возможности активно используются и уже показали свою высокую социальную эффективность.

*Шестое направление* перспективных информационных технологий составляют *интеллектуальные информационные системы*, в развитии которых можно выделить три основных направления. Первое из них составляют так называемые неглубокие экспертные системы массового применения, реализуемые, как правило, на сравнительно дешевых технических платформах типа персональных ЭВМ. Применение этих систем в самых различных сферах производственной, научной и социальной практики оказалось исключительно эффективным и, без сомнения, будет продолжаться. Намечилась также и тенденция создания гибридных интеллектуальных систем, когда в уже хорошо известные компьютерные программы и комплексы встраиваются элементы систем искусственного интеллекта.

Особенно перспективное направление представляют собой интеллектуальные системы, предназначенные для решения плохо формализуемых задач, а также задач с неполной исходной информацией и нечеткими исходными данными. А ведь именно такие задачи в основном и решает человек в своей повседневной деятельности. Быстрый рост характеристик вычислительных систем, развитие методов теории нечетких множеств и вероятностного моделирования, а также методов самообучения с помощью компьютерных систем на основе использования открытых баз данных позволяют надеяться, что и в данном направлении в ближайшие годы будет достигнут существенный прогресс.

Развитие перспективных интеллектуальных информационных технологий многие исследователи связывают с развитием методов решения интеллектуальных задач, основанных на использовании образных представлений информации. Это направление часто называют когнитивной графикой. Однако простое добавление образной информации в интеллектуальные системы во многих случаях оказывается недостаточным. Нам еще предстоит научиться интегрировать образную, текстовую, звуковую и другие виды информации в интеллектуальных системах с целью обеспечения более полного и адекватного представления об изучаемых и моделируемых реальных процессах и явлениях.

Следует обратить внимание на седьмое направление развития интеллектуальных систем, которое появилось в самые последние годы и получило название "*когнитивные информационные технологии*". Оно включает в себя информационные технологии, специально разработанные для развития творческих способностей человека и информационной поддержки творческих процессов. Уже полученные в этой области экспериментальные и практические результаты убедительно свидетельствуют о том, что многие творческие процессы человеческой деятельности (работа композиторов, архитекторов, скульпторов, гримеров, модельеров одежды и т.п.) могут быть существенным образом активизированы и облегчены при помощи когнитивных информационных технологий, позволяющих осуществить многовариантное моделирование этих процессов.

Принципиально важным здесь является то обстоятельство, что, разрабатывая и исследуя эти технологии, мы начинаем постигать наиболее тонкие и сложные процессы человеческой психики – процессы творчества. А ведь именно эти процессы приносят человеку наибольшее удовлетворение, так как дают ему возможность творческого самовыражения, делают человеческую жизнь более целесообразной и содержательной.

Таким образом, на этапе перехода к постиндустриальному информационному обществу человечеству предстоит не только сформировать новую среду своего обитания (ноосферу), которая будет базироваться на разнообразных и глубоко развитых информационных процессах, но также найти и свое место в этой среде, достойное высокого предназначения человека.

## Тема 2.5. Политические технологии

### ВОПРОСЫ

1. Понятие, сущность и цели политических технологий
2. Формы и виды политических технологий
3. Модели манипулирования как разновидность политических технологий
4. Методы манипулирования в политических технологиях

#### 1. Понятие, сущность и цели политических технологий

Термин “технологии” (от греч. “techne” – искусство, мастерство, умение; “logos” – понятие, знание) пришел в политику из производства. Этим термином обозначается направленное воздействие человека на материальные объекты с целью изменения их свойств, придания качеств, необходимых людям. Технологическое знание ориентировало человека не на объяснение происходящих событий и явлений, а на обоснование способов, методов достижения поставленных целей.

Термин “политические технологии” – один из новейших в политической науке. Актуальность данных технологий существенно возросла с появлением на исторической арене “политического человека” в результате развития процессов демократии, превращения его в активного участника политических изменений в обществе.

*Политические технологии* – совокупность приемов, методов, способов, процедур, используемых политическими субъектами для достижения политических целей, для решения политических управленческих задач.

Главным объектом воздействия в политическом технологическом процессе всегда являются люди. Именно они создают партии, проводят митинги и забастовки, голосуют за кандидатов, воспроизводят или разрушают политические и экономические системы. Именно от людей зависит достижение политических целей. Соответственно, политические технологии – это способы, методы воздействия на людей с целью изменения их политического поведения.

Политические технологии, основываясь на теоретическом анализе взаимодействия политических субъектов, содержат методологические ориентиры и методические рекомендации эффективного решения политических проблем и достижения определенных политических целей.

Процессы демократизации в XX столетии привели к снижению удельного веса насилия, силового решения проблем в сфере политического управления. Смещение акцентов в способах достижения политических целей произошло из-за того, что в обществе утвердились ценности и принципы правового государства, идеологического и политического плюрализма, ограничения действий высших государственных должностных лиц законом, провозглашения незыблемости прав и свобод личности и т. п.

*Таким образом*, политические технологии – это такие способы воздействия на людей с целью изменения их политического поведения, которые исключают применение прямого принуждения и физического насилия.

Сущность политических технологий может быть раскрыта только через систему выявления и использования потенциала общественной системы – “человеческого ресурса” в соответствии с целями и смыслом человеческого существования. Это реализуется посредством совокупности методов, процедур, операций, приемов воздействия, всех современных возможностей творческой деятельности как субъектов управления, так и политических институтов в целом.

*Цель политических технологий* – оптимизация выполнения субъектами политики своих задач и обязанностей посредством рациональных средств, очередности действий, выработки соответствующего алгоритма поведения.

## **2. Формы и виды политических технологий**

В целом политические технологии выступают в *двух формах*:

- 1) *как структурный элемент* любой системы, технологически оформленный программный продукт;
- 2) *как деятельность*, связанная с реализацией намеченной цели.

Функционирование новых политических технологий всегда связано с потребностью оптимизировать политическое управление, быстро и оперативно тиражировать специальные приемы и процедуры. Особое значение для данных технологий имеет наличие условий их реализации: элементов структуры политического процесса, особенностей строения и закономерностей их функционирования; возможности формализовать реальные явления и представить их в виде показателей, операций и процедур.

Все многообразие политических технологических приемов можно свести к *трем видам*:

- 1) *приемы*, обеспечивающие направленное изменение правил взаимодействия между участниками политического процесса, в том числе путем изменения нормативного, институционального порядка. Принимая новые законы, меняя правила игры, можно добиться изменения поведения людей в обществе. Правда, кроме государства другие субъекты политики не обладают правом нормотворчества, поэтому можно говорить, что этот активно применяемый прием в системе государственного управления имеет свои ограничительные рамки в тех политических процессах, где главными действующими силами являются негосударственные организации и группы (институты и организации гражданского общества);

- 2) *приемы*, обеспечивающие внесение в массовое сознание новых представлений, ценностей, формирование новых установок, убеждений.

- 3) *приемы*, позволяющие манипулировать поведением людей.

*Манипуляции* (от франц. manipulation) в дословном переводе – это скрытые движения рук, приводящие в действие какое-либо устройство. В политике под манипуляцией понимается особый вид воздействия, когда манипулятор побуждает человека к действиям, которые тот не намеревался осуществлять в данный момент. Манипуляция отличается от силового, властного воздействия тем, что здесь отсутствует как прямое указание, приказ, что делать, так и следующее за этим открытое принуждение, или угроза применения санкций. В ходе манипулятивного воздействия человек не ощущает внешнего принуждения,

ему кажется, что он сам принимает решение и выбирает форму своего поведения.

### **3. Модели манипулирования как разновидность политических технологий**

Американским ученым Р. Гудином были сформулированы и описаны две основополагающие модели манипулирования – “рациональная” и “психологическая”.

Для первой, “рациональной” характерно использование лжи, обмана и секретности. Общей чертой этих методов являются либо полное, либо частичное сокрытие информации, которая может повлиять на принятия решений, либо ее искажение.

Для второй, “психологической” модели характерно использование бессознательных реакций индивида, которые “провоцируются” специально смоделированным поведением. Например, в определенный момент своего выступления кандидат подкрепляет свою речь запоминающимся жестом. В дальнейшем жест повторяется, вызывая у аудитории положительные переживания и реакции.

В современном мире теория и практика политического манипулирования получили достаточно глубокую научную разработку и практическое применения. Общая технология глобального, общегосударственного манипулирования обычно основывается на систематическом внедрении в массовое сознание социально-политических мифов – иллюзорных идей, утверждающих определенные ценности и нормы, воспринимаемые объектами манипулирования, преимущественно на веру, без критического осмысления (например, политический миф об “американской исключительности”).

*Миф* – это обобщенное представление о действительности, сочетающее и нравственные, и эстетические установки, соединяющее реальность с мистикой. То есть, это всегда представление в значительной мере иллюзорное, но в силу своей этической и художественной привлекательности оказывающее большое воздействие на массовое сознание.

По мнению отечественного политолога Сергея Кара-Мурзы: “Мифы несущие в себе важную иррациональную компоненту, становятся частью традиции и играют важную роль в легитимации общественного строя в идеократических государствах”.

В ситуациях нестабильности и неопределенности в обществе классические политические технологии ожидаемого результата не приносят. Так, в современной России наибольшее количество голосов избирателей собирают не те политические лидеры, которые лучше понимают социальные проблемы, а те, которые лучше понимают электорат, учитывают многомерный спектр интересов, настроений и ожиданий. Успех приходит не к тем политическим лидерам, которые стремятся разобраться в сложившейся политической ситуации, а к тем, кто многое обещает, демонстрируя свою деловитость и хозяйственность, играя при этом в патернализм и “социальную озабоченность”.

Преимущество получают и те политики, риторика которых интертекстуальна, а язык метафоричен, с элементами наглядности и самоочевидности. Ис-

пользуя в политическом лексиконе понятия – образы, смешивая в политическом тексте мифы и реальность, настоящее, прошлое и будущее, адресно направляя политические реляции, политики добиваются больших успехов в своих притязаниях на власть.

#### **4. Методы манипулирования в политических технологиях**

Для укоренения социально-политических мифов технология манипулирования предполагает использование богатейшего арсенала конкретных методов воздействия на *сознание людей*. Среди методов манипулирования выделяют:

- уменьшение объема доступной для рядового гражданина информации;
- использование пропаганды (предоставление гражданам отчасти верной, но тенденциозной информации);
- использование секретности (преднамеренное утаивание информации, которая способна подорвать официальный политический курс);
- информационная перегрузка (сознательное представление чрезмерной информации с целью лишить рядового гражданина возможности адекватно усвоить и верно ее оценить);
- наклеивание ярлыков (для отторжения и компрометации лиц или идей слушателями без доказательств дается неблагоприятное определение, например “империалист”, “фашист” и т. д.).

Наряду с вышеописанными методами используется и ряд других методов. Так, “лингвистические ловушки” – это навязывание нужных оценок событий через их сопоставление с определенными ценностями. Противоположным ему считается другой метод “лингвистической депривации”, состоящий в исключении из политического лексикона отдельных понятий и терминов (по принципу: нет термина – нет проблемы). Широко используется в политической практике и такой метод манипулирования сознанием, как политическая номинация – целенаправленный выбор терминов, понятий и выражений, способных произвести нужное впечатление. “Мы – рабы слов”, – сказал К. Маркс, а потом это буквально повторил Ф. Ницше.

Смысл манипулирования состоит в затруднении для индивидов фактического доступа к достоверной информации, что заставляет их полагаться на ее официальную интерпретацию.

*Таким образом*, политическое манипулирование широко используется не только в тоталитарных и авторитарных государствах, где часто является доминирующим видом политических технологий, но и в современных западных демократиях, особенно в партийной пропаганде и во время избирательных кампаний. Сегодня ни одна президентская или парламентская избирательная кампания в странах Запада, а также России и других государствах не обходится без использования приемов манипулирования, которые создают у населения весьма далекие от реальности представления об определенном политике.

#### **Темы и вопросы для обсуждения**

1. Необходимость разработки глобальных технологий

2. Методологические предпосылки глобального моделирования
3. Технологические аспекты решения глобальных проблем
4. Технологии, направленные на повышение рождаемости
5. Технологии, направленные на снижение рождаемости
6. Понятие и сущность интеллектуальных технологий
7. Отличительные черты интеллектуальных технологий
8. Целеполагание в интеллектуальных технологиях
9. Информатизация – основа развития общества
10. Особенности технологической модели информатизации в условиях кризисного состояния общества
11. Перспективные информационные технологии
12. Понятие, сущность и цели политических технологий
13. Формы и виды политических технологий
14. Модели манипулирования как разновидность политических технологий
15. Методы манипулирования в политических технологиях

#### **Задания для самостоятельной работы**

1. Изобразите схематично соотношение понятий «технология», «микротехнология», «технология», «глобальная технология»
2. Изобразите схематично классификацию демографических технологий
3. Разработайте кейс-задачу по применению интеллектуальных технологий в практике социальной работы.
4. Разработайте алгоритм реализации технологической модели информатизации в условиях кризисного состояния общества.
5. Подготовьте карту компетенций дисциплины «Социальные технологии».
6. Обоснуйте в форме эссе значение и роль технологий социальной работы в системе социальных технологий.

#### **Рекомендуемая литература**

1. *Горохова Е.А.* Социальная технология управления знаниями в многонациональной организации / Евгения Горохова. - М.: Эдитус, 2013. - 100 с.
2. *Каткова Л.С.* Социальная технология профилактики девиантного поведения молодежи / Лилия Каткова. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2017. - 168 с.
3. *Кононова Л.И.* Технология социальной работы: учебник для среднего профессионального образования / Л. И. Кононова, Е. И. Холостова; под редакцией Л.И. Кононовой, Е.И. Холостовой. Москва: Издательство Юрайт, 2019. 503 с.
4. *Кошелева А.И.* Инновационные социальные технологии / Анна Кошелева. - М.: Бибком, 2013. - 0 с.
5. *Курбатов В.И.* Математические методы социальных технологий. Учебное пособие / Курбатов Владимир Иванович. - М.: Вузовская книга, 2013. - 120 с.

6. *Морозов М.А.* Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. - М.: Academia, 2014. - 240 с.
7. Наука и высокие технологии России на рубеже третьего тысячелетия. Социально-экономические аспекты развития. - М.: Наука, 2013. - 640 с.
8. *Нестерова Г.В.* Перспективы социальных технологий реабилитации инвалидов / Нестерова Галина. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2013. - 256 с.
9. Общество. Техника. Наука. На пути к теории социальных технологий: моногр. - М.: Альфа-М, 2016. - 480 с.
10. *Оганян К.М.* Социальная технология: Учеб, пособие. СПб.: СПбГИЭУ, 2008. 330 с.
11. *Оганян К.М.* Социальные технологии и современное общество / К.М. Оганян, С.С. Бразвич, С.Н. Войцеховский. СПб.: СПбГИЭУ, 2008. 578 с.
12. *Патрушев В. И.* Основы общей теории социальных технологий. Книга 2: моногр. / В.И. Патрушев. - М.: Икар, 2013. - 320 с.
13. *Патрушев В.И.* Основы общей теории социальных технологи. Книга 2: моногр. / Патрушев Владимир Иванович. - М.: Икар, 2016. - 220 с.
14. *Платонова Н.М.* Инновации в социальной работе: учеб. пособие для студ. высш. проф. образования / Н. М. Платонова, М. Ю. Платонов. М.: Изд. центр «Академия». 2011. 256 с.
15. Прорывные социальные технологии 21 века. - М.: Деловой мир 2000, 2013. - 104 с.
16. Психология социальной работы: учебник для вузов / под ред. М. А. Гулиной. 2-е изд. СПб.: Питер, 2010. 384 с.
17. Пэйн М. Социальная работа: современная теория: учеб. пособие / М. Пэйн; под ред. Дж. Камплинга; М.: Изд. центр «Академия», 2007. 400 с.
18. *Селевко Г.К.* Социально-воспитательные технологии / Г.К. Селевко. - М.: Народное образование, НИИ школьных технологий, 2017. - 0 с.
19. Теория социальной работы : учебник для магистров / Е. И. Холостова и др.; под общ. ред. Е. И. Холостовой, Е. Г. Студеновой. М.: Изд.-торг. корпорация «Дашков и К°», 2018. 474 с.
20. *Тургаев А.С.* Настоящее и будущее социальных технологий / А.С. Тургаев. - М.: СЗАГС, 2016. - 388 с.
21. *Фирсов М.В.* Психология социальной работы: уч. пособие для бакалавров / М. В. Фирсов, Б. Ю. Шапиро. М.: Юрайт, 2015. 390 с.
22. *Фирсов М.В.* Технология социальной работы : уч. пособие для бакалавров / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. М.: Юрайт, 2012. 257 с.
23. *Шакурова М. В.* Методика и технология работы социального педагога / М.В. Шакурова. - М.: Academia, 2014. - 272 с.

## РАЗДЕЛ 3. ЧАСТНЫЕ (КОНКРЕТНЫЕ) СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### Тема 3.1. Технологии манипуляции общественным сознанием

#### *ВОПРОСЫ*

1. Понятие «манипуляция», его сущность и содержание
2. Понятие «манипуляция сознанием»
3. Формы манипуляции общественным сознанием
4. Алгоритм манипуляции общественным сознанием
5. Приемы манипуляции общественным сознанием

#### *1. Понятие «манипуляция», его сущность и содержание*

Тема обзора обладает некоторыми особенностями, которые нам необходимо раскрыть вводными предварительными комментариями. Дело в том, что серьезных научных исследований по нашей теме на сегодняшний день очень мало, особенно если заострять внимание не на конкретных примерах манипуляции общественным сознанием, а на *концептуально-технологической составляющей* темы.

В литературе "патриотического" содержания можно почерпнуть много информации о конкретных приемах психологической войны и манипуляции общественным сознанием.

*Можно выделить следующие работы:* "Третья мировая (информационно-психологическая) война" В. Лисичкина и Л. Шелепина, "Информационная война против России" О. Гриневецкого, "Психологическая война" и "Почему Россия не Америка" А. Морозова. Однако, в перечисленных работах, при всем богатстве эмпирических примеров, чрезвычайно мало внимания уделяется технологическому инструментарию. Поэтому они, будучи содержательно насыщенными и во многом интересными, все-таки не представляют ценности с точки зрения нашей темы. Исключение составляет, пожалуй, серьезная работа известного политолога С. Кара-Мурзы «Манипуляция сознанием».

Прежде чем приступить к представлению материалов обзора, представляется целесообразным кратко осветить специфику термина "манипуляция".

Слово "*манипуляция*" имеет корнем латинское слово manus - рука (manipulus - пригоршня, горсть, от manus и ple -наполнять). В словарях европейских языков слово толкуется как обращение с объектами с определенными намерениями, целями.

