

МЕТОДЫ СОЦИАЛЬНОЙ ДИАГНОСТИКИ¹

ОПРОС

В микродиаконии опрос практикуется только в сочетании с наблюдением, учитывая тенденцию к бессознательному искажению реальной действительности и причин проблематики, свойственные человеку при вербальном отображении им своих впечатлений, для сохранения собственного психического статуса и положительной самооценки, информация, получаемая опросом, обязательно проверяется наблюдением. Опрос желательно проводить в естественной для исследуемого обстановке. Анкетирование, как правило, не применяется. Методики скрытого опроса резко отличают опрос при микродиаконии от опросов в макродиаконии.

ИНТЕРВЬЮ

В социальной работе интервью – это психо-интеллектуальный процесс взаимодействия, подразумевающий открытость восприятия и передачи информации во всех ее формах (вербальной, невербальной), с соответствующей ситуации эмоциональной составляющей. Для интервью справедливы все основания классификаций, которые используются при опросном методе: по месту; по цели исследования; по типу опрашиваемых лиц (представители власти, эксперты, население); массовое, групповое и индивидуальное; опосредованное и личное; созидательные (глубинное, биографическое, креативное, клиническое, фокусированное, дискурсивное). Существует несколько критериев классификаций интервью:

¹ Нестерова Г.Ф., Астэр И.В. Технология и методика социальной работы : учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования. - М.: Издательский центр «Академия», 2011.

1. Формализация – более или менее конкретное отнесение, упорядочивание, придание определенной формы без непосредственной зависимости от конкретного содержания.

2. Структурирование – это единство устойчивых взаимосвязей между элементами.

3. Стандартизация – установление и унификация значимых параметров. необходимый общий единый оптимум.

Соответственно, интервью может быть формализованным, неформализованным; структурированным, неструктурированным; стандартизированным, нестандартизированным, но в практике социальной работы (при открытом опросе) чаще всего применяют полуструктурированное интервью.

Интервью является одним из основных методов диагностики, по своей методологической характеристике включающее в себя отдельные признаки глубинного, креативного и фокусированного интервью. Существенным его отличием и особенностью является скрытый характер.

В большинстве случаев интервью тесно сочетается с наблюдением, фиксирующим поведение объекта и предполагает способность специалиста быстро ориентироваться в изучаемой обстановке. Адекватное поведение социального работника (его внешность, владение сленгом и спецификой пантомимической презентации), соответствующее картине мира респондента, наиболее эффективно устраняет препятствия для установления доверительных отношений специалиста с респондентом.

Основные правила интервью в микродиаконии

Интервью в социальной работе можно определить как общение в ситуации «лицом к лицу», «здесь и сейчас», воспроизводящее атмосферу

взаимной непринужденности. Можно выделить следующие функции интервью:

1. Добывание искомой информации (вербальной, невербальной);

2. Пробуждение желания отвечать и стимулирование мотивации к постоянному взаимодействию;

3. Актуализация и активизация темы интервью.

При проведении интервью клиент, как правило, не знает, что у него хотят что-то выяснить и, что он подвергается диагностической процедуре. Связано это не только с необходимостью быстрой постановки диагноза, обычной при проведении социальной работы, но и с неизбежными искажениями клиентами прошлых событий и действительности, свойственными людям с социальными проблемами при открытых контактах со специалистом и весьма частым нежеланием опрашиваемых идти на такой контакт, особенно на начальных этапах общения до осуществления внедрения. Внедрение и установление доверительных отношений - длительные процессы. Они предусматривают предварительную диагностику, на основании анализа которой коррелируется поведение специалиста. Открытая диагностика затрудняет постановку социального диагноза и может генерировать избыточное психологическое напряжение в среде взаимодействия в процессе общения, что необходимо учитывать при создании сценария внедрения.

Самая первая фраза должна содержать констатацию с положительной стороны нынешнего состояния клиента или группы, в состав которой он входит. Это создает ощущение чуткости и внимания со стороны инициатора беседы и может задать положительную тональность последующим контактам. По реакции на эту фразу уточняется

установление обратной связи, степень готовности идти на контакт и адекватность реакций клиента. Вторая фраза исследователя является его ответом на реакцию клиента или любого другого члена группы (если интервью проводится в форме групповой беседы) и состоит из краткого повторения ответа на первую фразу с дополнением, имеющим целью закрепление и улучшение контакта.

Следующий этап интервью - беседа на общие, популярные темы, которая при скрытом интервью может несколько затянуться. Постепенно тематика переводится от отвлеченных вопросов в область личных и социальных проблем респондента и его окружения. Специалист ведет себя сдержанно и ненавязчиво, речь его искренняя и непринужденная. Он не задает прямых вопросов, подталкивая клиента к изложению личных проблем общефилософскими сентенциями о человечестве, социальной справедливости, семье и рассказами о похожих случаях, стимулируя признание клиентами наличия собственных проблем без явной их демонстрации перед самими клиентами. Суть проблем уточняется фокусировкой от общего к частному и побуждением клиентов описывать детали событий. В ходе этого этапа беседы определяются аспекты проблем, наиболее важные для диагностики и готовность клиентов к более глубокому сотрудничеству. Используются побудительные реплики, стимулирующие описывать отдельные детали событий ("Как Вы приняли это решение?", "Как это событие происходило?", "Как Ваш друг отреагировал на это событие?" и пр.). Используются также поощряющие реплики нейтрального характера: "Да", "Ну", "И что же дальше", "Однако" и пр. Дополнительно могут задаваться только вопросы, проверяющие, правильно ли понято изложение клиента. Для поддержания обратной связи и побуждения респондента к дальнейшему изложению используются также резюмирующие реплики, в которых кратко подытоживается сказанное им с оговоркой "Если я правильно понял (поняла), то...".

Наиболее желательной для быстрой диагностики является методика фокусирования на деталях событий, проясняющих причины проблем.

Методики «скрытого» опроса в микродиаконии

В индивидуальной беседе скрытый опрос проводится фокусировкой от общего к частному. Специалист не задает вопросов клиенту о сведениях личного и автобиографического характера. В беседе вначале обсуждаются общие вопросы морали, этики, социальной ситуации в стране, затем она постепенно переходит к обсуждению проблем близких по социальному статусу людей, провоцируя высказывания клиента о себе, о случаях из своей жизни.

Беседа в группе предполагает неформальную обстановку. Наилучшие результаты дает «групповой сеанс» в естественной социальной среде под благовидным предлогом (праздник, чаепитие, «группа здоровья» и пр.). Объектом исследования может быть один человек или вся группа. «Провоцируется» разговор на общие темы. Аналогично методике индивидуальной беседы групповая беседа направляется таким образом, чтобы получить информацию о проблемах объекта с использованием фокусирования и одновременно наблюдать поведение объекта в межличностных взаимодействиях.

Семейный совет - встреча всех членов семьи по какому-либо поводу - является наиболее трудоемким диагностическим методом, поскольку реальные семейные проблемы не выносятся на суд посторонних людей. Желательно приглашать к сотрудничеству подготовленных посредников - друзей семьи или ее членов, которые участвуют в этом совете как «свои люди», фиксируют полученную информацию и передают ее исследователю.

Интервью сензитивных тем

Возникновение сензитивной темы делает проблематичным для исследователя и\или исследуемого сбор и\или передачу, содержание и\или сохранение исследовательских данных. Сензитивная природа каждой отдельной темы исследования эмерджентна. Эмерджентность характеризует спонтанность, непредсказуемость, неизвестность. Применительно к социальной практике можно сказать, что сензитивный характер темы связан с социальным контекстом и обладает высокой степенью субъективности, поскольку восприятие риска варьирует на субкультурном, групповом, личностном уровнях. Отметим ситуации, вызывающие повышенную сензитивность темы интервью:

1. Вторжение в частную сферу или глубоко личный опыт.
2. Девиация и социальный контроль.
3. Столкновение с интересами политической и финансовой элиты, ситуации давления и доминирования.
4. Осквернение, профанирование религиозных ценностей.

Следует иметь в виду, в социальной практике реальные проблемы клиентов являются составной сензитивности. Именно это обстоятельство определяет скрытый характер интервью и соблюдение ряда дополнительных правил, позволяющих в некоторой мере снизить степень сензитивности конкретной тематики.

