



МЕТОДЫ

прикладных социальных исследований

*Павел Романов
Елена Ярская-Смирнова*

МЕТОДЫ ПРИКЛАДНЫХ СОЦИАЛЬНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

*Рекомендовано УМО вузов по образованию в области социальной работы в качестве учебного пособия для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению и специальности «Социальная работа»
(решение №36-р от 09.06.2007)*

Москва
2008

ББК 60.5

Р 74

Учебное пособие подготовлено при поддержке Рособразования по аналитической ведомственной целевой программе Развитие научного потенциала высшей школы (2006-2008 годы) и программы поддержки гражданского общества «Диалог»

Романов П.В., Ярская-Смирнова Е.Р. **Методы прикладных социальных исследований.** Учебное пособие. Изд. 2-е, дополненное. М.: ООО «Вариант», ЦСПГИ, при участии ООО «Норт Медиа», 2008. – 215 с.

При участии Слепухина А.Ю. (ч.5), Ярской В.Н. (ч.1, 5)

ISBN 978-5-903360-14-7

В книге представлены методы прикладных исследований, применяющихся в анализе социальной политики, изучении организаций, социальных проблем, в практике социальной работы. Обсуждаются особенности применения и техника различных исследовательских методов, стратегия кейс стади, вопросы оформления отчета по результатам исследования. Учебное пособие может быть использовано студентами социально-экономических и междисциплинарных специальностей.

ISBN 978-5-903360-14-7

© Коллектив авторов, 2008

© ЦСПГИ, 2008

© ООО «Вариант», 2008

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
Часть 1.	
Особенности прикладных социальных исследований	7
<i>Развитие прикладных социальных исследований. Зачем нужны прикладные исследования. Академическое и прикладное исследование. Анализ решений социальной политики и мер по их реализации. Оценка, диагностика, экспертиза. Акционистские и партиципаторные исследования.</i>	
Часть 2.	
Стратегия прикладного социального исследования	33
Раздел 2.1. Организация исследования	33
<i>Исследовательская стратегия. Выбор метода исследования в социальной работе. Планирование и организация исследований в области социальной работы. Программа исследований. Операционализация понятий. Шкалирование.</i>	
Раздел 2.2. Методы сбора и анализа данных	51
<i>Метод эксперимента. Сбор и анализ данных методом формализованного интервью (анкетирования). Интервью в качественном исследовании. Биографический метод. Наблюдение. Метод анализа текстов. Анализ нарративов. Феноменология социальной работы.</i>	
Часть 3.	
Организационные исследования	102
<i>История организационных исследований в сфере социального обеспечения за рубежом. Подходы к исследованию эффективности социального менеджмента. Типы социальных служб. Стратегия кейс-стади в исследовании социальных служб. Контекст и случаи. Исследования «бюрократии низового уровня».</i>	
Часть 4.	
Оценочные исследования	123
<i>Оценка потребностей. Оценка уровня доходов получателя социальной помощи: проверка нуждаемости. Оценка программ и проектов. Дизайн оценочных исследований. Формы оценки программ. Написание отчета и распространение результатов оценивания. Оценка качества и эффективности в социальных службах: по данным одного исследования. Понятие социальной экспертизы. Гендерная экспертиза.</i>	

Часть 5.	
Оценка качества социального образования	177
<i>Понятие профессионализации. Теоретические подходы к профессионализации. Качество подготовки по социальной работе как фактор профессионализации. Подходы к оценке качества образования.</i>	
Часть 6.	
Оформление результатов исследования	195
<i>Отчет о полевом исследовании с использованием качественной методологии. Подготовка эссе по кейс стади. Подготовка отчета по результатам оценочного исследования. Распространение и внедрение рекомендаций. Структура и содержание дипломной работы.</i>	
Заключение	214

Учебное пособие «Методы прикладных социальных исследований» предоставляет материалы по методологии исследований в социальных науках, закрепляет навыки работы с основными методами и делает акцент на значении прикладных исследовательских технологий в анализе социальной политики, изучении организаций и практике социальной работы. Книга состоит из шести частей. В первой части раскрываются особенности прикладных социальных исследований, их история, задачи и разновидности. Объясняются различия между академическим и прикладным исследованиями, дается краткая характеристика анализа социальной политики, оценочных исследований, аргументируется необходимость акционистских и прикладных исследований для социальных наук и социальной практики. Вторая часть посвящена исследовательской стратегии: здесь дается представление о различных этапах подготовки и осуществления исследований, аргументируется выбор того или иного исследовательского метода, предлагается краткое описание методов. Специально обсуждается проблема операционализации понятий и шкалирования при подготовке инструментария. Особое внимание уделяется качественным методам исследований.

Третья часть рассматривает подходы к исследованию организаций и управления, в частности, в социальной сфере. В центре этого раздела – методология кейс-стади. Здесь рассказывается о типах организаций, в том числе, социальных служб и приводится иллюстративный материал из проведенных авторами исследований. Четвертая часть посвящена вопросам оценивания и включает раздел по оценке потребностей клиентов, а также целый ряд разделов по особенностям, задачам, формам и процедурам оценочных исследований. Здесь приводятся примеры исследований социальных служб, а также речь идет о социальной и, в частности, гендерной экспертизе. В пятой части обсуждаются проблемы профессионализации и способы оценки качества профессиональной подготовки. Представлены подходы к оценке качества образования.

Шестая часть посвящена вопросам оформления результатов исследования. Здесь приводятся рекомендации по составлению разных жанров письменных отчетов: отчет о полевом исследовании с использованием качественной методологии, эссе по кейс-стадии, отчет о результатах оценочного исследования. Обсуждаются возможные трудности и пути их преодоления при распространении и внедрении рекомендаций. В завершении даются указания по подготовке выпускной (квалифика-

ционной) работы. Чрезвычайно важно при освоении материала пособия ориентировать студентов на самостоятельные исследования, связанные с тематикой дипломного проекта. Подготовка к дипломной работе обеспечивается тренировкой исследовательских навыков, созданием и проведением пилотных проектов, в которых студенты избирают, обосновывают и проверяют тот или иной метод изучения социальных проблем, выступающих объектами прикладного социологического исследования.

В первом издании учебное пособие вышло под названием «Исследования в социальной работе» в 2004 году в Саратове в РИО Саратовского государственного технического университета тиражом 500 экземпляров с грифом «рекомендовано УМО по образованию в области социальной работы в качестве учебного пособия для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки и специальности социальная работа». Издание было апробировано преподавателями и студентами в ряде вузов России. В настоящем издании расширен материал по организационным и оценочным исследованиям, обновлены списки литературы.

Учебное пособие может быть использовано на курсах образовательных программ по социальной работе: «Методика исследований в социальной работе», «Социология», «Социальная политика», «Администрирование учреждений социальной защиты», «Социальный менеджмент», а также на занятиях по курсам «Социология», «Методы социологических исследований» для студентов социально-экономических и междисциплинарных специальностей.

Часть 1. Особенности прикладных социальных исследований

Развитие прикладных социальных исследований. Зачем нужны прикладные исследования. Академическое и прикладное исследование. Анализ решений социальной политики и мер по их реализации. Оценка, диагностика, экспертиза. Акционистские и партисипаторные исследования.

Развитие прикладных социальных исследований

Научное знание об обществе не всегда было связано с эмпирическими исследованиями, а практика социальной помощи, социальной работы, управления далеко не всюду находится в тесной взаимосвязи с теориями, объясняющими социальные феномены на макро- или микроуровне. У истоков таких теорий стоят крупнейшие учения древних мыслителей, прежде всего Платона и Аристотеля, впервые в истории предложивших развернутые объяснения общественного устройства и объединения людей. С тех пор прошли столетия, пока к решению проблем, считавшихся ранее чисто умозрительными, стали применяться экспериментальные методы, иными словами, когда стали проводиться прикладные социальные исследования.

Прикладное социальное исследование – это приложение теорий, понятий, методов к анализу социальных проблем с целью произвести результаты, которые могли бы повлиять на их решение посредством внедрения в практику социальной работы, образования, трудовых отношений, городского планирования, социального управления и социальной политики.

Как пишет Г.С. Батыгин, «замысел знания сместился с «вечных истин», до которых разум может возвыситься лишь путем созерцания, очищения от грязи заблуждений и аффектов, на активную силу интеллекта, формирующую мир по точно рассчитанному проекту»¹. Ранним социальным теориям был свойствен так называемый *критический амелиоризм*, т. е. стремление к улучшению социальной ситуации, а также *рациональный активизм* — энергичное вмешательство активного разума в существующий порядок вещей. Социальные теории, кроме того, были проникнуты атмосферой романтического подвижничества и энтузиазма, свойственной новоевропейской идеологии обновления. Влияние *романтизма* на формирование социологической программы наиболее отчетливо просматривается в той ее традиции, которая изначально была сопряжена с психологизмом² и заложила основы качественной методологии. Интел-

¹ Батыгин Г.С. Лекции по методологии социологических исследований. М: Аспект-Пресс, 1995. С.11.

² Там же.

лектуальные основания развития социальной науки были связаны с задачей улучшения жизни людей с помощью знания: «...социальные науки предоставляют возможность понимать и предсказывать происходящее, ускорять желаемые процессы, расширять возможности если не к контролю за ситуацией, то к успешной адаптации»¹. Развитие исследований, по мнению Р. Парка, тесно связано с эволюцией государственного управления к более рационализированной модели: «Прогресс стремится к такому состоянию, когда, например, принятию законов предшествует сбор и анализ фактов, когда реформы осуществляются экспертами, а не любителями»².

Вплоть до начала XX века между академической наукой и *социальными обследованиями* было мало общего; они развивались параллельно. Социальные теории, доктрины стремились объяснить социальное устройство, были нацелены на поиск конечной истины, они считались «чистой», академической наукой и были понятны лишь узкому кругу хорошо образованных интеллектуалов. В свою очередь, социальные обследования решали более конкретные, жизненные задачи: занимались как можно более полным описанием социальных групп, образцов культуры, политических настроений, и использовались для того, чтобы привлечь внимание общественности к тому, что считалось «социальными проблемами», требующими безотлагательного решения, в частности с помощью реформ. Обследования так же применялись в целях официальной инспекторской проверки положения дел в какой-либо области.

Само понятие «социальные проблемы» сформировалось в начале XIX века в контексте реформистской идеологии и охватывало нищету, преступность, заболеваемость, проституцию, неграмотность и целый ряд других явлений и условий, которые требовали неотложного вмешательства. Сбор сведений о хозяйственной и общественной жизни в виде статистических описаний государственных учреждений осуществлялся еще раньше – например, в 1598 году Джон Стоу осуществил описание зданий, церквей, школ, обычаев елизаветинской Англии. В XVIII веке шериф Джон Ховард провел обследование тюремных учреждений Англии и Уэльса. Это был количественный анализ состояния тюрем во всех графствах: анализ питания, одежды, труда, санитарных условий содержания заключенных. Ховард также посетил все тюрьмы Франции, Германии, Швейцарии и Голландии и сделал сравнительное описание. В первой половине XIX века имелись уже десятки изданий по социальным обследованиям. Многие исследователи участвовали в либерально-социалистическом движении, симпатизировали социалистам. Примером социально-критической работы того времени может служить исследование Фридриха Энгельса «Положение рабочего класса в Англии» (1844-45).

Классическим стало социальное обследование Чарльза Бута «Жизнь и труд населения Лондона» в 17 томах. Главная идея Бута состояла в том, что основным критерием социальной структуры общества и города является размер дохода. Бут установил концентрическую структуру города и ввел в методологию социальных обследований технику картографирования – он раскрашивал лондонские кварталы в различные цвета в зависи-

¹ Клякхон К.К.М. Зеркало для человека. Введение в антропологию. СПб.: «Евразия», 1998. С.326.

² Парк Р. Город как социальная лаборатория // Социологическое обозрение Том 2. № 3. 2002. С.2.

мости от дохода их жителей. Бут три года жил среди бедноты и провел тысячи личных интервью. В частности, его отчет о состоянии религиозности в Лондоне основан на 1800 интервью. В начале XX века были десятки социальных обследований, развивалась их методология, в частности, метод выборочного обследования на основе списка домохозяйств был применен в 1920-е годы в работе Джона Боули *«Новое обследование жизни и труда»*, где содержались сведения о транспортной системе Лондона, учреждениях образования, промышленности, свободном времени, употреблении спиртных напитков и правонарушениях¹.

В США социальные обследования первоначально проводились вне связи с университетской наукой. Во многом они были инициированы интересом к закрытым мирам социальных окраин, доступ к которым был длительное время открыт только для полиции и политиков. Публикации результатов обследований жилищных условий в Чикаго, проведенных Джейн Адамс и ее коллегами в 1895 году, а затем аналогичной работой, проделанной Робертом Вудсом в Бостоне, заложили основания дальнейших более систематических исследований. Некоторые из таких работ, посвященных жилищным условиям в Чикаго, продолжились в 1908 году под руководством Софонизбы Брекинридж и Эдит Эббот по поручению главного санитарного инспектора Чикаго в отделе социальных исследований Чикагской школы города и благотворительности.

Наиболее известная работа конца XIX века – это «Филадельфийский негр» В. Дюбуа – первая работа по расовой проблематике. Этот труд был основан на сборе сведений о жилищных условиях, работе, доходах и образовании негров в Филадельфии в течение 15 месяцев у 9 тыс. человек. П. Келлог провел свое «Социальное обследование Питтсбурга» в 1909-1914 годы, собрав детальные сведения о занятости рабочих в сталелитейной промышленности, их доходах, состоянии здоровья, условиях труда и быта, качестве жилища, образовании, уплате налогов, преступности, отдыхе. Как пишет Р. Парк, исследование Келлога было инициировано дискуссиями о роли местного сообщества в решении социальных проблем.

В некоторых обследованиях использовался труд тысяч добровольцев, проводились газетные кампании и сбор средств в поддержку проекта. Осуществление таких проектов, без сомнения, было бы невозможно без развития эффективной инфраструктуры, необходимой для управления такими проектами с этапа формулирования вопросов, сбора и анализа данных до подготовки публикаций. Развивалась и методология – скорее на уровне практических рецептов, – но накопление этого опыта стимулировало академическую рефлексию по поводу инструментария сбора и анализа данных. К 1928 году в США было проведено 154 «общих» и 2621 специализированное обследование². Цель обследования – вызвать общественный резонанс по поводу какой-либо социальной проблемы. Факты устанавливались здесь для того, чтобы стать эффективными, чтобы информацию приняло сообщество и отреагировало на нее, чтобы те или иные явления или условия стали восприниматься как социальные проблемы.

¹ Батыгин Г.С. Лекции по методологии социологических исследований. М: Аспект-Пресс, 1995.

² Там же.

Дело в том, что далеко не каждая проблема в жизни обычного человека может оказаться в центре внимания государства, стать предметом законодательных реформ или причиной реструктуризации системы социальной политики. Почему те или иные события или явления, ситуации или условия начинают определяться как социальные проблемы, вероятно, зависит от того, каковы их последствия, а также от того, как на них может влиять общество или отдельные субъекты – акторы. Осознание некоего дискомфорта или трудной ситуации как насущной социальной проблемы влечет за собой поиск ее причин и зачастую связано с идентификацией ее виновников или носителей, а также и субъектов или инстанций, отвечающих за ее устранение.

Социальные проблемы – это 1) социальные условия, ситуации или явления, 2) несовместимые с ценностями 3) значимого количества людей, соглашающихся с тем, что 4) необходимы действия, ведущие к изменению ¹.

Для социологов Чикагской школы 1920-х годов было характерно стремление к точному эмпирическому описанию процесса социальной дезорганизации на индивидуальном и социетальном уровнях. Здесь впервые в истории науки было использовано систематическое использование включенного наблюдения, неструктурированного интервью, личных документов. Комплекс многообразных описаний какого-либо фрагмента городского сообщества получил название кейс стади (case study). Методология кейс стади была близка приемам социальной работы с индивидуальным случаем (case work), а неструктурированные интервью напоминали методы, применяемые социальными работниками и психологами. Здесь исследовались проблемы мигрантов, дезорганизации семей, молодежные группировки и банды, самоубийства, гетто, трущобы, преступность. «Таинственный мир «социальных проблем» открывался чикагским исследователям примерно так же, как экзотическая культура антропологии ². Постепенно от описательного анализа, от кейс стади исследователи переходили к социологическому анализу с использованием методов экспериментальной проверки гипотез.

Таблица 1.

**Отличия социологических исследований
от социальных обследований**

Социологические исследования	Социальные обследования
Цель – знание как самодостаточная ценность. Наибольшее значение имеет достоверность	Цель – информативность достигнутых результатов и полезность их для общества
Знание считается верным до тех пор, пока оно не опровергнуто новыми данными	Данные хороши, когда они вызывают интерес общественности или правящих кругов

¹ Rubington E., Weinberg M. The study of social problems. Seven perspectives. New York; Oxford: Oxford University Press, 1995. P. 4.

² Батыгин Г.С. Лекции по методологии социологических исследований. М: Аспект-Пресс, 1995.

Кейс-стади широко применяется и сегодня. Исследование случая понимается как подробное изучение события, которое иллюстрирует общий принцип; как глубинное, всестороннее изучение единичного социального феномена, как правило, с использованием качественной методологии. В качестве случая в исследованиях социальных проблем начала XX века рассматривались и биографии отдельных людей. Первыми примерами использования биографического метода были работы У. Хили «Преступник» (1915) и «Душевные конфликты и неправильное поведение» (1917), а также исследования Э.Т. Крейгером в 20-е годы личных документов – писем, дневниковых записей и письменных исповедей. В 1920-1940-х годы биографический метод широко применялся представителями Чикагской школы. Теоретическое обоснование биографического метода дано У. Томасом и Ф. Знанецким, которые в своей работе «Польский крестьянин в Европе и Америке» (1919) проанализировали корреспонденцию между семьями, уехавшими в США и оставшимися на родине, а также автобиографии эмигрантов. Исследователей интересовало взаимодействие между культурными ценностями и установками личности, механизмы и процесс приспособления личности к новым социальным условиям. В 1920-е годы К. Шоу изучал подростковую преступность, используя написанные по его просьбе автобиографические заметки юного правонарушителя, дополненные полицейскими и судебными документами, результатами медицинских освидетельствований и т.п. Всю совокупность этих данных он рассматривал как «историю случая»¹.

В 1923 году на ежегодном симпозиуме социологов У. Хили провозгласил биографический метод лучшим способом восполнения учеными своего незнания человеческой личности, ее поведения и психической жизни. Узнать мотивацию социального поведения, утверждал он, возможно, только познав семейные обстоятельства, наследственность, образ жизни, социальные контакты человека. В формировании личности важнейшее значение имеют именно биографические факты – личные взаимоотношения с членами семьи и группы, переломные моменты жизни, наследственность, степень и характер подавления подсознательных инстинктов – биологического наследия, связывающего человека с породившей его природой. Подчеркивалось, что биографический метод способствует установлению плодотворного междисциплинарного сотрудничества в исследовании и разрешении социальных проблем.

В течение XX века методология социальных исследований в Соединенных Штатах постоянно развивалась. Если в 1920-е годы преобладала стратегия кейс-стади, интервью определялось как неструктурированное интенсивное изучение небольшого числа случаев, то к 1940-м гг. возобладали статистические методы, включая массовый опрос, контент-анализ, обсуждались способы количественной обработки данных неструктурированных интервью. На пересечении академической социальной теории, практики массовых социальных обследований и техники экспериментальной проверки гипотез возникла методология социологических исследований. Первостепенный интерес стали вызывать не сведения о жизни и не «паблисити» проекта, а универсальная связь ме-

¹ Девятко И.Ф. Методы социологического исследования. М.: Книжный дом «Университет», 2002.

жду отдельными переменными. Восприняв математико-статистический аппарат, социология восприняла и нормы экспериментальной науки ¹.

В России социальные обследования зародились как переписи населения. Первые попытки местных переписей здесь, как и в Европе, относятся к XI веку, а всеобщая перепись населения была впервые проведена только в XVII веке. Узкофинансовая ориентация «подворных переписей» давала мало пищи для знаний о положении разных групп населения, основной целью таких обследований являлся налоговый контроль. Лишь в XVIII веке характер данных расширился, и к интерпретации таких материалов были привлечены силы ученых, в основном математиков. Первыми представителями «описательного» направления в социальной статистике стали М.В. Ломоносов (1711-1765), И.К. Кириллов (1689-1737) и В.Н.Татищев (1686-1750). Они заложили основу комплексного экономико-статистического описания страны. Датой рождения российской государственной статистики считается 8 сентября 1802 года (20 сентября по новому стилю). Именно в этот день Император Александр II утвердил Высочайший Манифест об организационном оформлении статистической деятельности в Российской Империи. Математическое направление статистики поддерживалось достижениями российских ученых Д.Н. Журавского, П.Л. Чебышева, А.Л. Чупрова. Особое место в истории русской статистики занимает Н.Н. Семенов-Тяньшаньский (1827-1914), который в 1864 году возглавил ЦСК (Центральный Статистический Комитет) и руководил им в течение 33 лет. Именно при нем были введены подворные обследования, налажена статистика урожаев, проведена первая всеобщая перепись населения 1897 года, начали издаваться справочные материалы по фабрично-заводской статистике ².

Особенностью развития статистических обследований является развитие в России, наряду с государственной, добровольной земской статистики. Этот институт, не имевший себе подобных в других странах, являлся инструментом изучения общественной жизни народнически ориентированной интеллигенции. В начале XX века методы земской статистики получили развитие в работе журналистов, научных обществ, частных лиц – учителей, врачей, экономистов, инженеров, священников, которые начали на свой страх и риск проводить эмпирические социальные исследования. На какое-то время складывается своеобразный «анкетный» бум. Один из редакторов в эти годы признавался, что анкета все больше и больше завоевывает симпатии как отдельных лиц, так и целых организаций для выяснения и изучения общественной жизни. В фокус исследования попадали основные социальные проблемы того времени – положение беднейших слоев населения, пьянство, самоубийства ³. С современной методической точки зрения такие исследования были далеки от идеала в силу малых выборок, спорности критериев, двусмысленности вопросов в анкетах, плохой сопоставимости получен-

¹ Батыгин Г.С. Лекции по методологии социологических исследований. М.: Аспект Пресс, 1995.

² История появления статистики // Комитет государственной статистики республики Татарстан <http://www.tatstat.ru/history.asp> (обращение к ресурсу 22.08.04)

³ Голосенко И.А., Козловский В.В. История русской социологии XIX – XX век. М: Онега, 1995.

ных данных. С проникновением в нее марксистских идей встревоженное царское правительство превратило земскую статистику в разновидность государственного аппарата ¹.

В целом статистическое направление вместе с его академическим направлением развивается под сенью государственного управления и в целях императорской политики.

Альтернативой таким обследованиям стали, с одной стороны описательные тексты аналитического характера, содержащиеся в дневниках и наблюдениях российских путешественников, а также радикально мыслящих писателей (А. Радищев, А. Пушкин, Ф. Достоевский, А. Чехов), в которых они стремились рассказать правду о жизни страны. С другой стороны, университетские интеллектуалы-гуманитарии были воодушевлены позитивистскими идеями Огюста Конта, автора термина «социология» и разрабатывающего дисциплину в виде социально-преобразующего проекта. В России последователями позитивизма во второй половине XIX века были В.Н. Майков, Э.К. Ватсон и П.Л. Лавров, а позже – Л. Петражицкий, В. Борткевич, Б. Кистяковский, А. Гуревич, В. Хвостов. Имея дело с социальными болезнями, первые социологи выступали в роли критиков существующих порядков, за ограничения самодержавия, разрушение дворянской монополии на высшее образование и государственное управление ². Однако в России вплоть до начала XX века не проводилось масштабных и систематических социальных обследований в той форме, в какой те развивались в США и Великобритании. Исследования положения рабочего класса, крестьянства, сделанные В. Майковым, В. Лениным, П. Струве, Г. Плехановым, опирались, по преимуществу, на данные государственной и земской статистики.