Имеется в виду, что для таких действий требуется ловкость и сноровка. В технике те приспособления для управления механизмами, которые как бы являются продолжением рук (рычаги, рукоятки), называются манипуляторами. Отсюда произошло и современное переносное значение слова - *ловкое обращение с людьми как с объектами, вещами.*

Оксфордский словарь английского языка трактует манипуляцию как "акт влияния на людей или управления ими с ловкостью, особенно с пренебрежительным подтекстом, как скрытое управление или обработка".

*Специалисты выделяют четыре характерные особенности манипуляции:*

*Во-первых*, манипуляция - программирование мнений и устремлений масс, их настроений и даже психического состояния с целью обеспечить такое их поведение, которое нужно тем, кто владеет средствами манипуляции.

*Во-вторых*, манипуляция - это скрытое воздействие, факт которого не должен быть замечен объектом манипуляции.

*В-третьих*, манипуляция - это воздействие, которое требует значительно-го мастерства и знаний.

*В-четвертых*, к людям, сознанием которых манипулируют, относятся не как к личностям, а как к объектам, особого рода вещам.

Только если человек под воздействием полученных сигналов перестраивает свои воззрения, мнения, настроения, цели - и начинает действовать по новой программе - манипуляция состоялась. А если он усомнился, уперся, защитил свою духовную программу, он жертвой не становится. *Манипуляция - это не насилие, а соблазн.*

В соответствии с темой нашего обзора под предметом манипуляции мы будем рассматривать "общественное сознание". Поэтому техника межличностной манипуляции будет нас интересовать только в случае приложимости ее к технологии манипуляции общественным сознанием.

В обзоре мы будем рассматривать только те содержательные блоки источников, которые напрямую относятся к теме. Аналитический жанр обзора - *реконструкция мнения автора с целью его понимания*, поэтому мы будем избегать тех или иных оценок авторских тезисов. Наиболее общие и предварительные оценки будут введены нами в заключении.

## **2. Понятие «манипуляция сознанием»**

Шиллер Г. (проф. факультета СМИ в университете Калифорнии в Сан-Диего) выделил пять мифов, создание и поддержание которых обеспечивает прочный "фундамент" для реализации манипулятивных технологий: Миф об индивидуализме и личном выборе; Миф о нейтралитете; Миф о неизменности природы человека; Миф об отсутствии социальных конфликтов; Миф о плюрализме СМИ.

Внедрение в общественное сознание данных мифов является необходимым стратегическим условием для успешности конкретных манипулятивных актов. Рассмотрим кратко каждый из приведенных мифов.

### *1. Миф об индивидуализме и личном выборе*

Миф об индивидуализме и личном выборе является специфичным именно для западной цивилизации. Так, западная культура (цивилизация) основное внимание уделяла формированию свободного индивидуализма как главенствующей нормы взаимоотношений. Именно поэтому жителям стран, относящихся к западной цивилизации, часто свойственна крайняя степень проявления эгоцентризма. У них личные стремления, как правило, превалируют над обще-

ственным долгом, индивидуальные интересы преобладают над социальными. Таким образом, западная концепция "индивидуализма" "охраняет право частной собственности на средства производства и одновременно выступает в качестве блюстителя индивидуального благосостояния настаивая, что последнее недостижимо без существования первого. Есть достаточно оснований, чтобы утверждать, что суверенитет права личности не более чем миф и что общество и личность неотделимы друг от друга.

## *2. Миф о нейтралитете*

Для достижения наибольшего успеха манипуляция должна оставаться незаметной. Успех манипуляции гарантирован, когда "манипулируемый верит, что все происходящее естественно и неизбежно. Важно, чтобы люди верили в нейтральность их основных социальных институтов. Они должны верить, что правительство, СМИ, система образования, наука находятся за рамками конфликтных социальных интересов. Данный миф, в частности, "предполагает честность и беспристрастность правительства..." и то, что никакие частные группы или взгляды не оказывают доминирующего влияния на важные процессы принятия решений в стране.

## *3. Миф о неизменности природы человека*

Данный миф исходит из того, что социальные конфликтные отношения заложены в самой человеческой природе, а не навязаны социальными условиями. Манипуляторы сознанием считают, что природа человека, как и весь мир, неизменна. Это позволяет, например, СМИ легко оправдывать "ежедневные телевизионные программы, в которых на каждый час приходится с полдюжины убийств, утверждая, что телевидение лишь дает потребителям то, чего они сами хотят.

## *4. Миф об отсутствии социальных конфликтов*

Формирование и поддержание мифа "об отсутствии социальных конфликтов" выгодно правящей элите, которая требует от СМИ опущения или искажения социальной действительности. "Правдивый анализ и обслуживание социального конфликта может лишь усилить сопротивление социальному неравенству". Собственники СМИ заинтересованы в консервации существующего устройства общества, что обеспечивается отвлечением (с помощью СМИ) внимания общественности от имеющихся в социуме объективных противоречий, без снятия которых невозможно развитие общества в целом.

## *5. Миф о плюрализме СМИ*

В данном мифе идет речь о "*псевдо-выборе*", который субъективно воспринимается большинством как "свободный выбор". Выбор и разнообразие понятия хотя и разные, но все же неотделимы друг от друга. Выбор в действительности невозможен без разнообразия. Если на деле предметов выбора не существует, то и выбор либо бессмысленен, либо носит манипулятивный характер. Выбор также носит манипулятивный характер, когда создается иллюзия того, что он имеет смысл. Большинство людей попадают в лишенную всякого выбора информационную ловушку. В сообщениях из-за рубежа и о событиях внутри страны или даже в местных новостях практически нет никакого разно-

образия мнений. Это обуславливается... идентичностью материальных и идеологических интересов, присущих собственникам (т.е. тем, кому принадлежат СМИ), а также монополистическим характером информационной индустрии в целом.

### **3. *Формы манипуляции общественным сознанием***

Наиболее абстрактный и целостный подход к манипуляции общественным сознанием мы встречаем у Дебора в его работе "Общество спектакля" опубликованной еще в 1967 году. Предмет анализа Дебора не отдельные манипулятивные приемы, а глобальная мистерия, создаваемая всеми существующими средствами массовой информации и, следовательно, стоящими за ними олигархами. Обозначенные "субъекты" с помощью глобальных мистификаций действительности формируют, по мнению Дебора, саму информационно-оценочную среду, "виртуальную макро-реальность", которая, в свою очередь, создает требующееся для сценаристов-режиссеров общественное мнение.

Интересным для нашей темы представляется и типология форм, которую вводит рассматриваемый нами автор. Дебор говорит о трех формах власти спектакля:

1. *Сосредоточенная* форма спектакля (наиболее яркие иллюстрации этой формы: театрализация Сталина и Гитлера);

2. *Рассредоточенная* форма спектакля (театрализация в США). Специалист по средствам массовой информации З. Фрейре утверждает: "До пробуждения народа нет манипуляции, а есть тотальное подавление. Пока угнетенные полностью задавлены действительностью, нет необходимости манипулировать ими".

3. *Третья* форма спектакля, которая появилась на основе общей победы *рассредоточенной* формы над *сосредоточенной*. Это *форма включенной театрализации*, которая с этих пор стремится навязать себя по всему миру. Направляющий центр теперь становится скрытым - теперь там не сообщается ни известный вождь, ни ясная идеология. Конечный смысл включенной театрализации состоит в том, что она "включается в саму реальность по мере того, как о ней говорит, и в том, что она перестраивает ее, пока о ней говорит".

Таким образом:

*Сосредоточенная форма* - от нее ускользала большая часть периферии общества.

*Рассредоточенная форма* - от нее ускользала наиболее слабая часть общества.

*Включенная форма* - от нее ничто не ускользает.

Итак, спектакль стал составной частью любой действительности, "проникая в нее подобно радиоактивному излучению". Методы показной "интерактивной" демократии (т.е. третьей формы) относятся к числу очень гибких, в противоположность бесхитростной прямолинейности тоталитарного диктата.

### **4. *Алгоритм манипуляции общественным сознанием***

Подготовка технологии манипуляции общественным сознанием через СМИ обычно включает четыре этапа.

На *первом* из них вырабатывают *общую концепцию (замысел) передачи*, определяют цель, тему и основную идею, выбирают вид передачи и способ ее подготовки.

На *втором* производят *расчет времени всех работ* (общую продолжительность передачи, распределение времени на музыку, текст, сигналы и шумы), *подбирают диктора, разрабатывают варианты тактики* применения звуковещательной станции с конкретной программой.

На *третьем* этапе *готовят саму программу*: пишут текст, подбирают музыку, шумы, сигналы, утверждают программу у начальства, согласовывают действия диктора и других участников передачи, записывают ее на магнитную ленту и, если требуется, размножают.

На *четвертом* этапе, после проведенного сеанса, обязательно *анализируют его эффективность* и отмечают те изменения, которые необходимо внести.

### **5. Приемы манипуляции общественным сознанием**

В своей монографии Ю.А. Ермаков анализирует наиболее известные и типичные приемы, используемые журналистами в контексте манипуляции общественным сознанием и называемые специалистами "*азбукой пропаганды*". Рассмотрим эти приемы.

*Прием "Утечка информации"*, т.е. организация преднамеренной утечки "важной" информации в СМИ. Эта уловка опирается на "предубежденность обывателя в том, что власти вершат свои дела втайне". Журналисты "запускают" в массовое сознание фальшивые документы, клеветнические измышления, инсинуации в отношении политических противников.

*Прием "идеологическая стереотипизация"*. Транслируемые стереотипы подменяют активное мышление, знание - иррациональной встройкой в примитивизированные пропагандой теоретические положения.

*Прием "блистательная неопределенность"* (или "*сияющее обобщение*") заключается в наделении события, идеи, вещи, конкретной личности обобщающим родовым именем, которое символизирует "мир добра" и вызывает положительные чувства и эмоции. Таковы в сознании обывателя понятия "демократия", "свободный мир", "культура", "гуманизм", "духовность", "права человека" и т.п. Эти понятия часто прикрывают своим "сиянием" элементарные логические ошибки, на которых строятся иллюзии и мифы, внедряемые пропагандистами в сознание реципиента (например, расширение понятия "западная цивилизация" до понятия "мировая цивилизация").

*Прием "наклеивание ярлыков"* - стремление опорочить идею, личность, предмет посредством эпитетов и метафор, замещающих логическое доказательство и вызывающее нужное для журналистов отношение аудитории.

*Прием "перенос"* (или "*трансфер*") строится на использовании представлений о чем либо, что имеет для объекта пропаганды бесспорный авторитет или высокую престижность. В его основе - ассоциация описываемых событий с уже сложившимися у аудитории ценностными стандартами, вызывающими положительную или отрицательную реакцию.

К приему "перенос" примыкает прием "*свидетельство*" ("*по рекомендации*") при котором используется референтное лицо.

Прием "*подтасовка карт*" рассчитан на недостаточную осведомленность аудитории. Он заключается в тенденциозном подборе фактов, использовании фальшивых доводов или искусственно смонтированного зрительного ряда.

Прием "*общая платформа*" (или "*фургон с оркестром*") стимулирует конформизм реципиента, его желание быть как все. В ходе применения этого приема осуществляется унификация психологического состояния и культивирование единодушия аудитории.

Манипуляторские приемы тщательно культивируют огрехи в виде псевдореклексии - видимости аналитического рассуждения и логической аргументации, за которой скрывается тайная апелляция к подсознательным чувствам, душевным клише и мыслительным стереотипам.

Прием "*закон предшествования*". Согласно "*закону предшествования*" любое первое сообщение о том или ином факте, событии оказывает более сильное воздействие на аудиторию, чем последующие.

Прием "*эффекта присутствия*". Прием направлен на создании иллюзии повсеместного наличия своих источников информации у конкретных коммуникаторов. Подобное достигается за счет быстрой передачи информации даже о незначительных событиях.

Прием "*затрагивания запретных или нежелательных тем*" эксплуатирует тяготение человека к познанию скрытых, пикантных, тайных сторон жизни, не отражающихся в официальных источниках информации. Это может быть, в частности, информация связанная с негативно воспринимаемыми аудиторией моментами частной жизни политических деятелей, должностных лиц, "звезд" эстрады.

Прием "*голос пророка*". Данный прием обслуживает сознательное или подсознательное беспокойство человека относительно своего будущего. Религиозные секты пугают концом света, а опытные манипуляторы сообщают о том, что точно знают наперед. Используя этот прием, можно существенно повысить степень доверия к источнику информации. Коммуникатор, применяя данный прием, может ссылаться на события, которые он, якобы, предсказал заранее и, которые получили развитие, схожее с "*предсказанным*" в силу объективных условий, либо в силу случайности. Профессиональные предсказатели часто стремятся дать информацию в общем виде, позволяющем независимо от развития событий в последствии трактовать ее в выгодном для себя плане.

Прием "*повторение лозунгов*" (или "*повторение шаблонных фраз*"). Условием эффективности использования этой техники является прежде всего "*соответствующий лозунг*", то есть относительно краткое высказывание, сформулированное таким образом, чтобы привлекать внимание и воздействовать на воображение и чувства читателя или слушателя. При его конструировании используются психолингвистические процедуры и, в частности, символическая нагрузка фоном в используемых словах. Лозунг должен быть приспособлен к

особенностям психики той группы людей, на которых собираются воздействовать.

*Прием “эмоциональная подстройка”* (или “эмоциональный подстрой”) - это способ создания настроения с одновременной передачей определенной информации. Настроение вызывается среди группы людей с помощью различных средств (соответствующее внешнее окружение, определенное время суток, освещение, легкие возбуждающие средства, различные театрализованные формы, музыка, песни, и т.д.). На этом фоне передается соответствующая информация, но стремятся к тому, чтобы ее не было слишком много. В психологии существует специальный термин - *фасцинация*, которым обозначают условия повышения эффективности воспринимаемого материала благодаря использованию сопутствующих фоновых воздействий. (Наиболее часто эта техника используется в театрализованных представлениях, игровых и шоу-программах, религиозных (культовых) мероприятиях и т.п.)

*Прием “продвижение через медиаторов”*. Эффективное информационное воздействие на человека часто осуществляется не непосредственно от средств массовой коммуникации, а через значимых для него, авторитетных (референтных) людей. В качестве медиаторов в различных ситуациях и для разных социальных групп и слоев могут выступать неформальные лидеры, политические деятели, представители религиозных конфессий, деятели культуры, науки, искусства, спортсмены, военные и т.д. Выбор “кинозвезд” и других популярных лиц для передач рекламно-пропагандистского характера, участия в избирательных кампаниях обусловлен прежде всего тем, что они имеют достаточно широкую аудиторию почитателей, многие из которых не склонны утруждаться оценкой компетентности своих кумиров не только в политических, но и других вопросах, по которым они дают свои оценки или осуществляют рекламное продвижение (например, товаров, которыми сами лично могут и не пользоваться и т.п.).

*Прием “иницирование вторичной информационной волны”*. Суть этого приема состоит в проведение пропагандистской акции такого характера, что она заставляет осветить ее в ряде средств массовой коммуникации. Возможен вариант, когда не содержание самой акции, а ее освещение в некоторых средствах массовой коммуникации делается таким образом, что это заставляет значительно большее количество средств массовой коммуникации комментировать первоначальные сообщения, тем самым многократно усиливая мощность информационно-психологического воздействия. Происходит распространения информационного сообщения в других СМИ, то есть создается так называемая «первичная» информационная волна. Основная же цель использования этого приема заключается в создании вторичной информационной волны на уровне межличностного общения посредством инициирования соответствующих обсуждений, оценок, появления соответствующих слухов. Все это позволяет достичь и усилить эффект информационно-психологического воздействия на целевые аудитории.

*Прием "скандальная засветка"* - это прием, направленный на искусственное привлечение внимания к конкретным персонам или событиям, с помощью скандалов как способа создания информационных волн. Для представителей искусства - это громогласные заявления об уходе со сцены, о том, кто с кем разошелся или сходится, это тайное участие в подготовке каких-либо материалов о себе, а затем жалобы на автора. Определенная часть лиц, желающих "засветиться" в политике, пытаются спровоцировать любой заметный конфликт с властью путем действия, высказывания, экзотического ритуала или другого способа, который станет более или менее заметным событием.

*Прием "распространение слухов, сплетен и дезинформации"*. Как правило эффект от использования ложной информации носит кратковременный характер, в основном в тот период, пока пропагандистское воздействие осуществляется в условиях дефицита информации. Получение более полных и достоверных сведений в конце концов может привести к тому, что ложь "всплывет" наружу. Однако, даже временное создание среди населения, а во время военных действий среди личного состава вооруженных сил, и других объектов воздействия каких-либо колебаний, неуверенности, сомнений и т.п., может принести эффект, достаточный для достижения целей конкретных психологических операций.

*Таким образом*, отдельные манипулятивные приемы чаще рассматриваются специалистами в контексте войны информационной – пресловутого «черного PR» или «войны компроматов». Готовых учебников и монографий по теме найти нельзя. Но по крупицам собрать необходимую информацию технологически значимого плана вполне возможно. Один из общих недостатков книг по теме - большое количество общих рассуждений и явное нежелание авторов делиться с широкой аудиторией своим, возможно богатым, практическим опытом.

## **Тема 3.2. Технологии мотивации трудовой деятельности**

### **ВОПРОСЫ**

- 1. Общее понятие о мотивации*
- 2. Характеристика мотивации трудовой деятельности*
- 3. Алгоритм формирования мотивации трудовой деятельности*

#### **1. Общее понятие о мотивации**

*Мотивация* (от lat. movere ) – 1) побуждение к действию; 2) динамический процесс физиологического и психологического плана, управляющий поведением человека, определяющий его направленность, организованность, активность и устойчивость; 3) способность человека через труд удовлетворять свои материальные потребности.

*Мотивацией* называется процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей или целей организации. Она рассматривается

как совокупность внутренних и внешних движущих сил, которые побуждают человека к деятельности, задают границы и формы и придают ей направленность, ориентированную на достижение определенных целей.

*Внешняя мотивация* (экстринсивная) – мотивация, не связанная с содержанием определенной деятельности, но обусловленная внешними по отношению к субъекту обстоятельствами.

*Внутренняя мотивация* (интринсивная) – мотивация, связанная не с внешними обстоятельствами, а с самим содержанием деятельности.

*Положительная и отрицательная мотивацию.* Мотивация, основанная на положительных стимулах называется положительной. Мотивация основанная на отрицательных стимулах называется отрицательной.

*Материальная и моральная мотивация.* Под материальной мотивацией понимается стремление работника удовлетворить свои потребности в материальных благах, посредством обмена своей рабочей силы на необходимые ему блага. Под моральной мотивацией понимается стремление работника заслужить общественное признание, что в частности двигает им для достижения отличия в общественно-полезном труде.