Техники интервьюирования сензитивных тем имеют давнюю историю. Они были описаны и систематизированы в 15 - 16 вв., когда в Западной Церкви возникла новая доктрина греха, утверждавшая его понимание как сугубо индивидуального акта, а не как результата

взаимодействия с другими людьми. Такая концепция привела к страху признания в совершении греха, что делало невозможным искренность в исповеди. В соответствии с этим церковью были разработаны специальные письменные руководства - «ведения беседы» - на исповеди. От этих инструкций ведут свое происхождение современные техники интервью.

Следует считаться и с менталитетом представителей этнического конгломерата, населяющего нашу страну, склонного рассматривать события не в их конкретной значимости, а с точки зрения их соответствия некоему структурно-функциональному идеалу, либо идеалу социальной справедливости, либо определенным моральным нормам. Поэтому вместо ответа на вопрос можно получить лишь общее рассуждение на тему, никакого отношения к проблеме не имеющее.

Правила ведения беседы с учетом сензитивности тематики:

1. Изложить сензитивную тему как повсеместную практику, очевидную для всех, не используя эмоциональных акцентов, и выявить периодичность и степень активности интересующего поступка (например, «Как часто Вы пьете водку?», «Все учителя время от времени выходят из себя, а Вы?»).

2. В качестве одного из возможных вариантов ведения беседы – создание впечатления, что тема не может оставить глубокого эмоционального следа – придание видимости случайности, мимолетности интересующей деятельности («Случалось ли Вам...»).

3. Сослаться на авторитетный источник для оправдания проблемной деятельности (например, «Многие врачи считают, что употребление вина улучшает пищеварение. Пьете ли Вы во время, перед или после еды?»)

4. Задавать длинные вопросы. Чем опаснее тема, тем длиннее должен быть вопрос. Он может содержать как рассуждения на общие темы, так и примеры деятельности отдельных категорий населения и этим напоминать размышления вслух. Длинные вопросы:

- дают ключи для активизации памяти, в том числе и через примеры;

- помогают респонденту освоиться с дискомфортной ситуацией, в связи с тем, что ответ на длинный вопрос более гибок и неопределенен, чем на короткий;

- снижают возможность и степень умолчания, повторения каких-либо событий;

- реабилитируют сензитивные темы, поскольку клиент, выслушивая как долго кто-то другой говорит на данную тему, приходит к выводу, что можно об этом говорить и высказать свое мнение.

5. Использовать знакомые клиентам слова - уточнить терминологию, используемую для характеристик деятельности, состояний, процессов, явлений и далее употреблять ее.

6. Расположить вопросы в определенном порядке. Примеры возможных вариантов:

- замаскировать сензитивную тему, поместив ее в более широкий контекст, например, тему о питейной культуре поместить в беседу о медицине;

- снизить сензитивность темы, представив ее в историческом плане, от прошлого опыта респондентов переходить к настоящему опыту, поскольку человеку проще рассказывать о настоящем, если подобное с ним ранее случалось;

- менять степень сензитивности вопросов, постепенно ее повышая, либо наоборот переходя от высокосензитивных в контексте беседы на общие темы к менее сензитивным на интересующую тему.

Заканчивая рассмотрение параграфа, посвященного интервью сензитивных тем, необходимо отметить, что в применении этого метода к практической социальной работе существует высокая доля риска. Требуется большая осторожность и высокая профессиональная подготовка при его выборе и в процессе использования во избежание необратимо негативных результатов.

ЭКСПЕРТНЫЙ ОПРОС

Метод, в ходе которого респондентами являются эксперты - компетентные лица, имеющие глубокое знание о предмете исследования и являющиеся специалистами в одной из областей исследования, называется экспертным опросом. Этот метод, как правило, используется при оценке эффективности практической социальной работы или социальных программ. Реже его применяют при создании социальных программ. Общим процессом опроса руководят подготовленные специалисты. Они организуют процедуру оценки и готовят анкеты-опросники. Сама оценка работы или ситуации включает в себя, таким образом, не только полевое исследование, но и экспертизу.

Эксперты могут работать индивидуально и в группе. Основными требованиями к организации их работы являются тщательный подбор участников группы, создание оптимальных условий для ее работы, предварительная оценка надежности и точности используемой информации, принятие мер для сохранения информации без изменения, учет факторов влияния на суждение экспертов.

Анкеты для экспертного опроса не должны содержать конкретных, закрытых вопросов. Следует иметь в виду, что сам эксперт не принимает решения.

Виды экспертного опроса:

1. Очный опрос:

- мозговая атака, используемая при необходимости качественно новых идей при создании социальных программ;
- традиционная дискуссия, предполагающая поочередные высказывания различных точек зрения, поддерживаемых или опровергаемых участниками;

- отнесенная оценка (с предварительно разработанным сценарием) - цикл дискуссий с выявлением сути наметившихся разногласий и постепенной выработкой мнений всех или большинства экспертов.

2. Заочный опрос:

- одноразовое анкетирование;

- многоразовое анкетирование или дельфийский метод, основой которого является процесс обучения экспертов в результате каждого тура анкетирования и сближения мнения руководителя экспертизы с усредненным мнением большинства экспертов, скорректированным после нескольких туров.

ОБСЛЕДОВАНИЕ

Обследованием называется проверка статуса исследуемого объекта в естественных условиях его жизнедеятельности. В социальной диагностике с помощью обследования уточняются данные о социально-экономическом и социально-демографическом статусе индивидов и социальных групп.

В современных социальных службах обследование используется для изучения нуждаемости и социально-экономического статуса заявителей, претендующих на различные виды социальных услуг. Клиенты государственных социальных центров, получающие надомные медико-социальные услуги, пользуются периодическими диспансеризационными обследованиями, которые проводит на дому комиссия, включающая специалистов медицинского и социального профиля. Территориальная работа с семьями включает обследование условий проживания, психосоциального статуса и потребностей семей, определения нуждаемости в социальном патронаже и семейном сопровождении.

В макродиагностике пилотными обследованиями можно пользоваться для апробации методик сбора данных, оценки качества протоколов наблюдений и достоверности анкетных данных. В целях обоснования социальных программ либо оценки их эффективности можно проводить

полевые обследования, представляющие собой сбор эмпирической информации на локальной территории.

Результаты обследования клиента заносятся в протокол или акт обследования - документ, содержащий формальные и неформальные персональные данные. К формальным данным относятся фамилия, имя и отчество, год рождения, индикация удостоверений личности и прочих документов. К неформальным данным относятся сведения о местожительстве и жилищных условиях, о семейном положении и составе семьи, о личных доходах и среднедушевом доходе на каждого члена семьи.

В ряде случаев исследуемые лица оказываются заинтересованными в предоставлении недостоверных неформальных данных. Наиболее часто эти данные относятся к сведениям о доходах и о семейном положении.

Для проверки соответствия реального семейного положения декларируемому, если в результате обследования возникли сомнения, следует обратиться в социальную службу, куда, возможно, клиент уже обращался по поводу оказания социальной помощи.

АНАЛИЗ ДОКУМЕНТОВ

Изучение документов, содержащих сведения об объектах, является составной частью обследования.

Документ - это предмет, специально созданный для передачи или хранения информации. Информация может быть зафиксирована в печатном или рукописном виде, на фото- или киноплёнке, в аудио- или видеозаписи, в виде смысловых иероглифов (значений или особенностей предмета).

Таблица 1. Классификация документов

Признак	Разновидности	Формы
Способ фиксации информации	1.Текстовые (рукописные, печатные) 2. Фонетические 3. Изобразительные 4. Иконографические	Рукопись Печатное издание Аудиозапись Фото- или кинодокумент Рисунок

	5. Символические	Сакральное изображение Предмет-символ
Статус (авторство)	1. Официальные 2. Неофициальные 3. Собственные (личные)	Нормативный документ План, программа Авторизованное издание Черновик (подготовительные материалы) Письмо Дневник Личная записка
Персонификация	1. Личные 2. Безличные	Монография Автобиография Характеристика Отчет Архивный материал Справка Норматив
Функция	1. Информативные 2. Регулятивные	Протокол Отчет Хроника Статья Авторская заявка, патент Нота Нормативный документ План, программа Договор (документ о сделке)
Содержание	1. Исторические 2. Демонстрирующие намерения 3. Правовые 4. Статистические	Хроника Заявка, нота, отзыв Нормативный документ Справочный материал
Близость к источнику информации	1. Первичные - вторичные 2. Подлинники - копии	Стенограмма, протокол Реферат, резюме, изложение Справка, рукопись, заверенная копия
Целевое назначение	1. Специально выполненные 2. Архивно выполненные 3. Собранные исследователем	Все приведенные формы

Традиционный метод анализа документов - качественный анализ с использованием логической и интуитивной оценки. Содержание

документа интерпретируется на основании суммарной качественной оценки, выявляющей суть содержащейся в нем информации. Для проведения такого исследования, прежде всего, определяют области, в которых оно должно проводиться:

- классификационная принадлежность документа (см. таблицу);
- кто является автором документа;
- цели создания документа;
- связь с другими документами и событиями;
- надежность, достоверность документа;
- содержание оценок или проблем, отраженных в документе;
- полнота сведений, содержащихся в документе.