Институциализация академической социологии в России способствовали инициативы по преподаванию этой дисциплины в начале XX века, открытие кафедр и научных центров – речь идет о Психоневрологическом институте в Петрограде, Университете им. А.Л. Шанявского в Москве, Русской высшей школе общественных наук, о создании в 1916 году Социологического общества им. М.М.Ковалевского.

Первоначальный бум социальных обследований, начавшийся после революции (исследования семейно-брачных отношений П. Сорокиным, сексуальной жизни молодежи Д. Лассом, И. Гельманом, алкоголизма Ю. Лариным, хулиганства В. Власовым, труда С. Струмилиным, А. Исаевым, Л. Минцем) к 1930-м годам постепенно сошел на нет, как и теоретическая работа, превратившаяся постепенно в схоластический научный коммунизм ³. В итоге большинство крупнейших ученых социологов эмигрировали или были высланы из России. Лишь в 1960-х годах, вместе с политической оттепелью, социологические исследования и обследования опять приобрели официальный статус, что ознаменовалось учреждением Института конкретных социальных исследований Академии Наук СССР (ИКСИ АН СССР) в 1968 году.

¹ Голосенко И.А., Козловский В.В. История русской социологии XIX – XX век. М: Онега, 1995.

² Там же.

³ Черных А. Становление России советской. 20-е годы в зеркале социологии. М.: Памятники исторической мысли, 1998.

Зачем нужны исследования в социальной работе и социальной политике

Накапливающийся жизненный и профессиональный опыт дает нам определенные основания для некоторых, пусть и малоосознанных обобщений относительно интересов, мнений, потребностей, предпочтений людей. Этот опыт играет очень важную роль в нашей жизни и профессиональной деятельности, в той или иной мере подвергаясь проверке на практике. Но в то же время он в силу уже отмеченной и неизбежной предвзятости обыденного сознания, избирательности человеческого восприятия, ограниченности человека опытом в конкретных ситуациях и ряда других причин представляет собой в первую очередь набор стереотипов, более или менее приближенных к реальности. Здравый смысл поощряет поспешные обобщения, которые опираются на поспешные суждения, принимает во внимание скорее внешние, чем существенные признаки, гипертрофирует сходство мнений, оценок и отношений других людей с мнениями и отношениями человека-носителя здравого смысла. Это не снижает значения опыта человека, поскольку такой опыт помогает ориентироваться в повседневной жизни. Но если речь идет о стремлении к научному знанию, а не повседневному стереотипному представлению, то приходится к такому опыту все же относиться критически¹.

Рассмотрим роль исследований в социальной работе. Особенностью профессиональной социальной работы является стремление постоянно пересматривать сложившиеся стереотипы, следование которым может существенно снизить эффективность практики и поставить под угрозу интересы не только клиентов, но и специалистов, организации и профессии в целом. Поэтому говорят о рефлексивном типе профессионала, не только способном применять теорию на практике, но и анализировать, оценивать собственную практику и работу своей организации, генерировать теорию из практического опыта, критически переосмысливать свои знания и умения, быть открытым новым подходам и определениям.

Специалист социальной работы является профессионально подготовленным не только для индивидуальной или групповой терапевтической деятельности, но и для осуществления планирования работы отдела и всей службы. Здесь социальная работа сближается по своим функциям с прикладной социологией, которая предусматривает проведение исследований с целью их незамедлительной реализации в деятельности учреждения или ведомства. С этой точки зрения, для повышения качества работы организации важно, *во-первых*, оценивать потребности непосредственных, уже известных клиентов и нужды района или города в целом; выявлять потенциальных клиентов, которые представляют этнические меньшинства, мигрантов, особые группы риска, пока еще не охваченные профессиональной помощью. *Во-вторых*, необходимо оценивать те методы, которые применяются конкретными специалистами и службой в целом, те результаты, которых удается достичь. Все это применяется для того, чтобы оценить вклад и квалификацию работников, представить отчет о деятельности службы, найти проблемы в ее работе, запросить дополнительное финансирование и продемонстрировать

¹ Ядов В.А. Социологическое исследование: Методология, программа, методы. Самара: Самарский ун-т, 1995.

должную степень рефлексии, то есть осмысленной деятельности, а также реализовать задачи прозрачности и подотчетности, необходимой для эффективного управления организацией социальной сферы.

В чем особенности исследований в социальной работе? Отчасти, они обусловлены предметной областью – это социальная работа, связанные с ней организации и более широкий ее контекст. Вместе с тем, интересы других исследователей, например, психиатров, геронтологов и криминологов, нередко пересекаются с интересами исследователей социальной работы. Однако, геронтологи вряд ли напрямую озабочены развитием социальной работы или связанных с ней сервисов, тогда как исследователи социальной работы – несомненно. Принимая это в расчет, становится ясно, что исследователи социальной работы заинтересованы в *оценивании* «того, что работает», в исследовании эффективности методов, подходов и практик. Вместе с тем, зарубежные исследователи признают, что растущий акцент в социальном обслуживании, в системе уголовной юстиции и здравоохранении на *«эффективности»* и на том, *«что работает»*, слишком суживает предметную область исследований в социальной работе.

Мы ведем речь об исследованиях в социальной работе в широком смысле, предполагая изучение социальной работы как профессиональной практики, анализ теоретических допущений, методов и уровней интервенции, так и социальных проблем и способов их решения, аспектов поведения индивидов и групп. Единственное условие, которое при этом должно выполняться, – это должны быть исследования *для* социальной работы, приносящие пользу профессии.

Помимо особого предмета внимания, исследования в социальной работе отличаются тем, что они *междисциплинальны*, т.е. требуют привлечения знаний из разных научных областей – теории социальной работы, социологии, психологии, медицины, юриспруденции.

К основным функциям исследований в социальной работе можно отнести следующие:

- диагностика – оценка состояния социального объекта в момент исследования;
- контроль достоверности информации – сбор информации о социальном объекте и его окружении с целью установить ее достоверность и в случае наличия искажений внести соответствующие коррективы;
- прогноз – выявление возможных состояний социального объекта в краткосрочной, среднесрочной и долгосрочной перспективе и возможных сценариев достижения объектом этих состояний;
- проектирование – выработка рекомендаций по тематике экспертизы социального объекта для социального проектирования и принятия управленческих решений¹;
- объяснение и анализ – выявление причин и природы социальных проблем, рассмотрение характера социальных программ и поиск факторов их эффективности, разработка принципов организации социальной работы;

¹ См.: Луков В.А. Социальное проектирование. М.: Изд-во Московск. гуманит. академии; Флинта, 2003. С.174.

- внедрение – применение рекомендаций, сформулированных в результате исследования, в практику социальной работы, в управление организациями, в образовании;
- информирование – распространение информации о выявленных проблемах или положительном опыте их разрешения;
- концептуализация – развитие теоретических представлений, научной базы знаний социальной работы;
- развитие рефлексивной практики – изучение, осмысление и критический пересмотр практики социальной работы;
- активизация – мобилизация социальных сетей, выявленных посредством исследований, объединение людей и наделение их полномочиями проводить исследования и осуществлять изменения;
- преобразование – проведение социальных изменений в ходе эксперимента.

Те данные, которые специалист получает в ходе каждодневной деятельности во взаимодействии с клиентом, в специально проводимых исследованиях и мониторингах, представляют собой самостоятельную ценность не только для целей интервенции, управления и планирования, но и в аспекте обучения. Эмпирические данные подвергаются обобщению и анализу, излагаются в публикациях различного жанра – информационных справочниках и докладах, научных статьях и учебных пособиях. Тем самым осуществляется приращение знания о практике социальной работы, управлении организациями социальной сферы, способах решения социальных проблем. Благодаря исследованиям происходит развитие теории и методов практической социальной работы, оттачивается идеология профессии, подвергается редакции этический кодекс.

Профессиональная социальная работа, придерживающаяся принципа недискриминации, уважения прав человека, предполагает, что специалисты владеют подходами критического анализа. Это означает, что социальные работники становятся рефлексивными практиками, способными критически оценить собственную деятельность, а также пересмотреть те установки, которые обусловлены субкультурой конкретной организации. Такие установки могут быть вызваны, также, стереотипами, распространенными в обществе относительно женщин и мужчин, пожилых, подростков. Рефлексивность в практике помогает преодолеть страх и нетерпимость у самих себя и своих коллег в отношении ВИЧ-инфицированных, экс-заключенных и других людей, нуждающихся в понимании и поддержке.

Особенностью постсоветской социальной политики в России является развитие в ряде ее направлений особой и, основанной на доминировании дисциплинарных форм и расширении социального контроля. Речь идет об ужесточении мер по выяснению так называемой «нуждаемости» в отношении инвалидов, бедных, мигрантов, а также об усилении репрессивной компоненты в программах работы с наркозависимыми и правонарушителями в сфере нетяжких преступлений; о таких ситуациях, когда контроль и дисциплина становятся более приоритетными, чем главная функция социальной политики – забота государства о благополучии своих граждан.

В современной России стратегии политиков в отношении социальных проблем не всегда отличаются гуманистическим содержанием. В свою очередь, следуя этим стратегиям, социальные работники и адми-

нистраторы социальных служб подчас в большей степени озабочены сохранением государственных фондов, чем судьбами простых людей, и решение сложных ситуаций подменяется проверкой честности клиентов необоснованности их претензий на субсидии и социальную помощь. Для политиков социальные проблемы бедности становятся понятными в терминах ущербности – «психологическая дезадаптация», «неблагополучные семьи», а сам факт бедности или нужды рассматривается как причина интервенции и применения таких действий, которые, по сути, «патологизируют» индивида. Вместе с тем, в отличие от политиков, социологи и опытные социальные работники видят за тем, что называют бедностью, причины более широкого порядка – распад семьи, подростковую делинквентность, недовольство трудящихся зарплатой и условиями труда, изменение структуры потребностей. Без поворота социальной политики в направлении поиска ответов на эти структурные причины проблемы не могут быть решены, более того, антисоциальная политика останется определяющей стратегией.

Сейчас уже можно говорить о том, что социальные сервисы в современной России становятся более профессиональными, появляется новое видение их миссии в обществе, ориентированное на толерантность, активную позицию в интересах клиентов, знание и следование международным регламентам прав человека, признание мировых стандартов качества обслуживания. Отчасти эти смыслы социальной работы привносятся в практику социальной работы и новыми профессионалами, и в ходе дополнительного обучения действующих практиков, но здесь предстоит еще очень многое сделать. Речь идет о том, что для осуществления позитивных изменений важно способствовать демократизации социальных институтов, активизации самоуправления, мобилизации ресурсов самих клиентов, объединяя усилия с социальными движениями и организациями.

Вообще, современное российское социальное законодательство по проблемам детей, инвалидов, женщин, пожилых людей отражает особенности переходного периода. Нормативно-правовая документация насыщена декларативными положениями, зачастую не подкрепленными соответствующими актами и не готовыми к внедрению, а официальные доклады о реализации прав и положении уязвимых групп населения ретушируют остроту проблем и не выносятся на широкое обсуждение. Отметим, что законы уже стали во многом более прогрессивными, они подготовили почву для изменения социальной практики, на которую можно повлиять лишь системными усилиями. Тем временем общественные организации пока слабо задействованы в процессе подготовки указанных документов, статистическая информация собирается фрагментарно, зачастую она обрабатывается недостаточно аккуратно, становится предметом манипуляций, а организации социального обслуживания не заинтересованы в критическом анализе своей деятельности. Системы мероприятий, разрабатываемые с целью реализации концептуальных программных документов, выступают особой разновидностью социального проекта и создаются чаще всего на основе утвержденного бюджета субъектов федерации, который не всегда полностью учитывает приоритеты социальной сферы, тем самым возникает зазор между риторикой и практикой воплощения социальной политики уже на уровне планирования.

Радикальная традиция в рамках социальной политики как дисциплины в частности позволила проявить те способности, которыми социальная политика использовалась как механизм власти, формируемой на классовых, гендерных и расовых основаниях. Несмотря на это, социальная политика продолжает оставаться аналитической и управленческой практикой, нацеленной не только на познание социального мира, но на его улучшение. Власть экспертов в конструировании «социальных проблем», вмешательство в жизни людей ради их или общественного блага все чаще становятся объектом анализа и критики.

Репрессивный подход, который настойчиво воспроизводится в ряде направлений социальной политики (например, в аспектах профилактики наркозависимости, ВИЧ-инфекции, СПИДа) вносит вклад в криминализацию и медиализацию социальных проблем, а классификация семей на «здоровые» и «больные» способствует развитию «дисциплинарных» механизмов контроля, которые в мировой практике трактуются как антисоциальная политика. Ряд гуманистических начинаний, имеющих положительный опыт и экономический эффект, в том числе развитие института fosterных семей, обречен на временный статус в силу ведомственной разобщенности и теневых интересов субъектов социальной политики, отвечающих за детские судьбы. Вот почему важную роль играет не социальная критика сама по себе, а прикладные исследования, проведение оценки эффективности действующих и экспертизы планируемых проектов с позиций non-дискриминации. В таких исследованиях ключевыми понятиями являются: *неравенство, доступность, соблюдение прав человека и достижение социальной справедливости*. Специалист по социальной работе, подготовленный в области исследований социальной политики и социальной работы, может стать квалифицированным исполнителем таких проектов.

Типы исследований в социальной работе

Поскольку социальная работа имеет целый ряд направлений, реализуется комплексными структурами (сложно организованными специальными организациями, службами, отделами, отдельными специалистами, выполняющими разнообразную деятельность по социальному обслуживанию), а ее исполнители на практике сталкиваются с многочисленными препятствиями, необходим критический анализ всех этих аспектов, нацеленный на выработку знания о конкретной проблеме и способах ее решения, а также на внедрение этих знаний в процесс принятия решений.

Рассмотрим более подробно основные типы исследований в социальной работе. Исследование в социальной работе может быть представлено различными стратегиями в зависимости от поставленных задач. Мы остановимся на следующих наиболее важных типах исследований: академическое и прикладное исследование, среди прикладных исследований выделяются: анализ социальной политики, оценка, диагностика, экспертиза, наконец, особо следует сказать об акционистских и партиципаторных исследованиях в социальной работе.

Академические и прикладные исследования

Академическое исследование основывается на теоретической перспективе, или парадигме, которая определяется научной школой и зада-

ет структуру исследования, его дизайн, цели, характер исследовательских методов, соответствующих целям анализа выбранной проблемы. Представители различных дисциплин, ученые, придерживающиеся разных парадигм, или теоретических направлений, по-разному видят, анализируют и объясняют одно и то же явление, и подчас между ними возникают серьезные дебаты из-за этих несоответствий. Вместе с тем, отдельная дисциплина и каждая парадигма позволяют увидеть одну из сторон проблемы. Социальный работник использует все эти взгляды и позиции в своих поисках комплексного объяснения феномена и эффективных методов интервенции.

Академическое исследование проводится с целью пополнения знаний в какой-либо дисциплине. В социальных науках подобные исследования проводятся с целью достичь или изменить понимание социальных и психологических процессов, чтобы объяснить социальное поведение. При этом объяснение осуществляется во имя научных целей, поэтому *академическое*, или *фундаментальное исследование* противопоставляют *прикладному*, результаты которого непосредственно применяются на практике. Вместе с тем, академические исследования в социальной работе востребованы не меньше прикладных, так как теоретическая база профессии нуждается в постоянном развитии и пересмотре. Кроме того, академические исследования позволяют повысить статус профессии как имеющей научную составляющую, вопреки представлениям о ней как об искусстве или технологии, или даже состоянии души, бытующим среди некоторых чиновников или практиков – руководителей и рядовых работников. Исследования социальной работы могут проводиться в организации: в этом случае полезно применять подходы, сложившиеся в организационной антропологии и социологии.

Анализ социальной политики

Планирование в социальной политике и социальной защите предполагает использование специфических исследовательских методов. Тому, кто принимает политические решения, необходимы данные исследований, которые позволят снять неопределенность и осуществить изменения.

Анализ социальной политики может осуществляться в различных формах. Во-первых, в случае академического социального исследования ученые, развивая теоретические посылы для понимания социальных проблем, практически не ограничены временными рамками, более того, сама публикация в научном журнале зачастую требует более года для прохождения всего цикла редактирования, а язык этих публикаций иногда является трудным как для политиков, так и общественности. Вместе с тем, такие исследования необходимы для пересмотра сложившихся представлений о причинах социальных проблем и эффектах социальной политики.

Во-вторых, при планировании социально-политической программы на какой-либо период эксперты из числа чиновников формулируют систему целей или список желаемых результатов, которые составляют критерии успешности выполнения плана по завершении намеченного срока. Такой подход не испытывает сильных временных ограничений, поскольку ориентирован на долговременные цели. Слабость этого подхода заключается в бюрократизации и формализации политических мероприятий, что приводит к сдвигу приоритетов от решений конкрет-

ных социальных проблем к отчетности по достижению идеальных целей, зачастую – к «лакированию» сложной и противоречивой реальности. Однако, эта технология является ключевой для функционирования крупных проектов и программ, причем она постоянно совершенствуется благодаря развитию проектной деятельности в социальной сфере.

В-третьих, анализ социальной политики, который является прерогативой специальных, зачастую независимых, неправительственных экспертных групп, в целях выработки рекомендаций для немедленного решения назревшей проблемы или помещения новой проблемы на повестку дня, осуществляется в очень сжатые сроки. Как правило, эксперты используют вторичный социологический анализ данных, хотя порой проводят собственные опросы, так как по той или иной проблеме может быть дефицит информации. Такой анализ предлагает политикам альтернативные решения проблем, однако может оказаться «близоруким» по причине жестких временных рамок и ориентации на «заказчика», в роли которого выступают местные и федеральные органы власти. Вместе с тем, этот вид анализа оказывается незаменимым в целом ряде «горячих» ситуаций, когда необходимо принять решение, способное в большей или меньшей степени снизить социальную напряженность, решить ряд проблем социальной защиты.

Сравнительный анализ социальной политики

Важным приемом исследований социальной политики является сравнительный анализ, в частности, в международной перспективе. Ценность международных сравнений состоит, прежде всего, в том, что они дают возможность увидеть многообразие вариантов решения проблем, альтернативные модели организации системы социальной политики, пересмотреть те схемы, которые, как правило, в стране своего проживания авторами принимаются как должное. Кроме того, систематический сравнительный анализ позволяет более глубоко и целостно охватить социальное государство не только как общую категорию, но и в его конкретных воплощениях. Это очень важно для того, чтобы любые заимствования зарубежных идей проходили со знанием дела, с учетом того, на какие традиции, институты, правовые, политические и социально-экономические условия эти практики или мероприятия опираются. Необходимо видеть как сходства, так и различия, как достоинства, так и недостатки отечественной и зарубежных моделей социальной политики, чтобы не заблуждаться относительно уникальности и превосходства тех или иных воплощений социального государства. Итак, одна сторона сравнительного подхода состоит в выявлении сходств и различий между странами в перспективе реализуемой в них социальной политики.

Еще один аспект сравнительного подхода к анализу социальной политики – это изучение международного, или глобального контекста ее развития. В частности, как указывает Элан Кочрэй¹, формирование британской социальной политики после Второй мировой войны шло под сильным влиянием экономической и политической власти США и ситуации холодной войны, в частности, страха военной и идеологической уг-

¹ См.: Cochrane A. Comparative approaches and social policy // Comparing welfare states: Britain in international context / Ed. by Allan Cochrane and John Clarke. London: Sage and Open University Press, 1994. P. 1-17.

розы со стороны Советского Союза. Расцвет послевоенной системы социального обеспечения Великобритании следует оценивать именно в связи с мировыми процессами, включая экспансию международной торговли, взлет массового производства и массового потребления в богатых странах, сочетание рыночно-ориентированной экономической политики и универсалистских форм социального государства. Кочрэйн указывает и на проблему выбора послевоенной Британией своего статуса – более скромной роли как часть Европы или же глобальной роли представителя США.

Окончание второй мировой войны способствовало росту национальных движений в бывших колониях Объединенного Королевства, и развитие британского социального государства сопровождалось ужесточением контроля за въездом в страну. Тем самым граждане колоний лишались социального гражданства, т.е. тех социальных и экономических прав, которыми располагали британцы. Итак, вторая сторона сравнительного подхода – это анализ опыта конкретных стран в более широком глобальном контексте.

Э. Кочрэйн указывает на целый ряд трудностей анализа социальной политики. В частности, нередко исследователь собирает данные, основываясь на предположении о разделении социального обеспечения на публичную и частную сферу. В этом случае обслуживающий труд некоторых членов семьи – как правило, женщин, – осуществляемый бесплатно в частной, домашней сфере, не учитывается, поскольку считается не имеющим отношения к социальному государству, в отличие от наемного труда в сфере социального обслуживания. Тогда невозможно будет сравнивать показатели занятых в социальном обслуживании людей: ведь в ряде государств этот труд возложен на плечи семьи.

Чтобы избежать этого разделения на публичное и частное, целесообразно рассмотреть, например, то, каким образом в разных социальных государствах развивалась семейная политика – эксплицитная или имплицитная¹. Тем самым можно раскрыть сложные связи между государственной социальной политикой и обычной, повседневной жизнью². Словом, необходимо учитывать целый набор акторов социальной политики и социального обеспечения: государство, рынок, негосударственные организации и сети «неформальных» работников по уходу.

Тогда интересно будет рассмотреть, до какой степени государство расценивает семьи как источники неформального социального обеспечения, а когда семьи «ошибаются», – как причины социальных проблем. Понимание того, что социокультурные представления о ролях мужчин и женщин лежат в основе социальной политики, позволяют осуществить гендерно чувствительный анализ сравнительной социальной политики³, поскольку нейтральные категории социального гражданства скрывают от нас социальное неравенство, которое воспроизво-

¹ См.: Ловцова Н.И. «Здоровая, благополучная семья – опора государства»? Гендерный анализ семейной социальной политики // Журнал исследований социальной политики. Т.1. № 3/4, 2004.

² Здравомыслова Е., Темкина А. Государственное конструирование гендера в советском обществе // Журнал исследований социальной политики. Т.1. № 3/4, 2004; Гал С., Клигмен Г. Формы государства, формы «семьи» // Журнал исследований социальной политики. Т.1. № 3/4, 2004.

³ Социальная политика и социальная работа: гендерный аспект / Под ред. Е. Ярской-Смирновой. М.: РОССПЭН, 2004.

дится именно социальным государством. Здесь применяется стратегия кейс-стади, т.е. исследование отдельных случаев. Ниже мы вернемся к обсуждению этой стратегии в исследованиях социального обслуживания.

Еще одна проблема сравнительного анализа социальной политики состоит в особенностях используемых данных. Прежде всего, трудно избежать интерпретации опыта других стран в терминах собственной культуры и науки. Кочрэйн предупреждает о риске превратить страну исследователя в нечто вроде нормы, с которой сравнивается все остальное. Это усугубляется трудностями различать сложившиеся в тех или иных странах социальные и политические «правила», а также непосредственные термины, которые принимаются по умолчанию, хотя могут иметь разный социальный смысл в разных местах. Иногда понятия даже используются в их оригинальном написании. И все же не стоит преувеличивать важность различий, ведь иначе проводить сравнение вообще будет нельзя.

Помимо кейс-стади, в сравнительных исследованиях используются статистические данные, которые собираются и распространяются международными организациями, включая ООН, Всемирный Банк, ЮНИСЕФ или Организация экономического сотрудничества и развития. Применение таких данных позволяет проводить сравнение по ряду индикаторов, в т.ч. государственные расходы на отдельные мероприятия (например, можно сравнить социальные расходы и расходы на оборону) и дифференциация населения по уровню дохода. Преимущество такого подхода в том, что он позволяет отметить макро-тенденции и сделать широкие выводы, однако, он оставляет большие пробелы там, где данные отсутствуют, поскольку международные организации не имеют к ним доступа или не ставят своей задачей их сбор. Кроме того, данные не всегда бывают четко сравнимы.