*Устойчивая и неустойчивая мотивация.* Устойчивой считается мотивация, которая основана на нуждах человека, т.к. она не требует дополнительного подкрепления.

Различают два основных типа мотивации: «от» и «к», или «метод кнута и пряника». *Также различают:*

*индивидуальные мотивации*, направленные на поддержание гомеостаза (голод, жажда, избегание боли, стремление к температурному оптимуму, и т. д.);

*групповые мотивации* (забота о потомстве, поиск места в групповой иерархии, поддержание присущей данному виду структуры сообщества, и т. п.);

*познавательные мотивации* (исследовательское поведение, игровая деятельность).

Мотивация оказывает воздействие на характеристики деятельности: усилие, старание, настойчивость, добросовестность, направленность.

Направленность мотивации указывает на те цели, которые человек стремится достичь, осуществляя определенные действия. Он может выполнять свою работу потому, что она приносит ему удовлетворение, а может делать ее потому, что стремится помочь своей организации добиться ее целей.

## **2. Характеристика мотивации трудовой деятельности**

*Мотивация трудовой деятельности* представляет собой взаимосвязь качеств, целей и потребностей личности, которые являются стимулами и важны для достижения целей профессиональной деятельности. Сила мотивации и устойчивость поведения не только различаются у разных людей, но и изменяются у одного человека со временем. С точки зрения управления организационным поведением понятие «мотивация» лучше всего рассматривать как процесс, который объясняет интенсивность, настойчивость и направленность по-

пытках на достижение цели. Когда речь идет о мотивации, предметом анализа становится не само поведение людей, а его результаты.

Исследование проблем мотивации профессиональной деятельности имеет почти столетнюю историю. Несмотря на это, единой теории трудовой мотивации нет, а основные постулаты теории содержатся не только в теоретических, но и в эмпирических исследованиях. Наибольший вклад в исследование мотивации внесли специалисты США и Германии, где эти проблемы традиционно считаются важными для всей практики менеджмента.

В теории мотивации выделяют *два вида мотивации – внешнюю и внутреннюю*.

*Внешняя мотивация* представлена системой факторов среды (материальной, социальной, культурной), оказывающих непосредственное воздействие на человека. К этим факторам относятся статус должности, уровень заработной платы, отношения с руководством и сослуживцами, напряженность работы и т.д.

*Внутренняя мотивация* представляет собой собственные побуждения человека, зависящие от того, как он воспринимает действительность, каковы его установки, ценности, в чем он видит смысл своей жизни и деятельности. В качестве внутренних мотивов выступают такие как любовь к своему делу, гордость профессией, удовлетворенность местом и характером работы и т.д.

*Теоретическая сторона исследований мотивации труда* представлена двумя группами теорий – содержательными теориями мотивации и процессуальными теориями. Содержательные теории мотивации (А.Маслоу, К.Альдерфер, Ф.Херцберг, Д.МакГрегор, Д.МакКлелланд, Дж.Аткинсон) определяют, какие именно мотивы и потребности реализуются в процессе трудовой (профессиональной деятельности). Ориентируясь на положения этих теорий, практика кадрового менеджмента выработала несколько базовых *направлений развития кадровых технологий*:

1. *Участие персонала в определении и достижении целей*. Это участие выражено в так называемых «программах сотрудничества» - расширение сферы профессиональной компетенции и развитие самоконтроля, способствующие успехам организации. Участие персонала характеризуется такими факторами как формальность-неформальность, прямое-косвенное, долгосрочное-краткосрочное. Известные авторитеты в области современного менеджмента Дретц, Тьерри, и де Вольф перечисляют наиболее часто встречающиеся *формы*:

а) *участие в решении вопросов*, касающихся самой работы (формально, прямо, долгосрочно с большим влиянием на решения, например - рабочие группы);

б) *консультирующее участие* (формально, прямо, долгосрочно, с малым влиянием, например – кружки качества);

в) *участие в разработке проекта* (формально, прямо, краткосрочно, с большим влиянием);

г) *неформальное влияние на решения* (неформально, прямо, долгосрочно, с большим влиянием);

д) *управление акциями* (формально, косвенно, с разными сроками).

2. *Организация работы (дизайн работ)*. Данное направление предполагает постоянное измерение и изменение характеристик работы, что положительно сказывается на мотивированности персонала. В качестве *измеряемых параметров выступают*:

а) *разнообразие работ* – многообразие способов выполнения работы и задействованных способностей;

б) *целостность* – действия должны быть завершенными, а параметры завершенности должны быть известны исполнителю;

в) *значение* – необходимо оценивать значимость работы (должности) как для организации, так и для сотрудника, выполняющего эту деятельность;

г) *автономия* – самостоятельность сотрудников в определении параметров деятельности (сроков, способов, инструментария);

д) *обратная связь* – предоставление сотруднику информации об оценке его успешности.

В отличие от содержательных теорий процессуальные теории мотивации (В.Врум, Ф.Нердингер, Х.Хекхаузен, Й.Куль, А.Бандура, С.Роббинс) направлены на исследование проблем организации мотивационного процесса, определения его направленности и интенсивности.

Именно процессуальные теории легли в основу разработок систем оплаты труда, ориентирующих персонал на определенные формы производственного поведения и способы повышения эффективности труда.

*В качестве элементов систем оплаты труда выступают* такие как:

1. *Переменные программы материального вознаграждения* (бонусные программы), при которых работники получают долю прибыли предприятия или премиальные, рассчитываемые по показателям индивидуальной эффективности;

2. *Программы вознаграждения способностей и навыков* (skill-based pay plan) – зависимость уровня заработной платы от способностей сотрудника и объема функций, которые сотрудник может выполнить;

3. *Программа выбора вознаграждения* – возможность работника самостоятельно выбрать систему оплаты из тех, которые предлагаются организацией.

В процессе выбора системы оплаты труда для каждого сотрудника становится актуальной проблема справедливости (справедливость распределения работ, справедливость оценки результата, справедливость вознаграждения за труд и т.д.). Для того, чтобы проблема справедливости была разрешена, необходимо соблюдать *принципы корректности*:

1. *Консистенция* – оценка производительности вне зависимости от личности работника;

2. *Непредвзятость* – оценка поступков без учета личных предпочтений;

3. *Точность* – использование всех источников информации;

4. *Возможность коррекции* – ориентация на профессиональное мнение и готовность изменить собственную точку зрения;

5. *Представительство* – должны учитываться интересы всех участников (например – рабочих, бригадира, мастера, начальника цеха);

6. *Этичность* – соответствие оцениваемого поведения моральным нормам.

Авторы, исследующие проблемы мотивации труда, показывают что иногда прямые мотивационные приемы (воздействие на персонал с целью побуждения к активности) приводят к прямо противоположным результатам.

Самыми распространенными *демотивирующими лозунгами* считаются следующие:

1. Все должно быть в лучшем виде;
2. Выполняйте все правильно;
3. Делайте все быстро;
4. Работайте всегда напряженно;
5. Будьте образцами для подражания.

Эти и многие другие способы поддержания высокой трудовой активности быстро приводят к истощению физического, профессионального и психологического ресурса персонала, что всегда заканчивается снижением производительности, апатией и повышением производственного травматизма.

Для преодоления негативных тенденций возможна организация мероприятий по коррекции процесса деятельности. Эти мероприятия могут иметь *следующую направленность*:

1. *Создание протоколов временных затрат* для осуществления независимого контроля интенсивности труда;
2. *Построение иерархии задач* для оперативного принятия решений о возможной перестановке заданий, определения их приоритетности;
3. *Четкая дефиниция целей деятельности* для определения соотношения конкретного задания и общей цели деятельности;
4. *Коррекция коммуникации* для ускорения обмена информацией и обучения ее правильному использованию.

В любом случае мотивационные программы связаны с перечисленными выше программами оценки и обучения. Три аспекта деятельности службы персонала (оценка, обучение, мотивация) не только взаимосвязаны, но и представляют собой единый технологический комплекс.

Если правильно выбраны критерии оценки персонала, то сотрудники организации могут своевременно получить помощь в приобретении новых навыков, что не только поможет их в следующий раз оценить как более подготовленных, но и сформирует мотивацию достижений.

Мотивация достижений заставит сотрудников не только лучше работать, стремиться к карьерному продвижению и увеличению доходов от профессиональной деятельности, но и будет ориентировать их учиться и развивать свои умения. Рано или поздно эти усилия будут оценены организацией, что поможет ей четче осознать содержание собственного кадрового потенциала. А кроме того, позволит формировать кадровый резерв, способный адекватно замещать освобождающиеся рабочие места.

## **2. Алгоритм формирования мотивации трудовой деятельности**

Наименование цели	Номер процедуры	Задачи мотивации
1. побуждение человека, социальной группы к активной деятельности 2. выбор и системное использование мотиваторов, социально значимых для личности, социальной группы 3. технологизация мотивационного управления	Процедура первая	Что мотивировать?
	Процедура вторая	Как мотивировать?
	Процедура третья	Кого мотивировать?
	Процедура четвертая	Какими средствами мотивировать?
	Процедура пятая	В какой последовательности мотивировать?
	Процедура шестая	Поддержание динамичности процесса мотивирования - диагностика реального состояния; - анализ течения процесса; - корректировка процесса.
	Процедура седьмая	1. изучение эффективности результатов мотивирования. 2. определение моделей воспроизводства эффективных систем мотивирования.
	Процедура восьмая	Обеспечение системы управления технологией мотивации: - научно-методическое; - информационное; - материально-техническое; - социальное; - психологическое.

*Таким образом,* мотивация профессиональной деятельности представляет собой взаимосвязь качеств, целей и потребностей личности, которые являются стимулами и важны для достижения целей профессиональной деятельности. Сила мотивации и устойчивость поведения не только различаются у разных людей, но и изменяются у одного человека со временем.

С точки зрения управления организационным поведением понятие «мотивация» лучше всего рассматривать как процесс, который объясняет интенсивность, настойчивость и направленность попыток на достижение цели. Когда речь идет о мотивации, предметом анализа становится не само поведение людей, а его результаты.

### **Тема 3.3. Технологии планирования карьеры**

#### **ВОПРОСЫ**

1. *Карьера: определение, типы, условия, выбор*
2. *Алгоритм планирования карьеры.*

#### **1. Карьера: определение, типы, условия, выбор**

*Карьера* – это результат осознанной позиции и поведения человека в области трудовой деятельности, связанный с должностным или профессиональным ростом.

Можно выделить несколько принципиальных траекторий движения человека в рамках профессии или организации, которые приведут к разным типам карьеры.

#### *Типы и виды карьеры*

Профессиональная карьера предполагает рост знаний, умений, навыков. Профессиональная карьера может идти по линии специализации (углубление в одной, выбранной в начале профессионального пути, линии движения) или транспрофессионализации (овладение другими областями человеческого опыта, связанное, скорее, с расширением инструментария и областей деятельности).

Внутриорганизационная карьера – связана с траекторией движения человека в организации.

Она может идти по линии:

- Вертикальной карьеры – должностной рост;
- Горизонтальной карьеры – продвижение внутри организации, например, работа в разных подразделениях одного уровня иерархии;
- Центростремительной карьеры – продвижение к ядру организации, центру управления, все более глубокое включение в процессы принятия решений.

Встречаясь с новым сотрудником, менеджер по персоналу должен учитывать этап карьеры, который он проходит в данный момент. Это может помочь уточнить цели профессиональной деятельности, степень динамичности и главное – специфику индивидуальной мотивации.

*Условия карьеры.* Продвижение по службе определяется не только личными качествами работника (образование, квалификация, отношение к работе, система внутренних мотиваций), но и объективными, в частности:

*Высшая точка карьеры* – высший пост, существующий в конкретной рассматриваемой организации;

*Длина карьеры* – количество позиций на пути от первой позиции, ... занимаемой индивидуумом в организации, до высшей точки;

*Показатель уровня позиции* – отношение числа лиц, занятых на следующем иерархическом уровне, к числу лиц, занятых на том иерархическом уровне, где находится индивидуум в данный момент своей карьеры;

*Показатель потенциальной мобильности* – отношение (в некоторый определенный период времени) числа вакансий следующем иерархическом уровне к числу лиц, занятых на том иерархическом уровне, где находится индивидуум.

В зависимости от объективных условий внутриорганизационная карьера может быть *перспективной* или *тупиковой* – у сотрудника может быть либо длинная карьерная линия, либо очень короткая.

Менеджер по персоналу уже при приеме кандидата должен спроектировать возможную карьеру и обсудить ее с кандидатом исходя из индивидуальных особенностей и специфику мотивации. Одна и та же карьерная линия для разных сотрудников может быть и привлекательной, и неинтересной, что существенно скажется на эффективности их дальнейшей деятельности.

## Выбор карьеры

По концепции Голланда один из типов всегда доминирует, человек может приспособливаться к условиям, используя стратегии двух и более типов.

Чем ближе ориентации (секторы круга) доминирующей и второй (третьей) ориентации, тем ближе типы личности. Учитывая содержание доминирующих и недоминирующих ориентации, можно выбирать те виды деятельности, которые ближе человеку и в которых он будет более успешен. Если доминирующая и следующие ориентации далеки друг от друга, карьеру выбирать сложнее.



Другой типологией, которая может быть использована в целях выбора карьеры, является *типология Е.А. Климova*. Все виды деятельности разделены по предметам труда:

*Тип П* – «человек – природа», если главный, ведущий предмет труда – растения, животные, микроорганизмы.

*Тип Т* – «человек – техника», если главный, ведущий предмет труда – технические системы, вещественные объекты, материалы, виды энергии.

*Тип Ч* – «человек – человек», если главный, ведущий предмет труда – люди, группы, коллективы, общности людей.

*Тип З* – «человек – знак», если главный, ведущий предмет труда – условные знаки, цифры, коды, Естественные или искусственные знаки.

*Тип Х* – «человек – художественный образ», если главный, ведущий предмет труда – художественные образы, ... условия их построения.

Менеджер по персоналу, как правило, сталкивается с уже определившимся профессионалом, однако важно знать, как человек сделал свой выбор. Можно выделить следующие основные *ситуации выбора профессии*:

Традиция	Вопрос о выборе не возникал в силу традиции, обычаев
Случай	Выбор произошел случайно в силу некоего события
Долг	Выбор профессии связан с представлением о долге, о своей миссии, призвании или обязательствах перед людьми
Целевой выбор	Выбор связан с сознательным определением целей профессиональной деятельности, исходя из анализа реальных проблем и путей их решения (до момента выбора знает о будущей профессиональной деятельности)

## 2. Алгоритм планирования карьеры.

*Планирование карьеры* – одно из направлений кадровой работы в организации, ориентированное на определение стратегии и этапов развития и продвижения специалистов.

Этот процесс сопоставления потенциальных возможностей, способностей и целей человека, с требованиями организации, стратегий и планами ее развития, выражающийся в составлении программы профессионального и должностного роста.

Перечень профессиональных и должностных позиций в организации (и вне ее), фиксирующий оптимальное развитие профессионала для занятия им определенной позиции в организации, представляет собой *карьерограмму*, формализованное представление о том, какой путь должен пройти специалист для того, чтобы получить необходимые знания и овладеть нужными навыками для эффективной работы на конкретном месте.

*Планированием карьеры* в организации могут заниматься менеджер по персоналу, сам работник, его непосредственный руководитель (линейный менеджер). Основные мероприятия по планированию карьеры, специфичные для разных субъектов планирования, представлены ниже:

Субъект планирования	Мероприятия по планированию карьеры
Сотрудник	Первичная ориентация и выбор профессии Выбор организации и должности Ориентация в организации Оценка перспектив и проектирование роста Реализация роста
Менеджер по персоналу	Оценка при приеме на работу Определение на рабочее место Оценка труда и потенциала сотрудников Отбор в резерв Дополнительная подготовка Программы работы с резервом Продвижение <i>Новый цикл планирования</i>
Непосредственный руководитель (линейный менеджер)	Оценка результатов труда Оценка мотивации Организация профессионального развития Предложение по стимулированию Предложение по росту

Этап карьеры (как точка на временной оси) не всегда связан с этапом профессионального развития. Человек, находящийся на этапе продвижения, в рамках другой профессии может не быть высоким профессионалом. Поэтому важно разделять этап карьеры – временной период развития личности и фазы развития профессионала – периоды овладения деятельностью.

#### Этапы карьеры:

Этап карьеры	Возрастной период	Краткая характеристика	Особенности мотивации (по Маслоу)
Предварительный	До 25 лет	Подготовка к трудовой деятельности, выбор области деятельности	Безопасность, социальное признание
Становление	До 30 лет	Освоение работы, развитие профессиональных навыков	Социальное признание, независимость
Продвижение	До 45 лет	Профессиональное развитие	Социальное признание, самореализация
Завершение	После 60 лет	Подготовка к переходу на пенсию, поиск и обучение собственной замены	Удержание социального признания
Пенсионный	После 65 лет	Занятие другими видами деятельности	Поиск самовыражения в новой сфере деятельности

Для оценки особенностей личности, оптимизации выбора сферы профессиональной деятельности в начале профессионального пути важно учитывать тип личности человека, выбирающего область деятельности. Наиболее операциональной для данной цели считается *типология личностей Дж. Голланда*:

Тип личности	Содержание деятельности
Реалистический	Ориентация на манипулирование инструментами и механизмами
Исследовательский	Ориентация на поиск
Артистичный	Ориентация на эмоциональное проявление, самопрезентацию
Социальный	Ориентация на взаимодействие с людьми
Предпринимательский	Ориентация на влияния на людей
Конвенциональный	Ориентация на манипулирование данными, информацией

В соответствии с фазами развития профессионала различают:

*оптант* (фаза оптации). Человек озабочен вопросами выбора или вынужденной перемены профессии и делает этот выбор. Точных хронологических границ здесь, как и в отношении других фаз, быть не может, поскольку возрастные особенности задаются не только физиологическими, но и многоаспектными условиями культуры;

*адепт* (фаза адепта). Это человек, уже вставший на путь приверженности профессии и осваивающий ее. В зависимости от профессии это может быть и многолетний, и совсем кратковременный процесс (например, простой инструктаж);

*адаптант* (фаза адаптации, привыкания молодого специалиста к работе). Как бы ни был налажен процесс подготовки того или иного профессионала в учебном заведении, он никогда не подходит «как ключик к замку» производственной работе;

*интернал* (фаза интернала). Опытный работник, который любит свое дело и может вполне самостоятельно, все более надежно и успешно справляться с основными профессиональными функциями, что признают товарищи по работе, по профессии;

*мастер* (продолжающаяся фаза мастера). Работник может решать и простые, и самые трудные профессиональные задачи, которые, быть может, не всем коллегам по плечу;

*авторитет* (фаза авторитета, как и фаза мастерства, суммируется также с последующей). Мастер своего дела, уже хорошо известный в профессиональном кругу или даже за его пределами (в отрасли, в стране). В зависимости от принятых в данной профессии форм аттестации работников он имеет те или иные высокие формальные показатели квалификации;

*наставник* (фаза наставничества). Авторитетный мастер своего дела, в любой профессии «обрастает» единомышленниками, перенимателями опыта, учениками.