Наряду с традиционным методом используется **формализованный метод** анализа документов на основе перевода качественной информации в количественные показатели либо целенаправленного отбора сведений по специальному перечню вопросов или за определенный период времени. Этот метод называется *контент-анализом*. Он применяется при необходимости сопоставления однопорядковых данных, содержащихся в большом количестве документов, при необходимости систематизировать обширный материал, при изучении языка документов, при анализе открытого массового опроса (анкет).

Процедура контент-анализа начинается с определения предмета анализа и выделения *категории анализа* - изучаемого понятия, которое имеет некие признаки в содержании документа, называемые *смысловыми единицами*. Смысловые единицы - это качественные единицы анализа, относящиеся к изучаемой категории. В документе, соответственно, выделяют *единицу анализа* - часть его, соответствующую категории анализа и содержащую необходимые смысловые единицы. Последующие этапы заключаются в определении *единиц счета* - частоты появления

смысловых единиц в изучаемых документах и объема внимания, уделяемого этим единицам.

НАБЛЮДЕНИЕ

Наблюдением называется непосредственное восприятие и регистрация факторов и процессов, касающихся изучаемого объекта и значимых с точки зрения специалиста. В социальной диагностике, равно как и в других областях социальных исследований, этот методологический подход предполагает изучение социального явления в его естественных условиях или условиях, максимально приближенных к естественным. Преимуществом наблюдения является прямое восприятие процессов, что делает исследование надежным и объективным.

В практической социальной работе наблюдают:

- поведение объектов исследования, выделяя его компоненты с последующей оценкой их удельного веса, значимости и соответствия возрастным типам поведения;
- социальные взаимодействия, оценивая их нормы и санкции, обеспечивающие соблюдение норм;
- социальные роли, оценивая их значимость, величину ролевого набора и качество исполнения ролей.

Особое место отводится оценке адекватности поведения на основании его соответствия стадии развития и социальному положению объекта.

В макродиагностике помимо отмеченных выше могут быть другие задачи, выполнение которых обеспечивается наблюдением.

Наблюдение как основной источник информации является главной чертой *бихевиористского подхода* - широко распространенного в социальной терапии методологического подхода, ведущего свое происхождение от этологии. При применении этого подхода инструментом анализа информации, полученной наблюдением, является *экспертная*

оценка протоколов наблюдений достаточного числа объектов в их естественном окружении или в обстановке, максимально приближенной к реальной жизни. Основное внимание уделяется четкому описанию фактов и установлению связей (корреляций) для выявления условий, которые надо изменить в целях достижения желаемого терапевтического эффекта. Например, в США проводились массовые наблюдения за фактами жестокого обращения родителей с детьми. Было зафиксировано, что чаще наказывают детей в те дни, когда меньше контактируют с друзьями. Выводом этого исследования стала констатация возможности изменения поведения родителей путем организации их социального окружения.

Обстоятельства, выявленные при экспертной оценке наблюдений, предполагают и методы организации комфортного социального окружения. Например, при исследовании условий проживания стариков в стационарах США, анализ наблюдений показал наличие более интенсивного взаимодействия клиентов и их положительных эмоциональных проявлений в тех стационарах, где используется семейный способ сервировки столиков в общей столовой.

По месту проведения выделяют **полевое наблюдение**, если объект наблюдают в обычной среде его жизнедеятельности, и **лабораторное наблюдение**, если оно осуществляется в искусственных условиях, например в терапевтических группах.

В социальных исследованиях используют два метода наблюдения: **Нестандартизованное наблюдение**, при котором социальный работник определяет общие направления наблюдения, и в их пределах результаты фиксируются в свободной форме либо в процессе наблюдения, либо после завершения этой процедуры, по памяти. Сбор данных этим методом не исключает их последующую обработку и систематизацию, с применением контент-анализа свободных записей и введением, таким образом, количественных характеристик, необходимых для систематизации. **Стандартизованное наблюдение** обусловлено фиксацией результатов в

специально разработанных для данного исследования и подготовленных для использования на месте формулярах протоколов, что позволяет ускорить и упростить процедуру наблюдения. Этот метод включает предварительную детальную разработку списка событий и признаков, которые предстоит наблюдать. В качестве необходимого подготовительного этапа детализируются условия и ситуации наблюдения, в том числе, роли самих наблюдателей. Обязательна также разработка инструкций для наблюдателей, содержащих рекомендации относительно их поведения в процессе сбора данных, ведения протоколов, методики кодификации данных и занесения их в протоколы. В течение всего исследования используются унифицированные кодификаторы для регистрации наблюдений.

По роли наблюдателя в процессе сбора данных выделяют четыре вида наблюдения.

Включенное наблюдение или ***полное участие наблюдателя в ситуации*** предполагает выполнение наблюдателем роли члена той социальной группы, поведение которой он наблюдает. Социальный работник применяет в полной мере методы внедрения, становится полноправным членом группы, и его функция неизвестна другим членам группы. Можно, например, устроиться на предприятие и наблюдать ситуацию в рабочем коллективе "изнутри". Полное участие требует четкого соблюдения не только норм и правил соответствующей социальной группы, но и этических правил социальной работы. Для того чтобы присутствие наблюдателя не меняло распределения ролей и функций в группе, он должен сохранять нейтральную позицию. Нельзя вмешиваться в конфликтную ситуацию, если она имеет место в группе, высказывать свои суждения, оценки, мнения относительно других членов группы и происходящих в ней событий, поскольку это может повлиять на поведение группы. Для сбора информации он пользуется методом

нестандартизованного наблюдения и фиксирует результаты наблюдения по памяти.

Участник ситуации как наблюдатель также внедряется в группу, но участники группы информированы о функции наблюдателя. Группа постепенно адаптируется к его присутствию, и при четком соблюдении им правил внедрения относится как к "своему". При положительном отношении исследуемых к его целям и задачам специалист может приглашать из их числа помощников, содействующих сбору данных, и тем самым, устанавливает с ними отношения сотрудничества, кооперации. Наряду со своими исследовательскими обязанностями специалист выполняет формальные обязанности члена группы. К положительным особенностям данного метода относится необязательность полного освоения роли члена группы. К отрицательным его особенностям относится возможность использования только нестандартизованного наблюдения и экспертного анализа наблюдаемой целостной ситуации, а, соответственно, обобщение, оценка и выводы носят субъективный, интуитивный характер. Кроме того, открытая деятельность специалиста является так или иначе вмешательством в ситуацию, что может влиять на развитие событий в группе.

В роли *наблюдателя как участника* событий специалист не является ни членом наблюдаемой социальной группы, ни участником процесса. Эта методика используется для кратковременных наблюдений массовых мероприятий. В целях быстрого сбора данных для регистрации наблюдений применяются формуляры протоколов и кодификаторы, характерные для стандартизованного наблюдения.

Полное наблюдение обеспечивается отсутствием взаимодействия наблюдателя с объектами. Наблюдатель остается вне их поля зрения. События фиксируются стандартизованным методом с помощью приборов и специальных приспособлений (фотоаппарата, видеокамеры, бинокля,

перископа и пр.), которые помогают специалисту наблюдать объекты на достаточном расстоянии, оставаясь в укрытии.

Процедура наблюдения начинается с формулировки проблемы, стоящей перед исследователем и описания объектов наблюдения. Описание должно отражать примерную численность людей, участвующих в ситуации, подлежащей наблюдению, их основные демографические характеристики и характер взаимодействий, возможные роли участников. Необходим также предварительный анализ обстановки наблюдения и прогноз поведения участников ситуации. На основании этих предварительных данных формулируются задачи наблюдения. При стандартизованном наблюдении постановка задач влечет за собой необходимость разработки технического оформления процесса. Выделяются единицы наблюдения и виды типичных поведенческих реакций объектов, которые отражают их состояние. На основании выделенного материала вырабатывается система понятий для описания результатов наблюдения и соответствующие этим понятиям классификационные коды, с помощью которых фиксируются результаты наблюдения. Коды используются при подготовке технических документов (кодировочных карт, бланков протоколов) для фиксации наблюдаемых событий. Заполненные карты или протоколы подвергаются статистической обработке.