И все же, этот метод довольно продуктивен. Известный исследователь социальной политики Еста Эспинг-Андерсен использует его для сравнения социальной политики в разных странах мира. Классифицируя страны по различным показателям, он выделяет три режима «капитализма благосостояния» (welfare capitalism) – консервативный, либеральный и социально-демократический. Такая типология осуществляется, в том числе, по следующим критериям: ключевой актор социальной политики (государство или рынок), роль семьи в социальном обеспечении и положение женщины на рынке труда¹.

Консервативные режимы благосостояния представлены Австрией, Францией, Германией, Ирландией и Италией: главную роль в социальном обеспечении играет государство, здесь сильна католическая церковь и католические партии, возможно, была история абсолютизма и авторитаризма. Такие режимы поддерживают традиционные формы семьи, и государство вмешивается только в тех ситуациях, когда чувствует, что семья не может разрешить проблемы своих членов. Появление замужней женщины на рынке труда не поощряется, система пособий поддерживает материнство, но коллективные формы ухода за детьми слабо развиты.

Либеральные режимы благоденствия принципиально иные – акцент здесь делается на рыночно ответственном социальном страховании

¹ Эспинг-Андерсен Е. Создание социал-демократического государства благосостояния // Создавая социальную демократию. Сто лет Социал-демократической рабочей партии Швеции / Под ред. Клауса Мисгельда, Карла Молина и Клауса Омарка. М.: Весь мир, 2001.

и использовании «оценки нуждаемости» (means-testing) при распределении благ, включая пособия. *Means-testing* – таким понятием в ряде зарубежных стран называют официальный процесс измерения дохода индивида с целью принятия решения о возможности оказания материальной поддержки, предоставления в форме пособий, субсидий и других социальных выплат и услуг.

Объемы универсальных социальных выплат в либеральных режимах довольно скромные, так как считается, что высокие уровни пособий снизят желание людей работать; социальное обеспечение в основном ориентировано на бедных. Есть возможность частного страхования и обслуживания для тех, кто может это себе позволить. При таком режиме социальное обеспечение высоко дифференцировано и стратифицировано, что отражается в структуре общества. Этот тип представляют США, Канада и Австралия.

По контрасту с этими двумя, социально-демократический режим характеризуется принципами универсализма и равенства на основе высоких, а не минимальных стандартов. Скандинавские страны – лучший пример такого режима¹. По словам Эспинг-Андерсена, «Все получают блага, все зависимы, все должны чувствовать себя в долгу». Государство принимает на себя многие аспекты традиционных обязанностей семьи, предоставляя поддержку детям и пожилым, поощряя индивидуальную независимость, особенно для женщин, кто предпочитает работу.

Такое сравнение позволяет исследователю социальной политики увидеть различия законодательств и их реализации в конкретных странах и направления возможных изменений в международной перспективе. Конечно, ни один из режимов не существует в чистой форме. Однако, классификация Эспинг-Андерсена позволяет осуществлять сравнительный анализ реальных систем социальной политики, развивая его теорию. В частности, по причине недостатков международной статистики, в работе этого автора женщины появляются эпизодически, а потом снова исчезают, когда того требуют статистические таблицы. Исследователь не учел, что организация социальной политики в любой стране всегда основана на представлениях о различных позициях мужчин и женщин на рынке труда, и использовал гендерно нейтральные категории, объясняя то, каким образом «люди или их семьи могут обеспечить себе социально приемлемые стандарты жизни, независимо от их участия на рынке (т.е., без оплачиваемой занятости)». Участие женщин в домашней экономике не находит своего выражения в международной статистике, хотя является решающей информацией для вывода о том, кто выигрывает и кто теряет в конкретных режимах благоденствия.

В сравнительном анализе, помимо гендера, отсутствует «раса». Между тем, как указывает Лена Доминелли, следует учитывать то, что для представителей меньшинств, иммигрантов доступ к ресурсам благоденствия затруднен, их присутствие в исправительных и пенитенциарных учреждениях, как правило, намного превышает долю представителей большинства², во многом используется их труд на низкооплачиваемых рабо-

¹ Вейт-Уилсон Дж. Государство благосостояния: проблема в самом понятии // *Pro et Contra* Том 6, 2001 год, № 3.

² См. об этом: Спалек Б. Британские мусульманские общины и политика в области криминальной юстиции // *Журнал исследований социальной политики*. Том 1. №2, 2003.

чих местах системы соцобеспечения¹. Кстати, некоторые из этих факторов могут быть найдены в легко доступной международной статистике.

Одним словом, типология Эспинг-Андерсена не является абсолютной формулой, а лишь предоставляет отправную точку анализа, который позволит сформулировать вопросы для дальнейших исследований, в частности, разбора уникальных случаев в глобальном контексте или широком рассмотрении социальных государств по макропоказателям международной статистики.

Характеристики скандинавской социальной политики по Дж. Квисту

Щедрость измеряется влиянием семейных пособий на семейный доход после вычета налогов. На основе трех стилизованных типов семьи (различающихся числом и возрастом детей) выявляется среднее увеличение (в расчете на одного ребенка) чистого доступного дохода, поступившего благодаря семейным пособиям. Если семейные пособия в этой стране таким образом увеличивают доход на 6% и более, мы оцениваем эту страну как полностью относящуюся к группе стран с щедрыми пособиями; в то время как если эта доля составляет 1,4% и менее, т.е. она незначительна по отношению к издержкам воспитания детей, то эта страна совсем не относится к данной группе.

Универсальность измеряется долей детей, охваченных услугами государственных или частных учреждений по уходу за детьми. Услуги по уходу за детьми в неформальном секторе, которые порой получают широкое распространение, здесь не учитываются, однако они и не имеют непосредственного отношения к нашему идеальному типу. Правда, существует и множество других схем по уходу за детьми, которые потенциально могут исказить любое измерение доли охвата детей детскими учреждениями. Например, пособия и отпуска для матерей и отцов детей младше 3-х лет влияют на любые попытки измерить такого рода охват. Дети старше 6-ти лет часто охвачены школьными или дошкольными учреждениями. Поэтому чтобы получить наименее искаженную оценку, мы рассматриваем только детей от 3 до 6 лет. Нет такой цели – и никогда не было – поместить всех детей в детские учреждения. Поэтому вместо того, чтобы в качестве интервальной шкалы использовать процентный охват от 0 до 100, мы используем точку качественного перегиба: 80% означает полное соответствие, 20% – полное несоответствие. Достаточно высокий уровень отсева (80%) позволит учесть сравнительно высокий уровень участия на рынке труда скандинавских матерей и бабушек, которые традиционно занимаются воспитанием детей.

Качество заботы о детях можно измерять различными способами. В американских исследованиях в качестве одного из основных параметров, определяющих благополучие детей и их дальнейшие успехи, называется число детей, приходящихся на одного сотрудника детского учреждения.

¹ Dominelli L. Women across continents: feminist comparative social policy. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf, 1991. P.2.

Исследование отдельных случаев в глобальном контексте или сравнение международной макроэкономической статистики объединяется в так называемом подходе «нечеткого набора», предложенного Чарльзом Рейджином. Датский социолог Джон Квист¹ применил этот подход к анализу того, насколько социальные реформы в скандинавских странах приближают или удаляют реалии социального государства от идеальной модели, выведенной Эспинг-Андерсеном. Из большого набора характеристик скандинавской модели благосостояния в целях проведения сравнительных замеров Квист выбрал щедрость, универсальность и качество. Сопоставление систем натуральных и денежных пособий для трех категорий населения (семьям, безработным и престарелым) в 1990-е годы в скандинавских странах позволило ему оценить модели социальной реформы.

Оценка, диагностика, экспертиза в социальной работе

Различают два вида оценивающих исследований в социальной работе: оценка потребностей (или как сейчас выражаются чиновники, «нуждаемости») и оценка деятельности – оценка качества услуг, эффективности функционирования организации, жизнеспособности или результативности программ и проектов. Ниже мы специально остановимся на стратегии оценивающих исследований в социальной работе.

Для того, чтобы планировать и осуществлять социальный проект, необходимо провести оценку, или диагноз тех обстоятельств, в которых он должен работать. Эти обстоятельства могут выступить помехой, а могут способствовать успеху проекта. Поэтому необходимо не только поставить диагноз, но и сделать прогноз – постараться предусмотреть различные сценарии развития событий, а также продумать, каких можно ожидать последствий, помимо тех, что запланированы проектом.

Социальная диагностика – это установление степени соответствия параметров социальной реальности (ресурсов, свойств объектов, социальных установок) социальным показателям и нормативам².

Осуществляя социальную диагностику, при помощи различных процедур проводят измерение признаков социального объекта. Для этого используется система социальных показателей, под которыми понимаются существенные характеристики отдельных свойств и состояний социальных объектов или процессов, имеющие количественные выражения³. Такие показатели, как правило, являются комплексными и выражают отношения между несколькими индикаторами (более простыми свойствами объектов). Кроме того, во многих социальных показателях отражаются принятые в культурной традиции нормы, представления о стандартах жизни и идеалах благосостояния, например, показатель жи-

¹ Квист Дж. Социальные реформы в скандинавских странах в 1990-е годы: использование теории нечеткого набора для оценки соответствия идеальным типам // SPERO: Социальная политика: экспертиза, решения, оценки. 2003 №1 <http://spero.socpol.ru>

² Луков В.А. Социальное проектирование. М.: Изд-во Моск. гуманитар.-социал. академии, изд-во «Флинта», 2003. С.146.

³ Луков В.А. Там же. С.148.

лья: жилая площадь, измеряемая в татами (Япония), «полезная площадь», измеряемая в квадратных метрах (Россия), или количество спален в доме (Западная Европа и США).

Комплексные показатели имеют как явные, так и латентные смыслы, что усложняет задачу социальной диагностики, например: в показателе «женская занятость» скрываются смыслы оплачиваемой и неоплачиваемой работы, а также доступность услуг по уходу за детьми.

Примерами исследования, использующего технологии социальной диагностики, являются работы, посвященные анализу социального неравенства, качества жизни¹. В социальной диагностике зачастую применяются так называемые *показатели-апрейзеры*, измеряющие свойства объекта с помощью трехзвенной шкалы, где центральный показатель выражает среднее значение (нейтрален), а два другие дают противоположные характеристики измеряемому свойству. Говорят о высоком, среднем и низком уровнях выраженности того или иного признака, например, удовлетворенности качеством обслуживания.

При установлении значений показателей возможны следующие ошибки: усреднение показателей при большом разбросе исходных данных («средняя температура по больнице», средняя зарплата); упрощение показателей, то есть сведение их к меньшему числу детерминант (например, измерение эффективности только в экономических или только в количественных терминах); определение показателя вне зависимости от условий его измерения (его произвольное завышение и занижение по причине пренебрежения точными расчетами и исследованиями).

Социальная диагностика использует *нормативы*, которые соединяют показатели и нормы, принятые правила. Норматив – это фиксированный числовой или содержащий закрытый перечень признаков показатель, в соответствии с которым устанавливаются обязательные для выполнения требования в том или ином виде деятельности. Обычно нормативы указывают предельные (минимальные и максимальные) – например, «минимальная заработная плата», «прожиточный минимум», «метраж» – или реже оптимальные параметры, которые необходимо выдерживать. Оптимальные параметры формулируются из многих критериев, как правило, при помощи экспертной оценки. Они являются более субъективными по своему характеру (зависят от предпочтений конкретных разработчиков) и труднее переводятся в систему показателей, однако, их применение в социальной диагностике оправдано².

В диагностической работе выделяются три этапа: 1) сравнение: с результатами деятельности (свойствами) других; с прежними результатами нашей деятельности (свойствами); с поставленными целями (критериями); 2) анализ полученных изменений; 3) интерпретация полученной разнородной информации. В социальной диагностике применяются различные тестовые методики.

Если перед исследователем ставится задача, подходы к решению которой затруднены ввиду новизны социальных явлений и процессов, которые требуется оценить, то привлекаются процедуры экспертного исследования. В этом случае говорят о трудноформализуемой задаче,

¹ Кулагина Е. Домашний труд по уходу за детьми-инвалидами: проблемы замещения на институциональном уровне // Журнал исследований социальной политики. Том 2. №1, 2004.

² См. Луков В.А. Социальное проектирование. М.: Изд-во Моск. гуманитарно-социальной академии, изд-во «Флинта», 2003. С.153-154.

решить которую можно путем составления заключения специалиста или специалистов, имеющих опыт в данной сфере, обладающих соответствующими знаниями, что отчасти может восполнить недостатки или недостаточную полноту информации по исследуемому вопросу.

Социальная экспертиза включает диагностику состояния социального объекта, установление информации о нем и окружающей его среде, прогнозирование его последующих изменений и влияния на другие социальные объекты, а также выработку рекомендаций для принятия управленческих решений и социального проектирования в условиях, когда исследовательская задача трудноформализуема ¹.

К социальным объектам, по определению В.А. Лукова, относятся социальные общности, социальные институты и процессы, организации, социальные ценности, идеи, концепции, нормативные акты, прямо или косвенно предусматривающие социальные изменения, социальные проекты и так далее. Ниже мы вернемся к вопросам проведения экспертизы, когда будем более подробно обсуждать технологии оценочных исследований.

Партисипаторные и акционистские исследования в социальной работе

Процессы исследования важны в такой же степени, как и конкретный предмет исследовательского внимания. И речь здесь не только о том, какой инструментарий при этом задействуется для сбора и анализа данных, а еще и о тех отношениях неравенства, которые возникают благодаря тому, что исследователь обладает властью знания, рефлексии, оценки и экспертизы, а исследуемые выступают объектом его интереса, определения и эксперимента.

Разновидностью прикладного исследования (applied research) является *акционистское*. В акционистском исследовании (action research) важно внедрить результаты в определенные действия, акционистское исследование выступает непосредственным катализатором конкретных преобразований, акций, коллективных выступлений или обращений, реальной деятельности, ведущей к позитивным изменениям. Этот подход получил развитие и нашел применение в сфере образования и менеджмента предприятий, социальной работы и социального управления. Термин «акционистское исследование» еще в 1944 году был предложен социальным психологом Куртом Левином, которому принадлежит мысль о том, что лучший способ изучить социальные системы – это изменить их. Другая идея состоит в том, что, проходя через процесс коллективного исследования, индивиды в большей степени готовы воспринимать изменения.

Несмотря на то, что выводы прикладного и акционистского социального исследования часто ведут к пересмотру понятий и способов решения социальных проблем, трудностью внедрения этих результатов

¹ Луков В.А. Социальное проектирование. М.: Изд-во Моск. гуманитарно-социальной академии, изд-во «Флинта», 2003. С. 173.

является их формулирование в научных терминах, несколько удаленных от возможностей и потребностей реальной практики, от непосредственных задач социально-политического контекста. В связи с этим говорят о необходимости выработки конкретных рекомендаций, написанных сжатым и простым языком, имеющих удобный и привлекательный вид «рецептов», готовых для применения в повседневной деятельности практиков или управленцев, в краткосрочных курсах повышения квалификации или интенсивных тренингах.

Следует отметить, что во всех упомянутых выше типах исследований предполагалось более или менее четкое разделение ролей между исследователем и заказчиком, исследователем и исследуемыми людьми. Те, кого мы исследуем, фактически лишены возможности влиять на процесс написания нами научной статьи или на создание пакета рекомендаций. Однако есть и другие подходы, в которых принципиально важным является то, что исследование, как и рекомендации, разрабатывается представителями сообщества той группы, которая испытывает проблемы и стремится к их разрешению. Такие исследования базируются на понятии *критического знания*. Современный немецкий философ Ю. Хабермас говорит о критическом типе знания, которое возникает из рефлексии и действия, позволяя поставить вопрос о том, что такое право и справедливость, и побуждая нас занять активную ценностную позицию. Такой подход реализуется в партисипаторных исследованиях, чрезвычайно актуальных сегодня в феминистских исследованиях социальной политики и социального обслуживания, как и в практике гендерно чувствительной социальной работы.

Слово «исследование» обычно вызывает в воображении образ лаборатории и научных экспериментов; экспертов-исследователей, вооруженных анкетами и путеводителями интервью; бесконечную статистику или другие «исчисляемые» выражения реальности. Для многих из нас, работающих в системе образования, социальной защиты, в социальных науках, сегодня ясно, что такой подход создает дистанцию между нами и теми людьми, с которыми мы работаем. Он скорее ставит академическую задачу, чем выстраивает основу для социальных изменений, и довольно часто ограничивает наше понимание социальной реальности. Партисипаторный (от англ. participation – участие) подход обеспечивает альтернативный подход к исследованию, поскольку подразумевает скорее «исследование совместно с кем-либо», чем «изучение кого-то» или «для кого-то». Этот подход основывается на принципе, что простые люди так же, как и профессионалы, способны к критическому мышлению и анализу, что их знания содержательны и ценны для образования или социального развития.

Партисипаторное исследование – это рефлексивный способ наделять людей способностью и властью предпринимать эффективные действия с целью улучшить их жизненную ситуацию посредством интеллектуальной деятельности. При таком подходе сами участники организации проводят анализ проблемы, а исследователь лишь фасилитирует этот процесс, избегая акцентировать свою роль как эксперта.

Партисипаторное исследование (participatory research) применяется в работе с общественностью, в организациях и группах, если адресуемая проблема имеет социальный характер. Это средство для передачи исследовательских возможностей в руки тех, кто депривирован и бесправен, чтобы они могли изменить свою жизнь самостоятельно ради самих себя. При этом люди получают ответственность как за производство знания, так и его использование. Понятие *осознания*, предложенное бразильским специалистом в области образования Пауло Фрэйром, является ключевым в партисипаторном исследовании. Это понятие означает, что люди, вовлеченные в глубокий анализ их собственной реальности, развивают понимание и способность действовать в направлении улучшения своей реальности.

Наиболее очевидное свойство партисипаторного исследования, которое отличает его от более традиционных видов научной работы, – это активное участие представителей организации или сообщества в исследовательском процессе. Цель партисипаторного исследования – способствовать усилению и мобилизации ресурсов простых людей, активизировать их потенциал, быть катализатором продвижения потенциала лидерства в организации или местном сообществе. В таком исследовании могут применяться разнообразные методы сбора и анализа данных. Важно, чтобы все участники четко понимали характер и смысл получаемой информации, знали, как ее применить, могли планировать действия, которые стоит предпринять, чтобы разрешить проблему. Партисипаторное исследование применяется в таких формах социальной работы, как работа с сообществом (community work), работа в группе, в том числе, в группе самопомощи. Международный совет по образованию для взрослых в Онтарио (Канада) и Общество партисипаторных исследований в Азии в Дели (Индия) – вот лишь некоторые из многочисленных организаций, которые осуществляют продвижение этого метода на протяжении ряда лет. Партисипаторное исследование применялось в феминистских и других эмансипирующих проектах в различных странах, например, в США, Канаде, Индии, Никарагуа, Филиппинах.

Существует такая разновидность партисипаторного исследования, как *партисипаторное акционистское исследование*. Развитие этого подхода так же было вызвано потребностью в «альтернативных» подходах к социальному исследованию и в социальных действиях, ориентированных на активизацию местного сообщества. Примером подобного исследования служит работа французского социолога Алена Турена, который определяет свой метод как социологическую интервенцию, в процессе которой социальные акторы пытаются осознать мотивы своего поведения, осознать собственную значимость и ответственность. При этом они не становятся объектами исследования, а предстают в качестве носителя определенного вида деятельности.

Подходы партисипаторного исследования, являясь инструментальными в аспекте осуществления изменений на индивидуальном уровне, также делают акцент на важности коллективов людей в понимании и трансформировании социальной реальности. Практика показывает, что процесс коллективного открытия и принятия решений мобилизует индивидов принимать изменения с большей готовностью. Партисипаторные исследования стали популярной стратегией мобилизации и организации

сообщества, особенно среди угнетенных секторов общества, например, в сельской местности или среди женщин, инвалидов, этнических меньшинств, детей и подростков.

В роли исследователя, который фасилитирует процессы осознания и мобилизации ресурсов в той или иной группе или сообществе, может выступать социальный работник. Данный метод воплощен в уже упоминавшихся группах самопомощи, роста сознания, в социальной работе с сообществом, в частности, в активизации таких негосударственных образований, как ассоциации жильцов, в работе по активизации объединений жителей микрорайона, выступающих за нормализацию работы жилищно-коммунальной сферы, за чистоту и безопасность окружающей среды.

Партисипаторный подход предоставляет целый ряд приемов для развития демократических процессов и децентрализации контроля не только в исследованиях, непосредственно связанных с социальным развитием и социальной работой, но и в образовании. Что касается преподавателей, приверженных данному методу, – они включают учащихся в разработку учебного плана или программы курса, а также применяют в своей педагогической деятельности такие приемы, которые позволяют повысить участие студентов в поиске, производстве и рефлексии знания по предмету. Сегодня все больше стран переходят в своих учреждениях среднего и высшего образования к модели проблемно-ориентированного обучения (problem-based learning). В этой модели преподаватель играет роль инструктора, дающего стимульный материал и задание, а студенты самостоятельно распределяют функции внутри своей группы, управляют процессом поиска, обобщения и представления информации. Преподаватель вмешивается очень редко – лишь в тех случаях, когда студентам требуется консультация или когда происходит сбой в процессах самоуправления ввиду неопытности учащихся. Данный метод с особым успехом используется на занятиях по социальным и гуманитарным предметам, где требуется развитие независимого, критического мышления, навыков индивидуальной и коллективной работы, ответственности и интереса к новому знанию, где так важен опыт самостоятельных открытий, отстаивания и пересмотра своего мнения. В преподавании социальной работы партисипаторные методы просто необходимы. Благодаря таким методам студенты могут приобрести профессиональные качества самостоятельного анализа, коллективного принятия решений и работы в группе.

Вопросы и задания

1. Расскажите о развитии прикладных социальных исследований. В чем состоят различия между теоретической социальной наукой, социальными обследованиями и социологическими исследованиями?
2. В чем состоят задачи прикладного социального исследования?
3. Зачем нужны исследования социальной политики? Какие вам известны функции исследований в социальной политике и социальной работе?
4. Как вы считаете, зачем необходим критический анализ социальной политики? Приведите примеры того, как некритичное представление о социальных проблемах может привести к дискриминационной практике социальной работы.

5. В чем особенности различных типов исследований социальной политики и социальной работы?
6. Придумайте направления и темы академических исследований социальной работы.
7. Предложите тему проекта, в котором проводился бы анализ решений социальной политики и мер по их реализации
8. Расскажите о разновидностях оценочных исследований.
9. На каких теоретических идеях основаны партисипаторные и акционистские исследования? Предложите свою идею партисипаторного и акционистского исследования.

Литература

Андреева Т. Российское миграционное законодательство: транснационализация права или ограничение доступа мигрантов к участию в жизни принимающего общества? // Социальная политика в современной России: реформы и повседневность / Под ред. Е. Ярской-Смирновой, П. Романова. М.: Вариант, ЦСПГИ, 2008.

Арон Р. Этапы развития социологической мысли: Пер. с фр. М.: Издательская группа «Прогресс-Универс», 1993.

Батыгин Г.С. Методология социологического исследования. М.: Аспект-Пресс, 1995.

Бауман З. Рассказанные жизни и прожитые истории // Социологически исследования. №1, 2004. С.5-14.

Густафссон Б. Современный опыт Швеции в области международной миграции: проблемы и исследования // Журнал исследований социальной политики. Том 1. №2, 2003.

Девятко И.Ф. Методы социологического исследования. Екатеринбург. Изд-во Уральского ун-та, 1998.

Ежова Л., Порецкина Е. Деинституционализация воспитания детей-сирот: российский дискурс и практика // Журнал исследований социальной политики. Т. 2. №2, 2004.