*Таким образом, карьеру – траекторию своего движения – человек строит сам, сообразуясь с особенностями внутри- и внеорганизационной реальности и главное – со своими собственными целями, желаниями и установками.*

## Тема 4.4. Технологии управления персоналом

### ВОПРОСЫ

1. Система управления персоналом

2. Технология управления персоналом: понятие, факторы воздействия на персонал

3. Технология управления персоналом организации: набор, процесс отбора и его этапы

4. Виды технологий управления персоналом

### 1. Система управления персоналом

Для эффективного функционирования любой организации необходима правильно построенная *технология управления персоналом*, которая включает в себя: подбор кадров, методы их стимулирования к работе, организацию их профессионального и личностного роста, комплекс карающих мер. Разработкой данной системы занимаются сотрудники кадровых служб или приглашенные специалисты.

*Цель* этих мероприятий заключается в том, что бы повысить уровень заинтересованности персонала в собственной деятельности и повышение их результатов на благо компании. Формирование системы управления персоналом можно разделить условно на 3 группы вопросов.

*Первая группа вопросов* (организация штата сотрудников), разработкой решений которых занимается технология управления персоналом, включает в себя планирование потребностей в сотрудниках, их наем, оценку, отбор и выявление конкурентных преимуществ персонала.

*Вторая группа вопросов* (развитие сотрудников) происходит за счет их периодического обучения, курсов повышения квалификации, тренингов личностного и профессионального роста.

*К третьей группе вопросов* (рациональное использование человеческого ресурса) относятся меры по организации труда. Это планирование рабочего времени персонала, отпусков, составление рабочих графиков, фиксирование времени работы каждым сотрудником, соблюдение прав и контроль над исполнением обязанностей.

На крупных предприятиях технология управления персоналом осуществляется *несколькими специализированными отделами*, которые делятся в зависимости от того, какую группу функций исполняют.

Помимо этого обязательно существует *контролирующий орган*, следящий за законностью действий со стороны руководства относительно своих подчиненных, так и наоборот. Обычно, этим занимаются профсоюзы, членами которых сотрудники могут стать и самостоятельно. Можно сказать, что сущность управления персоналом предприятия заключается в рациональном использовании человеческого ресурса. Если компания небольшая, то реализацией этой задачи занимается отдел кадров, который берет на себя функции контролирующего органа.

## ***2. Технология управления персоналом: понятие, факторы воздействия на персонал***

*Технология управления персоналом* – это процесс последовательно осуществляемых в отношении работников процедур, направленных на обеспечение организации необходимым персоналом и поддержание его рабочих характеристик на уровне, требуемом для достижения заданных (нормальных) результатов труда на каждом рабочем месте.

*Технология управления персоналом* предполагает организацию найма, отбора, приема персонала, его деловую оценку, профориентацию и адаптацию, обучение, управление его деловой карьерой и служебно-профессиональным продвижением, мотивацию и стимулирование трудовой деятельности, организацию труда, управление конфликтами и стрессами, обеспечение социального развития организации, высвобождение персонала и др.

Сюда же следует отнести вопросы взаимодействия руководителей организации с профсоюзами и службами занятости, управления безопасностью персонала.

*Основу концепции управления персоналом* организации в настоящее время составляют возрастающая роль личности работника, знание его мотивационных установок, умение их формировать и направлять в соответствии с задачами, стоящими перед организацией.

Изменения в экономической и политической системах в нашей стране одновременно несут как большие возможности, так и серьезные угрозы для каждой личности, устойчивости ее существования, вносят значительную степень неопределенности в жизнь практически каждого человека. Управление персоналом в такой ситуации приобретает особую значимость, поскольку позволяет реализовать, обобщить целый спектр вопросов адаптации индивида к внешним условиям, учета личного фактора в построении системы управления персоналом организации.

Укрупненно можно выделить *три фактора*, оказывающих воздействие на людей в организации.

*Первый* – где основное средство воздействия – это отношения «власти – подчинения», давление на человека сверху с помощью принуждения, контроля над распределением материальных благ.

*Второй* – культура, т.е. вырабатываемые обществом, организацией, группой людей совместные ценности, социальные нормы, установки поведения, которые регламентируют действия личности, заставляют индивида вести себя так, а не иначе без видимого принуждения.

*Третий* – рынок, сеть равноправных отношений, основанных на купле-продаже продукции и услуг, отношениях собственности, равновесии интересов продавца и покупателя.

Эти факторы воздействия – понятия достаточно сложные и на практике редко реализуются в отдельности. Какому из них отдается приоритет, таков и облик экономической ситуации в организации.

### **3. Технология управления персоналом организации: набор, процесс отбора и его этапы**

Основу процесса управления персоналом составляет совокупность методов и процессов, имеющих четко выраженную ориентацию на обеспечение предприятия требуемым персоналом.

По существу, речь идет о совокупности воздействий со стороны организации на ее человеческие ресурсы с целью создания и поддержания их количественных и качественных характеристик, необходимых для осуществления всех видов деятельности в соответствии с требованиями предприятия. Совокупность этих воздействий реализуется в области формирования и использования персонала и представляет собой комплекс возобновляемых с определенной периодичностью, взаимосвязанных процедур, сопровождающих весь период пребывания работника в организации.

В технологию управления персоналом включаются следующие процедуры каждая из которых включает *следующие этапы*:

1. *Анализ работы* (исследование характеристик работы, рабочей среды и условий компенсации трудовых усилий).
2. *Анализ трудового потенциала* конкретного работника или кандидата на занятие определенной должности (исследование профессиональных, деловых и личностных качеств исполнителя работы).
3. *Выявление расхождений* между качествами работника (кандидата) и требованиями работы (рабочего места).
4. *Разработка вариантов* реализации той или иной процедуры.
5. *Оценка затрат и ожидаемых результатов* по предлагаемым вариантам и выбор оптимального.
6. *Реализация выбранного варианта* процедуры.
7. *Принятие решений* в отношении конкретного работника.

На каждом этапе деятельность основывается на применении специальных методов, способов, приемов и форм воздействия на персонал.

*Технология управления персоналом зависит* от специфики и состояния конкретного предприятия. Для кризисного и процветающего предприятия, для предприятий различных отраслей и сфер бизнеса одни и те же методики могут выстраиваться в различные технологии, преследующие разные цели и призванные решать разные задачи. Однако следует стремиться к сохранению структуры технологии управления персоналом, поскольку обеспечение ее целостности позволяет получить запланированные результаты от использования персонала, что является важнейшим условием эффективности управления персоналом в организации.

Когда появляется вакансия по причине, например, развития организации или убытия сотрудников (это может повлечь и перестановку кадров), то исходным моментом должно быть рассмотрение самой работы. Чтобы найти подходящего человека для определенной работы, необходимо получить точное представление о характере самой работы, квалификации и качествах претендента, которые требуются для ее выполнения.

Это наиболее важная часть предварительной подготовки при отборе претендента, которая как раз часто и недооценивается.

Сбор такой информации обычно проводится в *три этапа*:

- 1) *анализ* содержания работы;
- 2) *описание* характера работы (должностная инструкция);
- 3) *требования* к персоналу (требования, предъявляемые работой).

1. *Набор (наем)* - это ряд действий, направленных на привлечение кандидатов, обладающих качествами, необходимыми для достижения целей, поставленных организацией. Существует два возможных источника найма: внутренний (из работников организации) и внешний (из людей, до этого никак не связанных с организацией).

Набор персонала за счет внутренних источников во многом зависит от кадровой политики администрации организации в целом. Разумное использование имеющихся людских ресурсов может позволить организации обойтись без нового набора.

В нашей стране наибольшее распространение получили следующие источники найма на работу: люди, случайно зашедшие в поисках работы; объявления в газетах; средние школы; колледжи; лицеи; техникумы; профессионально-технические училища, высшие учебные заведения; службы по трудоустройству; частные агентства по найму; объявления по радио и телевидению. После набора кандидатов начинается процесс отбора.

2. *Отбор* кандидатов на вакантную должность производится из числа претендентов на вакантную должность руководителя или специалиста управления с помощью оценки деловых качеств кандидата. На каждом этапе процесса отбора применяются определенные методы. Письма с личной анкетой и заявление являются первичным этапом отбора.

*Анкеты значительно отличаются друг от друга, если относятся к различным секторам рынка труда.* Относительная важность анкеты - в общем массиве информации, используемой для отбора персонала (результаты интервью, справки) во многом зависит от:

- характера и способностей, требуемых для данной должности;
- периода заключения контракта;
- существования личных связей;
- существования профессиональных связей.

*В анкете можно найти сведения по следующим параметрам:*

- личные данные;
- образование;
- членство в профессиональных организациях;
- профессиональный опыт (как правило, за последние десять лет);
- пройденное обучение, практические занятия, семинары (для совершенствования профессиональных навыков);
- публикации (сообщения, анализ, научные статьи, когда это необходимо для назначения);
- различные свидетельства (медицинские, другие);

- желательное назначение в организации (объем работы, на полную ставку, на неполную ставку)

Иногда организации сами предлагают форму анкеты для заполнения, в которую включают вопросы, необходимые для отбора.

*Методы анализа анкет* могут отличаться друг друга по формам и характеру организации. В большинстве случаев в европейских организациях применяется метод оценки. Принцип такого метода, как правило, одинаков.

*Функциональный анализ*, который показывает самые необходимые знания, навыки и способности, определяет относительную значимость различных элементов в ранжировании.

*Интервью* занимают центральное место в процессе отбора. В организациях неструктурированные интервью используются редко. Чтобы повысить надежность метода отбора, применяются структурированные интервью, тема которых связана с работой. В этих интервью используется ряд определенных вопросов для того, чтобы избежать получения ненужной информации и уменьшить влияние предубеждений. Структурированные интервью не должны, тем не менее, мешать открытой передаче информации. Поэтому важно иметь представление о тех вопросах, которые могут быть заданы.

Для управленческих должностей используется *ситуационное интервью*: это определенный тип структурированного интервью, в котором респондент должен заняться решением проблемы или задачи, которая взята непосредственно из работы. С использованием шкалы наблюдения за поведением (основанной на критическом анализе эпизодов успешного и неудачного выполнения предусмотренной работы) эксперт оценивает работу респондента.

Одновременно с *первичным отбором* выполняются *психологические тесты*, иногда используется анализ почерка (*графология*). Надежность анализа почерка, который является способом описания личности или предсказания поведения по образцу почерка человека, подвергается сомнению. Главным образом он используется как дополнение к личностным психологическим тестам.

*Существует огромное разнообразие психологических тестов*. Используя их, часто не принимают во внимание особенности культуры, например, переводя иностранные тесты, создают проблемы лингвистического несоответствия. Оценка надежности применения тестов в каждой организации различна.

*Повторное интервью* имеет целью более подробное рассмотрение аспектов, связанных с работой и общих организационных аспектов. Для такого интервью могут использоваться как структурированное (для рассмотрения некоторых вопросов, связанных с работой более подробно), так и неструктурированное интервью.

Претендент получает официальное уведомление в письменной форме о том, что он принимается на работу. В этом письме упомянуты наиболее важные условия назначения (период назначения, название должности, должностной оклад и должностные льготы), обычно с оговоркой относительно результатов медицинского обследования. Медицинское обследование должно завершать процедуру отбора, но не влияет на процесс отбора непосредственно.

Центры оценки персонала используют *комплексную технологию, построенную на принципах критериальной оценки*. Использование большого количества различных методов и обязательное оценивание одних и тех же критериев в разных ситуациях и разными способами существенно повышает прогностичность и точность оценки. Они особенно эффективны при оценке кандидатов на новую должность (повышение) и при оценке управленческого персонала. Их цель – оценка психофизиологических качеств человека, умений выполнять определенную деятельность.

Установлено, что наиболее эффективными методами оценки кандидатов являются центры оценки персонала, тесты на профпригодность, общие тесты способностей, затем идут биографические и личностные тесты. Наименее эффективными являются интервью, рекомендации.

Правильно подобрать метод оценки, который следует использовать предприятию, позволяет предварительная оценка результатов отбора и понесенных на него затрат.

### *3. Подбор и расстановка кадров*

Подбор и расстановка кадров – одна из важнейших функций управленческого цикла. Выполняемых руководящими составом организации. Подбором кадров занимаются все руководители - от бригадира до директора, подбор кадров сопровождается их расстановкой в соответствии с деловыми качествами. От качества выполнения этой функции во многом зависит эффективность работы организации.

Под подбором и расстановкой персонала понимается рациональное распределение работников организации по структурным подразделениям, участкам, рабочим местам в соответствии с принятой в организации системой разделения и кооперации труда. С одной стороны, и способностями, психофизиологическими и деловыми качествами работников, отвечающими требованиям содержания выполняемой работы, - с другой.

Подбор и расстановка кадров основывается на принципах соответствия, перспективности, сменяемости.

*Принцип соответствия* означает соответствие нравственных и деловых качеств претендентов требованиям замещаемых должностей.

*Принцип перспективности* основывается на учете следующих условий:

- установление возрастного ценза для различных категорий должностей;
- определение продолжительности периода работы в одной должности и на одном и том же участке работы;
- возможность изменения профессии или специальности, организация систематического повышения квалификации;
- состояние здоровья.

*Принцип сменяемости* заключается в том, что лучшему использованию персонала должны способствовать внутриорганизационные трудовые перемещения, под которыми принимаются процессы изменения места работников в системе разделения труда, а также смены места приложения труда в рамках организации, так как застой (старение) кадров.

Связанный с длительным пребыванием в одной и той же должности, имеет негативные последствия для деятельности организации.

*Исходными данными для подбора и расстановки персонала являются:* модели служебной карьеры; философия и кадровая политика организации; Кодекс законов о труде; материалы аттестационных комиссий; контракт сотрудника; штатное расписание; должностные инструкции; личные дела сотрудников; Положение об оплате и стимулирование труда; Положение о подборе и расстановке кадров, организационная структура производства, Положение о служебной и коммерческой тайне. В итоге все вакантные места на предприятии должны быть заняты с учетом личных пожеланий работников и их плановой карьеры.

Подбор и расстановка персонала должна обеспечивать слаженную деятельность коллектива с учетом объема, характера и сложности выполняемых работ на основе соблюдения следующих условий:

- *равномерная и полная загрузка* работников всех служб и подразделений;
- *использование персонала* в соответствии с его профессией и квалификацией (конкретизация функций исполнителей. С тем чтобы работник ясно представлял круг своих обязанностей, хорошо знал как выполнить порученную ему работу);

- *обеспечение необходимой взаимозаменяемости* работников на основе овладения ими смежными профессиями;

- *обеспечение полной ответственности* каждого за выполнение своей работы, т.е. точный учет ее количественных и качественных результатов. Закрепление за исполнителем работы, которая соответствует уровню знаний и практических навыков.

*Основная задача подбора и расстановки персонала* заключается в решении проблемы оптимального разрешения персонала в зависимости от выполняемой работы. Целью рациональной расстановки кадров является распределение работников по рабочим местам, при котором несоответствие между личностными качествами человека и предъявляемыми требованиями к выполняемой им работе является минимальными без чрезмерной или недостаточной загруженности.

Для решения проблемы подбора и расстановки работников в организации, их продвижения можно рекомендовать *профильный метод*.

*Основу профильного метода составляет каталог характеристик* - требований, предъявляемых к человеку в зависимости от выполняемой им работы, а также с учетом количественных характеристик рабочих мест. Показатели должны быть описаны и разделены на определенное количество категорий. Каждый уровень требований относится к какому-либо показателю и должен быть также охарактеризован. Каждому уровню требований соответствует определенный уровень качеств работника. Каталог характеристик дает возможность учесть, требования обусловленные особенностями работы на конкретном рабочем месте, а также качества работников и изобразить их графически.

Сравнение уровня требований, обусловленных конкретной работой, и уровня качеств работника, выполняющего эту работу, позволяет сделать вывод о пригодности того или иного человека к данной работе или о необходимости привести их соответствие друг с другом.

В результате анализа данных отбираются основные показатели, влияющие на подбор и расстановку кадров. При заполнении таблицы необходимо использовать такие показатели как: показатели уровня квалификации; показатели деловых качеств; показатели работоспособности; показатели качества выполняемой работы; показатели стиля и методов работы; показатели, характеризующие аналитические способности; показатели участия в инновационной деятельности; показатели дисциплинированности; показатели психологической совместимости с коллективом.

#### ***4. Виды технологий управления персоналом***

Условно, все разработанные технологии можно разделить в зависимости от конечной преследуемой цели:

Формирование кадровой структуры.

Поддержание работоспособности.

Стимулирование внедрения инноваций.

В зависимости от причин возникновения, данный инструментарий делится на ту группу, которая используется для организации плановых мероприятий и, которая применяется для обеспечения эффективности различных ситуативных экстренных мер. Достаточно много специалистов разделяют точку зрения, при которой технологии классифицируют в зависимости от масштабов применения. Например, управление может быть направлено на: сотрудников предприятия в целом; отдельные группы; отдельных работников.

На сегодняшний день все технологии, в зависимости от происхождения, подразделяют на несколько самых распространенных видов.

*Традиционные.* Широко используются в любой организационной структуре поскольку во многом являются результатом профессиональной деятельности и имеют законодательное закрепление. (Например, кадровый учет).

*Отраслевые.* Характеризуются тем, что используются в деятельности специализированных отраслевых органов и служб. При использовании данного вида, разрабатывается технологическое сопровождение деятельности отрасли (относительно кадровых вопросов). Как правило, демонстрация происходит на примерной модели.

*Профессиональные.* Относящиеся к данной группе новые технологии управления персоналом создаются по специальному заказу консалтинговыми агентствами. Преимуществом подобного подхода является то, что учитывается специфика конкретного предприятия и особенность периода, для которого технология создается. Среди минусов подобного способа организации управления можно отметить высокую себестоимость и очень узкую сферу применения приобретенного продукта (отсутствие универсальности).

*Инновационные.* Создаются для разрешения актуальных проблем службой предприятия. Для реализации и внедрения подобного подхода к управлению необходима очень высокая квалификация специалистов и статус службы.

*Экономические.* Данная технология управления персоналом связана с использованием в качестве рычага управления экономической выгоды. Нередко формируется в виде системы санкций и поощрений (вознаграждений). Применение подобного метода оправдано не только повышением производительности труда, но и укреплением отношений между подразделениями компании, повышением внимания к каждому сотруднику. Указанный подход очень стимулирует участие всего персонала в процессе обеспечения жизнедеятельности организации. Среди сложностей можно отметить необходимость тщательного расчета экономической целесообразности внедрения подобного подхода.