При нестандартизованном наблюдении события могут быть зафиксированы не только путем описаний, но и с помощью фотодокументов, кино- или видеозаписей, аудиозаписей, которые потом следует анализировать с применением качественных подходов. Применение количественного анализа и различных измерительных методик связано, таким образом, с классификацией получаемой наблюдением информации и разработкой применительно к конкретным задачам удобных для использования в полевых условиях классификаторов-рубрикаторов для занесения информации в ограниченное количество

рубрик. Основным при составлении рубрикаторов является четкость определения рубрик и относительно небольшое их общее количество (не более 20-25), что обеспечивает быструю фиксацию данных и увеличивает объем наблюдений. Используются также шкалы оценок той или иной категории поведения. Прямые наблюдения часто сопоставляются с результатами опроса с целью достижения валидности исследования.

АНАЛИЗ СОЦИАЛЬНОГО ФОНА

В практической социальной работе индивидуальная социальная диагностика включает сбор и анализ информации о первичной и вторичных социальных группах, членом которых является объект. При диагностике группы социальным фоном считаются более крупные социальные системы, куда входит изучаемая группа.

В макродиагностике основой диагностики является определение демографических, социально-экономических и этнических проблем населения на локальных территориях. Соответственно, анализ социального фона приобретает первостепенное значение. В дополнение к сбору и анализу сведений о предприятиях, организациях, общественных объединениях в пределах изучаемой территории состав ее населения характеризуется по социально значимым признакам. В зависимости от целей исследования составляется социально-личностная, социально-экономическая, демографическая или этническая характеристика населения, которая содействует объективному выявлению локальных проблем и их устранению посредством рационального планирования и реализации целевых программ.

К социально-личностным признакам относятся образование, квалификация, должность, профессия, занятие (положение в занятии: работодатель, нанятый работник, член кооператива, индивидуальный предприниматель, пенсионер), народнохозяйственная отрасль занятости.

Социально-экономические характеристики включают источники дохода, средний доход лица за год, среднедушевой доход на семью, отношения собственности, экономическую нагрузку в семье (кто является в семье основным добытчиком).

Демографические характеристики определяют пол, возраст, брачное состояние, количество детей, состав семьи.

Основными этническими признаками являются национальность, родной язык, разговорный язык, конфессиональная принадлежность.

Также при определении социального положения индивидов следует сопоставить данные о составе населения с данными о производстве и потреблении товаров и социальных услуг. Одновременно можно выделить типы домашних хозяйств по занятости членов семьи с примерной классификацией по четырем типам:

- все не работают;
- большая часть не работает;
- большая часть работает;
- все работают.

Среднедушевой доход с усреднением по каждому типу домашнего хозяйства необходимо сравнить с приобретениями за год.

Социальное положение населения уточняется не только с помощью выборочных обследований, но и методом микропереписи. При микропереписи возможна группировка лиц или семей относительно прожиточного минимума или по их благосостоянию, которое определяется по реальному потреблению товаров и услуг.

При описании состава населения желательно использовать **простые показатели** - абсолютные величины, относительные величины (проценты, доли), средние величины со средними отклонениями, ряды распределения, ряды динамики. Наиболее распространены **группировки** с определением средних показателей по каждой выделенной группе. Для придания наглядности результатам исследований и для их популяризации

пользуются графиками. **Половозрастные графические пирамиды** отображают степень распределения населения каждого пола по возрасту и используются для дальнейшего анализа социальных проблем. С их помощью определяется **модальный возраст** и **медианный возраст** населения, а по изменениям этих показателей судят о репродуктивном и трудовом потенциале населения. Данные о возрастном составе населения используют также для определения **демографической нагрузки трудоспособной части населения** - количества нетрудоспособных иждивенцев, приходящегося на одного трудоспособного. Для этого численность детей и пожилых людей пенсионного возраста делят на численность людей трудоспособного возраста:

$$Z(0 - 14) + Z(55-60)$$

$$\frac{Z(0 - 14) + Z(55-60)}{Z(15 - 54-59)}$$

$$Z_{0-14} + Z_{55(60) \rightarrow 00}$$

$$Z_{15-54(59)}$$

Динамику населения на данной территории рассматривают, определяя его **социальную мобильность**. Считают, что изменения, происходящие в различных социальных слоях (стратах) социальной пирамиды, отражающей иерархию населения по социальному статусу, зависят от **социальных потоков**, направленность которых может вызывать перемещения в пределах одного поколения (внутрипоколенные) и от одного поколения к другому (межпоколенные). Направленность внутрипоколенных потоков может быть вертикальной - от одной страты к другой и горизонтальной (от одной социальной системы к другой). **Интенсивность социальной мобильности** измеряется средним числом

перемещений на одного человека и обратной величиной - вероятностью изменения социального статуса человека.

Главной характеристикой изменения состава населения территории служат коэффициенты обновления - выбытия. Основная формула расчета этих коэффициентов представляет собой процентное отношение разности между численностью определенных социальных групп на начало и конец изучаемого периода к их начальной численности:

$$а) \quad K_n = \frac{N_{n1} - N_{n0}}{N_{n1}} \cdot 100\%$$

N_{n0} – численность социальной группы **n** на начало периода;

N_{n1} – численность социальной группы **n** на конец периода.

Если $N_{n1} > N_{n0}$, то $K_n > 0$, если наоборот, то $K_n < 0$; при $K_n \geq 10\%$ состав группы существенно меняется.

б) Оценка изменения (динамики) структуры из нескольких групп:

$$K = \frac{\sum [w_{n1} - w_{n0}]}{m} \cdot 100$$

w_{n1} – удельный вес группы **n** в исходной структуре;

w_{n0} – удельный вес группы **n** в отчетной структуре;

m – число групп **n**

При $K > 3\%$ структурные сдвиги значительны.

Для изучения социальной мобильности в плане установления корреляций между переменными величинами, участвующими в социальных изменениях, используются также *графы связей*. Цель построения графов связей – найти факторы, определяющие изменения и построить модель, позволяющую оценить роль каждого из этих факторов, а также эффекта их взаимодействия.

Для этого используются *структурные модели* и *метод путевого анализа*.

Например, изучается влияние характеристик образования отца (X_1), социально-профессионального статуса отца (X_2), образования сына (X_3), социально-профессионального статуса сына в начале трудовой карьеры (X_4) на социально-профессиональный статус сына в настоящее время (X_5).

Предположения о зависимостях:

образование сына (X_3) зависит от X_1 и X_2 ,

исходный социально-профессиональный статус сына (X_4) зависит от его образования (X_3) и X_2 , но не от X_1 непосредственно,

конечный социально-профессиональный статус сына (X_5) зависит больше от X_4 и X_2 .

Их запись - матрица инцидентий: столбцы – объясняющие переменные, строки – функции.

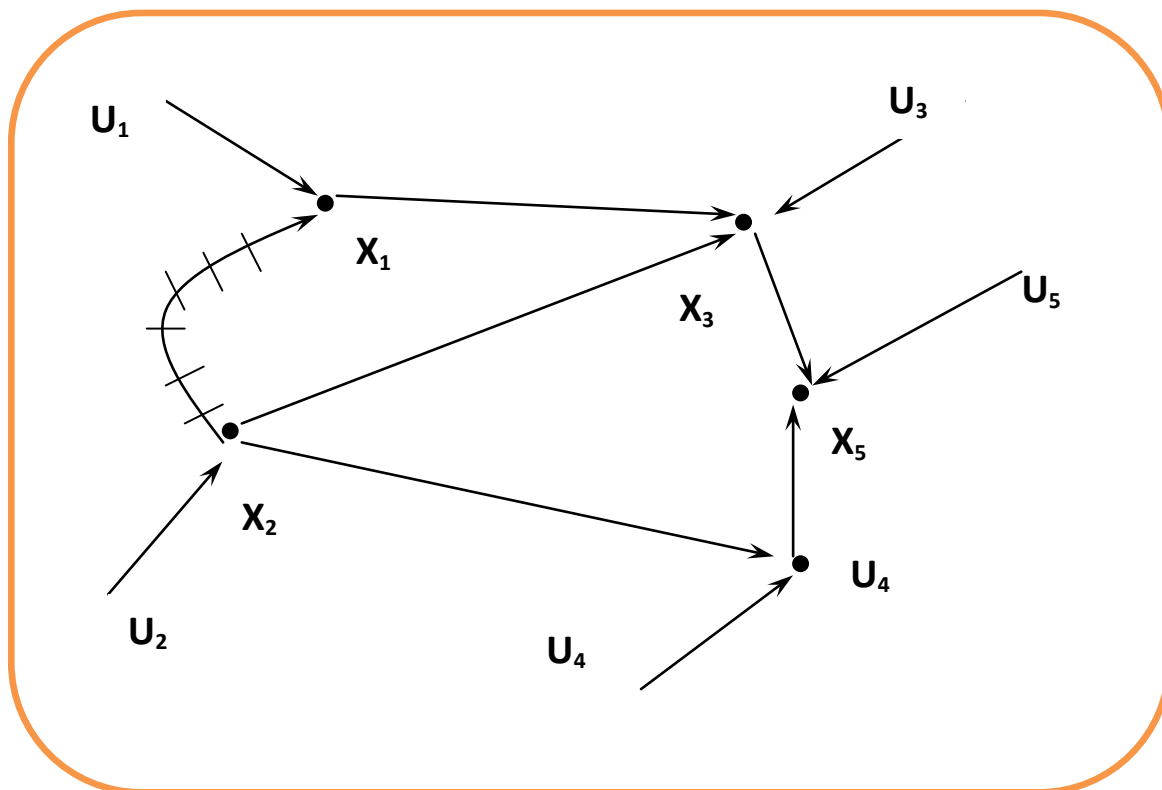
1 – на пересечении – присутствие переменной в функции