Журнал исследований социальной политики. ТТ.1-6. 2003-2008.

Завиржек Д. Как выжить детям с ограниченными возможностями и детям этнических меньшинств в государственных учреждениях длительного пребывания // Журнал исследований социальной политики. Том 2. №2, 2004.

Зборовский Г.Е., Шуклина Е.А. Прикладная социология. Учебное пособие. М.: Гардарики, 2006.

Звонников В.И. Измерения и шкалирование в образовании. М.: Логос, 2006, 136 с.

Кларк Дж. Неустойчивые государства: трансформация систем социального обеспечения // Журнал исследований социальной политики. Том 1. №1, 2003.

Ленуар Р, Мерлье Д, Пэнто Л., Шампань П. Начала практической социологии. СПб. «Алетейя», 2001.

Луков В.А. Социальное проектирование. М.: Изд-во Московской гуманитарно-социальной академии – изд-во «Флинта», 2003.

Мангейм Дж.Б., Рич Р.К. Политология: методы исследования. М.: Весь мир, 1997.

Очерки по истории теоретической социологии XIX — начала XX веков: Пособие для студентов гуманитарных вузов. М.: Наука, 1994.

Подростки и наркотики. Опыт исследования проблемы в школах Ульяновска. Социологический очерк/ Е.Л. Омельченко УлГУ, 1999.

Прикладные технологии в социологическом изучении сферы образования / Г.И. Саганенко СПб.: ГНУ ИОВ РАО, 2005.

Принцип активизации в социальной работе / Под ред. Ф. Парслоу /Пер. с англ. под ред. Б.Ю. Шапиро. М.: Аспект-Пресс, 1997.

Раунд Дж. Конструирование феномена «бедности» в постсоветской России // Социальная политика в современной России: реформы и повседневность / Под ред. Е. Ярской-Смирновой, П. Романова. М.: Вариант, ЦСПГИ, 2008.

Романов П.В., Ярская-Смирнова Е.Р. Методология исследований и критического анализа в сфере социальной политики и социальной работы // Социология 4 М. № 21. 2005. С.51-77.

Рязанцев С. Миграционная ситуация и миграционная политика на Северном Кавказе // Журнал исследований социальной политики. Том 1. №2, 2003.

Сендей П.Р. Социально-культурный контекст насилия: кросскультурное исследование // Гендерные исследования. №6 (1/2001). С.88-113.

Социальная политика в современной России: реформы и повседневность / Под ред. Е. Ярской-Смирновой, П. Романова. М.: Вариант, ЦСПГИ, 2008.

Социальная политика и социальная работа в изменяющейся России. Под ред. Е.Р. Ярской-Смирновой, П.В. Романова. М.ИНИОН РАН, 2002.

Спалек Б. Британские мусульманские общины и политика в области криминальной юстиции // Журнал исследований социальной политики. Том 1. №2, 2003.

Тернер Дж. Структура социологической теории: Пер. с англ. / Общ. ред и вступ. статья Г.В. Осипова. М.: Прогресс, 1985.

Турен А. Возвращение человека действующего. Очерк социологии. М.: Научный мир, 1998.

Чажин К. Социальные ваучеры как инструмент повышения эффективности социальной политики: анализ первого российского опыта // Социальная политика в современной России: реформы и повседневность / Под ред. Е. Ярской-Смирновой, П. Романова. М.: Вариант, ЦСПГИ, 2008.

Шереги Ф.Э. Социология девиации: прикладные исследования. М.: ЦСП, 2004.

Шишкин С. Бесплатное здравоохранение: реальность и перспективы // Журнал исследований социальной политики. Том 1. №1, 2003.

Щеглова С.Н. Социальное прогнозирование, проектирование и моделирование. М.: Социум, 2001.

Ядов В.А. Стратегия социологического исследования. М.: Добросвет, 2001.

Ярская В.Н. Социальная политика, социальное государство и социальный менеджмент: проблемы анализа // Журнал исследований социальной политики. Том 1. №1, 2003.

Ярская-Смирнова Е.Р. Профессионализация социальной работы в России // Социол.исслед. №5, 2001. С.86-95.

Ярская-Смирнова Е.Р. Социальная политика и гендер в риторике предвыборной борьбы // Социологические исследования. №11, 2002.

Ярская-Смирнова Е.Р., Романов П.В. Социальная защищенность городской многодетной семьи // Мир России. Т.ХIII. № 2, 2004. С.66-95.

Интернет-ресурсы

Журнал исследований социальной политики <http://www.jsps.ru>

Социологические исследования <http://www.isras.ru/socis.html>

Социология: 4М <http://www.isras.ru/4M.html>

Журнал социологии и социальной антропологии
<http://www.sociology.net.ru/journal/>

Альманах социальных исследований "Рубеж" <http://ecsocman.edu.ru/rubezh/>

Экономическая социология <http://www.ecsoc.msses.ru/>

Социологический журнал <http://www.socjournal.ru/>

Часть 2. Стратегия прикладного социального исследования

Раздел 2.1. Организация исследования

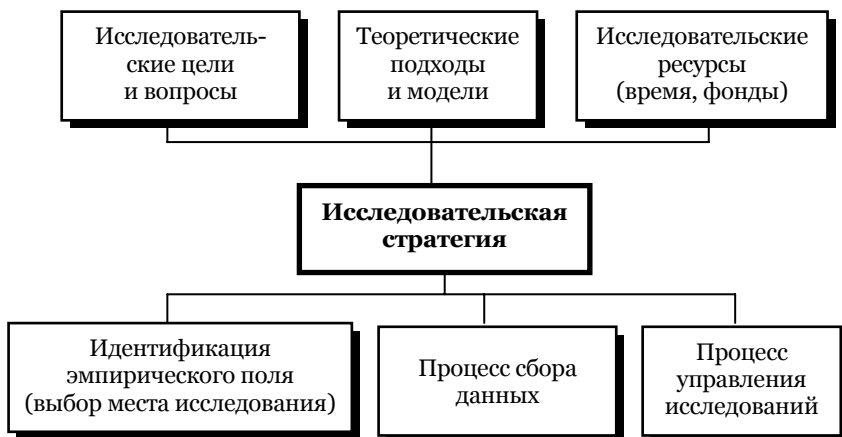
Исследовательская стратегия. Выбор метода исследования в социальной работе. Планирование и организация исследований в области социальной работы. Программа исследования. Операционализация понятий. Шкалирование.

Исследовательская стратегия

Исследовательские проекты обычно начинаются как часть предыдущей работы и могут привести к продолжению других проектов, поскольку будут подняты вопросы, ранее не затрагиваемые исследователем. Эти вопросы могут возникать и благодаря чтению работ других исследователей, книг, профессиональных журналов, и исследователь может прийти к лучшему пониманию специфических процессов нашего общества. Например, в последние годы в социальной политике намечается отчетливая тенденция к интеграции инвалидов в общество. Исследователи могут задуматься над вопросами: Что привело к изменению установок власти и общества, и каковы вероятные следствия этого процесса для инвалидов и для общества в целом? Исследование может быть *описательным*, предполагать получение эмпирических сведений, дающих относительно целостное представление об изучаемом явлении, или же *аналитическим*, направленным на анализ, выяснение причин, лежащих в основе явления и обуславливающих его характер.

Исследовательская стратегия отражает логику развертывания исследовательской программы (рис. 1).

Рис. 1. Исследовательская стратегия



Исследование может быть *разведывательным* (*пилотным, пилотажным*), если предмет исследования мало или вовсе не изучен. Исследования также разделяются на *разовые* (когда к решаемой проблеме больше не возвращаются) и *повторные*, а также *мониторинговые* (*лонгитудные*), когда по заданному сценарию исследование через определенный промежуток времени повторяется или проводится регулярно (как, скажем, переписи населения). Разновидностью повторных исследований оказываются исследования *панельные*, когда обращаются через определенный промежуток времени к одним и тем же людям.

Полевые исследования проводятся в нормальных, естественных для изучаемой общности условиях. *Лабораторные* – в условиях, созданных специально для исследования (например, фокус-группа). Исследование может быть *эмпирическим*: опирающимся на действия, поступки, поведение людей и/или *теоретическим*, основанным на существенных свойствах, состояниях, выявленных в предыдущих исследованиях или построенных иным способом без непосредственного обращения к эмпирической реальности. Кроме того, по типу используемых для анализа данных исследования могут опираться на *первичный анализ* данных – здесь используются эмпирические данные, материалы собранные самим исследователем в ходе собственного исследования. *Вторичный анализ* данных подразумевает использование полевых материалов, собранных ранее, часто другими исследователями, в целях сравнения или проведения дополнительного анализа.

Исследования, в которых удается получить новые эмпирические данные посредством наблюдения, интервью / опроса или анализа первичных документов, называются полевыми.

Выбор метода исследования в социальной работе

Исследования в социальной работе развиваются благодаря широким познавательным возможностям качественной методологии: интервью, наблюдения, анализа текстов. Метод – это основной способ сбора, обработки и анализа данных. Методологией в широком смысле называют систему принципов научного исследования, или учение о методе. Методология в узком смысле означает совокупность исследовательских процедур, техники и методов, включая приемы сбора и обработки данных. Техникой называют совокупность специальных приемов для эффективного использования того или иного метода. Методика – это совокупность технических приемов, связанных с данным методом, включая частные операции, их последовательность и взаимосвязь. Процедурой называют последовательность всех операций, общую систему действий и способов организации исследования, систему приемов сбора и обработки социологической информации. Каждая из процедур может быть законченным миниатюрным эмпирическим исследованием, которое входит в общую теоретико-методологическую программу: анализ содержания публикаций в центральной и местной прессе, установление эффекта этих публикаций на читателя, анализ других источников, влияющих на

информированность о данном вопросе. Методы могут заимствоваться, развиваться, переходить из одной научной сферы в другую.

Методы могут классифицироваться по разным основаниям. По способу сбора данных методы делятся на опросные (всевозможные виды опроса и интервью) и неопросные (наблюдение, анализ текстов). В свою очередь, по степени формализации – на формализованные, полужформализованные и неформализованные. Кроме того, все исследовательские программы подразделяются на экспериментальные и неэкспериментальные. В первом случае исследователь контролирует условия, в которых взаимодействуют переменные. Во втором случае такой контроль невозможен или такая задача не ставится. На методе эксперимента мы остановимся в дальнейшем.

Методы относятся к способам сбора первичной информации, а также к способам обработки и анализа исходных данных. Методы сбора данных включают приемы, связанные с установлением фактов (надежной информации) о единичных событиях или их сочетаниях (например, метод опроса, наблюдения, анализ документов); а также приемы, относящиеся к определению порядка, последовательности событий, или способы фиксирования отдельных событий или их сочетаний (кейс-стади, монографические, сплошные, выборочные обследования).

В свою очередь, к методам обработки и анализа данных относятся описание и классификация, типологизация, методы качественного анализа: смысловая интерпретация; статистический анализ (поиск статистической закономерности), экспериментальный анализ (реальный и мысленный эксперименты), системный анализ, генетический или исторический анализ, социальное моделирование¹.

Итак, методология – это учение о методе. Методология – это, во-первых, *оптика*, взгляд на мир как разумно устроенную систему, которая в принципе поддается рациональному познанию. Если мир абсурден, методология не нужна. Во-вторых, методология – это *техника* получения и представления знания. Поэтому кроме вопросников, шкал и статистических коэффициентов, технический инструментарий включает *риторику* дисциплины – способы аргументации и представления результатов работы. Наконец, *этика* – под ней подразумеваются нормы поведения в научном сообществе, в соответствии с которыми осуществляется дисциплинарное воспроизводство знания. Профессиональное отношение к исследованию означает обязанность добывать знание в соответствии с интеллектуальными, техническими и этическими нормами. Методология подобна грамматике в языке, культуре в религии или процессуальному кодексу в судебном процессе. Если не соблюдены методологические нормы научного исследования, вывод не может считаться дисциплинарно корректным².

Поскольку социальная работа представляет собой систему, исследовательские методы применяются на всех уровнях и в различных подсистемах этой профессиональной деятельности. Прежде всего, проводя

¹ Ядов В.А. Социологическое исследование: Методология, программа, методы. Самара: Самарский ун-т, 1995.

² Батыгин Г.С. Лекции по методологии социологических исследований. М.: Аспект Пресс, 1995.

оценку потребностей клиента – скажем, ребенка-инвалида как самостоятельного потребителя услуг, а также его семьи – специалист осуществляет сбор и анализ эмпирических данных, получаемых при помощи беседы или из документов. Это так называемый микроуровень социальной работы, поэтому исследования здесь также носят характер изучения единичного случая, кейс стади (от англ. case – случай, study – изучение). В исследовательской традиции под кейс стади понимается глубинное изучение всевозможных данных об одном отдельном объекте или случае, в качестве которого может выступать предприятие или организация, профессия или образовательная программа, деятельность фонда или политическая элита конкретного региона. В практике социальной работы под конкретным случаем понимается жизненная ситуация индивидуального клиента или семьи, группы или сообщества. Как видим, смыслы случая или кейса в практике и исследованиях социальной работы пересекаются, однако на практике социальной работы *случай* – это всегда объект интервенции, то есть вмешательства, тогда как в ситуации исследования выявление какой-либо социальной проблемы не обязательно сопрягается с ее решением.

Различают *количественную* и *качественную* исследовательские методологии (рис. 2).

Рис.2. Количественные и качественные методы сбора данных



В количественных – массовых социальных исследованиях конкретный человек не рассматривается как уникальная личность, но лишь как

представитель определенного пола, возраста, рода занятий, типа поведения, то есть как представитель определенной группы. Некоторые из этих признаков влияют на другие: так, на уровень удовлетворенности социальным обслуживанием могут влиять как профессионализм работников, так и характеристики клиента (в частности, чем выше уровень образования, тем, как правило, критичнее оценки, которые дает человек). Ответ на такую *гипотезу* (предположение) о связи признаков в количественном исследовании имеет характер утверждения, подкрепленного статистическими критериями (дисперсией, т.е. мерой рассеяния, уровнем статистической достоверности связи, величиной коэффициента связи) и корректностью процедур отбора респондентов (тех, кто предоставляет свои ответы и информацию о себе). В результате количественного исследования накапливается массив данных, и поскольку связи в количественном исследовании несут статистический характер, количество респондентов здесь имеет большое значение. Философской методологией таких исследований выступает позитивизм, то есть уверенность в возможности изучения социального мира таким же способом, каким изучается физический мир естественными науками.

В *качественной* методологии в фокусе анализа находится индивид, организация или определенная социальная практика. Это малые выборки, где нет строгого требования к количеству *информантов* (тех, кто предоставляет информацию, рассказывая о своем опыте). В результате сбора данных исследователь получает совокупность *полевых материалов*, которые подвергаются, по преимуществу, описательному анализу, для которого исследовательская проблема формулируется, начиная с вопроса «что» и «как». Выводы не несут такой статистической определенности и строгости, как в количественном исследовании – это обобщения, имеющие характер предположений. Как правило, в качественном исследовании не подтверждается гипотеза, а проверяются несколько разных гипотез или выявляется вариативный ряд значений исследуемых практик.

Количественный анализ рассматривает факты, связанные с поведением, настроениями, внутренним миром, деятельностью людей, изучая количественную сторону общественных явлений и их распространенность в разных группах и слоях общества. Поэтому численные данные, которыми оперируют в своих исследованиях социальные ученые, имеют не абсолютное значение, а относительно применительно к тем или иным группам, слоям. Количественное исследование позволяет охватить сразу всю выборочную совокупность респондентов, рассматривая их не самих по себе, а в сравнении разных групп. Это обеспечивается требованием *репрезентативности*, предъявляемым к выборке и означающим, что по выделенным параметрам (критериям) состав обследуемых должен приближаться к соответствующим пропорциям в генеральной совокупности (населению города, всем инвалидам, проживающим в области, всем тем, кто признан малообеспеченным).

Часть таких критериев известна заранее из материалов переписей, государственного учета (пол, возраст, уровень образования, уровень дохода), а другие параметры узнать можно, только опросив большую массу людей и выявив распространенность в обществе, например, плохого или хорошего отношения к существующей пенсионной системе, грядущей реформе медицинского обслуживания, оценки обеспечения населения

лекарственными препаратами. Предполагается, что если по известным параметрам совокупность респондентов соответствует генеральной совокупности, то выводы, которые сделаны из статистического анализа полученного массива данных можно распространить, с известной долей вероятности, на всю генеральную совокупность.

Перед окончательной формулировкой исследовательских вопросов необходимо провести обзор того, что уже было сделано в этой области, чтобы не повторяться, а осуществить следующий шаг. Затем следует уточнение исследовательской проблемы, после чего можно приступать к планированию полевых исследований. При этом решают следующие основные задачи: составляют словарь переменных, определяют единицы исследования и объект, формулируют гипотезы, переводят концептуальные определения переменных в операциональные, разрабатывают проект выборки, составляют макеты таблиц и программу анализа данных.

Одна из центральных задач количественной методологии – анализ причины и следствия. Когда один фактор продуцирует другой, говорят о причинно-следственном, или каузальном отношении между переменными. Если существует регулярное, но не причинно-следственное отношение между двумя переменными, то говорят о существовании корреляции.

***Переменная** – это признак изучаемого объекта; это любое измерение или критерий, по которому различаются индивиды или группы.*

Выделяют две основные группы переменных – зависимые и независимые. В качестве переменных могут выступать возраст, доход, уровень преступности, социально-классовые различия. Не всегда переменные, пусть и тесно связанные между собой, вступают в причинно-следственные отношения, хотя есть соблазн объяснить корреляцию каузальной связью. Например, Э. Дюркгейм обнаружил связь между уровнем суицида и временем года: с января рост самоубийств до июня-июля, затем снижение до конца года. Что же влияет на людей – может быть температура воздуха? Ученый объяснил свое открытие так: весной и летом люди обычно более включены в активную социальную жизнь, чем зимой, и те, кто одинок и несчастлив, переживают рост фрустрации тогда же, когда растет уровень активности других людей.

Выбор метода требует учитывать два аспекта исследования: *генерализуемость* и *реактивность*.

***Генерализуемость** – это возможность с определенной степенью надежности распространять или переносить наши выводы, основанные на наблюдениях за поведением людей в нескольких случаях, на предполагаемое поведение всей совокупности¹.*

Если в изучаемой генеральной совокупности имеется малое количество объектов или события в изучаемой группе повторяются малое чис-

¹ Мангейм Дж.Б., Рич Р.К. Политология: методы исследования. М.: Весь мир, 1997. С.33.

ло раз, то, скорее всего наши выводы, сделанные на изучении одного события или одного объекта, распространяются на все объекты. Если же число объектов генеральной совокупности многочисленно, достигает сотен тысяч и миллионов, то исследование малого числа объектов вряд ли позволит распространить выводы на всю совокупность. В этом случае необходимо формировать выборку, с помощью которой можно достичь генерализуемости выводов.

Реактивность подразумевает одну из двух возможностей: либо тот, кто проводит исследование, либо методы исследования могут каким-то образом воздействовать на тех, за кем ведется наблюдение, и вносить в их действия изменения. Иными словами, существует опасность, что процедура исследования может изменить поведение тех, кто подвергается изучению, так что конечные результаты могут оказаться ошибочными ¹.

Количественное исследование предполагает штат анкетеров, специализированные группы по подготовке выборки, вопросника и статистического анализа придают процессу известную дробность. Строгость полевой работы в массовом опросе обеспечивается заданной последовательностью процедур — контакт с респондентом по типизированному образцу, сведение к минимуму случайных обстоятельств, вмешивающихся в формализованный ход сбора данных (контролируемость).

В противоположность этой стратегии, в качественном исследовании особое значение придается фигуре исследователя. Способность войти в контакт с теми, жизненные смыслы которых отражаются в исследовательской работе, умение гибко строить процесс сбора данных, не придерживаясь жестко заданной схемы, — таковы требования, предъявляемые к ученому.

В качественном исследовании применяется иной, чем в количественном, принцип отбора.

Таблица 2.

Типы выборки в различных методологиях

Количественное исследование	Качественное исследование
Случайная	Целевая
Систематическая	По методу снежного кома
Кластерная (квотная)	Теоретическая
Стратифицирующая	Стратегическая

В качественном исследовании невозможно строго определить критерии достаточности и корректности отбора информантов или тех материалов, которые собираются в ходе полевой работы. Обосновывая отбор респондентов (отвечая на вопрос «кого выбрать» и «сколько интервью или информантов») такого исследования, можно говорить о релевант-

¹ Мангейм Дж.Б., Рич Р.К. Политология: методы исследования. М.: Весь мир, 1997. С.33.

ности – собранные материалы (документы, интервью) должны соответствовать по своему содержанию целям исследования, и о насыщенности – количество материалов и их качество должно быть достаточным, чтобы стало возможным сделать содержательные выводы, выдвинуть и подтвердить исследовательские гипотезы.

Некоторые считают, что социальная работа слишком сложна и неточна для «научных», «строгих» подходов, поэтому нужен подход, в большей степени основанный на опыте и знаниях, чтобы разобраться с предметной областью, особенно в отношении к повседневности профессиональной практики и структурным контекстам социального неравенства. Однако, и качественные исследования и связанные с ними «мягкие» методы сбора информации, как и количественные, предусматривают поиск и обоснование механизмов валидации качественных данных и проверки достоверности полученных результатов. В частности, одной из основных особенностей качественной традиции в социальных исследованиях является ориентация на использование различных методов – множественная стратегия полевого исследования (multiple strategies). Особый интерес представляет ее применение в целях валидации. Р. Берджен отмечает, что для полевых исследователей вопросы валидности (соответствия метода природе изучаемого феномена) представляют наибольший интерес¹. Рассматриваются преимущественно два вопроса: насколько существенно исследовательские представления влияют на сбор данных (внутренняя валидность); могут ли данные, полученные исследованием одной ситуации, быть обобщенными для другой ситуации (внешняя валидность). Решением этих проблем может стать процедура триангуляции, представления о которой заимствованы из психологической практики. Впервые это термин использовал Д. Кемпбелл, выразив мнение, что качественные данные, подтвержденные двумя независимыми источниками, более убедительны, чем те, которые взяты из одного источника².

Вероятно, триангуляция стала одним из первых методологических терминов, возникших в рамках качественного метода без отсылки к количественной методологии³. Под триангуляцией понимается использование различных методов исследования и различных источников данных для оценки эмпирического события. Предположение, подкрепленное несколькими измерениями (пусть даже каждое из них имеет свои ошибки и сдвиги), устраняет неопределенность интерпретации лучше, чем то, которое основывается лишь на одном измерении.

По мнению Н. Дензина, триангуляция включает в себя не только методы и данные, но в такой же степени исследователей и теории. Он определил базовые формы триангуляции⁴. Во-первых, триангуляция данных, которая подразделяется на: (а) временную триангуляцию, связанную с повторным или лонгитюдным исследовательским проектом; (б) пространственную триангуляцию, реализующуюся в сравнительных исследованиях; (в) личностную триангуляцию, используемую на различ-

¹ Burgess R. G. Field Research: a Sourcebook and Field Manual. London: Allen and Unwin, 1982. P. 164-165.

² Campbell D. T. Factors relevant to the validity of experiment in social setting // Psychological Bulletin. 1957. № 3; Цит. по: Burgess R.G. In the field. London: Unwin Hyman, 1984. P. 161.

³ Романов П.В. Процедуры, стратегии, подходы социальной этнографии // Социологический журнал. №3\4, 1996. с.138-149.

⁴ Denzin N. K. The Research Act. Chicago: Aldine, 1978. P. 33.

ных уровней анализа: (1) индивидуальном уровне; (2) взаимодействии в рамках группы; (3) групповой работе.