*Организационные.* Группа технологий, которые связаны с использованием ресурсов предприятия, относятся к организационным. В процессе применения данной группы, могут быть использованы такие инновационные технологии в управлении персоналом, как гибкий график, системы семинаров, современные средства коммуникации и т.д. Среди используемых ресурсов в данном случае можно отметить: пространственные; временные; организацию деятельности; организацию внутреннего взаимодействия.

*Социально-психологические.* Эти технологии наиболее выгодны в использовании, поскольку средство, лежащее в их основе, представляет из себя человеческие отношения. Регулирование социальной сферы в соответствии с целями организации, помогает формированию необходимого коллектива предприятия. Конечным результатом применения могут быть такие конкурентные качества сотрудников, как верность компании, лояльность, высокая самоотдача.

*Таким образом, технология управления персоналом* включает в себя: подбор кадров, методы их стимулирования к работе, организацию их профессионального и личностного роста, комплекс карающих мер. Разработкой данной системы занимаются сотрудники кадровых служб или приглашенные специалисты.

### **Тема 3.5. Технологии профилактики техногенных катастроф**

#### **ВОПРОСЫ**

- 1. Безопасность и устойчивость работы техногенных объектов*
- 2. Социальные технологии в атомной энергетике: актуальность разработки и применения*
- 3. Пути инновирования социальных систем в техногенном производстве*

#### **1. Безопасность и устойчивость работы техногенных объектов**

В настоящее время безопасность и устойчивость работы техногенных объектов являются одной из базовых, стратегических проблем человечества на пути к устойчивому развитию. На земном шаре значительно возросло количество техногенных опасностей, угрожающих обществу, окружающей среде: химических, биотехнологических, атомных, оружейных, что

существенно расширяет критическую зону для человека и природы. Чрезвычайные ситуации, катастрофы, аварии на гидротехнических, химических и военных производствах, газо- и нефтепроводах, АЭС становятся частым и обычным явлением.

По данным ряда ученых, такие события, как стихийные бедствия, техногенные аварии, характеризуются ростом их числа на 57%, ростом ущерба – на 5,1, ростом количества жертв – на 6,1% ежегодно. Эта же тенденция будет сохраняться и усиливаться до 2030 г. (Проект Государственной стратегии устойчивого развития Российской Федерации).

*Нынешний этап развития цивилизации* – это этап разрастающегося социально-экологического кризиса, преодоление которого требует пересмотра всех основных "истин" в экономической, социальной, демографической и экологической сферах на основе согласования их с законами биосферы и вытекающими из них ограничениями.

Все это с очевидностью свидетельствует о том, что необходима инновационная государственная (федеральная и региональная) система предупреждения чрезвычайной ситуации техногенного взрыва. Ее разработка и осуществление начинаются (стратегия оперативного реагирования или ближнего действия) с применения программно-целевого метода управления в данной области. В основе этого подхода лежат *следующие положения*:

- техногенное производство представляет собой сложную систему, состоящую из взаимосвязанных технических, экономических и социальных объектов;
- эта система является организованной и имеет многоуровневую иерархическую структуру;
- техногенное производство представляет собой часть системы хозяйства общества, состоит из огромного количества разнообразных объектов, число связей в них очень велико;
- эта подсистема хозяйства и социальной жизни людей является управляемой;
- управление в ней основано на использовании экономических, социальных, технических закономерностей в их неразрывном единстве;
- подсистема обладает свойствами целенаправленности, иначе управление на всех уровнях неправильно;
- подсистема представляет собой динамическую, быстро развивающуюся структуру, реализующую как долгосрочные стратегические цели, так и кратковременные, имеющие сравнительно частный характер.

*Программно-целевой метод управления* повышает значимость выбора целей развития любой сложной системы, он предполагает согласование ряда комплексных программ и развития межотраслевых производственных комплексов, характеризуется целенаправленностью использования ресурсов, выделением их приоритетов.

При этом должна быть соблюдена определенная технология, включающая *следующие процедуры*:

- оценка проблемной ситуации, основные предпосылки ее программного решения;
- главная цель программы, ее место в общей системе целей и задач общества и хозяйственного комплекса;
- система целей и основных задач программы;
- показатели, раскрывающие конечные результаты реализации программы;
- пути достижения целей программы, система программных мероприятий, организационно-исполнительная структура;
- данные о ресурсах, необходимых для выполнения программы, сроках ее осуществления;
- оценка эффективности и последствий реализации программы.

Программно-целевой метод в настоящее время широко используется в решении технических, социально-экономических и естественно-научных проблем во всем мире.

## ***2. Социальные технологии в атомной энергетике: актуальность разработки и применения***

Проектные разработки показали, что в современных условиях быстрых трансформаций, динамичных перемен, глобальных угроз и рисков в мировой практике управления все в большей мере утверждается инновационный метод освоения социотехнического пространства – его технологизация.

Разработка и внедрение социальных технологий, обеспечивающих безопасность функционирования техногенных и опасных объектов, предполагают использование целого комплекса методов сбора и обработки информации: статистический анализ, контент-анализ документов и прессы, фрагменты "мозговой атаки" и деловой игры с активом управления, факторный анализ группы риска, анкетный и экспертный опросы, моделирование, прогнозирование.

Основные направления исследования, связанные в первую очередь с практическими задачами, нацелены на разработку *следующих социальных технологий*:

1. *Определение* допустимых порогов рассогласованности системы.
2. *Выявление* приоритетных направлений развития системы на основе выявления "слабых звеньев" и "провалов".
3. *Выявление* уровня социальной и технической усталости среды (системы) и способов разрешения возникающих напряжений и конфликтов.
4. *Определение* вектора социальных интересов, согласование возникающих проблем на основе различных альтернатив.

Одним из методов эмпирического замера границ, в которых система теряет свою устойчивость, качественную определенность (от простой разбалансированности до угрозы полной катастрофы), является условная модель допустимого рассогласования между "целями", "интересами" развития системы и их актуализации в конкретной социальной практике.

Задача обеспечения устойчивости социотехнической системы на операциональном уровне сводится к установлению и определению следующих основных *параметров ее функционирования и развития*:

- *уровня* социального и технического дискомфорта (комфорта) всех структурных элементов системы (континуум значений этих показателей находится в границах "норма – отклонение – напряжение – усталость – чрезвычайная ситуация");

- *степени* социальной и технической адаптации системы к отклонениям, усталости, чрезвычайным ситуациям (континуум значений данных показателей охватывает следующие границы риска: "надежно, стабильно, не очень надежно, с определенной степенью риска, малонадежно, рискованно, абсолютно ненадежно, катастрофично");

- *"веса"* каждого фактора риска для общей устойчивости системы (весомость определяется по шкале, охватывающей следующие границы изменения качественных показателей уровня: "максимально высокий – максимально низкий");

- *амплитуды* возможных, вероятных волнений системы под воздействием внутренних и внешних факторов (динамическая модель устойчивости определяется на основе "дерева социальных проблем" и гипотетической модели "возмущений" в чрезвычайных ситуациях).

Основными *критериями анализа и оценки устойчивости (надежности) социотехнической системы* являются:

определение идеальных параметров ее развития и функционирования (построение идеальной модели);

определение допустимых параметров ее развития и функционирования (построение нормативной модели);

определение меры соответствия реальных параметров функционирования социотехнической системы ее нормативным и идеальным значениям (моделям).

Важная особенность показателей надежности заключается в том, что они достаточно достоверно отражают состояние отдельных блоков, характеризующих общую надежность технического объекта, более того, дают возможность представить динамику и возможность направления изменения надежности отдельных блоков предприятия. Для этого на основе принципа "восьми колес" строится общая модель предприятия и отдельных его подразделений и служб. Интерпретация результатов ведется с позиций содержательного анализа. При этом возможно усложнение или, наоборот, упрощение задач за счет изменения числа ситуаций, исследуемых блоков задач, введения новых промежуточных вариантов в области предполагаемых решений.

В итоге можно получить исходные данные, позволяющие оптимизировать принимаемые решения и снизить неопределенность при оценке их последствий.

### ***3. Пути инновирования социальных систем в техногенном производстве***

Инновация социальных систем в техногенном производстве предполагает выявление стратегических и тактических рычагов оптимизации

социотехнической организации, повышение уровня устойчивости и безопасности объектов, обнаружение скрытых ресурсов и определение приоритетов развития. Инновирование социальных систем предполагает некоторую последовательность технологических операций, которую можно представить в виде следующих шагов.

*Первым шагом* на пути изменения социальной организации исследуемого объекта является определение порогов допустимого рассогласования на основе выделения основных критериев устойчивости системы.

Одним из методов эмпирического замера границ, в которых система теряет свою устойчивость, и количественной интерпретации ее качественных состояний (от простой разбалансированности до угрозы полной катастрофы) является условная модель допустимого рассогласования между "целями", "интересами" развития системы и их актуализацией в конкретной социальной практике.

*Вторым шагом* на пути инновирования социальных систем в техногенном производстве является определение показателей повышения социальной устойчивости системы. Использованием экспертных оценок определяется уровень надежности основных элементов системы. Нормативные параметры функционирования системы моделируются методом "восьми колес" и опираются на концептуальные представления экспертов о "весе" тех или иных структурных элементов надежности системы.

Использование, инновационной технологии в области оценки социотехнической ситуации на объекте, выявление "болевых точек" позволяют решить целый ряд задач. Главная из них – не просто выявление зон напряжения и составление социологической картины, а определение приоритетов и современных социальных технологий, способных изменить положение дел в лучшую сторону. Принципиальным для данного проекта является то положение, что две задачи решаются в органической связи. Этому способствует технология оптимизации самой исследовательской и внедренческой работы.

*Главным недостатком сегодняшних управленческих действий является то*, что они устарели, не отражают быстро меняющейся обстановки еще задолго до того, как они вступают в стадию запуска, еще на стадии проектирования. Поэтому само управленческое действие нередко не только не несет положительной нагрузки, но и зачастую имеет отрицательный заряд. Поэтому управление перестает служить успешному решению возникшей проблемы, а в процессе своего функционирования порождает гораздо больше сложностей, чем их было до момента воздействия.

Инновирование социальной организации помогает преодолеть эту характерную болезнь нашего управления уже на стадии проектирования: определение уровня социотехнической устойчивости системы изучается в органической связи с методами разрешения возникающих напряжений, конфликтов.

*Третьим шагом* (направлением) на пути инновирования социальной организации ядерного объекта является определение уровня социальной и

технической устойчивости среды (системы) и способов разрешения возникающих напряжений, конфликтов.

Цель данного направления: а) определение дестабилизирующего вектора развития и функционирования системы; б) выявление вероятности "снятия" "усталости" за счет внутренних ресурсов системы; в) оценка возможных последствий "сценариев" их разрешения и уровня "напряжения" системы в процессе ее адаптации к "вызовам" и "угрозам" извне.

*Четвертым шагом* (направлением) в инновировании социальной организации является определение вектора социальных интересов и "профиля" основных субъектов управления социо-технической системой. Данное направление опирается на разработанную технологию согласования интересов между различными социальными субъектами на основе выработки общей модели допустимых, приемлемых для всех сторон решений.

Данное направление исследований использует экспертные оценки. В основу анализа и выработки наиболее оптимального "сценария" разрешения существующих проблем положена модель выявления наиболее оптимальных путей согласования "вектора интересов" с минимальными издержками для каждой из сторон. Эта модель основывается на определении по шкалам "желательности" и "силы" каждого из участников.

Именно такой подход к осуществлению и реализации проекта позволяет получить ряд новых теоретических и практических результатов, которые на деле способствуют снижению уровня социо-технической напряженности на опасных производствах, прежде всего атомных, и могут содействовать предотвращению чрезвычайных происшествий.

Пакет социальных технологий повышения надежности и безопасности ядерных объектов включает три основных уровня.

*Первый* – технологии безопасности и надежности основных структурных подразделений (цехов, служб) ядерной станции.

*Второй* – технологии совершенствования работы ядерного объекта в инфраструктуре региона, в котором он находится.

*Третий* – в общем контексте отраслевых и внутривластных проблем.

Технологии надежности и безопасности ядерных объектов как на микро-, так и на макроуровне позволяют комплексно и системно подойти к управлению проблемой предотвращения социотехнических катастроф на основе постоянно действующего мониторинга (слежения и раннего предупреждения нежелательных событий).

Таким образом, актуальность разработки и применения социальных технологий на техногенных производствах состоит в возможности выработать правильную стратегию долгосрочного и ближайшего развития той или иной отрасли техногенного производства, прежде всего атомного, снизить количество ошибок и рисков, повысить социотехническую устойчивость объектов, обеспечить создание эффективной системы управления не только на конкретных предприятиях и в отрасли в целом, но и на уровне регионов.

### **Темы и вопросы для обсуждения**

1. Понятие «манипуляция», его сущность и содержание
2. Понятие «манипуляция сознанием»
3. Формы манипуляции общественным сознанием
4. Алгоритм манипуляции общественным сознанием
5. Приемы манипуляции общественным сознанием
6. Общее понятие о мотивации
7. Алгоритм формирования мотивации трудовой деятельности
8. Карьера: определение, типы, условия, выбор
9. Алгоритм планирования карьеры.
10. Система управления персоналом
11. Технология управления персоналом: понятие, факторы воздействия на персонал
12. Технология управления персоналом организации: набор, процесс отбора и его этапы
13. Виды технологий управления персоналом
14. Безопасность и устойчивость работы техногенных объектов
15. Социальные технологии в атомной энергетике: актуальность разработки и применения
16. Пути инновирования социальных систем в техногенном производстве

### **Задания для самостоятельной работы**

1. Изобразите схематично соотношение понятий «манипуляция», «манипуляция сознанием», «манипуляция поведением».
2. Изобразите схематично алгоритм манипуляции общественным сознанием.
3. Разработайте кейс-задачу по формированию мотивации трудовой деятельности.
4. Разработайте алгоритм планирования карьеры.
5. Подготовьте карту компетенций дисциплины «Социальные технологии».
6. Обоснуйте в форме эссе значение и роль технологий социальной работы в системе социальных технологий.

### **Рекомендуемая литература**

1. *Горохова Е.А.* Социальная технология управления знаниями в многонациональной организации / Евгения Горохова. - М.: Эдитус, 2013. - 100 с.
2. *Каткова Л.С.* Социальная технология профилактики девиантного поведения молодежи / Лилия Каткова. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2017. - 168 с.
3. *Кононова Л.И.* Технология социальной работы: учебник для среднего профессионального образования / Л. И. Кононова, Е. И. Холостова; под редакцией Л.И. Кононовой, Е.И. Холостовой. Москва: Издательство Юрайт, 2019. 503 с.
4. *Кошелева А.И.* Инновационные социальные технологии / Анна Кошелева. - М.: Бибком, 2013. - 0 с.

5. *Курбатов В.И.* Математические методы социальных технологий. Учебное пособие / Курбатов Владимир Иванович. - М.: Вузовская книга, 2013. - 120 с.
6. *Морозов М.А.* Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. - М.: Academia, 2014. - 240 с.
7. Наука и высокие технологии России на рубеже третьего тысячелетия. Социально-экономические аспекты развития. - М.: Наука, 2013. - 640 с.
8. *Нестерова Г.В.* Перспективы социальных технологий реабилитации инвалидов / Нестерова Галина. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2013. - 256 с.
9. Общество. Техника. Наука. На пути к теории социальных технологий: моногр. - М.: Альфа-М, 2016. - 480 с.
10. *Оганян К.М.* Социальная технология: Учеб, пособие. СПб.: СПбГИЭУ, 2008. 330 с.
11. *Оганян К.М.* Социальные технологии и современное общество / К.М. Оганян, С.С. Бразвич, С.Н. Войцеховский. СПб.: СПбГИЭУ, 2008. 578 с.
12. *Патрушев В. И.* Основы общей теории социальных технологий. Книга 2: моногр. / В.И. Патрушев. - М.: Икар, 2013. - 320 с.
13. *Патрушев В.И.* Основы общей теории социальных технологи. Книга 2: моногр. / Патрушев Владимир Иванович. - М.: Икар, 2016. - 220 с.
14. *Платонова Н.М.* Инновации в социальной работе: учеб. пособие для студ. высш. проф. образования / Н. М. Платонова, М. Ю. Платонов. М.: Изд. центр «Академия». 2011. 256 с.
15. Прорывные социальные технологии 21 века. - М.: Деловой мир 2000, 2013. - 104 с.
16. Психология социальной работы: учебник для вузов / под ред. М. А. Гулиной. 2-е изд. СПб.: Питер, 2010. 384 с.
17. Пэйн М. Социальная работа: современная теория: учеб. пособие / М. Пэйн; под ред. Дж. Камплинга; М.: Изд. центр «Академия», 2007. 400 с.
18. *Селевко Г.К.* Социально-воспитательные технологии / Г.К. Селевко. - М.: Народное образование, НИИ школьных технологий, 2017. - 0 с.
19. Теория социальной работы : учебник для магистров / Е. И. Холостова и др.; под общ. ред. Е. И. Холостовой, Е. Г. Студеновой. М.: Изд.-торг. корпорация «Дашков и К°», 2018. 474 с.
20. *Тургаев А.С.* Настоящее и будущее социальных технологий / А.С. Тургаев. - М.: СЗАГС, 2016. - 388 с.
21. *Фирсов М.В.* Психология социальной работы: уч. пособие для бакалавров / М. В. Фирсов, Б. Ю. Шапиро. М.: Юрайт, 2015. 390 с.
22. *Фирсов М.В.* Технология социальной работы : уч. пособие для бакалавров / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. М.: Юрайт, 2012. 257 с.
23. *Шакурова М. В.* Методика и технология работы социального педагога / М.В. Шакурова. - М.: Academia, 2014. - 272 с.

## РАЗДЕЛ 4. ОТРАСЛЕВЫЕ (СФЕРНЫЕ) СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### Тема 4.1. Социально-культурные технологии

#### *ВОПРОСЫ*

1. *Понятие и цели социально-культурных технологий*
2. *Элементы технологического процесса в социально-культурной сфере*
3. *Классификация социально-культурных технологий*

#### **1. Понятие и цели социально-культурных технологий**

*Социально-культурные технологии представляют собой* одну из разновидностей педагогических технологий и направлены на повышение прикладного, организационно-методического и управленческого потенциала педагогики, а их четкая прикладная направленность привлекала к ним внимание педагогов во всем мире.

Технологии социально-культурной деятельности направлены на развитие личности, включение ее в культурно-ценностные социально-значимые отношения как главный смысл воспитания.

*При определении целей в социально-культурных технологиях* необходимо учитывать конкретные задачи региона, специфику и возможности социально-культурных институтов, запросы и интересы социально-демографических групп, характер их трудовой деятельности и производственных условий, возможности координации усилия различных социальных структур и институтов, временные характеристики циклов воздействия.