0 - на пересечении – отсутствие переменной в функции.

Ф	П					
	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	
X_1	1	0	0	0	0	
X_2	0	1	0	0	0	
X_3	1	1	1	0	0	
X_4	0	1	1	1	0	
X_5	0	1	0	1	1	

Из матрицы вытекает соответствующий граф связей (вершины соответствуют переменным, дуги отражают влияние переменных):

$U_1...U_5$ – неизвестные переменные, могущие влиять на известные.



Правило построения – не должно быть замкнутых контуров (петель), т.е. таких путей, по которым можно вернуться в ту же вершину, из которой вышел.

Структурные уравнения на основе графа связей:

$$X_1 = P_{1U_1} \cdot U_1$$

$$X_2 = P_{2U_2} \cdot U_2$$

$$X_3 = P_{31} \cdot X_1 + P_{32} \cdot X_2 + P_{3U_3} \cdot U_3 \rightarrow$$

$$X_4 = P_{42} \cdot X_2 + P_{43} \cdot X_3 + P_{4U_4} \cdot U_4$$

$$X_5 = P_{52} \cdot X_2 + P_{53} \cdot X_3 + P_{5U_5} \cdot U_5$$

P_{nm} – путьевой коэффициент, измеряющий прямое влияние переменной X_m на переменную X_n ,
 U_m – неизвестная переменная, влияющая на X_n

Чтобы найти оценки коэффициента P_{nm} можно вычислить коэффициент корреляции между зависимой переменной (функцией) и каждой из объясняющих переменных Π по формуле:

$$r_{nm} = \frac{1}{n} \sum_{(n,m)} X_n X_m \quad \text{или} \quad r_{nm} - \text{коэффициент корреляции}$$

нат. лог. X_m корень $n^2 X_2^2 + \dots + r_{m,m-1} X_{m-1} + r_{mu1} U_m$

Подставляя эти выражения в формулу корреляции, получим:

$$r_{nm} = \sum_{m=1}^{n-1} X_m (P_{n1} X_1 + P_{n2} X_2 + \dots + P_{n,n-1} X_{n-1} + P_{nu} U_n) =$$

$$= \sum_{m=1}^{n-1} P_{nk} r_{mk} + P_{nm}, \quad \text{где } k = \text{номер переменной и } k \neq n = m$$

Чтобы найти влияние неизвестных переменных, получим:

$$r_{nm} = 1 = \sum_m P_{nm} r_{nm} + P_{nu1}^2; \quad P_{nu1} = \sqrt{1 - \sum_{m=1}^{n-1} P_{nm} r_{nm}}$$

Влияние же известных переменных:

$$r_{nm} = P_{3,1} + P_{3,2} r_{2,1}; \quad r_{1,4} = P_{3,2} r_{2,1} + P_{4,3} (P_{3,1} + P_{3,2} r_{2,1});$$

$$r_{1,5} = P_{5,2} r_{1,2} + P_{5,3} (P_{3,1} + P_{3,2} r_{1,2}) + P_{5,4} r_{1,4};$$

$$r_{2,3} = P_{3,2} + P_{3,1} r_{1,2}; \quad r_{2,4} = P_{4,2} + P_{4,3} r_{3,2};$$

$$r_{2,5} = P_{5,2} + P_{5,3} r_{3,2} + P_{5,4} r_{4,2}; \quad r_{3,4} = P_{4,3} + P_{4,2} r_{2,3};$$

$$r_{3,5} = P_{5,3} + P_{5,2} r_{2,3} + P_{5,4} r_{4,3}; \quad r_{3,5} = P_{5,3} + P_{5,2} r_{2,3} + P_{5,4} r_{4,3}$$

Эта система уравнений не полностью обрисовывает корреляционные связи переменных. Чтобы раскрыть связи отдельных переменных, например, X_3 (образование сына) и X_4 (социально-профессиональный статус отца), получим на основе этой системы:

$$r_{4,3} = P_{4,3} + P_{4,2}r_{2,3} = P_{4,3} + P_{4,2}(P_{3,2} + P_{3,1}r_{2,1}) = \\ = P_{4,3} + P_{4,2}P_{3,2} + P_{4,2}P_{3,1}r_{2,1}, \text{ где}$$

$P_{4,3}$ – истинная корреляция, а $P_{4,2}P_{3,2}$ и $P_{4,2}P_{3,1}r_{2,1}$ – ложные корреляции, обусловленные наличием общих причин.

Так можно определить взаимовлияние отдельных переменных, но решающее значение имеет правильность исходных гипотез.

СОЦИАЛЬНЫЙ ЭКСПЕРИМЕНТ

Экспериментом называют изучение воздействия независимой переменной на зависимую переменную. Целью эксперимента является проверка гипотезы о наличии или отсутствии влияния независимой переменной на зависимую. Логику эксперимента обосновал английский натуралист Милль еще в XIX веке. Он сформулировал основное правило эксперимента: если за событиями A, B, B следует событие a , а за событиями B, B не следует событие a , то можно считать, что A является причиной a .

Всякий эксперимент содержит следующие элементы:

- **экспериментатор** - лицо, проводящее эксперимент и управляющее им;
- **экспериментальный фактор** - условие, которое вводится экспериментатором в изучаемую им ситуацию и на которое экспериментатор воздействует;

- **экспериментальный объект** - материал либо группа особей, включенная в эксперимент, изменения которых ожидаются и изучаются в ходе эксперимента;

- **экспериментальная ситуация** - внутренние и внешние условия эксперимента.

Эксперимент выявляет, как изменяются свойства экспериментальных объектов под воздействием экспериментального фактора. Этот фактор, вернее его функция, выступает в роли независимой переменной, а свойства экспериментальных объектов - в роли зависимых переменных. В социальной работе структура эксперимента восходит к его классической модели.

Таблица 2. Классическая модель социального эксперимента

Момент времени 1: подбор групп участников	Момент времени 2	Момент времени 3	Момент времени 4
Группа 1 - экспериментальная	Фиксация состояния 1 (B1)	Экспериментальное воздействие - X фактор	Фиксация состояния 2 (B2)
Группа 2 - контрольная	Фиксация состояния 1 (B3)	Нет экспериментального воздействия	Фиксация состояния 2 (B4)

Экспериментальное воздействие оказывает экспериментальный или X- фактор. В социальной работе это люди либо отношения между людьми. Их функции будут собой представлять независимые переменные. Например, мероприятия по созданию социальной службы в ходе пилотажного проекта будут влиять на социальный статус территориального сообщества.