Во-вторых, исследовательская триангуляция, в которой сходные ситуации и данные рассматриваются несколькими специалистами (группой ученых). В-третьих, триангуляция методологическая, в которой различается «внутриметодическая триангуляция», когда один и тот же метод используется в разных случаях, и «триангуляция межметодическая», реализующая разные методы на одном и том же объекте.

Таким образом, применение триангуляции обеспечивает, по мнению Р. Берджеса, не только валидность методов и стратегии исследования, но и надежность данных.

Основной принцип рассматриваемой стратегии — включение в проект нескольких исследователей. Р. Берджес, подчеркивая активную самодостаточность каждого члена команды, показал, что исследователи включаются в различные виды деятельности¹. В одном случае исследователи действуют отдельно, однако координированно создают общий порядок, в котором происходит взаимная перекрестная валидизация сбора данных и анализа. В другом — в исследованиях, выполняемых командой, ученые перепроверяют работу друг друга.

Сейчас повсюду в мире объем литературы о качественных исследованиях в журналах по социальной работе растет, особенно с учреждением в 2002 г. журнала «Качественная социальная работа» (Qualitative Social Work), а в 2001 г. — журнала «Качественные исследования» (Qualitative research). В России качественные исследования социальных проблем, социальной политики и социальной работы пока еще только начинаются. Приведем некоторые примеры исследований в этом ключе.

ПРИМЕРЫ ТЕМ КАЧЕСТВЕННЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ СОЦИАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ, СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ

«Принимаемые как должное» практики социального обслуживания, «скрытое знание»

- профессионализация социальной работы
- принятие решений в сфере охраны детства
- траектории депривации детей от семьи
- конструирование инвалидности в школе-интернате
- представления специалистов о качестве и результативности их работы
- разговоры о клиентах

Жизненный опыт, тактики, представления людей в трудной жизненной ситуации / пользователей услуг

- биографии людей с инвалидностью
- драматическое поведение попрошайек
- активизм как стратегия выживания
- гендерные аспекты переживания безработицы
- одинокие матери: клиенты или граждане?

¹ Burgess R. G. Field Research: a Sourcebook and Field Manual. London: Allen and Unwin, 1982. P. 164–165.

Внутренний мир организаций и профессий социального государства

- этнография практики реабилитации
- результативность благотворительных программ для бездомных
- власть и контроль в деятельности социальной службы
- «скрытый учебный план» образовательного учреждения
- риторика и практика благотворительности
- профессиональные субкультуры в медицине

Понимание комплексных инициатив

- мультидисциплинарная работа в команде:
 - система наказания несовершеннолетних правонарушителей
 - система профилактики социального сиротства
-

Главный вопрос не только качественных, но и количественных исследований – это то, каким образом те или иные знания вносят вклад в практику социальной работы и процессы принятия решений, так как знания, полученные тем или другим способом, в любом случае должны быть проинтерпретированы и поняты практиками в их целях. И качественные, и количественные исследования, а также сочетание исследовательских методов в применении к социальной работе позволяют накопить профессиональные знания для того, чтобы лучше понять и проанализировать проблемы индивидов и общества, найти более эффективные способы интервенции (вмешательства, необходимого в трудной жизненной ситуации), способствовать критической рефлексии профессиональной практики, укреплять профессиональную идентичность и повышать статус социальной работы в обществе. Социальная работа как форма практики есть комплексная, сложная теоретическая деятельность, включающая рефлексивный синтез как индуктивных, так и дедуктивных рассуждений.

У каждого метода есть свои сильные и слабые стороны, поэтому необходимо обдуманно делать выбор метода, подходящего для цели исследования. Должны быть прозрачные и очевидные стандарты, которые прагматически востребованы практиками, поэтому важнее не спорить о превосходстве той или иной парадигмы, а концептуализировать вклад каждой из них в практику, в сочетании качественных исследований с количественными и прикладным характером знания.

В свою очередь, акционистское партисипаторное исследование не может равняться с масштабными количественными или глубокими качественными исследованиями. У него есть свои преимущества – оно позволяет задействовать и отрефлексировать знание инсайдеров (участников событий, имеющих непосредственный опыт, который нас интересует с исследовательской точки зрения), что является бесспорным преимуществом, усиливающим релевантность и прикладной характер исследования. Однако, это не означает противоречий между всеми этими видами исследовательской работы. Напротив, нам следует признать широкий выбор возможных исследовательских стратегий в социальной работе и возможность их сочетания.

Планирование и организация исследований

Любое исследование начинается с *формулировки проблемы*, или *главного исследовательского вопроса*. При постановке задач исследования следует досконально знать круг социально значимых проблем и повседневных трудностей, испытываемых различными категориями людей; сама формулировка сущности будущей работы должна открывать причинные связи между сферами повседневной жизнедеятельности и социальной структурой. Определяя темы для исследований, необходимо прояснить те ценности, которые явно находятся под угрозой в рамках исследуемых проблем. Такой подход осложняется тем, что публика и отдельные индивиды не ощущают угрозы ценностям разума и свободы или по крайней мере обеспокоены не только этими ценностями. Поэтому мы должны также выяснить, каким ценностям, по мнению акторов, угрожает опасность, кто или что им угрожает? Какова будет их реакция, если они полностью осознают реальную угрозу ценностям разума и свободы?¹

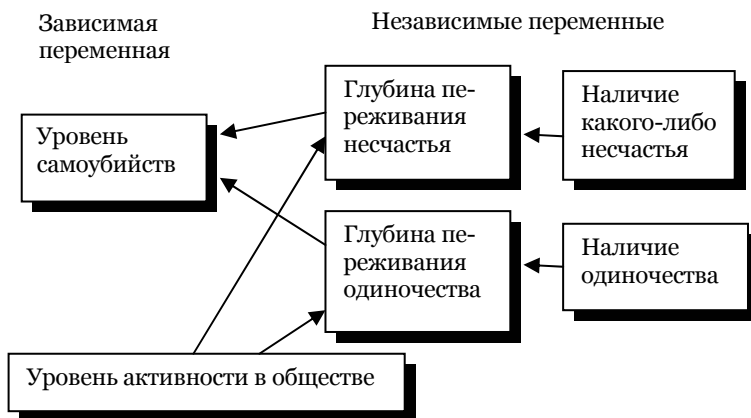
Выбор проблемы исследования влечет за собой более конкретную формулировку исследовательской задачи. Для этого необходимо выделить наиболее интересующий нас аспект проблемы. Это позволит нам сформулировать тему исследования. Иногда проблема возникает из-за того, что мы хотим улучшить свои знания относительно институтов, социальных процессов или культуры. Тогда исследователь может поставить такие вопросы: какая доля населения испытывает потребность в помощи с трудоустройством? Действительно ли люди сегодня не поддерживают реформирование системы льгот? Насколько экономическое положение пожилых женщин хуже положения пожилых мужчин? Ответы будут в основном описательными. Описательные исследования отвечают на вопрос: что здесь происходит?

В другом случае исследование начинают с аналитических проблем, которые возникают не просто из-за недостатка информации, а из-за пробела в нашем понимании. Объяснительные исследования пытаются внести вклад в наше понимание того, почему события происходят именно так, а не принимают эти события как должное. Таким образом, мы можем спросить: в чем причины домашнего насилия? Как объяснить рост инвалидности в последние годы? Почему женщины в такой большой пропорции представлены среди получателей социального обеспечения и клиентов социальных служб? Объяснение – это корректное заключение о существовании взаимосвязи между независимыми и зависимыми переменными, и оно требует точного выбора переменных, аккуратного использования индуктивного (от частного к общему) и дедуктивного (от общего к частному) объяснения, точного использования установленных правил доказательства. Как видим, выбор проблемы исследования приводит к формулированию теории исследования. В целом все исследовательские проблемы можно разделить на две группы – фундаментальные (решение послужит развитию теоретических представлений о явлении) и прикладные (решение может помочь нам справиться с тем или иным вопросом, встающим перед обществом, т.е. проблема отвечает на определенную социальную потребность).

¹ Миллс Ч. Райт. Социологическое воображение// Пер. с англ. О. А. Оберемко. Под общей редакцией и с предисловием Г. С. Батыгина. – М.: Издательский Дом NOTA BENE, 2001. – 264 с.

Чтобы ответить на эти вопросы, формулируются логические допущения – гипотезы. Это второй шаг исследовательской программы, который осуществляется путем логических рассуждений и с опорой на анализ источников по соответствующей тематике. Мы пытаемся предусмотреть и выявить факторы, которые предположительно связаны с интересующим нас явлением, поведением или ситуацией. Если исследователь пытается ответить на вопрос, «почему что-либо происходит», то первое, что необходимо сделать – определить зависимые переменные (которые мы стремимся объяснить) и показать, как они связаны с независимыми переменными – т.е. теми, которые вызывают изменения в зависимой переменной. Независимая переменная – это любой признак изучаемого объекта, который мы можем считать фиксированным в целях нашего исследования, например, пол, возраст, экономическое положение. Зависимая переменная – это такой признак, который изменяется под влиянием независимых переменных: например, в зависимости от пола человек осуществлять выбор профессии и образовательной специальности, а в зависимости от экономического статуса иметь или не иметь доступ к качественному медицинскому обслуживанию или демонстрировать те или иные практики поведения.

Рис. 3. Объяснительная модель взаимодействия переменных



В исследовании Э. Дюркгейма, о котором шла речь выше, «уровень самоубийств» является зависимой переменной, а независимыми переменными выступают такие факторы, как «глубина переживания одиночества», «глубина переживания своего несчастья», «уровень активности в обществе», «одиночество», «несчастье» (Рис.3). Можно попробовать построить модель взаимодействия таких переменных, как если бы они были соответствующими вопросами или индикаторами в вопроснике. Очевидно, что переменная «уровень активности в обществе» (как и переменные «несчастье», «одиночество»), хотя и коррелирует с уровнем самоубийств, но связана с ним, скорее всего, не непосредственно, а через переменные, отражающие глубину переживания стрессовых факторов.

О корреляции говорят, когда уровень показателей изменяется синхронно. Если значение показателей одновременно возрастает, то корреляция положительная, если же рост одного показателя совпадает с уменьшением другого, то это – отрицательная корреляция.

Глубина переживаний зависит от индивидуальных особенностей личности, однако дальнейшее исследование может показать, что на нее влияют такие социальные факторы, как экономическое положение индивида, пол, уровень образования, происхождение из определенной местности.

Корреляция может быть сильной и слабой. Говорят, что коэффициент корреляции равен 0, если связь отсутствует, величина коэффициента от 0.6 до 1.0 или от -1.0 до -0.6 свидетельствует о сильной связи. В социальных исследованиях высокий уровень корреляции на уровне $\pm 0,6$ по Пирсону бывает получен очень редко, в большинстве случаев значение этого показателя не достигает $\pm 0,5$ по Пирсону в силу особенностей природы данных – их многозначности и большого количества сложных взаимовлияний. Известно, например, что существует тесная корреляция между полом и продолжительностью жизни, однако биологический пол – это далеко не единственный фактор низкой продолжительности жизни среди мужчин, которая обусловлена, в том числе, целым рядом социальных факторов. Поэтому еще раз напомним, что корреляция и причинно-следственная связь – это не одно и то же. Исследование может показать, что две переменные коррелируют друг с другом, но такой результат может оказаться случайностью; или может существовать некая третья переменная, которая не была включена в исследование, о которой исследователь ничего не знает, однако, именно с ней связаны наблюдаемые переменные.

Объект исследования – это то, на что направлен процесс познания. В качестве объекта исследования выступают не индивиды и не группы людей, а тот или иной социальный процесс, область социальной действительности, социальные отношения, порождающие проблемную ситуацию. Предметом внимания ученого являются наиболее значимые с точки зрения исследования свойства, стороны, особенности объекта, которые подлежат непосредственному изучению. Предмет выражает центральную исследовательскую проблему, предположение о возможности обнаружить в ней закономерности и тенденции. Отсюда и формулируются рабочие гипотезы.

Цель исследования ориентирует на его конечный результат (теоретический или прикладной), задачи формулируют вопросы, на которые должен быть получен ответ для реализации целей исследования.

Четкая формулировка проблемы ведет к формулировке гипотезы. Логическая конструкция гипотезы представляет собой условно-категорическое умозаключение «Если..., то...». Первая посылка выдвигает условие, а вторая утверждает следствие из данного условия. Чем больше следствий она содержит, тем более вероятно ее подтверждение. Сформулировав исходные гипотезы-основания, их следует развернуть в целую цепочку взаимосвязанных гипотез-следствий, сформулированных в более конкретных понятиях, чем исходные предположения. В эмпирическом исследовании проверяются именно гипотезы-следствия. Хорошее исследование опирается на целую серию альтернативных гипотез.

На данной схеме концептуальным понятием является «доступность окружающей среды для инвалидов», которое раскрывается через связи понятий «доступность элементов среды» и «вспомогательных средств» с понятием «освоение окружающей среды». Исследовательская гипотеза содержит предположение о том, что интенсивность освоения окружающей среды для инвалида связана с ее доступностью. На эмпирическом уровне переменные $v_1, v_2, v_3 \dots v_n$ выступают измеряемыми единицами параметрами исследования. В качестве таких переменных может выступать удовлетворенность респондента приспособленным к их нуждам городским транспортом (об этом можно узнать из опроса), а также наличие в городе транспорта, специально приспособленного для нужд инвалидов, использующих коляску (о чем можно узнать из соответствующей документации и наблюдения).

Такая логическая цепочка и представляет собой операционализацию. Она помогает определеннее рефлексировать связь между целями исследования, инструментарием и отчетом.

Операционализация – это преобразование абстрактных теоретических понятий в конкретные термины, доступные измерению, переход от концептуального уровня (обдумывание проблемы) к операциональному (разработка путей ее решения).

Таким образом, осуществляется переход от уровня абстрактных параметров «доступность окружающей среды» к пространству признаков, т.е. характеристик, свойств объекта – к переменным как эмпирически интерпретируемым понятиям, принимающим одно или больше значений. Понятия «параметр», «признак» и «переменная» в теории социального измерения имеют определенные различия.

Признак «безнадзорный ребенок», например, раскрывается в системе таких переменных: наличие опекуна (родителя или лица, его заменяющего есть / нет), наличие документа, фиксирующего права опекуна (свидетельство о рождении, опекунстве – есть / нет), выполнение опекуном своих обязанностей (выполняет / не выполняет). Если вторая переменная («документ») имеет формальный характер и может быть установлена после поиска соответствующего документа, то первая переменная («наличие опекуна») находится во взаимосвязи со второй – человек может осуществлять опекунство над несовершеннолетним фактически, *de facto*, и это могут подтвердить окружающие. Однако в отсутствии соответствующих прав, отраженных в документах, такое опекунство может быть признано недействительным. И, наконец, последняя переменная («выполнение обязанностей по опекунству») является субъективной по своей природе, ее измерение осуществляется официальным лицом (социальным педагогом или другим специалистом, наделенным соответствующими полномочиями), которое определяет степень исполнения опекуном своих обязанностей. Если официальный опекун свои обязанности исполняет неудовлетворительно, ребенок признается безнадзорным.

Разработка переменных, находящихся в соответствии к некоему признаку, является важным этапом работы, от которого зависит «точность попадания» – адекватность измерения. Поэтому говорят, что если признак – это некоторая социальная характеристика, то переменная – это

инструмент ее измерения ¹. Параметр – это теоретическая абстракция, например «доступность окружающей среды для инвалидов», «социально положение», «статус», «социальный класс», «мотивация к труду», «профессионализм». Такие понятия теории социального измерения, как «параметр», «признак», «переменная», по сути, близки по содержанию, но относятся к различным аспектам и этапам процесса измерения и социологического исследования. Параметры чаще разрабатываются на уровне теоретической разработки какой-либо проблемы, признаки формулируются на первом этапе операционализации, а переменные создаются в процессе разработки инструмента исследования – анкеты или гида интервью.

При разработке инструментария количественных исследований применяют шкалы, которые позволяют измерять, или приписывать оценку сложному отношению или поведению: известный пример – шкала социальной дистанции, примененная чикагским социологом Э. Богардусом для измерения социально-психологической напряженности в отношении жителей к мигрантам. Шкалирование – это такой инструмент, который позволяет выявить и измерить как можно больше составных элементов понятий и одновременно будет достаточно точен, чтобы позволять осмысленным образом определять степень проявления общего понятия в единичном наблюдении ².

Шкалирование – процедура объединения ряда относительно узких показателей (например, пункты опроса, касающиеся отдельных отмеченных респондентами признаков социальной услуги) в единую суммарную меру, которая принимается за отображение более широкого основного понятия (например, предубежденности), частью которого является каждый отдельный признак.

Так, можно измерить отношение респондента к доступности окружающей среды (например, удовлетворенность оборудованием и дизайном собственной квартиры или транспорта) или к манерам водителей общественного транспорта (к тому, насколько они внимательны или неуважительны к инвалидам), но ни один из этих признаков в отдельности мы не могли бы принять за полноценное отображение столь широкого понятия, как доступность среды. Нам следует свести все эти аспекты воедино, чтобы иметь возможность делать выводы о более общей точке зрения, которую каждая из них в чем-то дополняет и отображает. Более того, нам надо суметь сравнить меру качества, содержащуюся в ответе одного респондента, с мерой, содержащейся в ответе другого, чтобы в конечном итоге судить о том, кто из респондентов оценивает качество выше.

Унифицирующая мера, отображающая определенное основное понятие, называется шкалой. Частное значение степени проявления степени в каждом случае основного понятия называется шкальной оценкой ³.

¹ Хеллевик О. Социологический метод. М.: Весь Мир, 2002. С.19.

² Мангейм Дж.Б., Рич Р.К. Политология: методы исследования. М.: Весь мир, 1997. С.250.

³ Там же. С.251.

Различают шкалы номинальные и порядковые. Позиции номинальной шкалы представляют собой меню из альтернатив, не связанных между собой никакими иерархическими отношениями, например:

Ваш пол:

1. Мужской
2. Женский

или

Как Вы нашли эту работу?

1. По объявлению (по радио, телевидению, в газете, на заборе)
2. При помощи службы занятости
3. Помогла организация инвалидов
4. Помогли устроиться родственники, знакомые
5. Другое (что именно?) _____
98. Затрудняюсь ответить

Позиции порядковой шкалы связаны между собой порядком убывания или возрастания, например:

Как часто Вы бываете вне своего дома, квартиры?

1. Я часто выхожу из дома по своим делам
2. Выхожу из дома время от времени
3. Выхожу из дома очень редко, только по большой необходимости
4. Все время провожу дома
98. Затрудняюсь ответить

или

Удовлетворены ли Вы имеющимися у вас возможностями общаться с друзьями и знакомыми?

1. Совершенно удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. И удовлетворен, и не удовлетворен
4. Скорее не удовлетворен
5. Совершенно не удовлетворен
98. Затрудняюсь ответить

Кроме перечисленных различают еще метрические (или интервальные) шкалы. К метрическим шкалам относятся вопросы о возрасте, доходе:

Сколько вам полных лет? _____

Кроме того, выделяют анкетные вопросы различных типов – открытые, полуоткрытые и закрытые. В открытых вопросах респондент вписывает свой ответ в специально отведенное место, например:

Какие пожелания Вы бы хотели высказать в адрес работников социальной службы _____

К полуоткрытым вопросам относится вопрос «Как Вы нашли эту работу?», который упоминался выше – в таком вопросе респондент может вписать свой вариант в специально отведенную позицию, здесь это позиция «Другое, (что именно)?». Пример закрытого вопроса – «Как часто Вы бываете все своего дома, квартиры?», который тоже рассматривался выше. Отметим, что вопросы делятся еще на одноальтернативные и многоальтернативные (вопросы-меню). Если в первом случае респондент может выбрать лишь один вариант ответов, то во втором – более одного. В этом случае респондента либо не ограничивают в выборе альтернативы, либо ему предоставляют пояснение о возможном количестве выборов.

Следует отметить, что последовательность вопросов в опросном инструменте (композиция анкеты) и их формулировки (вординг) являются предметом специального анализа, традиция составления вопросников формализованных интервью в отечественной социологии развивалась на протяжении многих лет и по этому поводу имеется обширная литература. Поэтому мы здесь ограничимся лишь общими замечаниями.

После того, как запланированы все процедуры и достигнуты договоренности, осуществляется процесс сбора данных. Данные – это элементы информации о каждом изучаемом объекте. Как только все данные собраны, начинается их анализ. Именно на этапе *анализа данных* мы можем понять, действительно ли предполагаемая связь между переменными существует. Наконец, на этапе *интерпретации результатов* мы должны составить законченное представление о том, что мы получили, проведя исследование, и сформулировать выводы. Здесь важно критически оценить, удалось ли нам сохранить связь между теорией и эмпирическими данными, между реальной ситуацией и полученными выводами. Анализ количественных данных, получаемых с помощью формализованного интервью в массовых опросах, производится при помощи статистических методов. Анализ различных видов шкал и различных типов вопросов допускает различные виды статистики, поэтому процедура составления опросного инструмента тесно связана с подходами к его анализу.

Раздел 2.2. Методы сбора и анализа данных

Метод эксперимента. Сбор и анализ данных методом формализованного интервью (анкетирования). Интервью в качественном исследовании. Биографический метод. Наблюдение. Метод анализа текстов. Анализ нарративов. Феноменология социальной работы.

Метод эксперимента

Одним из ведущих в социальной работе исследовательских методов является эксперимент.

Эксперимент – метод, обеспечивающий эмпирические данные для проверки гипотез о наличии причинной связи между явлениями, а также самое надежное средство решения многих практических задач, связанных с оценкой эффективности социальных и политических программ¹.

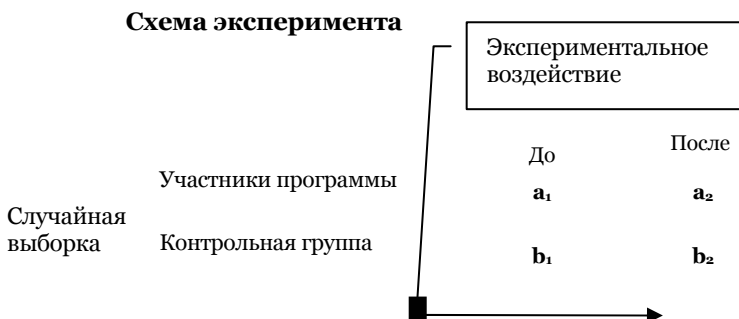
Метод эксперимента позволяет установить, воздействует ли определенный фактор (или некоторая совокупность факторов) на исследуемый объект, т.е. обнаружить причинно-следственные связи между переменными. Для проведения эксперимента выбирают независимую переменную – экспериментальный фактор, или стимул, с помощью которого осуществляется воздействие. Наряду с независимой переменной определяется зависимая переменная (зависимые переменные), то есть факторы, которые предположительно должны меняться под воздействием независимой переменной.

Установление связи между независимой и зависимыми переменными и выступает задачей эксперимента. Кроме того, задачей эксперимента является изучение связей между системой переменных, с одной стороны, и не отраженными в этой системе свойствами познаваемого объекта, с другой. Объектом социологического эксперимента может быть отдельная личность, а также любая группа людей, сообщество, а также какие-либо характеристики группы, например, мотивы. Объект эксперимента конкретизируется понятиями «экспериментальная группа» и «контрольная группа». Экспериментальной называется та группа, на которую непосредственно воздействует программа (экспериментальный фактор). Контрольная группа аналогична экспериментальной по определенным исследователем параметрам, но она не претерпевает воздействия программы. Сопоставление характеристик этих двух групп до и после эксперимента позволяет оценить воздействие программы и позволяет вскрыть воздействия случайных факторов.

Предположим, мы проводим оценку результатов программы профессиональной переподготовки инвалидов, имеющих нарушения зре-

¹ Девятко И.Ф. Методы социологического исследования. М.: Книжный дом «Университет», 2002. С.16.

ния. Тогда для организации эксперимента нам нужно 1) случайным образом отобрать из целевой группы определенное количество человек для участия в программе и 2) сформировать случайный набор лиц, которые не будут участвовать в программе.