*Определение целей зависит* не только от самого факта многосубъектности социально-культурной деятельности, но и от разнообразия объектов влияния. Ими могут являться различные государственные структуры, институты и специалисты, многочисленные общественные и религиозные организации, формальные и неформальные группы, инициативные движения, частные, коммерческие, кооперативные и другие организации и, конечно же, отдельные личности.

Если представить, что в качестве *главной цели*, которой необходимо добиться, выдвигается некий идеал - высокообразованная, культурная, духовно богатая, социально активная, гармонически развитая личность, то такая цель получается несколько расплывчатой, нечеткой. Чтобы четко определить содержание технологического процесса, необходимо ставить более конкретную цель, иметь полное представление о конечном результате, чтобы точно диагностировать его.

*Детальное определение конечного результата* и точных действий специалиста для его достижения в социально-культурных технологиях строится на основе специально отобранного проектантом содержания инструментария как совокупности форм, методов, средств, условий, диктуемых педагогическими

целями формирования качественно новых социальных отношений с заданными генеральной целью параметрами.

Технология социально-культурной деятельности позволяет вносить существенный вклад в развитие личности, объединяя *социально значимые и личностные цели*.

Представляя собой сложную систему педагогического влияния на личность, социально-культурные технологии соединяют в себе целостность и логику педагогического процесса, взаимосвязывают все его части, объединяя их в конкретном проекте или программе.

Таким образом, процессы, основанные на использовании социально-культурных технологий, лишь тогда достигнут своей цели, когда они управляемы, т.е. основаны на целеполагании, планировании, проектировании. включают поэтапную диагностику, широко используют возможности варьирования методами, средствами с целью корреляции поиска оптимальных вариантов достижения поставленной цели.

В условиях конкуренции социально-культурные технологии; должны быть эффективны по результатам и оптимальны по затратам, гарантируя при этом определенный уровень удовлетворения социально-культурных потребностей.

## ***2. Элементы технологического процесса в социально-культурной сфере***

*Содержание технологического процесса в социально-культурной сфере* - это то, чем наполняется организуемое взаимодействие между людьми, социально-демографическими группами, участниками социально-культурных акций и организаторами, учредителями, это то, чем наполняется деятельность, познание, общение, творчество.

*Первым ключевым элементом* содержания технологического процесса социально-культурной деятельности является *формирование отношения к человеку как наивысшей ценности*. Оно занимает ведущее место в иерархии ценностей и выступает как ключевой элемент содержания социально-культурных технологий. Если человек выступает как цель и мера всех вещей, то мир приобретает ценность в том случае, когда он оценивается с точки зрения жизни человека. Ценностная ориентация на человека вызывает необходимость формирования следующих качеств личности, способствующих устойчивым правильным отношениям: честность, совесть, великодушие, доброжелательность, внимательность, самоотверженность, дисциплина, т.е. все то, что можно назвать гуманизмом.

*Вторым ключевым элементом* содержания технологического процесса социально-культурной деятельности является *ценностное отношение к жизни* признание неприкосновенности жизни, понимание жизни как высшей ценности. Ценностное отношение к жизни направлено на формирование следующих позиций: признание права на жизнь каждого человека; бережное отношение к различным проявлениям жизни; восприятие жизни во всем разнообразии, разновидностях, этапах, формах; содействие жизни по мере сил и способностей;

признание таких качеств образа жизни, которые характеризуют жизнь достойного человека; осмысленная жизненная позиция и сознательное построение собственной жизни в активном качестве субъекта. Данная позиция выходит за пределы сферы человеческой жизни и вбирает понятие жизни во всем ее многообразии, где она (жизнь) протекает или может протекать: жизнь океана, леса, степи, реки, земли, планеты, космоса и прочие проявления. Формирование ценностного отношения к жизни находит отражение в таких категориях, как «счастье», «свобода», «совесть», «справедливость», «равенство», «братство» и др.

*Третий ключевой элемент* в содержании технологического процесса соотносится с такими ценностями, как «общество» и «сообщество», т.е. *различного рода объединения людей во имя достойной жизни*. Человек становится человеком благодаря сообществу, благодаря тому, что он усваивает культуру предыдущих поколений. Общество становится регулятором поведения человека в социуме, формирует образ социального устройства, осознание которого приходит к человеку под влиянием жизненного опыта и через различные каналы социальной коммуникации. Важными направлениями в этом разделе становятся освоение правовых основ жизнедеятельности общества, политического устройства, роли личности в истории, личной роли в обществе, отношение к сообществу людей.

Ориентация содержания технологических социально-культурных программ по рассмотренным стратегическим параметрам привлекательна тем, что их система позволяет более конкретизировано формировать личностные качества и ценностные отношения, вбирая в себя широкий спектр качеств между такими полярными величинами, как «индивидуализм» и «альтруизм», «жестокость» и «любовь», «пессимизм» и «оптимизм», «скупость» и «щедрость» и т.п. И здесь появится необходимость в соединении содержания, форм, методов, средств, цели в единое целое, которое выражается в прогнозировании как процесса, так и результатов. В конечном счете все выливается в своеобразный проект, который раскрывает конкретные цели и задачи, разрабатывает поэтапно пути достижения поставленной цели и определяет условия, способствующие более эффективному протеканию технологического процесса

### ***3. Классификация социально-культурных технологий***

Существуют определенные различия в технологиях, применяемых в учебном процессе и технологиях, разрабатываемых в сфере культуры и досуга.

Учитывая то, что социально-культурная сфера представлена большим количеством разнопрофильных социальных институтов, которые имеют свои определенные функции и формы работы, то и технологии, применяемые в различных учреждениях, используют множество методов, с помощью которых не только формируется, но и активно осваивается культурно-досуговая среда.

В целом технологии, применяемые в сфере культуры и досуга, можно разделить на три основные группы:

1) *общие* технологии ориентируют на наиболее характерные процессы, происходящие в культурно-досуговой деятельности (например: процесс внедрения хозрасчетных механизмов в практику учреждений культуры и досуга);

2) *функциональные* (отраслевые) технологии в своей основе содержат различные направления культурно-досуговой деятельности, т.е. совокупность методов и средств для реализации определенного содержания сферы культуры и досуга (примером служит технология информационно-познавательной и просветительной деятельности, технология самодеятельного творчества и ряд других);

3) *дифференцированные* технологии представляют собой методики, направленные на работу с отдельными категориями населения и различными возрастными группами.

Позднее коллектив авторов (*Киселева Т.Т., Красильников Ю.Д.*) предложил новый подход к классификации социально-культурных технологий, дав ей новое, современное логическое обоснование.

В основу этой классификации положен ряд признаков, позволяющих охватить широкий спектр социально-культурных технологий.

*1. Историко-содержательный признак* охватывает значительную группу технологий, которые, в свою очередь, поделены на более мелкие подгруппы.

*Первая подгруппа* оздоровительных технологий включает в себя: медико-биологические, валеологические, курортологические, лечебно-профилактические, спортивно-оздоровительные.

*Вторая подгруппа* объединяет культууроориентированные технологии, в которые включены технологии изучения, сохранения, восстановления (реставрации), освоения и использования культурных ценностей в современной среде.

*Третья подгруппа* объединяет в себе культуротворческие технологии, направленные на создание и развитие культурных ценностей, а также технологии творческого развития детей, подростков и взрослых.

*Четвертая подгруппа* объединяет экологические, или природоориентированные технологии, изучающие, осваивающие и охраняющие природную среду и её ресурсы в процессе досуга.

*Пятая подгруппа* технологий объединяет на основе историко-содержательного признака коммерческие и некоммерческие, маркетинговые, рекламные, благотворительные и социально-защитные технологии, т.е. технологии предпринимательства и экономического обеспечения в социально-культурной сфере.

*2. По функциональному или процессуальному признаку* объединены еще несколько технологических подгрупп.

*Первая подгруппа* объединяет образовательные, обучающие и просветительные технологии.

*Вторая подгруппа* включает информационно-рекламные и коммуникативные технологии.

*Третью подгруппу* составляют творчески развивающие и формирующие технологии функционального типа.

*Четвертая подгруппа* объединяет рекреационные, развлекательно-игровые, художественно-зрелищные технологии.

*В пятую подгруппу* включены компенсирующие технологии - реабилитационные, коррекционные, адаптационные.

*Шестую подгруппу* составляют технологии социального прогнозирования, проектирования и творческого моделирования.

3. *Социально-демографический признак* объединяет следующую группу технологий. Эта группа также включает несколько подгрупп, среди которых:

*Первая подгруппа* - индивидуально ориентированные (авторские, частные и др.) технологии, разрабатываемые и реализуемые в социально-культурной среде;

*Вторая подгруппа* - специализированные, или групповые технологии, ориентированные на различные группы населения и социальные общности (семейные, возрастные и разновозрастные, социальные, профессиональные, конфессиональные, этнические).

*Третья подгруппа* - массовые общедоступные технологии социально-культурной деятельности.

*Четвертая подгруппа* - технологии общественных связей.

4. *По признаку инноватики и механизма осуществления нововведения* также можно выделить несколько подгрупп.

*В первой подгруппе* объединены традиционные и нетрадиционные, или альтернативные, инновационные технологии.

*Вторая подгруппа* объединяет технологии, построенные с учетом распространенности нововведений, единичные, осуществляемые на одном из объектов, звенья процесса или диффузные, распространенные более широко и охватывающие ряд объектов, звеньев или распространенные на весь процесс и его звенья.

*Третья подгруппа* включает завершенные и незавершенные, успешные и неуспешные нововведения.

*Таким образом*, мы рассмотрели несколько представленных вариантов классификации социально-культурных технологий, и несмотря на их многообразие и многозначность они все же не охватывают всю их палитру.

Возможны и другие варианты разработки классификаций социально-культурных технологий: по основным видам деятельности и направлениям формирования личности, сферам общественной жизни и др. Важно понять, что они (классификации) позволяют выявить особенности технологического процесса, характерные приемы и способы проектирования и реализации, формы и методы, позволяющие наиболее эффективно реализовать задуманный проект, апробировать частные или общие нововведения, увидеть все многообразие социально-культурных технологий в более или менее собранном виде, понять, насколько освоено социально-культурное пространство, рассмотренное с разных точек зрения.

## **Тема 4.2. СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ**

### **ВОПРОСЫ**

#### **1. Понятие и сущность социально-педагогических технологий**

2. *Основные компоненты социально-педагогической технологии*
3. *Характеристика видов социально-педагогических технологий*
4. *Структура социально-педагогической технологии*

### **1. Понятие и сущность социально-педагогических технологий**

В настоящее время *под социально-педагогическими технологиями* понимаются систематические методы применения, планирования и оценивания воспитательно-образовательного процесса и успешной социализации подрастающего поколения. С этой целью используются человеческие и технические ресурсы, а также процесс продуктивного взаимодействия между ними.

*Основная цель социально-педагогических технологий* – построение процессов воспитания и обучения, гарантирующих полноценное и всестороннее развития личности учащихся (воспитанников), их социализацию в современном обществе.

Таким образом, социально-педагогическая технология является интегративной разновидностью педагогической и социальной технологий.

*Сущность социально-педагогической технологии* состоит том, что данный вид деятельности, имеющий свою структуру, благодаря которой она способна поэтапно расчленяться и последовательно реализовываться.

Социально-педагогические технологии, как и любые другие "классические" технологии, обладают рядом признаков, многие из которых имеют некоторую специфику, обусловленную характером социального пространства (противоречивость социальных объектов, многовекторность их развития и многофакторность бытия; наличие множества субъективных составляющих, определяющих соотношение должного и сущего в отношении развития социальных объектов и др.).

Применительно к социально-педагогическим технологиям *такими признаками являются:*

1. *Концептуальность* – опора на определенную научную концепцию, включающую философское, психологическое, дидактическое и иное обоснование.

2. *Системность* – обладание всеми признаками системы: логикой процесса, взаимосвязью всех его частей, целостностью.

3. *Экономичность* – применение такой технологии позволяет оптимизировать труд социального педагога за счет создания резерва рабочего времени.

4. *Алгоритмируемость*. В социально-педагогических технологиях крайне ограничена возможность четкого пооперационного детального разделения общего процесса деятельности на составляющие его части, универсального для многих технологий. Там, где основным объектом является человек, просто невозможно разбить технологию па последовательный ряд операций или алгоритмов воздействия на него и взаимодействия с ним.

5. *Корректируемость* деятельности – возможность постоянной оперативной обратной связи в процессе ее осуществления.

6. *Воспроизводимость.* Это свойство социально-педагогической технологии напрямую зависит от степени ее алгоритмируемости. В наибольшей мере воспроизводимы технологии, перенятые социальной педагогикой из других областей деятельности, например технология экспертной оценки.

7. *Гарантированность достижения целей.* В приложении к технологии социально-педагогической деятельности это свойство весьма относительно и не может быть определено однозначно. Никакой технологический подход не гарантирует 100%-ной эффективности социально-педагогических технологий, так как велико количество воздействующих на результат деятельности факторов, трудно решаемых проблем, которые вновь и вновь воспроизводятся с каждым новым этапом развития общества.

## **2. Основные компоненты социально-педагогической технологии**

1. целеполагание,
2. определенные способы, действия,
3. инструментарий
4. оценка полученных результатов деятельности.

Социально-педагогическая технология является основой социально-педагогической деятельности, которая направлена на формирование у ребенка необходимых коммуникативных навыков, адаптации его в окружающей среде и т.д. Использование социально-педагогических технологий способствует поэтапному выделению структурных компонентов деятельности педагога и постепенному достижению необходимого результата.

Внедрение социально-педагогических технологий в образовательную деятельность осуществляется социальным педагогом и обеспечивает значительную экономию средств и сил, построение научной социально-педагогической деятельности, эффективное решение задач и целей воспитания и обучения.

Современные социально-педагогические технологии позволяют успешно решать весь спектр задач, стоящих перед социальной педагогикой, социальной диагностикой, социальной профилактикой, социальной адаптацией и социальной реабилитацией.

## **Признаки и структура социально-педагогической технологии**

*Существенными признаками* социально-педагогической технологии являются:

1. Технология разрабатывается исключительно на основании и с использованием научных знаний.
2. Учет специфики той области, в которой предусматривается использование технологии.
3. Наличие двух основных форм выражения технологии: проект (письменный) и непосредственная практическая деятельность.
4. Осознанная, предварительная и сознательная разработка операций технологии.
5. Последовательное осуществление всех операций социальной деятельности.

## **3. Характеристика видов социально-педагогических технологий**

Технология	Цель	Ситуация использования	Существующие ограничения
Работа со случаем (метод решения проблем)	Решение задачи через развитие способности клиента к решению жизненных проблем в результате совместной договорной деятельности	Клиент осознает проблему, согласовано участие специалиста в помощи по ее решению	При отсутствии признания проблемы и ее согласования метод не работает, он также малоэффективен при работе с клиентами младше 10 лет
Наставничество	Решение задачи через обмен опытом	Есть люди, компетентные в решении тех или иных вопросов, необходима и возможна передача уже накопленного опыта от более опытных к менее опытным	В основном передаются "готовые" решения и "мудрость прошлого". Это редко способствует развитию личной активности по эффективной деятельности
Шефство	Профилактика возникновения проблем за счет эффекта постоянного присутствия	В ситуации установления глубоких эмоциональных взаимоотношений между клиентом и специалистом	Большие временные и кадровые затраты (фактически: 1 специалист – 1 клиент)
Профессиональное консультирование	Решение задачи через "покупку" этого решения	Проблема находится в определенной "экспертной области" и не может быть эффективно решена клиентом (отсутствуют время, знания; выгоднее купить решение "на стороне")	Затраты должны быть тщательно просчитаны. Как правило, не происходит (или происходит ограниченно) повышение компетентности клиента в отношении способов решения проблемы. Должна быть личная мотивация обращения за консультацией
Коучинг	Решение задачи через развитие самостоятельности и ответственности за результаты будущей деятельности у клиента	Для успеха сопровождения критичны способность клиента к изменениям и чувство персональной ответственности за результат	Требует специальных навыков у "коуча". Большие временные и кадровые затраты (фактически: 1 специалист – один клиент, редко – мини группа со схожими проблемами)
"Тренинг"*	Приобретение конкретных навыков, изменение отношения к деятельности, проблеме и пр.	Для аффективного выполнения действий клиенту не хватает знаний и навыков	Необходимость создания условий для "перенесения" навыков из аудитории в реальность и отслеживание эффективности этого процесса
Координирование	Решение задачи клиента через координацию взаимодействия команды актуальных специалистов и субъектов окружения клиента	Решение проблемы: – требует межведомственного подхода или – клиент лично абсолютно не заинтересован в ее решении, в отличие от окружающих (семья, учителя, близкие, друзья и пр.)	Необходим высокий уровень личной заинтересованности всех членов "команды" в совместной деятельности по решению проблемы клиента
Контрольно-информационное сопровождение	Владение оперативной информацией о состоянии дел клиента и динамике его развития	Необходимость сбора регулярной оперативной информации на большое количество человек	Минимальное количество времени на личное общение с конкретным клиентом и его окружением

#### **4. Структура социально-педагогической технологии:**

1. Определение и постановка основной цели.
2. Опора на стандарт деятельности (процедуры, действия, культура исполнения и т.д.).
3. Определение решения.
4. Логика и содержание решения поставленных задач, составление научно-обоснованного проекта.
5. Реализация проекта по заранее составленному алгоритму.
6. Определение и анализ полученного результата.

*Таким образом*, социально-педагогические технологии построены на использовании человеческих и технических ресурсов, а также процессе продуктивного взаимодействия между ними. *Они включают в себя* комплекс системного анализа, отбора, конструирования и контроля реализуемого воспитательно-образовательного процесса. Все компоненты находятся в тесной взаимосвязи друг с другом, направлены на достижение поставленной цели и получение конкретного результата.

### **Тема 4.3. Социально-психологические технологии**

#### **ВОПРОСЫ**

1. *Социально-психологическая диагностика*
2. *Социально-психологический тренинг*
3. *Социально-психологическое консультирование*

#### **1. Социально-психологическая диагностика**

*Социально-психологическая диагностика* – технология, основанная на методах классификации и ранжирования людей по социально-психологическим и психофизиологическим признакам. Предполагает использование методов оценки индивидуальных особенностей личности, имеющих важное значение для выявления тех или иных видов ее деятельности и перспектив ее развития.

Как правило, включает два этапа: 1) сбор психодиагностической информации; 2) постановка диагноза и формулировка рекомендаций. Сбор психодиагностической информации может осуществляться при разностороннем обследовании с применением ряда методик (тестов), а также с помощью клинического метода по Ж. Пиаже.

С понятием социально-психологическая диагностика тесно связаны понятия психологическая диагностика, социальная диагностика, педагогическая диагностика, социально-педагогическая диагностика. Рассмотрим их сущность.