При подборе групп обращают особое внимание на то, чтобы экспериментальная и контрольная группы были максимально сходными и однородными. Промежуток времени между моментом 1 и моментом 2

дается для адаптации групп к условиям эксперимента, которые организуются заранее и сохраняются в неизменном виде до конца эксперимента. Фиксацию (замеры) состояния групп производят по параметрам, которые предположительно должны меняться вследствие экспериментального воздействия. После воздействия на экспериментальную группу X-фактором сравнивают изменения в обеих группах (Иэ - для экспериментальной группы и Ик - для контрольной группы), получаемые определением различий между состояниями В1 и В2 для экспериментальной группы и состояниями В3 и В4 - для контрольной группы:

$$Иэ = В2 - В1; \quad Ик = В4 - В3$$

Если различия Иэ и Ик значимы, то предполагают, что причина их - действие X- фактора. Для того чтобы эксперимент был корректным, необходимо максимальное подобие групп по физическим и социально-демографическим характеристикам. Поскольку в социальном эксперименте идентичность опытной и контрольной групп невозможна, пользуются различными способами уравнивания и усреднения характеристик этих групп. Так, например, при изучении больших по численности групп населения уподобление разных групп осуществляется *рандомизацией* - предоставлением населению равных шансов для попадания в ту или иную группу. В краткосрочных экспериментах, проводимых на собраниях многочисленных групп населения или крупных социальных групп, рандомизацию можно осуществлять *случайным бинарным разделением*, которое проводят организаторы собрания.

При изучении небольших групп классические модели эксперимента не применяют. Используют различные модели *квазиэксперимента*, которые не требуют достижения идентичности опытных и контрольных групп.

В квазиэкспериментальных исследованиях подбираются *сравнительные группы*, отличающиеся друг от друга определенными

известными характеристиками, на которые в равной мере действует экспериментальный фактор. Для устранения эффекта побочных факторов, искажающих результаты, пользуются многократными измерениями одних и тех же показателей до и после экспериментального воздействия.

Квазиэкспериментальные модели с участием контрольных групп отличаются тем, что предварительно, до начала основного эксперимента, проводится исследование нескольких *неэквивалентных контрольных групп* путем многократных замеров и выделения общих для всех этих групп характеристик, а также величин для обоснования способов последующего сравнения экспериментальных и контрольных групп. Так, например, при оценке эффективности групповой терапии пристрастия к курению в качестве контроля используют неэквивалентные контрольные группы лиц, выбранные по газетным объявлениям, декларирующие свое выздоровление, но не прошедшие соответствующего курса лечения.

Модель оценки отдельных технологий позволяет проводить экспериментальное исследование без участия контрольной группы. Влияние какой-либо терапевтической технологии оценивают, производя повторяющиеся измерения предполагаемых значащих параметров у группы лиц до тех пор, пока не будет достигнута стабильность показаний и не минимизируется величина среднего отклонения. После этого группа подвергается терапевтическому вмешательству, и по его завершении вновь проводится серия замеров тех же переменных вплоть до стабилизации новых показаний и минимизации среднего отклонения.

В зависимости от условий постановки эксперимента выделяют:

- *лабораторный* эксперимент, для проведения которого создают искусственную среду (проживание экспериментальных и контрольных групп в сугубо контролируемых условиях и их изоляцию от влияния неконтролируемых условий) в целях более тщательного контроля за его ходом;

- **классный** эксперимент, который осуществляется в форме моделирования ситуаций в классе участниками - самими исследователями и студентами;

- **полевой** эксперимент, проводимый в естественной среде по классическим или квазиэкспериментальным моделям в относительно контролируемых условиях;

- **естественный** эксперимент, при постановке которого исследователь не выбирает и не готовит заранее независимую переменную и не воздействует ею сам на экспериментальную группу, а является наблюдателем и фиксатором процессов, самостоятельно происходящих в изучаемой сфере жизни.

Этапы и процедуры социального эксперимента

1. Подготовительный этап

1.1. Составление общего плана эксперимента

1.2. Проектирование инструментария по сбору информации

1.3. Подготовка технических средств

1.4. Составление инструкций участникам эксперимента

2. Оперативный этап

2.1. Инструктаж участников эксперимента

2.2. Замер зависимых переменных

2.3. Введение независимой переменной

2.4. Наблюдение и замеры зависимых переменных в экспериментальных и контрольных группах

2.5. Контроль за ходом выполнения программы эксперимента

3. Результирующий этап

3.1. Сбор участников эксперимента

3.2. Анализ учетной документации на ее соответствие заданному содержанию

3.3. Статистическая обработка информации

3.4. Анализ полученных результатов на соответствие начальным гипотезам

3.5. Оценка социальной эффективности эксперимента

3.6. Разработка практических рекомендаций по использованию результатов эксперимента.

Программа управления экспериментальным воздействием и экспериментальной ситуацией решает следующие задачи:

- составление заданий экспериментальному фактору в соответствии с рабочими гипотезами;
- выделение независимых переменных как функций экспериментального фактора;
- моделирование экспериментального воздействия с целью подтверждения предполагаемых последствий и выявления возможных осложнений;
- уточнение состава показателей, фиксируемых в ходе эксперимента;
- подбор методов, техник и средств, необходимых для управления экспериментальным воздействием;
- подбор лиц, управляющих экспериментальным воздействием;
- подготовка социально-психологических механизмов выхода участников из эксперимента.

Структура и ход социального эксперимента оформляются в виде протокола, который должен содержать наименование темы исследования, начальную дату, описание экспериментальных и контрольных групп, описание состава зависимых переменных, описание состояния зависимых переменных до экспериментального воздействия, дату и время его начала, индикацию лиц, ответственных за воздействие, а также факторов, усиливающих либо ослабляющих воздействие, описание экспериментальной ситуации, результаты наблюдений и иную информацию, полученную в ходе эксперимента, дату завершения эксперимента.

Высокая зависимость результатов социального эксперимента от множества факторов, которые невозможно учесть при его постановке,

вызывает необходимость постоянной проверки *внутренней и внешней обоснованности выводов*, сформулированных в результате проведения эксперимента.

Внутренняя обоснованность - возможность отражения в выводах сути экспериментального процесса. Ее проверка - проверка вероятности несоответствия выводов изучаемым процессам. Причинами такой вероятности могут быть:

- влияние предыдущих событий на результаты эксперимента;
- изменение самих участников в процессе эксперимента;
- влияние процедур тестирования на поведение людей;
- влияние использованного инструментария, включая самого экспериментатора, на результаты эксперимента;
- несопоставимость экспериментальной и контрольной групп.

Внешняя обоснованность - возможность обобщения и распространения выводов эксперимента на другие объекты и случаи, а если эксперимент производился в искусственных условиях - возможность применения его выводов к реальным социальным процессам. Вероятность неприемлемости распространения выводов экспериментальных социальных исследований на реальные события связана, в первую очередь, с тем, что в эксперименте не выполняются условия локализации во времени. Одной из функций головного мозга является способность аккумулировать действие различных переменных за значительные промежутки времени, что ограничивает контроль над воздействием переменных.

Классический эксперимент, в котором опытные и контрольные группы идентичны, в социальной работе невозможен. Можно подобрать только относительно близкие группы по немногим значащим параметрам. Проведение эксперимента в лабораторных условиях вызывает затруднения, связанные с необходимостью изоляции исследуемых от воздействия факторов, способных изменить их психическое состояние. В

связи с этим практикуются разнообразные квазиэкспериментальные методы, рассчитанные на реализацию проекта в естественных условиях или в условиях, максимально приближенных к естественным. Так же причиной неприменимости экспериментальных выводов является высокая сложность причинной зависимости социальных явлений (многомерность пространства детерминации). Зависимости в социуме имеют системный характер, поскольку все элементы социальной организации формируют системы, в которых они взаимосвязаны и взаимозависимы. Части конкретной социальной системы определяются не только ее особенностями, но и особенностями социальной системы высшего порядка, куда данная социальная система входит в качестве составляющего элемента. Поэтому члены любой социальной системы связаны друг с другом непосредственно, горизонтальными связями, и дополнительно вертикальными связями через социальную систему высшего порядка. Такая организация связей затрудняет задачу выделения зависимостей "в чистом виде", а, следовательно, корректную постановку эксперимента. Помимо сложности конкретизации причинных зависимостей существует вероятность непредсказуемых последствий воздействия независимой переменной. Ее влияние распространится на ряд систем, взаимосвязанных горизонтальными и вертикальными связями и может привести не только к конкретным регистрируемым и предвидимым изменениям, но и к многообразным комплексным изменениям объектов.

МОДЕЛИРОВАНИЕ

Моделирование ситуаций с просмотром возможных вариантов развития событий может в определенной степени заменять эксперимент для прогнозирования возникновения, развития и исхода социальных проблем или ситуаций. Группа специалистов или волонтеров изучает исходную ситуацию, распределяет роли и проигрывает различные

варианты развития событий, останавливаясь на наиболее вероятных и используя их для прогнозирования.