Обозначим буквой « a_1 » количество трудоустроенных инвалидов до начала действия программы, « a_2 » – по завершении программы. Соответственно, в ячейки « b_1 » и « b_2 » вносятся аналогичные характеристики контрольной группы.

$$a_1 - a_2 = a_3$$

$$b_1 - b_2 = b_3$$

Разница между a_1 и a_2 – результат для участников программы, разница между b_1 и b_2 – результат для представителей контрольной группы. В свою очередь, разница между a_3 и b_3 – это *чистый* результат программы. Если a_3 больше b_3 , это свидетельствует об успехе программы.

Экспериментальный дизайн привлекателен для проведения оценки, однако реализовать его довольно сложно. Нужно иметь право отобрать людей в обе группы, быть уверенным, что работа с ними будет продолжаться до конца. Кроме того, существует целый ряд угроз достоверности – тех факторов, которые могут вызвать изменения и нарушить чистоту эксперимента. Среди этих факторов следующие: 1) *отбор* – если участники программы с самого начала отличались от тех, кто включен в группу сравнения. В связи с этим различия в конце могут быть связаны, например, с разными типами мотивации людей, отобранных в группы; 2) *уменьшение числа людей*, участвующих в программе, может сказаться на результатах, если из программы вышло довольно большое количество участников, тогда как размер контрольной группы остался тем же; 3) *внешние обстоятельства* – в ходе программы участники программы и представители контрольной группы находились в разных условиях, которые повлияли на результат; 4) *зрелость* – если программа длится определенное время, ее участники взрослеют, что может привести к желаемым результатам и без участия в программе (например, программы с участием детей); 5) *применение инструментов* может также сказаться на результатах, если методы сбора данных, а также стандарты будут подвергаться изменениям.

Если ничто не угрожает получению результатов, эксперимент будет не обязательным и даже излишним. Если же что-то ставит под сомнение качество результатов, существует угроза того, что не удастся получить достоверные результаты, необходимо принять меры и организовать экспериментальный дизайн оценивания.

Качество экспериментального метода во многом зависит от контрольных процедур, четкости выбора переменных и регистрации их состояний, а также поддержания заданных условий эксперимента. Отсюда следует повышенная требовательность к инструментам его организации, проведения и обработки полученных данных. В инструментарий эксперимента входят протокол, дневник и карточка наблюдения, а также ряд других методических документов, в частности, анкета, гид интервью, тесты.

Основная трудность применения данного метода заключена в сложности, порой невозможности пилотажа. Поэтому инструментарий отрабатывают на обсуждении с коллегами. Проведение некоторых видов эксперимента документируется в специальных протоколах, которые может содержать, например, ряд таких позиций ¹.

Примерная структура протокола эксперимента

- Наименование темы эксперимента
 - Точное время и место его проведения
 - Четкая формулировка проверяемой гипотезы
 - Содержание стимула (независимой переменной)
 - Характеристика зависимых переменных и их индикаторов
 - Сущностное описание экспериментальной группы
 - Характеристика контрольной группы и принципов ее отбора
 - Описание экспериментальной ситуации
 - Характеристика условий эксперимента
 - Ход эксперимента, т.е. обстановка:
 - до начала воздействия стимула,
 - в процессе воздействия,
 - по завершении воздействия,
 - после окончания эксперимента.
 - Оценка чистоты эксперимента и использованного инструментария
 - Заключение о достоверности гипотезы.
 - Прочие выводы
 - Данные о составителях протокола и степени их согласия
 - Дата подписания протокола
-

Метод эксперимента имеет целый ряд ограничений, которые проявляются в ходе его планирования, проведения и анализа данных.

¹ Социология. Российская информационная сеть Rin.ru. <http://socio.rin.ru/cgi-bin/article.pl?id=28&page=3&lb=1>

Некоторые распространенные ошибки проведения эксперимента

Эксперимент производится для получения информации, которая может быть получена, иными, более простыми способами.

Нет органической связи проведенного эксперимента с целью, задачами и гипотезами исследования.

Допущена двусмысленность в формулировке гипотезы, вынесенной на экспериментальную проверку.

Неправильно построена теоретическая система переменных, перепутаны причины и следствия.

Независимая и зависимые переменные не нашли адекватного выражения в эмпирических индикаторах.

Недооценено воздействие на зависимые переменные факторов, не входящих в независимую переменную.

Экспериментальная ситуация четко не определена, в силу чего эксперимент проводится с нарушением его условий.

В ходе эксперимента выяснились такие важные свойства экспериментальной группы, которые не были известны до его начала.

Контрольная группа не представляет собой аналога экспериментальной группы по существенным для исследования параметрам.

Контроль за ходом эксперимента был ослаблен и/или не эффективен.

Эксперимент проводится над людьми, которые не желают этого и сопротивляются ему.

Можно также использовать квазиэкспериментальный дизайн исследований, в котором невозможно контролировать воздействие независимой переменной или условия, в которых оно происходит, однако, исследователи пытаются имитировать экспериментальную программу, либо собирая дополнительные данные, либо опираясь на специальные методы анализа данных.

Сбор и анализ данных методом формализованного интервью (анкетирования)

Сбор данных методом формализованного интервью часто называют анкетированием. Этот метод сбора данных подразумевает стремление к максимальной стандартизации и унификации процедур сбора данных, их обработки и анализа. Соблюдение такой стандартизации и обеспечение процедурных требований в отношении составления выборки и контроля за ее соблюдением, ввода данных – это те критерии, которые любой исследователь должен делать явными и по которым можно судить о надежности результатов количественного исследования.

Различают несколько видов сбора данных в количественном исследовании. В зависимости от применяемых процедур, это может быть телефонный опрос (вопросы задаются по телефону); по месту работы или учебы (групповой, когда все опрашиваемые находятся в одной комнате (зале для совещаний или учебной аудитории), или индивидуальный); почтовый (анкета рассылается обычной почтой); по электронной почте

(анкета рассылается по электронной почте); Интернет-опрос (анкета размещается на веб-сайте); прессовый опрос (анкета размещается в печатном органе СМИ – газете или журнале, читателя просят вырезать, заполнить и прислать ее по указанному адресу).

Рассмотрим кратко основные этапы сбора и анализа данных в условиях массового опроса по месту жительства. Предположим, предварительный этап, на котором был составлен инструмент исследования (вопросник, анкета) и выборка исследования уже остался позади и необходимо собрать данные.

Первый этап. Инструмент исследования подвергается внимательному анализу и пилотируется, т.е. проводится ряд пробных интервью, чтобы выявить слабые места анкеты. В результате составляется инструкция интервьюеру, сценарий инструктажа интервьюеров, определяются трудозатраты на проведение одного интервью и на поиск респондента. Подбираются анкетеры и интервьюеры, ответственные и способные успешно вступать в коммуникацию с респондентами, определяется нагрузка для каждого интервьюера в соответствии с планом исследования (сроками) и трудозатратами.

Интервьюер (анкетер), участвующий в опросе, кроме определенного количества анкет, должен всегда при себе иметь удостоверение личности, удостоверение интервьюера, лист выборки, запасные шариковые ручки.

Второй этап. Проводится инструктаж по процедуре интервьюирования, основной целью которого является достижение адекватного и более-менее одинакового понимания всех вопросов данной анкеты и принципов поиска респондентов среди всех интервьюеров, участвующих в исследовании. На этом этапе распределяются задания, устанавливаются сроки их сдачи, принципы урегулирования конфликтных или непонятных ситуаций. Организатор опроса, кроме того, часто связывается с органами внутренних дел по месту проведения опроса с тем, чтобы работники милиции были в курсе проводимого исследования, не препятствовали ему и знали, что ответить в ответ на вопросы граждан. После завершения опроса организатор осуществляет приемку анкет, проверяет их качество.

Третий этап. Анкеты просматриваются, тщательно проверяются, открытые вопросы кодируются (каждому выявленному варианту присваивается отдельный код). После этого осуществляется ввод данных – т.е. каждая анкета заносится в компьютер, респонденту присваивается номер и вносится код того варианта переменной, который выбрал респондент. Например, в вопросе «Ваш пол» мужчины кодируются цифрой 1, а женщины – цифрой 2, в приведенном выше примере по исследованию безбарьерной среды первые варианты ответов кодируются цифрой 1 (если респондент нашел работу по объявлению, если часто бывает вне дома...), вторые – цифрой 2 – и так далее. Если в ходе исследования опрошено много респондентов (тысяча и более), необходимо провести проверку качества ввода данных и удостовериться, что все они были введены без ошибок и искажений.

Четвертый этап. В результате ввода данных формируется *массив данных* – совокупность ответов всех респондентов на все вопросы анкеты. Здесь специалист может начать анализ, чтобы получить распределение ответов на вопросы исследования и установления связей между переменными и признаками. На этом этапе формулируются и проверяются гипотезы, которые имеют статистическую природу, результаты анализа интерпретируются. Целью такого анализа в прикладном проекте по социальной работе является формулировка выводов, которые можно было применить на практике.

Анализ данных в современных условиях осуществляют, как правило, с применением персональных компьютеров и специального программного обеспечения. Международным стандартом в программном обеспечении для анализа данных социальных исследований является SPSS (Statistical Package for the Social Sciences – статистический пакет для социальных наук). Этот пакет программ позволяет не только ввести данные исследования, но и провести анализ при помощи описательной статистики (получить простые, парные и многомерные распределения, установить их статистические параметры и свойства), а также продвинутой статистики, включая факторный, кластерный и регрессионный анализ.

Попробуем проанализировать описательную статистику, используя результаты исследования доступности окружающей среды инвалидов. На первом этапе необходимо составить представление о характере распределений ответов на интересующие вопросы, поэтому мы дадим программе SPSS задание рассчитать таблицы простых распределений (частотные таблицы) по переменной «Как часто вы бываете вне своего дома, квартиры» (см. табл.3).

Таблица 3.

Таблица простого распределения (частотная таблица) ответов на вопрос «Как часто вы бываете вне своего дома, квартиры»

Коды	Частота	Процент	Процент от числа ответивших	Накопленный процент
Я часто выхожу из дома по своим делам	199	49,9	50,1	50,1
Выхожу из дома время от времени	84	21,1	21,2	71,3
Выхожу из дома редко, только по большой необходимости	57	14,3	14,4	85,6
Практически все время провожу дома	56	14,0	14,1	99,7
Затрудняюсь ответить	1	,3	,3	100,0
Всего	397	99,5	100,0	
Пропущено(99)	99,00	2	,5	
Итого	399	100,0		

В первом столбце помещены коды, которые являются вариантами ответов на вопрос или вариантами переменной. Второй столбец – значения частоты встречаемости того или иного варианта, третий – процент от общего числа анкет, четвертый – процент от числа тех, кто ответил на этот вопрос и в пятом, последнем – накопленный процент (здесь суммируются проценты ответов от строки к строке, в возрастающем порядке). Внизу в таблице можно найти суммарные значения всех анкет, в которых респонденты ответили на этот вопрос, количество и процент анкет, в которых не были даны ответы и, наконец – общее количество анкет в массиве данных. Требуется пояснить, что значит пропущенные коды (ответ на вопрос не был дан) и чем отличается количество анкет, в которых респонденты ответили на этот вопрос (всего), от общего количества анкет (итога). Дело в том, что в некоторых анкетах можно встретить вопросы, ответы на которые отсутствуют – это может происходить из-за ошибки интервьюера, нежелания респондента давать ответ на данный вопрос или потому, что этот вопрос к респонденту не относится – например, вопрос об удовлетворенности работой, адресованный безработному. В таких случаях отсутствующие ответы (их называют *missing values* – пропущенные значения) кодируются специальными знаками (например, «99» или «0»), чтобы программа их различала в ходе анализа.

Как видим, было опрошено 399 человек, два человека (0,5%) не ответили на вопрос, а один человек (0,3%) затруднился с ответом. Половина опрошенных (199 человек или 50,1% от всех ответивших) указала, что часто выходит из дома, а 14% практически все время проводит дома.

Анализ парного распределения является важным источником информации, однако необходимо иметь в виду, что здесь данные усредненные, эта таблица не дает ответ на вопрос – какие группы инвалидов более активны, а какие менее. Для того, чтобы получить ответ на этот вопрос необходимо провести сравнение между различными группами опрошенных – например, между представителями разных групп инвалидности, работающими и неработающими инвалидами, мужчинами и женщинами. Такое сравнение поможет сделать таблица парного распределения. Ее анализ позволяет выявить различия в ответах на вопрос о мобильности инвалидов в зависимости от пола (см. табл. 4).

Анализ парного распределения позволяет установить, что мужчин было опрошено на три человека меньше, чем женщин (197 против 200). Несмотря на то, что различия в ответах в этих двух группах респондентов незначительны, можно видеть, что существует определенная зависимость в ответах на вопросы – мужчины склонны отвечать, что они чаще выходят из дома, чем женщины. Мужчины на 1,3% больше «часто выходят по своим делам», на 8,4% больше – «время от времени». Зато редкость таких походов за пределы собственного дома чаще демонстрируют женщины – отвечают, что «выходят из дома редко» на 4,3% чаще, а тех, кто заявляет, что они «практически все время проводят дома» на 5,8% больше.

Таблица 4.

**Парные распределения «Как часто вы бываете
вне своего дома, квартиры» * «Ваш пол»**

Как часто вы бываете вне своего дома, квартиры	Ваш пол		Всего
	Мужской	Женский	
Я часто выхожу из дома по своим делам	100 50%	99 49,5 %	199 50,1%
Выхожу из дома время от времени	50 25,4%	34 17,0%	84 21,2%
Выхожу из дома редко, только по большой необходимости	24 12,2%	33 16,5%	57 14,4%
Практически все время провожу дома	22 11,2%	34 17,0%	56 14,1%
Затрудняюсь ответить	1 ,5%	0 ,0%	1 ,3%
Всего	197 100,0%	200 100,0%	397 100,0%

Насколько существенны эти различия? Для ответа на этот вопрос необходимо знать ошибку выборки – то есть степень соответствия параметров выборки исследованию параметрам генеральной совокупности (оценка ошибки имеет вероятностный характер, в нашем случае это 5%, и это означает, что выводы по этому исследованию будут соответствовать действительности в 95% случаев). В таблице, которую мы анализируем, ряд различий (вариант «выхожу время от времени» и «практически все время провожу дома») превышают 5%, и это означает, что существует довольно высокая степень вероятности, что они значимы (достоверны). Таким образом, с достаточной степенью вероятности можно сделать вывод о том, что женщины-инвалиды чаще, чем мужчины замыкаются в четырех стенах.

Как можно проинтерпретировать этот вывод? Существует, по меньшей мере, два варианта интерпретации полученного в ходе анализа вывода: 1) женщины-инвалиды действительно проявляют склонность замыкаться в своем доме, в силу гендерной специфики воспитания, делающей их более пассивными в экстремальных обстоятельствах (инвалидность в отечественных условиях можно назвать экстремальным и стрессовым опытом); 2) никаких реальных различий в мобильности не существует, просто мужчины, в силу той же гендерной специфики социализации, считают зазорным демонстрировать свою пассивность и в своих ответах завышают оценку степени своей мобильности.

Разумеется, рассмотренными процедурами анализа не исчерпывается даже репертуар описательной статистики, не говоря о других методах анализа данных, других статистиках. Поэтому начинающему специалисту рекомендуется в целях повышения своей квалификации ис-

кать возможность получения дополнительных консультаций по использованию статистикой и специальными программами, читать дополнительную литературу¹.

Метод интервью в качественном исследовании

Все качественные интервью имеют следующие общие допущения: а) открытая природа ответов влечет определения и интерпретации, не обязательно отражающие эмпирическую реальность, б) это ответы, сконструированные в конкретной ситуации с конкретной целью, расчетом на конкретную аудиторию и во взаимном обмене с интервьюером.

Интервью – это вербальный обмен лицом к лицу, где один человек – интервьюер – пытается получить информацию или выражения мнений, убеждений от другого человека (или от других людей в случае группового интервью).

Неструктурированное интервью, которое называют также нестандартизированным или неформализованным, больше напоминает дружескую, повседневную беседу. Не существует заготовленного списка или порядка вопросов, которые бы направляли диалог, нельзя представить одинаковый набор стимулов ко всем информантам. Этот тип интервью более подходит для разведывательного исследования, когда мало что известно о конкретной проблеме, так как предоставляет информацию по всему спектру и содержанию проблемы, а также разнообразию и глубине чувств, связываемых людьми с конкретной проблемой или явлением. Техника неструктурированного интервью применяется в сочетании с количественными методами с тем, чтобы предоставить интерпретации взаимоотношений переменных, возможные вариации субкультур или факторов.

Следует упомянуть *глубинные интервью*, в которых исследователь может затронуть глубоко и широко те области, которые ему интересны. Глубинные интервью полезны для того, чтобы получить интерпретации относительно установок, ценностей и убеждений. Эти интервью чаще всего проводятся с несколькими хорошо информированными респондентами, а не с большим количеством людей. Зачастую выделяется специальная группа «ключевых информантов» – тех представителей социальной группы, находящейся в центре исследовательского внимания, которые лучше артикулируют и рефлексиируют культурные смыслы, действия и отношения, рассказывая о себе и других. Можно называть этих людей «ключевыми актерами» (действующими субъектами), поскольку они способны исчерпывающе отвечать на вопросы, что связывает конкретный вопрос с более широкими культурно значимыми темами.

Например, в исследовании социальной интеграции детей-инвалидов в массовую школу нас интересовали мнения ключевых субъектов данного процесса – учителей, родителей и детей. Приведем примерный гид интервью с учителем:

¹ Для более подробного знакомства со статистическими методами, применяемыми в социологии см.: Татарова Г.Г. Методология анализа данных в социологии. М.: Nota bene, 1999, приемы использования программы SPSS см.: Бююль А., Цефель П. SPSS: искусство обработки информации. СПб.: ООО «ДиаСофтЮП», 2002.

Гид интервью с учителем

О цели проекта

Здравствуйте! Меня зовут... Мы проводим исследование проблем интеграции детей-инвалидов в общеобразовательную школу. В этом интервью мы бы хотели поговорить с Вами о том, как происходит совместное обучение и общение ребенка-инвалида и других детей в Вашем классе.

Сначала несколько вопросов о вас:

Возраст, профессия, специальность по диплому, дополнительное образование, где работали до школы, сколько лет проработал(-а) в школе; как-то изменялась работа, трудовые обязанности в школе?

Расскажите о своей нынешней работе, должности

Если респондент по роду своей деятельности занимается не только преподаванием, но и другими обязанностями (завуч, социальный педагог, классный руководитель, психолог, кружковая работа), пусть расскажет и о них тоже

1. Из чего состоит работа, которую вы сейчас выполняете?
2. Попробуйте описать ваш типичный рабочий день: во сколько он обычно начинается, когда заканчивается, какие дела вам приходится делать до обеда и после?
3. В каких еженедельных и ежемесячных мероприятиях вам приходится принимать участие?
4. Вы довольны своей работой? Почему? Скажите подробнее, пожалуйста.
5. Какие проблемы российского учительства в целом Вы сегодня видите?
6. **Теперь более подробно поговорим о ребенке с инвалидностью, который учится в Вашем классе**
7. Как зовут этого ребенка? Сколько ему (ей) лет? Какой диагноз?
8. Вспомните, пожалуйста, что Вы подумали и почувствовали, когда узнали, что ИМЯ РЕБЕНКА будет учиться в Вашем классе. Когда это было? Что Вы сделали, когда об этом узнали?
9. Вспомните момент, когда ИМЯ РЕБЕНКА впервые пришел (пришла) в Ваш класс. Или как Вы впервые встретились с этим ребенком? Опишите, пожалуйста, эту ситуацию. Что Вы чувствовали?
10. Как выглядел(а) и как себя вел(а) ИМЯ РЕБЕНКА? Что он(а) говорила?
11. Как себя вели другие дети? Что они говорили? Что они делали?
12. Что изменилось с тех пор? Что Вы сейчас думаете об этой ситуации? Об ИМЯ РЕБЕНКА? Какие отношения у Вас сложились с ИМЯ РЕБЕНКА лично? Опишите, пожалуйста, как эти отношения складывались. Приведите примеры, из которых это следует.
13. Опишите, пожалуйста, как изменялись отношения между ИМЯ РЕБЕНКА и другими детьми. Покажите это на примерах.
14. Есть ли у ИМЯ РЕБЕНКА друзья, подруги? Как они общаются?
15. Случалось ли Вам наблюдать, что другие дети не принимают ИМЯ РЕБЕНКА в свой коллектив (не приглашают на день рождения, в игру, не советуются по урокам)? Как Вы думаете, по каким причинам это бывает?

16. Что лично Вам удавалось и удается сделать, чтобы включить ИМЯ РЕБЕНКА в детский коллектив? Приведите примеры.

17. Расскажите об успеваемости ИМЯ РЕБЕНКА на занятиях и в домашней работе. Что лично Вам удается сделать, чтобы ребенок успевал освоить программу?

18. А кто лично Вас поощрял, хвалил за выполняемую работу по интеграции ребенка-инвалида в общеобразовательный класс?

19. Как Вы думаете, нужно ли такое совместное обучение ребенка с инвалидностью и других детей в одном классе? Почему Вы так думаете? Если это нужно, то кому? Зачем?

20. Какие условия нужно создать, чтобы такое обучение было успешным?

21. Что бы Вы еще хотели добавить?

Большое спасибо!

Теоретические, культурные и процедурные предубеждения могут определить природу отношений между интервьюером и интервьюируемым, задаваемые вопросы и то, как они интерпретируются. Интервьюер должен знать, каким образом предыдущий научный или социальный опыт может повлиять на процедуру исследования, работать над исключением любых оценочных суждений и постоянно проверять свои суждения, сопоставляя со взглядами других. Необходимо быть внимательным, чтобы не задавая респонденту вопросов, содержащих подсказки ответов. Важно постоянно переосмысливать свои интерпретации и поведение и фиксировать любые проявления предубеждений.

Процесс беседы в *интервью «человек – дневник»* организован таким образом, чтобы поощрить участников событий вспомнить, воссоздать и обсудить моменты опыта и жизненных проблем. С информантами встречаются и беседуют несколько раз в течение исследования. В начале интервью всегда задаются одни и те же вопросы. Затем вопросы фокусируются на широких тематических интересах, относящихся к области изучения. Интервьюер пытается уточнить некоторые моменты, возвращаясь к ним в процессе интервью, и просит респондента прояснить. Как только главные исследовательские вопросы прояснены, интервьюер переводит тему на другие вопросы, интересные для того или иного информанта.

Главное преимущество *группового* интервью состоит в том, что здесь генерируется большой объем информации по теме за короткий промежуток времени. Один из недостатков состоит в том, что люди могут скрывать некоторые взгляды, не желая высказывать их на публике. Примером группового интервью является фокус-группа.

Остановимся кратко на методологии интервьюирования и процедурных вопросах сбора нарративов (от англ. narrative – повествование, рассказ). *Нарративное интервью* включает обмен вопросами и ответами с элементами повествования, причем вопросы могут носить направленный или ненаправленный характер. Формы повествования предполагают содержательные рассказы биографического характера, описание особых случаев или исторических событий. После обычных для начального этапа интервью сообщений интервьюера (информация о цели интервью, согласование вопроса о магнитофонной записи, объяснение

судьбы записей, пределов их использования, соблюдения анонимности, договоренность о продолжительности беседы, мотивации интервьюируемого, проговаривание процедурных моментов) социолог побуждает респондента к повествованию с помощью понятного и четкого вопроса, прямо затрагивающего интересы интервьюируемого и позволяющего дать развернутый ответ. Интервьюер после этого должен слушать и лишь иногда подавать те или иные сигналы, поддерживающие ход повествования: выражающие согласие (кивок, «угу»), интерес («очень интересно», «не могли бы Вы побольше рассказать об этом»). Последующие вопросы о том же событии (недирективные, то есть непрямые, или директивные, позволяющие собрать конкретную информацию в самом конце интервью) будут заданы не ранее, чем респондент приведет к логическому завершению основной ход повествования.