*Психологическая диагностика* (психодиагностика) есть измерение индивидуально-психологических свойств личности или других объектов, поддающихся психологическому анализу (группа, организация). Ее целью является установление психологического диагноза как заключения об актуальном состоянии психологических особенностей личности (или других объектов) и прогнозе их дальнейшего развития.

*Социальная диагностика* – это комплексный процесс выявления и изучения причинно-следственных связей и взаимоотношений в обществе, характеризующих его социально-экономическое, культурно-правовое, нравственно-психологическое, медико-биологическое и санитарно-экологическое состояние. Ее целью является постановка социального диагноза, т.е. научно обоснованного заключения о состоянии социального здоровья. Социальный диагноз (оценка) – это дифференцированное, индивидуализированное и точное определение проблем людей и условий, равно как и их взаимосвязи, необходимое для дифференцированной помощи.

*Педагогическая диагностика* – это изучение личности учащегося и учебного коллектива в целях обеспечения индивидуального и дифференцированного подхода в процессе обучения и воспитания для более эффективной реализации его основных функций. Педагогическая диагностика оценивает ребенка, сравнивая его с определенными социальными нормами и эталонами, что часто обуславливает оценочное отношение к личности ученика и отсутствие его безусловного принятия. Поэтому в ряде случаев социальный педагог не только не может пользоваться готовыми педагогическими оценками, но и вынужден реабилитировать ребенка в глазах окружающих через демонстрацию его лучших сторон.

*Социально-педагогическая диагностика* – специально организованный процесс познания, в котором происходит сбор информации о влиянии на личность и социум социально-психологических, педагогических, экологических и социологических факторов в целях повышения эффективности педагогических факторов. По содержанию и конечным целям она является педагогической, а по методике проведения имеет много общего с психологическими и социологическими исследованиями. Объектом социально-педагогической диагностики является развивающаяся личность ребенка в системе ее взаимодействия с социальной средой и отдельные субъекты этой среды, оказывающие влияние на формирование данной личности. Предметом социально-педагогической диагностики является социально-педагогическая реальность.

## **2. Социально-психологический тренинг**

*Социально-психологический тренинг* – психологическое воздействие, основанное на активных методах групповой работы. Это – форма специально организованного общения, в ходе которой решаются вопросы развития личности, формирования коммуникативных навыков, оказания психологической помощи и поддержки, позволяющие снимать стереотипы и решать личностные проблемы участников.

Термин «тренинг» (от английского training) имеет ряд значений: обучение, дрессировка, тренировка. В словаре С.И. Ожегова можно найти похожий термин «тренировка», трактующийся как «занятие, упражнение, служащее для совершенствования навыков, умений».

Метод тренинга пришёл в отечественную социально-психологическую практику от зарубежных коллег. История создания и развития групп тренинга тесно связана с именем психолога К. Левина и целой плеядой его учеников.

В 70-е годы XX столетия в Лейпцигском и Йенском университетах под руководством М. Форверга был разработан метод, названный им *социально-психологическим тренингом*. Средствами тренинга выступали ролевые игры с элементами драматизации, создававшие условия для формирования эффективных коммуникативных навыков. При всём многообразии формулировок сущности тренинга можно выделить *общие моменты*:

- *во-первых*, большинство авторов относят тренинг к групповой форме практической психологической работы;
- *во-вторых*, отмечается получение участниками непосредственного опыта, отличающегося специальной селекцией и организацией;
- *в-третьих*, во многих определениях в качестве основного способа работы указываются активные формы, которые, по выражению Ю.Н. Емельянова, предполагают введение собственной личности в пространство обучения;
- *в-четвёртых*, в формулировках тренинга, даваемых авторами в последние годы, чётко обозначается целевая соотнесённость, выражающаяся в категориях изменений на личностном и групповом, реже – на организационном уровнях.

Тренинг является популярной формой работы не только психолога, но и социального педагога. Социально-педагогический тренинг имеет определенное содержание, касающееся тех сфер, с которыми работает социальный педагог, но в то же время здесь также проявляется психологическая основа взаимодействия.

*Общие цели социально-психологического тренинга*, способствующие развитию личности: а) повышение социально-психологической компетентности участников, развитие их способности активно взаимодействовать с окружающими; б) формирование активной социальной позиции клиентов и развитие их способности производить значимые изменения в своей жизни и жизни окружающих людей; в) повышение общего уровня психологической культуры.

Общие цели тренинга реализуются *в частных задачах*: овладение определенными социально-психологическими знаниями; развитие способности адекватного и наиболее полного познания себя и других; диагностика и коррекция личностных качеств, снятие коммуникативных барьеров; овладение приемами межличностного взаимодействия.

Тренинг, как и все остальные социально-психологические технологии позволяют диагностировать и корректировать психологическое и социальное здоровье клиентов, под которыми понимается следующее: психологическое здоровье – благополучное душевное состояние личности, способной к самопознанию, самопринятию, саморазвитию в контексте взаимодействия с окружающим людьми в условиях культурных, социальных, экономических и экологических реалий окружающего мира; социальное здоровье – определенный уровень развития, сформированности и совершенства форм и способов взаимодействия человека с внешней средой (приспособление, уравнивание, регуляция).

### ***3. Социально-психологическое консультирование***

*Социально-психологическое консультирование* – технология оказания социально-психологической помощи путем целенаправленного информационного воздействия на человека или малую группу по поводу их социализации, восстановления и оптимизации социальных функций, ориентиров, выработки социальных норм общения. В ходе консультирования используются специальные действия, актуализирующие активность и ответственность консультируемого: позитивный настрой, укрепление веры в свои силы и возможности, «разрешение» на пробы и ошибки, распределение ролей в ходе консультации, передающие ответственность подростку и др. Характер и содержание консультирования обуславливается возрастом личности, ее индивидуальными особенностями, спецификой проблемной ситуации, в которой находится клиент.

Социально-психологическое консультирование предполагает субъектное отношение к консультируемому. Как субъект собственной жизни клиент имеет мотивы и стимулы к развитию своего неповторимого внутреннего мира, его активность направлена на адаптацию и самореализацию. Он, как правило, способен нести ответственность за свою жизнь в условиях своих возможностей. Содержательная специфика консультирования будет определяться характером вопросов, в разрешении которых человек хочет получить помощь. Выделяют следующие наиболее типичные группы вопросов:

— вопросы взаимоотношений: поиск друга, партнера, спутника жизни; получение признания у значимых людей; преодоление страхов и барьеров во взаимодействии с разными людьми; формирование навыков общения, преодоление конфликтов; улучшение взаимоотношений с родителями, друзьями и другими значимыми лицами;

— вопросы, связанные с обучением, способами деятельности и жизнедеятельности, выбором профессии, преодолением трудностей обучения, развитием познавательных функций (памяти, внимания, мышления); выработкой индивидуальной стратегии, способов и стиля деятельности;

— вопросы самопознания, саморегуляции, самореализации: повышение уверенности в себе, признание себя; выработка навыков саморегуляции; преодоление тревоги, обиды, вины, одиночества, страха смерти; создание внутреннего комфорта; поиск смысла и ценности собственного существования;

— вопросы, связанные с защитой и реализацией собственных прав подростка, степенью его ответственности за определенные социальные действия, представлением его интересов в различных инстанциях и т.д. (социальный педагог).

Возникшее затруднение, его осознание и формулирование в вопросе вызывают приток энергии, активизируют силы клиента для преодоления препятствия, если консультант поможет поставить цель, подкрепленную искренним желанием и верой. Такая цель выступает системообразующим фактором, переводящим деятельность человека на особый режим, вызывающим новые ресурсные состояния, высшей степенью которых является духовное состояние.

В целом выделяются *три основные стадии* в технологии консультирования.

1 стадия – *формирование отношений*. Установление определенного терапевтического климата, основанного на доверии консультанта и клиента.

2 стадия – *понимание и действие*. Помощь клиенту в раскрытии проблемы, совместный анализ проблемы и способов ее решения.

3 стадия – *завершение процесса общения*. Предполагает мотивацию, адаптацию и ориентацию клиента в решении собственной проблемы.

Социально-психологическое консультирование, как правило, носит характер совместной деятельности, направленной на достижение целей, сформулированных на языке трудностей клиента, и достигаемых с учетом профессиональных возможностей специалиста.

*Таким образом, социально-психологические технологии* – это диагностические и коррекционные процедуры, объектом которых выступают социально-психологические явления, влияющие на поведение людей, включенных в различные социальные группы. К самым распространенным социально-психологическим технологиям, применяемым в социальной работе, относятся технологии социально-психологической диагностики, социально-психологического тренинга, социально-психологического консультирования.

#### **Тема 4.4. Социально-экономические технологии**

##### *ВОПРОСЫ*

1. *Понятие социально-экономической технологии*
2. *Надомная форма социально-экономической поддержки граждан*
3. *Полустационарная форма социально-экономической поддержки граждан*
4. *Неотложная форма материальной помощи разового характера*
5. *Технология оказания социально-экономической помощи в регионе*

##### **1. Понятие социально-экономической технологии**

Развитие человеческой цивилизации всегда определялось технологией. Прогресс человечества выражался в стремительном развитии технологий мировой экономики. Так, за минувшее столетие скорость перемещения человека на планете возросла в сто раз, эксплуатация природных ресурсов -- в тысячу раз, а военная мощь -- в миллион раз. Однако только социальные технологии открывают возможность улучшения социальных условий жизни людей, обеспечения взаимосвязи экономического прогресса с социальным, решения нравственно-этических вопросов развития общества и личности.

История экономики дает множество примеров, способов и технологий регулирования отношений между людьми в процессах хозяйствования. *Среди них можно назвать* командно-приказные, насильственно-принудительные, плановые, организационно-распорядительные, разъяснительные, социально-психологические и т.д. Однако любая экономика требует адекватных ей методов, способов ведения хозяйства.

Оценка социально-экономического состояния семей и отдельных лиц является сложной проблемой, особенно на начальном этапе становления социальной службы. Тем не менее эта оценка дает необходимую информацию, которая позволяет повысить точность прогнозирования развития и функционирования сферы услуг, их ассортимента и объема. Таким образом, обосновывается необходимый базовый уровень создания всей структуры социальных услуг на данной территории.

Исследование рынка социальных услуг преследует *две задачи*:

прогнозирование численности клиентов, их категорий, объема и ассортимента бесплатно (в соответствии с законодательством, действующим на момент исследования) предоставляемых услуг;

сбор информации о потенциальных потребителях (покупателях) социальных услуг и возможных конкурентах. Как и любой процесс сбора информации, исследование рынка социальных услуг предусматривает четкую формулировку вопросов и знание вспомогательных структур, в которых следует искать ответы.

*В частности, необходимо выяснить:*

*сколько* людей, имеющих согласно Закону «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» право на бесплатное социальное обслуживание, проживает на ; территории округа;

*сколько* пенсионеров проживает на территории муниципального округа, в том числе одиноких, из них - лиц старше 80 лет и ветеранов труда, участников Великой Отечественной войны (эти категории имеют установленные законом льготы);

*сколько* проживает инвалидов, в том числе с детства, одиноких, инвалидов вследствие военных конфликтов;

*сколько* проживает семей с детьми, сколько из них относятся к категории неимущих и сколько семей смогут оплатить социальные услуги;

*каким должен быть* перечень необходимых платных услуг, на какие суммы оплаты можно рассчитывать;

*каковы тенденции* дальнейшего развития рынка платных и бесплатных социальных услуг.

*Технологиями социально-экономической поддержки* занимаются в основном управления социальной защиты населения (УСЗН) или центры социального обслуживания (ЦСО), входящие в единую государственную структуру социальной защиты населения.

Органы социального управления должны руководствоваться принципом так называемой шаговой доступности: система учреждений и предприятий социального обслуживания должна быть размещена таким образом, чтобы до нее мог более или менее самостоятельно добраться человек, жизнедеятельность которого ограничена, или испытывающий дефицит времени (престарелый, инвалид, многодетная или кормящая мать и др.).

К сожалению, это предусматривается только для городских жителей - сельские жители обслуживаются УСЗН или ЦСО, в основном расположенными

в городах или районных центрах; практикуются также создание небольших комплексных центров социального обслуживания или регулярное выездное обслуживание с периодическим посещением отдаленных или малонаселенных пунктов, а также прием на работу в центрах социального обслуживания местных сельских жителей, которые способны оказать помощь своим соседям.

## **2. Надомная форма социально-экономической поддержки граждан**

Социально-экономическую поддержку осуществляют различные отделения центров социального обслуживания. Обычно наибольшее количество сотрудников и клиентов насчитывает отделение социальной помощи на дому, что свидетельствует о важном значении данной социально-экономической технологии.

*Сотрудники отделения осуществляют постоянное или временное социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию и проживающих на территории обслуживания центра социального обслуживания, в котором имеется картотека учета всех лиц, нуждающихся в социально-бытовой помощи. Население оповещается о предоставлении социально-экономических услуг посредством местных газет, радио, кабельного телевидения, объявлений.*

*Как показала практика, подавляющее число клиентов этих служб - женщины, в основном старше 70-75 лет. Около трети из них с трудом передвигаются в пределах жилого помещения, а полностью обслуживают себя не более половины стоящих на учете.*

При оказании помощи в реализации важнейших социальных потребностей они удовлетворяются не полностью. Кроме того, надомное обслуживание предоставляется лишь 30 -- 35% тех, кто в нем нуждается.

Наиболее полно удовлетворяется нуждаемость в доставке продуктов питания, медикаментов, оплате коммунальных услуг. Надомное обслуживание позволяет одиноким людям получать помощь в привычных для них домашних условиях, без переезда в интернат. Тем самым экономятся государственные средства и улучшаются условия проживания в самих интернатах.

## **3. Полустационарная форма социально-экономической поддержки граждан**

Часто используется *полустационарная форма социально-экономической поддержки граждан* в виде отделений дневного пребывания. Основная задача этих отделений - предоставление социально-экономической помощи (питание, медицинское обслуживание, организация досуга, расширение круга общения и пр.).

Пользуются этим видом помощи пенсионеры и инвалиды независимо от их семейного положения, сохранившие способность к самообслуживанию и активному передвижению. Основанием для предоставления этого вида социально-экономической помощи являются личное заявление и медицинская справка об отсутствии противопоказаний. Время пребывания в группе колеблется в основном от 10 до 24 дней.

Обслуживаемые лица при наличии их добровольного согласия могут участвовать в посильной трудовой деятельности в специально оборудованных мастерских, предоставляющих возможность трудовой реабилитации. Пребывание в таких центрах регламентировано количеством путевок в год.

#### ***4. Неотложная форма материальной помощи разового характера***

С первой половины 90-х гг. практически повсеместно начал внедряться такой метод экономической поддержки населения, как оказание *неотложной материальной помощи разового характера*. Это было вызвано резким ухудшением социально-экономических условий жизни населения, появлением большого количества беженцев из бывших республик СССР, безработных, бродяг и лиц без определенного места жительства, т.е. лиц, оказавшихся по объективным, а иногда и по субъективным причинам в экстремальной ситуации.

*Неотложная материальная помощь разового характера* - это разовое обеспечение остро нуждающихся бесплатным горячим питанием или продуктовым набором, выдача одежды, обуви и предметов первой необходимости; содействие в получении временного жилья; оказание психологической, юридической и другой помощи, обусловленной региональными особенностями. Как показала практика, невозможно искусственно ограничить круг кандидатов на получение срочной помощи заранее определенными нормативными рамками. Основным критерием для ее оказания должна быть острая нуждаемость. Все обращения, как и виды помощи, регистрируются в журнале. Возможность оказания такого вида помощи реализуется за счет средств и материалов, выделяемых государственными организациями и предприятиями, негосударственными межправительственными благотворительными организациями, фирмами, компаниями и фондами, а также за счет вещей, собранных в добровольном порядке у населения и хранящихся на складе. Фонды вещевой помощи работают во многих ЦСО.

*Оказывается также срочная социально-экономическая помощь гражданам*, которые не могут лично обратиться в социальную службу; социальный работник выезжает на дом к нуждающемуся для выяснения необходимого вида помощи. Эта помощь оказывается также и таким категориям нуждающихся, как многодетные семьи, малоимущие пенсионеры и инвалиды, семьи безработных и т.п.

Наряду с перечисленными во многих регионах, особенно в малых городах, поселках и сельских районах, применяются такие виды адресной социально-экономической помощи, как бесплатный или частично оплачиваемый ремонт жилых помещений, обработка огородов, помощь в заготовке солений, обеспечения дровами и т.п..

#### ***5. Технология оказания социально-экономической помощи в регионе***

На наш взгляд, при оказании социально-экономической помощи главное - объективно определить истинно нуждающегося. *Технологии оценки ситуации лиц, обращающихся за помощью*, во многих странах точно регламентированы законом и предусматривают как ряд предварительных процедур, так и отслеживание образа жизни и поведения лица, получившего помощь, а в некоторых

случаях даже возвращение по суду незаконно полученных сумм. К сожалению, безошибочный социальный инструментарий здесь, вероятно, невозможен. Оценка ситуации -- это сложная задача не только в экономическом, но и морально-этическом отношении: надо взять на себя моральную ответственность как за предоставление помощи, так и за отказ в ней (поскольку в связи с недостатком ресурсов число нуждающихся должно быть строго ограничено).

*Рассмотрим конкретно технологию оказания социально-экономической помощи в регионе.*

Администрация субъекта Российской Федерации принимает постановление, которое предположительно может носить название «О временном положении по оказанию социально-экономической помощи на основе совокупного среднедушевого дохода наиболее нуждающимся категориям граждан с учетом физиологического прожиточного минимума». В положении перечислены категории граждан, имеющих право на экономическую поддержку при условии, что их совокупный среднедушевой доход ниже прожиточного (физиологического) минимума. *Это чаще всего:*

*дети* (до 16 лет и продолжающие обучение до 18 лет) одиноких матерей, из неполных или многодетных семей, а также сироты, находящиеся под опекой (попечительством), дети, чьи родители лишены родительских прав;

*беременные женщины и женщины, имеющие детей в возрасте до 1,5 лет; больные сахарным диабетом;*

*одинокие пенсионеры и супружеские пары пенсионного возраста;*

*трудоспособные лица, осуществляющие в установленном законом порядке уход за инвалидами I группы, детьми-инвалидами в возрасте до 16 лет, престарелыми гражданами в возрасте старше 80 лет.*

В отдельных регионах в категорию лиц, имеющих право на получение социально-экономической помощи, включаются также дети до 16 лет, страдающие лейкозом и онкологическими заболеваниями, и дети, оба родителя которых обучаются на дневных отделениях средних специальных или высших учебных заведений.