Недостатком метода моделирования ситуаций является невозможность воспроизведения социального фона, а, следовательно - влияния комплекса факторов, в том числе и неучтенных, на прогнозируемые события. В связи с этим всегда существует вероятность развития реальной ситуации в ином направлении, чем предполагалось.

Другой метод моделирования - пилотные проекты или разработка моделей организации социальных систем - широко используемый в макросоциальной работе, имеет сходные недостатки. Обычно пилотные проекты осуществляются на конкретных территориях в социальных условиях, свойственных этим территориям, но результаты разработок в виде рекомендуемых структуры и функций социальных служб или других социальных систем, являющихся предметом проекта, предлагается использовать на других территориях, имеющих близкие по характеру макросоциальные проблемы. При этом в ряде случаев оказывается, что разработанные рекомендации неприменимы на иных территориях без существенной коррекции в соответствии с территориально-социальной спецификой, что требует дополнительных вложений в приспособление модели к конкретному месту реализации. Недостаточность моделирования вызывает необходимость дополнительных полевых исследований в конкретной естественной обстановке, анализирующих поведение людей в естественной социальной среде и дающих необходимую коррекцию результатов моделирования. Организация таких работ, в свою очередь, представляет собой проблему для исследователя.

ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ДИАГНОСТИКИ

Обычная форма изложения результатов исследования - *исследовательский отчет*. В этом письменном документе излагаются

предпосылки данной диагностики, ее обоснование, методический аппарат, описание экспериментов, если они имеют место, или других форм исследования, регистрация полученных в ходе диагностики результатов, обсуждение результатов, обобщения и выводы на основании обсуждения результатов, рекомендации по дальнейшему развитию ситуации.

Исследовательский отчет является основой для дальнейших теоретических и практических разработок. В нем отражается достигнутый уровень знаний. Отчет служит также важной формой внедрения теоретических и технических выводов в практику, поскольку дает возможность заказчику ознакомиться с результатами исследования без существенной дополнительной обработки его содержания и принять меры для изменения ситуации в соответствии с рекомендациями.

Примерное содержание исследовательского отчета:

- краткое резюме или аннотация;
- введение, в котором кратко констатируется рассматриваемая ситуация и обосновывается необходимость ее исследования;
- формулировка цели и задач исследования;
- краткий обзор литературы по исследуемой проблеме;
- описание методов и методик (методического аппарата) используемого в исследовании;
- изложение хода исследования, - экспериментов, диагностических исследований, анализа эффективности программ и т.п.;
- обсуждение полученных результатов, - их критическая оценка, обобщение на основании результатов других исследований, рассмотрение их теоретической и практической значимости;
- выводы и рекомендации.

Исследовательский отчет, таким образом, должен быть ориентирован на обобщение результатов и сосредоточен на существенном их содержании. Для достижения большей эффективности формулируются выводы, ориентированные на требования заказчика и практической

работы. Не следует перегружать отчет статистическими данными и таблицами. Данные обработки результатов должны быть представлены в наиболее наглядном виде, доступном для не имеющего специальной подготовки читателя и для заказчика, который не является исследователем. Желательно их графическое изображение. По ходу исследования отдельные его этапы оформляются для заказчика в виде оперативной информации или этапных аннотационных отчетов. Публичная защита отчета имеет важное значение для конкретизации и уточнения его выводов и рекомендаций.

Методика проведения кейс-стади²

Исследования проводятся на одном объекте - случае (case), каким является некое сообщество, отдельно взятое социальное явление. Изучение случая опирается на выделение частных единиц для анализа - личных биографий, отдельных предприятий, населенных пунктов, типов потребления или трудовой деятельности. Организации или другие случаи, выбранные для анализа, можно сравнивать между собой, составлять классификации. Отчет по кейс-стади содержит описания и рекомендации, основа которых - не расчет уровня доверия к данным, а представление спектра событий, типов социальной практики, способов социального взаимодействия. С учетом специфики представления результатов сложилась система увеличения надежности данных, - "триангуляция". Используют повторную и параллельную проверку надежности диагностических материалов, а также такие способы их сбора и анализа, когда в группе обязательно присутствие разных специалистов, чтобы избежать односторонних интерпретаций.

Известны различные типы кейс-стади: эвалюаторный (направленный на оценку эффективности), образовательный и этнографический, аналитический (объяснительный) и описательный. Описательная стратегия

² См.: Романов П, Ярская-Смирнова Е. Исследования в социальной работе. Оценка, анализ, экспертиза Саратов, 2004

заключается в поиске ответов на вопрос "как" и в подробном описании некоторого социального явления или института. Объяснительная стратегия отвечает на вопрос "почему" и ищет факторы, влияющие на ситуацию. В этом случае кейс-стади не просто уточняет факты и упорядочивает детали, но способствует формулированию теории. Перспективным направлением в развитии кейс-стади стало исследование организаций.

Кейс-стади имеет общие корни с методом индивидуальной социальной работы со случаем (case-work), который традиционно практикуется в качестве важной диагностической процедуры для идентификации условий жизни и проблем клиента. Концепция кейс-стади опирается на определенные представления о природе случая и на аналитическую стратегию, представляющую собой логический каркас для сбора и интерпретации данных.

В области социальной работы случай представляет собой фрагмент социальной реальности, рассматриваемый в пространственно-временном измерении и воплощенный в социальной политике, организационном контексте учреждения и действиях конкретных специалистов. Например, проблема статуса и социальной защищенности пожилых людей может рассматриваться в сравнительно-историческом ключе и под "микроскопом" деятельности конкретной организации. Через случай конкретной организации мы рассматриваем не только специфику и эффективность социальной политики, но и обобщаем проблемы пожилых людей в современной России. Рассматривая школу-интернат для детей с нарушениями опорно-двигательного аппарата в качестве такого случая, мы видим, как относятся к инвалидам в нашем обществе, откуда рекрутируются взрослые инвалиды в дома престарелых, а рассматривая социальную политику в отношении инвалидов, анализируем ресурсы и барьеры ситуации в этой области. Случаи дают образ, метафору этого контекста.

План этнографического кейс-стади социальной службы

Историческая справка. Адрес, специфика организации, характеристика помещения, оснащённость оборудованием, условия работы. Почему возникла служба? Когда? Её задачи. Откуда исходила инициатива её создания? Основные этапы становления и нынешний этап, отношение с властями.

Описание службы. Подробно описать помещение, расположение рабочих столов, подсобных помещений, мест для клиентов - выделены ли они, где находятся, имеются ли стулья; описать "наглядную агитацию": что висит на стенах, какие надписи. Как организовано место, где принимают клиентов; как происходит выяснение проблем клиентов, их регистрация и распределение по специалистам. Кто осуществляет прием клиентов? Как этот прием протекает?

Финансирование. Составить таблицу финансирования по годам. Источники финансирования (если разные, то отразить это в таблице и дать динамику по годам). Собрать пояснения: почему именно таким оно было в данном году, что это в результате обусловило; удовлетворенность финансированием, на что нехватает денег, на что бы направили деньги, если бы они появились. Связь с отечественными и зарубежными программами по социальной работе соответствующего профиля, международная поддержка. Динамика численности сотрудников службы. Результаты свести в таблицы по годам, дать пояснения. Образование сотрудников, текучесть, как менялись уровень и характер образования. Откуда пришли сотрудники, руководители. Практический опыт социальной работы - где приобрели, сколько лет, в какой области. Теоретический опыт - какие квалификационные дипломы имеют, какого учебного центра, какая специализация, когда получили. Довольны ли обучением, какие из теоретических знаний оказались востребованы.

Группы работников. Какие существуют по опыту, специализации, профессии и др.? Как они отличаются друг от друга по образованию,

зарплате, доступу к определенным ресурсам? Можно ли осуществить переход из одной группы в другую и как это сделать? Какая группа наиболее влиятельна и престижна, как она определяет деятельность других групп? Как в нее входят и покидают? Элементы групповых субкультур.

Идеология. В каких профессиональных ассоциациях состоят сотрудники? Где и как

они обсуждают свои проблемы? Основные идеологические установки.

Этика. Какие противоречия, дилеммы встречаются в работе? Собрать примеры. Чем руководствуются работники в повседневной работе? Что считают ценным и правильным?

Интервью с рядовыми сотрудниками и руководителями: Какими этическими принципами вы руководствуетесь в своей работе? Где сформулированы эти принципы? Насколько они общеприняты среди представителей вашей профессии? Как вы их узнали? Что произойдет, если вы узнаете, что кто-либо из ваших коллег или подчиненных нарушил эти принципы?