В неформализованных интервью не весь собранный материал представляет собой нарратив, поскольку включает также обмен вопросами и ответами и другие формы речевых практик. Респонденты в исследовательском интервью (если их не прерывать стандартизированными вопросами), будут говорить подолгу, порой организуя ответы в длинные истории. В число задач исследователя входит выявить предпосылки рассказчика, на которые тот ориентируется, имея в виду реального или потенциального читателя, адресата текста или собеседника, учесть символическое присутствие третьих лиц, оказывающих влияние на автора истории.

Базовой категорией в технике любого интервью является *вопрос*. Очень многое зависит от того как, и в какой последовательности задавать вопросы. Интервью должно следовать цели перевода исследовательских вопросов в специальные вопросы для информантов, а также предлагать вопросы, мотивирующие респондента предоставлять затребованную информацию.

Принципы формулировки вопросов интервью по П. Лазарсфельду

1. Необходимо, чтобы все вопросы попадали в концептуальную область, важную для теории и исследовательских вопросов социолога.
 2. Следует формулировать и упорядочивать вопросы таким образом, чтобы они соответствовали опыту респондентов.
 3. Интервьюер должен открывать действительные смыслы, которые лежат позади ответов информанта. Например, если мать говорит, что ее ребенок «медлительный ученик», исследователь не должен предполагать, что он знает, что означает этот термин. Лучше всего попросить респондента объяснить, расширить, привести примеры, сравнить и противопоставить понятие или тип с другими понятиями или типами.
-

Рассматривая различные типы интервью, выделим несколько типов вопросов, используемых на определенных стадиях сбора информации. *Описательные вопросы* – очень широкие и вводные. Начиная с «вопросов широкого круга», можно получить от информанта объемный и богатый нарратив. Затем следуют вопросы малого круга, фокусируясь на меньшей единице опыта. Интервьюер может спросить о примерах или опыте, приобретенном в конкретном месте. Эти типы вопросов позволяют исследователю почувствовать язык и мир информанта. Насколько

возможно, следует попытаться использовать тот же язык. Другой тип вопроса – *структурный* – осуществляет дальнейшую фокусировку на проблеме исследования и позволяет исследователю определить, как информанты организуют культурное знание. *А контрастные вопросы* применяются для того, чтобы отличить друг от друга понятия, события, процессы, людей в измерениях смысла (значения).

Как собирать интервью (общие рекомендации)

- Подготовьтесь к интервью – проверьте, находится ли под рукой гид интервью, хорошо ли вы помните последовательность вопросов, проверьте работу диктофона, наличие блокнота, пищет ли ручка, есть ли запас батарей для диктофона, запасная ручка.
 - Интервью желательно проводить в спокойном уединенном месте, избегать постороннего шума, движения, присутствия сторонних лиц.
 - При использовании диктофона обязательно спросите разрешение у информанта.
 - Расскажите кратко о цели вашего интервью, проекта; дайте гарантию того, что имя информанта при публикации исследования будет изменено.
 - Следите за собой, чтобы не оказывать на информанта влияние, воздействие – не перебиваете, дайте высказаться, ждите интонационного и мимического окончания ответа на ваш вопрос для того, чтобы задать следующий.
 - Контролируйте искренность и эмоциональность высказываний и старайтесь параллельно вести записи в блокнот, конспектируя ответы информанта и свои закодированные комментарии (например: «информант смущен», «мне кажется, информант неискренен», и проч.). Сделайте комментарии по поводу условий, в которых проходило интервью, оцените желание информанта сотрудничать с исследователем. Обязательно зафиксируйте дату, время начала, окончания и длительность интервью, а также пол, возраст и должностной статус информанта.
 - Помните, что гид интервью – это лишь общий путеводитель, где пунктирно отмечена линия ведения беседы. Роль интервьюера в глубинном интервью очень творческая, и если вы видите, что в данный момент хорошо бы задать какой-то вопрос, которого нет в гиде интервью, но который помог бы проявить позицию информанта по обсуждаемой теме, – задайте его. Будьте активны и творчески относитесь к задаванию вопросов, иногда следуйте за логикой информанта, но старайтесь при этом закрыть все намеченные в гиде интервью темы – это необходимо для сравнительного анализа.
 - Постарайтесь добиться от информанта описания конкретных примеров, случаев по каждому из суждений (например: «ОТВЕТ: Знаете ли, практиканты слишком безответственны... ВОПРОС: Могли бы вы вспомнить пример из своего опыта или опыта ваших коллег, где бы проявилась эта безответственность? ОТВЕТ: Вот был случай, когда... [описание случая]. ВОПРОС: А могли бы вы вспомнить другие примеры, где бы практиканты, напротив, проявили бы ответственность и вообще проявили бы себя с лучшей стороны?»).
 - Применяйте триангуляцию, то есть перепроверяйте сведения, получаемые в ходе интервью: иногда это будет заключаться в том, что интервьюеры работают в паре, а потом сравнивают свои заметки и впечатления, иногда – в проверке информации, своих впечатлений другими способами. Например, вы можете сравнивать ответы на одни и те же вопросы, данные разными респондентами, привлекать данные из других источников – интервью, документов, газет.
-
-

Сбор эмпирических данных методом интервью может осуществляться как в учреждении, так и на дому у респондента или в специально отведенном для этого офисе.

Жизненные истории или истории о жизни относят к жанру нарративов (от англ. narrative – рассказ, повествование). Рассказами, историями пронизана вся наша повседневная жизнь. Психотерапевты каждый день сталкиваются с нарративами личного опыта и используют их, чтобы изменить жизнь пациента путем ее пересказывания и конструирования нового, более удовлетворительного опыта. Рассказывание истории трактуется как важное событие, которое оформляет социальные и психологические процессы, хотя сами истории рассматриваются как появившиеся в результате тех или иных жизненных событий.

В автобиографических нарративах частная, интимная информация переплетается с более широким контекстом жизненного опыта. Интерес представляет именно то, как сами респонденты упорядочивают отдельные моменты личного опыта, зачастую те, в которых произошел некий перелом, расторжение идеального и реального, разрыв между «Я» рассказчика и его окружением, организацией.

Биографический метод

Биографические данные в социальных исследованиях—это основной источник детальных и мотивированных описаний «истории» отдельной личности. И значимые социальные связи, и мотивы действий получают здесь убедительное освещение «с точки зрения деятеля». Чаще всего источником биографических данных становятся личные документы (мемуары, записки, дневники и т. п.) либо материалы интервью и бесед.

Н. Дензин дал одно из самых популярных определений биографического метода (метода «историй жизни», «жизнеописаний»): «...биографический метод представляет переживания и определения одного лица, одной группы или одной организации в той форме, в которой это лицо, группа или организация интерпретируют эти переживания. К материалам жизненной истории относятся любые записи или документы, включая «истории случая» социальных организаций, которые проливают свет на субъективное поведение индивидов и групп. Такие материалы могут варьировать от писем до автобиографий, от газетных сообщений до протоколов судебных заседаний». Любой устный или письменный рассказ субъекта о событиях его жизни может рассматриваться в качестве биографического материала.

При определенных условиях для воссоздания «истории жизни» могут использоваться и вторичные источники – мемуары других лиц, письма, официальные документы. Биографический метод имеет очень много общего с методом включенного наблюдения и по сути является еще одной разновидностью этнографического подхода к кейс-стади («анализу случая»). Отличием биографического метода можно считать большую сфокусированность на уникальных аспектах истории жизни человека (иногда-группы, организации) и на субъективном, личностном подходе к описанию человеческой жизни, карьеры, истории любви и т. п. В центре внимания социолога здесь оказывается документальное или устное описание события с точки зрения самого «случая», т. е. те сведения, которые в медицине называют субъективным анамнезом¹.

¹ Девятко И.Ф. Методы социологического исследования. М.: Книжный дом «Университет», 2002.

Выделяют следующие виды биографического интервью:

- лейтмотивное интервью: респонденту помогают сразу подойти к определенной теме и придерживаться ее впоследствии;
- нарративное интервью: собеседника просят подробно рассказать историю своей жизни в свободной форме, но в хронологической последовательности событий.
- открытое интервью: интервьюер выступает в роли любопытного знакомого, который задает наводящие вопросы по ходу повседневного разговора.

Жизнь человека, вплетенная в жизнь социума, представляет собой структурируемый процесс. Выделяют следующие процессы, происходящие в жизни отдельного человека:

- интенциональные — это проекты, жизненные цели, намеренно сделанные шаги, которые должны выводить из нежелательной ситуации, формы действий, нацеленные на то, чтобы узнать новое;
- институциональные — это посещение школы, последовательность образовательных шагов, семейный цикл, профессиональная карьера.

Основная особенность метода – ведущая роль исследователя-интерпретатора, организующего биографический материал в соответствии с теоретической логикой, избирательно редактирующего и интерпретирующего исходный рассказ (или рассказы) субъектов для того, чтобы ответить на поставленные в исследовании вопросы. Нередко множество отредактированных «историй жизни» становится иллюстративным или доказательным материалом в теоретическом по сути исследовании. Примером может служить знаменитая работа И. Гофмана «Стигма». Так, в главе, посвященной типам «духовной карьеры» стигматизированных людей, Гофман использует десяток различных автобиографических источников, мемуаров, «жизненных историй», чтобы показать, как влияют на личностную идентичность время и обстоятельства осознания субъектом своей стигмы, ее очевидность для окружающих. Субъектами «жизненных историй» здесь оказываются и человек, заблудший в юности полиомиелитом, и профессиональная проститутка, и слепая девушка, и гомосексуал.

Процедуры интервьюирования и гиды интервью, используемые в этом случае, по сути отличаются от традиционных для социологии лишь тем, что они отчетливо структурированы временной перспективой человеческой жизни как целого. «Биографический путеводитель», используемый при интервьюировании, позволяет субъекту упорядочить свой рассказ и уделить достаточное внимание всем фазам жизненного цикла (детство, юность и т.п.) и всем сферам жизненного опыта (семья, карьера и т.п.), которые значимы для него и (или) интересуют социолога. Помимо того, что опросник или тематический путеводитель позволяют не позабыть или не пропустить существенные сведения, они полезны и самому исследователю как средство отчетливой и явной проработки тех понятий, которые он собирается использовать в теоретическом анализе¹.

¹ По материалам: Девятко И.Ф. Методы социального исследования. М.: Книжный дом «Университет», 2002.

Наблюдение

Наблюдение – метод сбора первичной социальной информации путем прямой и непосредственной регистрации исследователем событий и условий, в которых они могут быть зафиксированы наблюдателем. Наблюдение с целью исследования, как правило, имеет либо жесткую структуру (формализованное), либо гибкий план (неформализованное). Наблюдение может быть открытым или скрытым, осуществляющимся «под прикрытием», когда члены наблюдаемой группы не знают о проводимом исследовании. Различают также систематические наблюдения, которые осуществляются по заранее разработанному плану изучения объекта в течение определенного времени, и несистематические, кратковременные, которые проводятся на первой стадии исследования для формулировки гипотез или контроля и пополнения данных, полученных другими методами.

Включенное наблюдение предполагает интеграцию исследователя в наблюдаемые события и процессы. Невключенное осуществляется при невмешательстве исследователя в изучаемые события. Включенное наблюдение называют еще «участвующим»¹, подчеркивая активную роль исследователя, который от роли наблюдателя переходит к исполнению роли полноправного участника событий. В основе метода участвующего наблюдения лежит интерпретативная теория понимающей социологии. Целью ее является понимание культур с точки зрения их представителей, при этом полученные результаты могут использоваться для критики существующих позитивистских гипотез и теорий, цель которых – объяснение, предсказание и контроль, поэтому они связаны с проверкой гипотез и поиском логических связей. В отличие от позитивистской методологии, участвующему наблюдению свойственны открытость логики и гибкость процесса исследования. Это значит, что исследовательская проблема, цели и задачи проекта могут переформулироваться с углублением представлений наблюдателя-участника о внутренних смыслах данного сообщества.

Интерпретативная теория – построение объяснения с учетом смыслов, приписываемых событиям их участниками

Участвующее наблюдение применяется в таких случаях, когда: а) о явлении совсем мало известно; б) точки зрения инсайдеров (участников событий) и аутсайдеров (сторонних лиц) сильно различаются; в) явление находится под завесой стереотипов и за стенами учреждений (например, умственная отсталость); г) явление скрыто от публики (например, преступность). Кроме того, участвующее наблюдение было бы уместно применить, если соблюдены следующие условия: 1) исследовательская проблема сформулирована с учетом смыслов, интеракций с точки зрения инсайдеров; 2) явление возможно наблюдать в повседневной ситуации или контексте; 3) исследователь имеет доступ к изучаемому контексту; 4) явление ограничено размером и местом и может быть изучено как случай; 5) исследовательские вопросы подходят для дизайна

¹ Participant observation – наблюдение участника, участвующее, или включенное наблюдение.

кейс-стади; 6) исследуемая проблема может быть раскрыта с помощью данных, полученных методом участвующего наблюдения и техник, возможных в данном конкретном поле.

Основные характеристики метода участвующего наблюдения по Д. Йоргенсену¹

1. Интерес к смыслам и интеракциям с перспективой инсайдеров и членов особых ситуаций и контекстов.
 2. Акцент на «здесь-и-теперь» в повседневных ситуациях и контекстах.
 3. Теория и анализ применяются с целью понимания и интерпретации человеческого существования.
 4. Логика и процесс исследования открытые, гибкие, постоянное переопределение того, что представляется проблематичным, с опорой на сбор данных в конкретном контексте человеческого существования.
 5. Исполнение роли участника, что предполагает установление и поддержание отношений с представителями изучаемого сообщества в поле.
 6. Применение наблюдения наряду с другими методами сбора данных.
-
-

В повседневной жизни люди осмысливают мир, придают смысл окружающим их объектам, явлениям, людям и взаимодействуют на основе этих смыслов. Так называемая теорема Томаса гласит, что если люди считают ситуацию реальной, то она реальна по своим последствиям. Поэтому, даже если мы «ошибаемся», размышляя о значении чего-либо, наши даже самые сильные заблуждения имеют реальные последствия. Концепция реальности, создаваемая представителями какой-либо культуры, не доступна напрямую аутсайдерам, новичкам или чужакам. Для того, чтобы понять культуру, необходимо прежде всего изучить язык, но даже имея общий язык с нашими информантами, мы порой не знаем, что означают конкретные слова в конкретных ситуациях. Это требует специального изучения. Чтобы понять смыслы человеческого существования, описать мир повседневности с точки зрения инсайдера, необходимо участвующее наблюдение.

Участие в повседневной жизни дается наблюдателю по-разному, очень часто занимаемая исследователем позиция определяет ту перспективу, с которой он или она смотрят на изучаемую проблему. Поэтому очень важно постараться рассмотреть проблему с разных позиций. При этом исследователь может исполнять самые разнообразные роли, которые будут располагаться на континууме: от полного аутсайдера до полного инсайдера, или от полностью наблюдателя до полностью участника. Характер этой роли определяет то, что именно участник может видеть, слышать, трогать, пробовать на вкус, обонять или чувствовать. В общем-то, наблюдение и участие – это противоположности. Чем более вы участвуете,

¹ Jorgensen D. Participant Observation. London: Sage, 1989.

тем меньше вы наблюдаете. Ваша личная вовлеченность представляет угрозу вашей объективности. И все же противопоставление наблюдателя и участника – это преувеличение. Ведь в обыденной жизни мы то и дело переходим от одной роли к другой, и нередко убеждаемся в том, как трудно бывает одновременно участвовать и наблюдать.

С одной стороны, роль исследователя неестественна, с другой стороны, есть множество примеров, когда исследователя принимают в сообществе, что позволяет ему или ей исполнять собственную роль, сосредоточившись на исследовании. Довольно распространенный вариант – это частично открытое исследование, когда о целях нашего наблюдения известно не все и не всем. Интересный опыт такого исследования представлен в работе М. Веспери, которая изучала проблемы бедности среди престарелых пенсионеров города Санкт-Петербурга в штате Флорида. В силу большой разницы в возрасте она не могла стать «одной из них», и поэтому исполняла такие роли – просто жительница, возможно, друг, исследователь, разговаривая с пожилыми людьми в парках на лавочках, приглашая их в кафе или к себе домой. Есть и другие примеры исследований, где ученым удавалось установить раппорт с информантами, несмотря на то, что им не удавалось становиться полными участниками группы.

Известны случаи, когда наблюдателю удавалось перейти от роли аутсайдера к роли участника. Например, В. Бергер в Северной Калифорнии проводил исследование среди членов сельской общины¹. Незаметно для самого себя он стал своим для его информантов, которые приняли его как важный ресурс своей общины, обращаясь к нему за советом в вопросах философии и социологии, воспитания детей, семейных отношений, с просьбой помочь с транспортировкой, приглашая его к участию в собраниях и других видах коллективной деятельности группы.

Вместе с тем, переходя к роли участника, как уже говорилось выше, исследователь рискует потерять объективность, «стать туземцем», утрачивая способность удивляться и видеть что-то необычное в знакомом.

Стоит отметить еще один важный прием участвующего исследования – речь идет о стратегии работы в команде, привлечении помощников из числа местных жителей, представителей изучаемого сообщества. Очень часто исследователь в силу разных причин не может получить доступ к тем или иным контекстам. В этом случае полезно привлечь в качестве ассистентов кого-либо из инсайдеров.

В процессе исследования чрезвычайно важно установление и поддержание полевых отношений доверия и сотрудничества вплоть до завершения проекта, когда вы покидаете поле и расстаетесь с информантами. Методология участвующего наблюдения, предоставляя прямой доступ к изучаемой реальности в форме личного опыта участника, позволяет открыть, сделать доступными, обнаружить смыслы, которыми люди осмысливают повседневную жизнь. Исследователи отталкиваются от повседневных смыслов, а не от существующих теорий и гипотез.

Исследователь принимает на себя различные роли в зависимости от степени включенности в изучаемую культуру, от того, на какой стадии исследования он находится, и иных факторов. Эти роли разнятся от незаметных, незначительных номинальных и маргинальных ролей – до

¹ Jorgensen D. Participant Observation. London: Sage, 1989.

«туземца», инсайдера или участника. Роль участника открывает исследователю доступ к миру повседневности, так как он(а) становится полноправным членом данного сообщества, или инсайдером.

Все виды участвующего наблюдения можно разделить на две группы: открытое – когда инсайдерам известно о том, что ведется исследование, и закрытое (скрытое) – когда представителям сообщества ничего специально не сообщается. Во многих случаях наблюдатели создают промежуточную ситуацию, сообщая инсайдерам не всю, а выборочную информацию о целях наблюдения. Желательно, чтобы исследователи выполняли множественные роли в процессе работы, стремясь достичь хотя бы небольшой степени раппорта, психологической близости с людьми, стать «своим» в ситуации и контексте.

Как только исследователь получает доступ к интересующему его контексту, необходимо приложить все усилия, чтобы поддержать складывающиеся хорошие отношения с представителями изучаемого сообщества. Отношения между наблюдателем, ставшим участником, другими людьми – инсайдерами в данном полевом контексте – и более широким контекстом представляются ключевым компонентом исследования. Характер этих отношений влияет как на саму возможность исследования, так и на достоверность получаемых данных, и, следовательно, на качество выводов.

Проведение участвующего наблюдения предполагает сочетания различных методов исследования. В дополнение к наблюдению используются различные виды интервью. Полезным бывает обращение к доступным документам разных типов. Наконец, возможно сочетание качественной и количественной методологии, в частности, применение опросов и анализ статистической информации.

Участвующее наблюдение представляет собой особую методологию, делающую акцент на контексте. Прежде всего, речь идет о нахождении исследователя в прямом контакте с людьми в повседневном контексте. Кроме того, здесь специально оговаривается необходимость рефлексии ценностей, политики, этики, влияющих на формулировку проблемы, ход исследовательского процесса, включая характер отношений в поле, и выводы.

В том случае, когда исследователь хорошо знаком с изучаемым контекстом, важным условием сбора данных становится выработка у себя этнографической дистанции¹. Это подразумевает попытки смотреть на привычные практики так, словно бы они были чужими, подмечая такие их особенности и свойства, которые в обычных обстоятельствах кажутся естественными. Являясь «аборигенами», мы часто проходим мимо каких-то событий, которые людям со стороны могут показаться важными и интересными. Поэтому такое значение имеет опыт постоянных обсуждений с коллегами, обладающими другим жизненным опытом. Лишь со временем и тренировкой возникает особое чувство дистанции, отстраненности, помогающее исследовать мир организации извне, даже будучи в постоянном непосредственном контакте с ним. Особенную актуальность исследовательская дистанция имеет в аспекте изучения властных

¹ Романов П., Ярская-Смирнова Е. «Делать знакомое неизвестным...»: Этнографический метод в социологии // Социологический журнал. 1998. № 1/2. С.145-160.

отношений в организациях. Такого рода взаимодействия скрыты подчас от непосредственных участников, однако постоянно и неумолимо нормируют их жизнь.

Позиция отстраненности подразумевает следующее: ставить под сомнение обычные вещи и замечать обычные детали или смотреть на обычные вещи глазами аутсайдера. Отстраненность помогает исследователю видеть привычное по-новому, а это обнаруживает те аспекты окружения, которые сознательно не осознают члены группы. Позиция отстраненности стимулирует исследователя к тому, чтобы пересмотреть свой собственный социальный мир. Погружение исследователя в другое окружение нарушает привычный ход мысли и поступков. Полевому исследователю необходимы навыки общения и личное обаяние, чтобы установить дружеские отношения. Устанавливая дружеские отношения, исследователь верит всему и ничему одновременно, так как подвергает каждый факт рефлексии. Как только полевой исследователь достигает понимания точки зрения члена группы, он переходит к следующему этапу – думать и действовать, исходя из позиции члена группы.

Получая доступ к субъективной реальности повседневной жизни других людей, мы стремимся достичь истины, познавая мир инсайдеров. Наиболее прямой путь к таким образом определяемой истине лежит через полное отождествление себя с представителями изучаемой культуры, слияние с местной традицией. В антропологии это называется «стать феноменом» или «превратиться в туземца». Менее прямые, но вполне оправдывающие себя стратегии – проникать в мир повседневности, используя методы наблюдения и интервью, ведя дневниковые записи и анализируя наблюдаемые явления.

Впрочем, многие исследования только выигрывают оттого, что проводятся людьми, лично заинтересованными в разработке той или иной темы. Примеры представляют исследователи-инвалиды – мужчины и женщины, которые внесли немалый вклад в социологию инвалидности (М. Оливер, Т. Шекспир, Д. Моррис), феминистские исследовательницы А. Дворкин, К. Ферраро и другие, которые боролись с проблемой дискриминации женщин. Например, Ферраро провела исследования проблем женщин, которые испытывали насилие в семье. В своем проекте она применяла метод биографического интервью, наблюдение в убежище и кризисном центре для женщин, пытаясь, помимо исследований, осуществить вмешательство, способствуя организации движения по открытию убежищ для женщин. Методология участвующего наблюдения отрицает жесткие границы между субъективным и объективным, критически относясь даже к самим понятиям субъекта и объекта исследования.

В самом начале исследования необходимо сформулировать общую идею, проблему, которая затем будет уточняться с перспективы инсайдеров. Обзор литературы тоже важен на начальной стадии, хотя играет меньшую роль при определении проблемы для участвующего наблюдения. Однако, в процессе изменения и уточнения проблемы неплохо вновь и вновь обращаться к соответствующей литературе.

Как же возникает исследовательская проблема, и что способствует ее формулированию? Рассмотрим два варианта: во-первых, когда у нас

есть примерные представления, *что* изучать, и во-вторых, когда мы знаем, *где* мы хотели бы проводить наблюдение ¹.