Положение предоставляет органам исполнительной власти право (с учетом местных условий и возможностей) определять дополнительные категории получателей помощи и с учетом средств местного бюджета и собственных средств районного фонда социальной поддержки устанавливать ее размер на основании фактически сложившегося в районе (городе) прожиточного минимума не ниже, чем в среднем по области[12].

Помощь предоставляется обратившимся за ней после проверки их фактических доходов.

Определен перечень необходимых документов: заявление, в котором указан состав семьи; справки о доходах каждого члена семьи за последние три месяца текущего года и о наличии собственности, приносящей доход, выданные исполнительным органом власти по месту жительства; в случае необходимости акт обследования материально-бытовых условий, медицинские справки и др.

Оформляя заявления на получение социально-экономической помощи, граждане освобождаются от уплаты пошлины при получении справок.

Согласно положению совокупный доход рассчитывается как отношение совокупного дохода семьи к числу ее членов. При этом учитываются граждане, проживающие совместно (в соответствии справкой о составе семьи). Из расчета исключаются трудоспособные неработающие, если они не зарегистрированы в органах занятости, а также дети и подростки, находящиеся на полном государственном обеспечении. При подсчете совокупного дохода учитываются: все денежные доходы членов семьи, включая заработную плату, премии, пенсии, алименты, пособия по безработице и на детей (включая компенсирующие выплаты) и т.п. за последние три месяца, кроме выплат из фонда социальной поддержки; наличие в хозяйстве скота, птицы и т.д.

При подсчете совокупного дохода ежеквартально определяются и корректируются суммы ежемесячного дохода от земли и скота. Для одиноких инвалидов I и II групп и граждан в возрасте старше 75 лет доход от приусадебного участка не учитывается. Размер адресной помощи определяется как разница между совокупным среднедушевым доходом семьи и установленной на данный период времени стоимостью прожиточного минимума. Формы и виды помощи (деньги, продукты, товары и др.) определяются с учетом фактора нуждаемости граждан и возможности получения ими помощи от детей и близких родственников. Возможно, предоставление одновременно нескольких видов помощи с учетом их стоимости в денежном выражении. Положение определяет конкретные виды помощи: денежная помощь; компенсационные выплаты на приобретение продуктов питания, топлива, одежды и обуви, лекарств и др.; компенсации отдельным категориям граждан; дотации на лечение; помощь при экстремальных ситуациях; натуральная помощь: в виде продуктов питания и предметов первой необходимости; гарантированный продуктовый набор особо нуждающимся; бесплатная выдача лекарств, топлива и т.п.; выдача талонов на бесплатное питание, доставка горячих обедов или продуктов на дом; помощь в виде услуг и льгот: прикрепление к магазину, в котором продукты питания, одежда, обувь и другие предметы первой необходимости продаются по социальным ценам; предоставление льгот по оплате коммунальных услуг, медикаментов, за пользование баней, прачечной, парикмахерской, химчисткой и другими бытовыми учреждениями, а также общественным транспортом; зачисление на временное проживание в отделения сестринского ухода участковых больниц, пансионатов для ветеранов войны и труда; выделение путевок в пансионаты, дома отдыха и т.д.

Постановление администрации обычно содержит указание на источник финансирования программы адресной помощи и определяет порядок контроля за выполнением программы.

*Таким образом,* технология социальной поддержки населения предполагает использование различных социально-экономических методов - их выбор зависит от объективной ситуации, наличия средств, желания и умения специалистов социальной работы на всех уровнях применять эти методы.

## **Тема 4.5. Социально-медицинские технологии**

### **ВОПРОСЫ**

- 1. Понятие и сущность социально-медицинских технологий*
- 2. Виды социально-медицинских технологий*

#### **1. Понятие и сущность социально-медицинских технологий**

*Социально-медицинские технологии* – совокупность методов и приемов воздействия, направленных на сохранение здоровья человека и формирование у него здорового образа жизни. Среди социально-медицинских технологий в социально-педагогическом процессе используются следующие: социально-медицинская диагностика, социально-медицинский мониторинг, медико-валеологическая профилактика, социально-медицинская и медико-педагогическая реабилитация, медицинское консультирование. Данные технологии в совокупности с социально-психологическими технологиями используются для диагностики и коррекции психического и физического здоровья ребенка. *Следует уточнить, что:*

– *психическое здоровье* – состояние душевного благополучия личности, характеризующееся отсутствием болезненных психических проявлений и обеспечивающее адекватную условиям окружающей действительности регуляцию поведения, деятельности;

– *физическое (соматическое) здоровье* – отсутствие хронической заболеваемости, физических дефектов, функциональных нарушений, ограничивающих социальную дееспособность человека. Противоположностью этого вида здоровья является инвалидность.

#### **2. Виды социально-медицинских технологий**

*Социально-медицинские технологии* применяются в процессе валеологической (формирование здорового образа жизни учащихся) деятельности социального педагога. Начинается эта деятельность с оценки состояния здоровья детей и подростков и выявления отношения к здоровью как к общечеловеческой ценности как самих воспитанников, так и всех субъектов педагогического процесса, т.е. с *социально-медицинской диагностики*, которая осуществляется медицинской службой образовательного учреждения и специалистами учреждения здравоохранения района, где находится школа.

*Роль социального работника в ходе социально-медицинской диагностики* заключается в сборе данных о состоянии здоровья воспитанников, их родителей, педагогов коллектива учреждения образования. Данные о состоянии здоровья каждого ученика собираются на основе медицинского обследования и отражаются в листе обследования ребенка, который хранится в его личном деле. Также сведения о состоянии здоровья и наличии вредных привычек, наличии различных нарушений ЗОЖ и ориентации на сохранность здоровья учениками, их родителями и педагогами социальный педагог может получить с помощью метода анкетирования.

Для этого он разрабатывает и использует различные варианты анкеты в зависимости от категории анкетированных, затем обрабатывает результаты и фиксирует их в своей рабочей тетради с целью использования при разработке программы деятельности.

*Социально-медицинский мониторинг* представляет собой комплекс мер медико-педагогической защиты учащихся, направленных на комплексную оценку их здоровья; ежегодный анализ изменений состояния здоровья с учетом возраста и пола учащихся; распределение воспитанников на этой основе по группам здоровья.

Данные мероприятия служат основой *медико-валеологической профилактики* и *социально-медицинской и медико-педагогической реабилитации*. Медико-валеологическая профилактика в условиях образовательного учреждения осуществляется через следующие *формы работы по укреплению здоровья учащихся*:

- дифференциацию учебной нагрузки школьников (щадящий режим);
- выполнение физкультурных комплексов, формирующих осанку;
- введение в учебный процесс гимнастики для глаз, физкультминуток, подвижных перемен;
- закаливание, предупреждение обострений заболеваний;
- создание соответствующего воздушно-светового режима, контроль за соблюдением техники безопасности при работе с приборами, соблюдением санитарно-гигиенических норм в учреждении образования;
- контроль за организацией питания (режим и сбалансированность, витаминизация, использование йодированной соли, вариативное меню);
- использование клубных форм работы с проведением врачами поликлиники бесед со старшеклассниками о сохранности репродуктивного здоровья, просмотром видеofilьмов на данную тематику.

*Социально-медицинская реабилитация* в свою очередь направлена на работу с детьми, имеющими проблемы с психическим и соматическим здоровьем, а также на восстановление по возможности психосоматических характеристик детей до пределов нормы. В этом отношении особое место занимает работа с детьми с ОПФР, обучающимися в интегрированных классах. Этапы социально-медицинской реабилитации:

- диагностический – диагностика отклонений в состоянии здоровья;
- лечебно-оздоровительный – максимально-возможная компенсация или стабилизация морфологических или функциональных отклонений;
- адаптационно-профилактический – восстановление или максимально возможное расширение физической и психической деятельности ребенка, профилактика возможного ухудшения состояния здоровья.

С целью медицинской реабилитации такой категории детей организуются занятия лечебной физкультурой, направленные на укрепление ослабленных мышц, восстановление координации движений, развитие моторной памяти, способности к восприятию и передаче движений, совершенствованию ориентации в пространстве, саморегуляции поведения.

Социально-медицинская реабилитация этой категории детей осуществляется как правило через проведение занятий с использованием лечебно-воспитательных средств, включающих методы арттерапии, в ряду которых особая роль отводится музыкотерапии, сказкотерапии, пластикотерапии, игротерапии. С помощью музыкотерапии, например, оказывается благотворное влияние на дыхание и сердечно-сосудистую систему ребенка, так как основные элементы музыки (ритм, мелодия, гармония) проникают в глубины психики личности. Сказкотерапия в свою очередь с использованием инсценировок позволяет развивать речевую деятельность детей, способность построения связанных высказываний.

*Медико-педагогическая реабилитация* (общая) – приведение в соответствие физических и психических потребностей и возможностей объектов реабилитации и медико-педагогических особенностей учебно-воспитательного процесса, таких как:

- а) содержание обучения (его объем, сложность, темпы);
- б) медико-гигиенических показателей среды обучения:
  - пространственных или архитектурно-планировочных (размещение и планировка школьного участка, здания школы, учебных и вспомогательных помещений, наполняемость школы и классов);
  - технико-эстетических (уровень коммунального благоустройства, особенности интерьера, окраски стен, потолков, окон и др.);
  - гигиенических особенностей школьного оборудования (мебели, наглядных пособий, стендов, инвентаря, технических средств обучения);
  - физико-химических факторов (характеристика микроклимата помещений, освещенности, акустические показатели);
- в) организация учебно-воспитательного процесса – продолжительность и чередование учебной нагрузки и отдыха (паузы физической и психоэмоциональной разгрузки во время урока, перемены, в выходные дни, каникулы);
- г) организация физического воспитания;
- д) организация школьного питания;
- е) организация обслуживающего, трудового и профессионального обучения;
- ж) психогигиеническое просвещение, направленное на формирование, сохранение и укрепление здоровья.

*Медицинская консультация* используется с целью сообщения специалистами (медиками) определенной информации о состоянии здоровья и выдачи рекомендаций в связи с установленными проблемами психического и/или физического здоровья по преодолению или минимизации этих проблем.

В целом социально-медицинские технологии ориентированы на обеспечение оздоровительного режима в учреждениях образования, выявление и изучение причин возможных отклонений в физическом развитии и состоянии здоровья детей, выбор и внедрение наиболее эффективных путей их предупреждения и устранения.

Необходимым условием эффективности социально-педагогической деятельности является использование социально-психологических и социально-медицинских технологий в рамках работы СППС и медицинской службы учреждения образования (социально-педагогического учреждения). На первое место здесь выходит взаимосвязь и взаимодополняемость позиций социальных педагогов, педагогов-психологов, медиков в подходе к ребенку, тесное сотрудничество их на всех стадиях работы, как с отдельным ребенком, так и с детским коллективом.

В этом отношении в обязанности социального педагога входит реализация системы мер, разработанных психологической и медицинской службой учреждения и способствующих снижению заболеваемости детей и педагогов, улучшению эмоционального фона учебно-воспитательного процесса, предупреждению утомляемости учащихся и педагогов, повышению их работоспособности и эффективности деятельности, созданию в классных коллективах благоприятного психологического климата, овладению педагогическим коллективом различными здоровьесберегающими методиками и способами их внедрения в процесс обучения и воспитания школьников.

На основе взаимообусловленности всех видов здоровья основной задачей социального педагога является сохранение и укрепление социального здоровья воспитанников, исходя из следующих критериев:

- адаптация ребенка в референтных группах (семья, класс и др.);
- овладение ведущими видами деятельности (игровая, учебная и др.);
- овладение нормативным (социально приемлемым) поведением;
- уравновешенность процессов социализации и индивидуализации;
- выработка индивидуальных стиля деятельности и качеств;
- наличие самоконтроля и саморегуляции поведения.

Опираясь на результаты применения социально-психологических и социально-медицинских технологий в педагогическом процессе социальный педагог СППС воздействует на развитие ребенка, исходя из соответствующих возрастных нормативов, оказывает помощь педагогическому коллективу учреждения образования в осуществлении индивидуального подхода в обучении и воспитании детей, развитии их способностей и склонностей.

### **Темы и вопросы для обсуждения**

1. Понятие и цели социально-культурных технологий
2. Элементы технологического процесса в социально-культурной сфере
3. Классификация социально-культурных технологий
4. Понятие и сущность социально-педагогических технологий
5. Характеристика видов социально-педагогических технологий
6. Основные компоненты социально-педагогической технологии
7. Структура социально-педагогической технологии
8. Социально-психологическая диагностика
9. Социально-психологический тренинг
10. Социально-психологическое консультирование

11. Понятие социально-экономической технологии
12. Надомная форма социально-экономической поддержки граждан
13. Полустационарная форма социально-экономической поддержки граждан
14. Неотложная форма материальной помощи разового характера
15. Технология оказания социально-экономической помощи в регионе
16. Понятие и сущность социально-медицинских технологий
17. Виды социально-медицинских технологий

#### **Задания для самостоятельной работы**

1. Изобразите схематично соотношение понятий «технология», «социальная технология», «социально-культурная технология».
2. Изобразите схематично элементы технологического процесса в социально-культурной сфере.
3. Разработайте кейс-задачу по реализации социально-психологического тренинга.
4. Разработайте алгоритм социально-психологического консультирования.
5. Подготовьте карту компетенций дисциплины «Социальные технологии».
6. Обоснуйте в форме эссе значение и роль технологий социальной работы в системе социальных технологий.

#### **Рекомендуемая литература**

1. *Горохова Е.А.* Социальная технология управления знаниями в многонациональной организации / Евгения Горохова. - М.: Эдитус, 2013. - 100 с.
2. *Каткова Л.С.* Социальная технология профилактики девиантного поведения молодежи / Лилия Каткова. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2017. - 168 с.
3. *Кононова Л.И.* Технология социальной работы: учебник для среднего профессионального образования / Л. И. Кононова, Е. И. Холостова; под редакцией Л.И. Кононовой, Е.И. Холостовой. Москва: Издательство Юрайт, 2019. 503 с.
4. *Кошелева А.И.* Инновационные социальные технологии / Анна Кошелева. - М.: Бибком, 2013. - 0 с.
5. *Курбатов В.И.* Математические методы социальных технологий. Учебное пособие / Курбатов Владимир Иванович. - М.: Вузовская книга, 2013. - 120 с.
6. *Морозов М.А.* Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. - М.: Academia, 2014. - 240 с.
7. Наука и высокие технологии России на рубеже третьего тысячелетия. Социально-экономические аспекты развития. - М.: Наука, 2013. - 640 с.
8. *Нестерова Г.В.* Перспективы социальных технологий реабилитации инвалидов / Нестерова Галина. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2013. - 256 с.

9. Общество. Техника. Наука. На пути к теории социальных технологий: моногр. - М.: Альфа-М, 2016. - 480 с.
10. *Оганян К.М.* Социальная технология: Учеб, пособие. СПб.: СПбГИЭУ, 2008. 330 с.
11. *Оганян К.М.* Социальные технологии и современное общество / К.М. Оганян, С.С. Бразевич, С.Н. Войцеховский. СПб.: СПбГИЭУ, 2008. 578 с.
12. *Патрушев В. И.* Основы общей теории социальных технологий. Книга 2: моногр. / В.И. Патрушев. - М.: Икар, 2013. - 320 с.
13. *Патрушев В.И.* Основы общей теории социальных технологи. Книга 2: моногр. / Патрушев Владимир Иванович. - М.: Икар, 2016. - 220 с.
14. *Платонова Н.М.* Инновации в социальной работе: учеб. пособие для студ. высш. проф. образования / Н. М. Платонова, М. Ю. Платонов. М.: Изд. центр «Академия». 2011. 256 с.
15. Прорывные социальные технологии 21 века. - М.: Деловой мир 2000, 2013. - 104 с.
16. Психология социальной работы: учебник для вузов / под ред. М. А. Гулиной. 2-е изд. СПб.: Питер, 2010. 384 с.
17. Пэйн М. Социальная работа: современная теория: учеб. пособие / М. Пэйн; под ред. Дж. Камплинга; М.: Изд. центр «Академия», 2007. 400 с.
18. *Селевко Г.К.* Социально-воспитательные технологии / Г.К. Селевко. - М.: Народное образование, НИИ школьных технологий, 2017. - 0 с.
19. Теория социальной работы : учебник для магистров / Е. И. Холостова и др.; под общ. ред. Е. И. Холостовой, Е. Г. Студеновой. М.: Изд.-торг. корпорация «Дашков и К°», 2018. 474 с.
20. *Тургаев А.С.* Настоящее и будущее социальных технологий / А.С. Тургаев. - М.: СЗАГС, 2016. - 388 с.
21. *Фирсов М.В.* Психология социальной работы: уч. пособие для бакалавров / М. В. Фирсов, Б. Ю. Шапиро. М.: Юрайт, 2015. 390 с.
22. *Фирсов М.В.* Технология социальной работы : уч. пособие для бакалавров / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. М.: Юрайт, 2012. 257 с.
23. *Шакурова М. В.* Методика и технология работы социального педагога / М.В. Шакурова. - М.: Academia, 2014. - 272 с.
24. *Шлыкова О. В.* Интернационализация вузовского образования в контексте социально-информационных технологий / О.В. Шлыкова. - Москва: РГГУ, 2014. - 2 с.
25. Шлыкова О.В. Современная социально-экономическая ситуация и обучение технологиям управления знаниями в вузах культуры и искусства / Шлыкова Ольга Владимировна. - Москва: СИНТЕГ, 2016. - 1 с.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В России социальная работа в целом и система социального обслуживания в частности развиваются весьма интенсивно, с использованием различных технологий, на основе научно разработанного базиса. Вероятно, только при таких условиях новая область деятельности могла возникнуть, получить развитие и внести весомый вклад в оказание социальной поддержки населению в драматический период его жизни – период переходной экономики.

Подготовка и переподготовка кадров сотрудников учреждений социального обслуживания, специалистов органов социального управления предусматривает усвоение ими многих дисциплин, охватывающих различные стороны социальной действительности. Проблемам технологии социальной работы уделяется основное внимание в этом комплексе учебных дисциплин, так как овладение ими предопределяет эффективность деятельности специалистов социальных служб. Без знания теории социальных технологий, принципов технологического подхода к профессиональной деятельности и конкретных методик работы с клиентами невозможны планирование, организация и осуществление социального менеджмента и социальных услуг.

Технологизация деятельности относится к наиболее комплексным явлениям в социальной сфере. Поэтому материал, размещенный в данном учебном пособии основан на знаниях в первую очередь теории и методологии социальной работы, психологии и других знаниях в области гуманитарных и общепрофессиональных дисциплин.

Большое внимание уделяется активным формам подготовки студентов, практическим занятиям под руководством преподавателя, самостоятельному углубленному изучению дополнительного материала. В связи с этим каждая глава сопровождается темами и вопросами для обсуждения, заданиями для самопроверки и рекомендуемым списком литературы, работа с которым позволит расширить знание материала.