Язык. Словарь "внутреннего языка", особых словечек, терминов, в том числе тех, какие используются внутри службы для обозначения клиентов, их особенностей. Какими из слов "внутреннего языка" обозначаются начальники, работа и отдельные ее направления, с какой эмоциональной окраской. Представить образцы.

Организационная культура и субкультуры. Стиль и формы оформления помещений: что вывешивается на стены, что написано на них (граффити). Отношения с клиентами, знание, мастерство. Статистика: данные об обращениях в службу по годам - частота, динамика по отдельным направлениям. Как сотрудники повышают свое мастерство? Как отношение к клиентам проявляется в языке, оформлении помещений, организационных символах, документах, инструкциях, коммуникации с клиентами, персонала между собой?

Мотивация работников. Как работники мотивируются к труду? Как часто используется материальное, символическое поощрение? Кто и как контролирует дисциплину, качество выполнения заданий? Насколько жестко осуществляется контроль? Каковы дисциплинарные практики? Какие меры стимулирования применяются? Собрать коллекцию типичных практик (истории, документы): "Как человек попадает на работу в службу?», "Как человек находит там подходящее место", "Как делается карьера", "Конфликты в сервисной организации", "Почему человек покидает организацию".

Лидерство. Что значит "хороший руководитель" в этой организации? Примеры хорошего

и плохого руководства. Есть ли лидер в организации? Совпадает ли формальное лидерство с неформальным? Качества лидера. Как формируются навыки лидерства?

Процесс планирования. Описать деятельность рядовых работников, как построено краткосрочное и долгосрочное планирование, как проходят планерки (следует присутствовать на одной из планерок, вести дневник включенного наблюдения).

Принятие решений - кто их принимает в разных случаях (относительно организации работы, взаимоотношений с клиентом, сообществом, руководством).

Организация работы. Каковы процедуры регистрации, отчетности, Насколько беспрекословно они выполняются, существуют ли неформальные нормы во внутренних отношениях и отношениях с клиентами или, напротив, только правила и буква инструкции, роль социальных работников, работа в группах, активность рядовых членов, как построено взаимодействие с клиентом, как ведется учет жалоб и предложений?

Взаимодействие с сообществом. Как оно построено, в каких формах, ставятся ли цели взаимодействовать, планируются ли такие действия? Есть

ли волонтеры, как с ними взаимодействуют и организуют их работу, как сообщают о своей работе, как работают с общественным мнением, средствами массовой информации? С какими общественными организациями взаимодействуют в районе, как протекает такое взаимодействие в деталях и подробностях?

Методы социальной работы. Какие методы работы с клиентами чаще всего используются? Приведите примеры. Откуда социальный работник узнает о методах социальной работы? Что из этих методов взято из книг, пособий, а что - из практики (своей, коллег)?

_____ районный отдел соц. защиты населения

АКТ

обследования материально-бытового положения

“ _____ “ _____ 20 _____ г.

1. Фамилия, имя, отчество обследуемого _____
2. Адрес _____
3. Паспорт № _____ кем выдан _____
4. Год рождения _____
5. Категория пенсионера _____
6. Группа инвалидности и срок перекомиссии _____
7. На кого получает пенсию _____
8. Размер _____
9. Номер пенсионной книжки _____ каким Райсо выдана _____
10. Трудовая рекомендация МСЭК _____
11. Место работы _____
12. Должность _____
13. Месячный заработок _____
14. Состав семьи _____

Фамилия, имя, отчество	Родственное отношение к пенсионеру	Год рождения	Где работал или учился	Размер	
				заработка или стипендии	пенсии

15. Жилищно-бытовые условия _____

16. Когда, какая и кем оказывалась социальная
помощь _____

17. Заключение обследования _____

Комиссия: Председатель _____

Члены _____

Дата обследования _____

Приложение 2

**ВОПРОСНИК ПО СОЦИАЛЬНОЙ ДИАГНОСТИКЕ СЕМЕЙНЫХ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ (ПАРА РОДИТЕЛЬ – РЕБЁНОК)****1. Выполнение совместных заданий:**

Родитель выполняет задание вместо ребёнка – 1

Родитель берёт руки ребёнка и ими выполняет задание – 2

Родитель жёстко предписывает ребёнку действия
и контролирует их выполнение – 3

Родитель делит задание на две части, одну из них выполняет сам,
другую выполняет ребёнок – 4

Родитель подаёт советы ребёнку (выполняет роль советника) – 5

Родитель предоставляет ребёнку свободу действий
с последующими санкциями – 6

Родитель предоставляет ребёнку свободу действий с
неизменно позитивными санкциями – 7

2. Взаимодействия в играх:

Родитель отказывается от участия пары в игре, мотивируя
отказ неумением ребёнка играть – 1

Родитель предписывает ребёнку действия – 2

Родительский контроль санкциями «хорошо» – «плохо»
оба в одной команде – 3

Разделение функций между родителем и ребёнком
в одной команде – 4

Разделение функций между родителем и ребёнком
в разных командах – 5

ЭКСПРЕСС-ДИАГНОСТИКА людей с ограниченными ВОЗМОЖНОСТЯМИ

1. Социальное поведение

- 1.1. Проявления инстинктов
- 1.2. Проявления импринтинга (родительский импринтинг, подражание поведению других людей)
- 1.3. Смещённая активность (бытовые, социальные стереотипы, наличие стереотипированных движений)
- 1.4. Мотивированное поведение (логически предсказуемые, обдуманые действия, адаптивные действия, целенаправленные действия)
- 1.5. Манипулятивные действия (опекание других людей, проявления лидерства)

2. Социальные взаимодействия

- 2.1. Речь (фразовая, отдельные слова, жестовая)
- 2.2. Тактильные контакты
- 2.3. Взаимодействия с окружающими (членами группы, преподавателями, чужими родителями, незнакомыми людьми)
- 2.4. Семейные взаимодействия (проявления родительского авторитаризма, гиперопеки, характер взаимодействий с братьями и сёстрами, степень социальной значимости в семье)
- 2.5. Социально-бытовая адаптация (бытовые умения, наличие бытовых обязанностей, выполнение разовых поручений, самостоятельные передвижения по городу – пешком, на транспорте)

Ключи к формуляру стандартизированного наблюдения поведения участников моделирования

КЛЮЧИ:

Агрессивность		Контактность		Зависимость		Адекватность	
1	<i>Благожелателен, не повышает голоса</i>	1	<i>Пытается руководить группой</i>	1	<i>Является образцом для подражания</i>	1	<i>Тщательно корректирует поведение, сдерживает эмоции</i>
2	<i>В проблемной ситуации повышает голос</i>	2	<i>Активно иницирует контакты</i>	2	<i>Ему не подражают и он никому не подражает, выпадая из общего настроения</i>	2	<i>Естественен в своих проявлениях, эмоционален</i>
3	<i>Быстро раздражается</i>	3	<i>Обращается и отвечает на обращение</i>	3	<i>Не противоречит общему настрою, но не подражает ему</i>	3	<i>Иногда высказывается невпопад</i>
4	<i>Угрозы и жестикация в ответ на раздражитель</i>	4	<i>Контактирует при обращении к нему</i>	4	<i>Подражает стилю поведения группы</i>	4	<i>Может неадекватно эмоционально реагировать на ситуацию</i>
5	<i>Первым начинает угрожать, иницирует агрессию</i>	5	<i>Не контактирует, инертен</i>	5	<i>Подражает поведению одного из членов группы</i>	5	<i>Неадекватная реакция на ситуацию как правило</i>

Благожелательность		Терпение		Невмешательство	
1	<i>Благожелателен, не повышает голоса</i>	1	<i>Всегда терпелив</i>	1	<i>Никогда не во что не вмешивается</i>
2	<i>Благожелателен ко всем окружающим</i>	2	<i>В проблемной ситуации прекращает общение</i>	2	<i>Вмешивается в угрожающие ему ситуации</i>
3	<i>Благожелателен по настроению</i>	3	<i>Раздражается в ответ на негативную оценку со стороны кого-либо из окружающих</i>	3	<i>Вмешивается когда ситуация затрагивает его принципы или создает угрозу</i>
4	<i>По большей части неблагоприятен</i>	4	<i>Демонстративно нетерпелив в ситуациях затрагивающих его самолюбие</i>	4	<i>Вмешивается в ситуации, которые ему интересны</i>
5	<i>Всегда неблагоприятен</i>	5	<i>Импульсивно реагирует на любой неприятный для него сигнал</i>	5	<i>Всегда во все вмешивается</i>