От проблемы к контексту. Предположим, что у нас сложились общие представления о том, что мы собираемся исследовать, кроме того, мы можем объяснить, в чем мы усматриваем проблему, то есть то или иное противоречие. Проблема может проистекать из наших собственных личных интересов, она может быть почерпнута в научных дискуссиях, возможно, весьма абстрактного свойства, возможно, это тема, возникшая в иных исследованиях или поставленная перед нами другими людьми (в том числе, государственными чиновниками, политиками, общественными активистами или фондом).

Отправляясь в поле с идеей о каком-либо противоречии, о чем-то проблемном, нам важно оставаться открытыми к широкому спектру последующих открытий, готовыми даже к тому, что наша изначальная идея, оказывается, никуда не годится.

Участвующее наблюдение часто применяется в проектах прикладного характера. Например, П.Х. Хьюджесс столкнулся с трудностями, пытаясь разработать реабилитационную программу для потребителей героина. Он понял, что только познав особенности повседневной жизни потребителей наркотика, он может получить информацию, полезную при разработке эффективной программы реабилитации.

Наблюдение применяется и в программах оценки качества, и в этом случае исследователи также осуществляют переход от общей проблемы к частным вопросам и гипотезам. Характерным примером является проект по оценке результатов и последствий образовательной программы и оценке потребности слушателей. Известны примеры, когда исследователи, проводившие оценочные проекты в области образования, брались также и за обучение учителей методу участвующего наблюдения. Учителя, выработав навыки наблюдателей и участников, становились более рефлексивными к своей профессиональной деятельности и начинали распознавать и понимать те проблемы, которые ранее для них оставались скрытыми и незаметными.

Итак, в ходе изучения повседневности происходит переформулирование и изменение исследовательского вопроса. Например, Д. Йоргенсен планировал изучать практики, с помощью которых люди становятся экспертами в области таких экстраординарных знаний и способностей, как коммуникации с духами, пророчество, предсказание. Начав искать контекст, исследователь принял решение вначале узнать о том, где и каким образом организовывали свою деятельность маргинальные религиозные группы, в частности, сосредоточившись на изучении тех, кто гадают по картам Таро ².

От контекста к проблеме. В других случаях мы вначале принимаем решение о том, где, в какой среде проводить наблюдение, а потом формулируем исследовательские вопросы. На выбор исследовательского контекста существенное влияние может оказать характер нашей профессиональной деятельности.

¹ Jorgensen D. Participant Observation. London: Sage, 1989.

² Ibid.

Участвующее наблюдение, как уже упоминалось, характеризуется гибкой логикой определений исследовательской проблемы. От исследователя ожидается постоянное переопределение понятий, поиск новых индикаторов и переформулировка гипотез. Основные понятия определяются феноменологически: в аспекте того, что те или иные идеи и действия значат для людей в конкретных ситуациях. Для того, чтобы подобрать индикаторы, с помощью которых эти понятия могут быть выявлены и зафиксированы, нужно предпринять поиск смыслов, соответствий и связей непосредственно в полевом контексте. Иными словами, понятия должны быть сформулированы в перспективе инсайдера, исследователь стремится найти их множественные проявления и показатели, чтобы понять, что означает идея и как она применяется в исследуемом сообществе.

В отличие от позитивистского проекта, примером которого является анкетный опрос, в участвующем наблюдении понятия редко определяются операционально, практически никогда не измеряют их количественно и не анализируют данные статистически. Дело в том, что операциональные определения предполагают то, что будет найдено, и тем самым искажают смыслы инсайдера, следовательно, можно ожидать непонимание. Квантификация, по словам Д. Йоргенсена, приводит к разрушению реальностей повседневной жизни.

Операциональные определения и количественные измерения могут применяться только после того, как исследователь достиг значительного ознакомления с миром инсайдеров или как дополнительная исследовательская стратегия. Главная цель участвующего наблюдения – определение ключевых понятий в терминах перспективы инсайдеров.

Таким образом, метод наблюдения бывает напрямую связан с методом интервью, поскольку требует улавливания и раскодирования вербальной и невербальной информации, передаваемой посредством знаков и символов, т.е. посредством языка. Первый шаг в описании культуры, субкультуры или «образа жизни» – это инвентаризация ключевых понятий, используемых представителями культуры. Полезно составить специальный тезаурус или глоссарий, для чего необходимо анализировать услышанные и записанные специальные термины, обращаясь к представителям субкультуры с просьбой описать, объяснить, как используются те или иные слова. Иногда подобные вопросы задавать не представляется возможным, поэтому нужно просто наблюдать за тем, как применяются символы – вербальные или невербальные жесты и высказывания, как они связаны с теми или иными действиями, что они означают и в каких случаях применяются.

Для участвующего наблюдателя необходимо обнаружить и уяснить именно те понятия, которыми пользуются «туземцы», а не подходить к полю с готовыми формулами и названиями-клише. Известный американский антрополог Дж. Спрадли проводил в 1970-х годах исследования городских кочевников, которых другие эксперты называли следующим образом: психологи и медики – «алкоголиками», чиновники – «бомжами», социологи – «бездомными». Спрадли выяснил, что самоназвание представителей этой субкультуры – «tramp», или «бродяга». Интересно, что это понятие имеет в английском языке много коннотаций, в том числе, ценностно нейтрального и даже положительного характера. Исследователю удалось выявить скрытые от посторонних глаз смыслы це-

лого ряда событий в распорядке жизни городских бродяг. В частности, арест и отправка в полицию расценивались ими как особый ритуал со свойственными ему повторяющимися узнаваемыми элементами.

Итак, в полевом исследовании очень важно обращать внимание на жаргон организаций, групп или субкультур. Люди, которые взаимодействуют друг с другом в течение какого-то времени, разрабатывают общие символы и терминологию. Новые слова появляются благодаря особым событиям, предположениям или отношениям. Жаргон дает исследователю ключи к тому, *что* важно для членов группы и *как* они видят мир ¹.

Существенный вопрос – это доступ к контексту или к тому месту, где будет проводиться наблюдение. Доступностью объекта исследования нередко определяется выбор темы и проблемы. В зависимости от степени открытости контекста – организации, группы, общины – предпочтительны те или иные стратегии входа в поле, а также характер наблюдения, которое может быть скрытым или открытым, полным или выборочным.

Данные полевого исследования обычно представляют собой полевые заметки. Заметки, записи, файлы данных являются важными аспектами участвующего наблюдения. В процессе наблюдения трудно сконцентрироваться и делать записи, в связи с чем мы иногда откладываем их на потом или вообще ничего не фиксируем. Однако, это является ошибкой. Написание заметок – процедура, которая требует самодисциплины. Заметки содержат подробные описательные детали, сделанные по памяти. Исследователь должен иметь ежедневную привычку делать заметки сразу после того, как он покинет поле. Очень полезно фиксировать не только наблюдаемые факты, но и переживаемые чувства, а также возникающие соображения по поводу смысла происходящего.

Дневник наблюдения имеет следующую структуру:

Титульный лист (название на титульном листе тетради или блокнота, фамилия, имя, тема).

Регулярные записи. Каждая запись начинается с упоминания даты (число, день недели) и времени начала и окончания наблюдения. Лист можно разделить на три графы или записывать информацию подряд, отвечая на следующие вопросы:

1. «что мне удалось сегодня увидеть»
2. «что это может означать (что еще это может означать)»
3. «какие эмоции у меня вызывает увиденное (и как эти чувства могут повлиять на интерпретацию)»

Некоторые исследователи практикуют описание этих трех типов информации в табличной форме:

Что я вижу	Что я чувствую	Как я это понимаю

В графе, содержащей интерпретации, желательно давать множественные истолкования наблюдаемого и испытываемого.

¹ Neuman L.W. Social research methods: qualitative and quantitative approaches, 2nd ed. Boston etc.: Allyn and Bacon, 1991. См.: Возможности использования качественной методологии в гендерных исследованиях: Материалы семинаров / Под ред. М. Мальшевой. М., 1997.

Это общие вопросы, которые вы задаете себе в начале наблюдения, а затем их нужно уточнить по-своему, исходя из темы исследования. По мере фокусировки темы, от наблюдения к наблюдению эти общие вопросы должны быть дополнены более конкретными, например, «почему здесь так много женщин?» или «интересно, что думает кондуктор трамвая о нас, пассажирах?».

В дневник наблюдения следует записывать те вопросы, которые исследователь задает информантам, мнения о том, хорошо ли были сформулированы вопросы, а также, какова была реакция информанта, удалось ли наладить доверительный диалог, не было ли каких-то неожиданных или негативных реакций. Дневник представляет собой базу сырых данных, а также наметок к их анализу.

Помимо дневниковых записей можно использовать записывающие аудио- и видеотехнологии. Записи расшифровываются и обязательно архивируются. Хранение записей и других архивных материалов должно осуществляться в соответствии с принятыми правилами.

Отметим, что в современной этнографии развивается особое направление – визуальное. Фото- и видеотехнологии здесь используются не только для фиксации данных, но и как способ понять жизненные миры изучаемых культур. Для этого исследователи обращают внимание на то, какие приемы фото- и видеосъемки используют в местном сообществе, какие образы предпочитают запечатлевать и как все это объясняют.

Вслед за расшифровкой и архивацией полученных записей начинается аналитический цикл. Тексты дневников и интервью, описания наблюдаемых событий кодируются, систематизируются и подвергаются интерпретации. Предварительный анализ может осуществляться на ранних стадиях исследования с целью формулировки и уточнения гипотез, переопределения понятий и задач. Все эти процедуры следует откомментировать в отчете о полевом исследовании (см. последнюю часть этого пособия).

Валидность и надежность участвующего наблюдения определяется следующими условиями ¹. Во-первых, участвующий наблюдатель редко полагается на единичную форму свидетельств. Напротив, здесь используются разные методы, дополняющие друг друга источники, различные типы свидетельств и интерпретации с разных точек зрения (триангуляция). Во-вторых, участвующее наблюдение предоставляет прямой доступ в мир инсайдеров. Чем менее доступен этот мир, тем менее валидные и надежные результаты получаются в исследовании.

В-третьих, правила метода требуют от исследователя описать и обсудить полностью процедуру исследования, обсудить связь между процедурами и результатами, в том числе достоинства и ограничения этих процедур. Кстати, именно такое открытое, детальное обсуждение исследовательских процедур позволяет подвергнуть их дальнейшей публичной проверке и анализу. В-четвертых, ключевые понятия исследования могут быть проверены реальным их использованием в повседневной жизни. По словам Йоргенсена, трудно представить более строгий тест на точность или зависимость, чем проверка повседневностью. Наконец,

¹ Neuman L.W. Social research methods: qualitative and quantitative approaches, 2nd ed. Boston etc.: Allyn and Bacon, 1991. См.: Возможности использования качественной методологии в гендерных исследованиях: Материалы семинаров / Под ред. М. Малышевой. М., 1997.

хотя и не всегда это реально сделать на практике, в принципе, процедуры и результаты участвующего наблюдения могут быть проверены независимыми повторными исследованиями.

Критическая этнография пересматривает традиционные дистанции и отношения между исследователем и информантами или местным сообществом. Эта методология направлена на преодоление социального, гендерного и расового неравенства, зачастую воспроизводимого в языке науки, основанном на позитивистских схемах сбора и анализа социальных данных.

Критическая этнография – это практика эмпирического исследования, подразумевающая не только длительное включенное наблюдение, вживание в сообщество, описательную манеру изложения результатов полевой работы, но и антидискриминационную направленность работы ученого.

Говоря о феминистской этнографии, Ш. Рейнхарц ¹ выделяет три направления, различающиеся по целям исследования: а) документирование жизни и деятельности женщин; б) понимание опыта женщин с их точки зрения; в) концептуализация женского поведения, выражающего социальный контекст. *Документирование жизни и деятельности женщин* возникло как оппозиция традиционным и, по мнению феминистских социологов, по преимуществу андроцентричным социальным исследованиям. Преодолевая ограничения предшествующей методологии, которая не рассматривала женщин в качестве значимо влияющих на социальные установки, феминистская методология сконцентрировалась на полном и равноправном женском участии в социальном, экономическом и политическом пространствах. Такие исследования, например, были выполнены в отношении бедных чернокожих женщин (К. Стек), пожилых ирландских представительниц рабочего класса (Д. Коннорс). Чтобы сделать жизнь изучаемых групп более «реальной» для себя, исследовательницы соединили практику глубоких интервью с интенсивным участием в их повседневной жизни.

Понимание женщин с их собственной точки зрения корректирует главный недостаток не-феминистского включенного наблюдения о тривальности женской деятельности и образа мысли или, иначе, об интерпретации женщин с позиций мужчин. В направлении, известном как *понимание женщин в контексте*, феминистские этнографы стремятся рассматривать женское поведение в социальном контексте, избегая брать этот контекст обособленно от анатомии, культуры и класса. Например, Ф. Гинзбург изучала деятельность двух полярных по идеологии групп – «Pro-Life» (противники абортов) и «Pro-Choice» (отстаивающие свободу абортов).

Включенное наблюдение является основным методом этнографии. Иногда между ними даже ставят знак равенства, но средств анализа этнографических данных существует множество: они подразумевают различные формы полевых материалов и стратегии работы с ними. Это может быть анализ женского языка, работа с текстами, в том числе такими специфическими, как автобиографии и художественные тексты.

¹ Reinharz S. *Feminist Methods in Social Research*. New York, Oxford: Oxford University Press, 1992.

Этнографические исследования социальной работы, социального обслуживания позволяют вскрыть проблемы и увидеть перспективы как в отношениях между социальным работником и клиентом, так и в организационной культуре самой службы, которая воплощается в иерархии властных отношений между разными специалистами, между начальством и подчиненными.

Метод анализа текстов

То, что нас окружает и доступно наблюдению, либо уже является текстом или может быть в качестве такового представлено. Все эти тексты, или документальные источники, можно разделить на два типа: созданные специально для исследования или созданные первоначально для иных целей и лишь затем проанализированные учеными. Любой метод сбора эмпирических данных (наблюдение, глубинное интервью, фокус-группа, анкетный опрос) приводит к появлению текста: расшифровка записей интервью, дневник наблюдения, отчет об исследовании. Такие тексты создаются специально в целях исследования. А вот личные документы людей: их письма, дневники, стихи, любительские фильмы, фотоальбомы, коллекции различных вещей и многие другие формы самовыражения и отражения личной жизни, характерные для многих людей, – являются культурными артефактами. Такие «документы жизни» могут стать предметом интереса социальных ученых, поскольку могут существенно расширить наши представления о реальности¹.

Как различаются документы? По способу фиксирования информации – рукописные и печатные, фото-, аудио- и видеозаписи. С точки зрения целевого назначения, как уже упоминалось, бывают целевые (специально созданные в целях исследования) и наличные документы. По степени персонализации – личные (дневники, мемуары, письма) и безличные (статистические или событийные архивы, данные прессы, протоколы собраний). В зависимости от статуса документального источника – официальные и неофициальные. Особую группу документов образуют материалы средств массовой информации. Наконец, по источнику информации документы бывают первичные и вторичные. Вторичные представляют собой обработку, обобщение или описание данных первичных документов, созданных на основе наблюдения, опроса, регистрации событий².

Преимущество документов, созданных независимо от задач исследователя, перед данными анкетных опросов и даже глубинными интервью состоит в том, что содержащаяся в них информация в большей степени связана с естественным контекстом реальности, чем с искусственной ситуацией опроса.

Типы материалов, использующихся в современном контент-анализе. Контент-анализ – это систематическое изучение объектов (артефактов) или событий посредством их пересчета или интерпретации содержащихся в них тем. Культурные артефакты выступают объектом

¹ Семенова В.В. Качественные методы: введение в гуманистическую социологию. М.: Добросвет, 1998. С.108-109.

² Ядов В.А. Социологическое исследование: Методология, программа, методы. Самара: Самар. ун-т, 1995. С.131-132.

анализа социологов, историков, литературоведов, социальных антропологов и археологов. Такие культурные продукты имеются в каждом аспекте человеческой жизни: в относительно частных мирах, «высокой» культуре, популярной культуре, организационной жизни. Только воображение исследователя (вернее, недостаток этого воображения) может установить предел поиска культурных артефактов. В анализе «текстов» объектом, например, могут выступать детские книги, народные сказки, произведения искусства, художественная и любая другая литература, произведения детского творчества, мода, открытки, всевозможные руководства и инструкции, адресованные девочкам и женщинам (например, как стать хорошей хозяйкой), доски объявлений, газеты, медицинские записи, научные публикации, учебники социологии, сборники афоризмов или цитат.

Особенность дневников в том, что они описывают жизненные события тогда, когда они происходят, тогда как в устных историях на воспоминания накладываются впечатления современности и срабатывает эффект места и времени. В биографическом интервью, как и в устной истории, исследователь различает два аспекта субъективного времени: «каково сегодняшнее видение прошлого и каковы были ощущения человека тогда, в момент совершения события, в прошлом»¹. Исследователь может использовать уже существующие доступные дневники или просить респондентов вести дневник в течение определенного времени. При этом предлагается примерная структура записей в целях исследования, но предусмотрены и любые другие заметки личного характера. На материале дневниковых записей возможно анализировать содержание повседневной жизни, бюджет времени, а также исследовать особенности практик и сообществ, скрытых от наблюдения. В тех случаях, когда респондент, заполняя дневник, следует схеме, предложенной исследователем, эти записи называются дневниковым интервью. Такой тип интервью относится к полуструктурированным.

Письма выступают богатым источником информации и могут быть классифицированы следующим образом: церемониальные (по случаю официального события, праздника); информационные (детальный рассказ о жизни семьи, адресованный отсутствующему ее члену); сентиментальные (призванные оживить чувства человека безотносительно к какому-либо особому случаю); литературные (имеющие эстетические стороны); деловые. Эта классификация принадлежит У. Томасу и Ф. Знанецкому, активно использовавшим письма в своих исследованиях². При использовании писем необходимо помнить, что у него есть две референтных персоны – автор и адресат, на реакцию которого рассчитан стиль каждого письма, реакцию конкретного получателя; адресат наполовину определяет направленность и стиль письма.

Культурные артефакты являются продуктами индивидуальной деятельности, социальной организации, технологии и культурных паттернов. Интерпретации этих материалов, конечно, сами являются культур-

¹ Семенова В.В. Качественные методы: введение в гуманистическую социологию. М.: Добросвет, 1998. С.109.

² Цит. по: Семенова В.В. Качественные методы: введение в гуманистическую социологию. М.: Добросвет, 1998. С.11.

ными артефактами. Поскольку культурных объектов существует великое множество, выделим четыре типа материалов, принципиально важных для гендерных исследований. Это записанные свидетельства (например, дневники, научные журналы, научная фантастика, граффити), нарративные и визуальные тексты (например, фильмы, телешоу, реклама, поздравительные открытки), материальная культура (например, музыка, технология, содержимое детской комнаты, коллекция книг) и поведенческие стили (например, манера одеваться, жесты, взгляды).

Ключевые характеристики культурных артефактов. Культурные артефакты обладают двумя отличительными особенностями. Во-первых, они натуралистичны, естественны, поскольку не были созданы намеренно в качестве объектов научного исследования. Во-вторых, они *не-интерактивны*, поскольку не требуют взаимодействия с людьми посредством наблюдения или беседы. Эмиль Дюркгейм, например, не обращался к интервью, а использовал статистику самоубийств, когда анализировал сплоченность общества. В то же время, исследователи могут применять и те материалы, которые как будто специально созданы для анализа того или иного вопроса. Примером подбора материалов двух типов в исследовании проблемы абортов будет использование: а) газетных статей и буклетов, листовок, брошюр и б) таких организационных документов, как протоколы собраний, уставы, списки основателей и спонсоров. К первой группе относятся документы, создающиеся специально для убеждения людей, следовательно, они рассчитаны на общественное внимание и могут как производиться, так и использоваться иными исследователями как аргументы научных публикаций. Документы второй группы не были изначально созданы в целях исследования, однако посредством их анализа можно установить, в чьих интересах производится и распространяется мнение о необходимости запретить или разрешить аборты. Подобное исследование провела американская социолог Кристин Лакер: она рассмотрела социальный состав движений «Про-лайф» и «Про-чойс» (общественные группы, выступающие, соответственно, против или за аборты) в ранний период их деятельности в 1960-е годы. Лакер объединила контент-анализ документов с продолжительными полуструктурированными интервью с 212 активистами, которые принимали участие в дебатах об абортах. Сопоставление материалов интервью с архивами и организационными текстами позволило ей понять связь между индивидуальными убеждениями и идеологиями организаций¹. Такое исследование носит название мультиметодического².

Анализ текстов как деконструкция. Термин контент-анализ по-разному определяется социальными учеными. Историки, например, применяют понятие архивных исследований, философы и литературоведы используют анализ текстов или литературную критику. Кроме того, различаются и теоретические перспективы к анализу культурных артефактов. В этом случае появляются дополнительные обозначения анализа текстов: дискурсе-анализ, анализ риторики и деконструкция.

¹ Reinharz S. Feminist methods in social research. New York, Oxford: Oxford University Press, 1992. P.152.

² Рейнхарц С. Феминистское мультиметодное исследование // Гендерные исследования. №5 (2/2000). С. 190-210.

Количественный контент-анализ. Исследователи, собирающие культурные артефакты для социального анализа, могут интерпретировать их с применением количественных или качественных методов. Например, компьютерные программы, подсчитывающие частоту употребления слов, могут помочь нам обнажить скрытые механизмы, заложенные в большом количестве документов. Подобным образом может проводиться количественный контент-анализ авторства и содержания академических журнальных статей, например по вопросу о процентном соотношении мужчин и женщин среди авторов или в качестве объектов исследований, в аспекте применяемых методов и обращения авторов к гендерной проблематике. Канадский психолог Пола Каплан применила этот метод, чтобы продемонстрировать антагонизм психологов к матерям обследуемых детей: она проанализировала девять основных журналов в области исследований психического здоровья за три года в течение 1972–1982 годов, применив 63 категории для прочтения и классификации 125 статей в аспекте «обвинения матери». Другой пример – исследование американских исследовательниц Дайаны Скалли и Полин Барт. Они осуществили количественный контент-анализ учебников гинекологии и пришли к выводу, что портрет женщин в этих текстах рисуется как образ психически больного человека ¹.

Качественный, или интерпретативный, контент-анализ. В одном из своих качественных социологических исследований Шуламит Рейнхартц собрала рассказы женщин о неудачной беременности, записанные в дневниках, сочинениях и других личных документах. Затем она попыталась определить сходства и различия смысла неудачной беременности для женщин из различных мест, эпох и социальных страт. Оказалось, что разные женщины применяют различные категории для объяснения своей ситуации, говоря о причинах, последствиях, своем отношении к беременности и ее завершении, о той помощи, которую могут получить от окружающих. Татьяна Барчунова исследовала представление женщин в символическом дискурсе националистической прессы. Виктимизация женщин, по словам исследовательницы, является концептуальным кластером, включающим понятия жертвы, жертвенности, защиты, вины. Сюда же Барчунова относит мотивы старения и старости, смерти, суицида. В газете «Завтра», как показало это исследование, содержатся не только многочисленные примеры виктимизированной репрезентации женщин, но и материалы, содержащие ее идеологическое обоснование со ссылками на «объективные» условия современной кризисной ситуации ².

С помощью приемов дискурса-анализа мы можем проанализировать репрезентации тех или иных сюжетов в российских СМИ. Такой анализ представляет собой альтернативный способ чтения текстов по сравнению с обычным «сканированием» информации в повседневной ситуации, когда читатель распознает лишь поверхностный слой преподносимых ему аргументов. В исследованиях дискурса именно контекст, а не сам текст является предметом анализа: «Анализ дискурса заключается в том, чтобы

¹ Reinharz S. Feminist methods in social research. New York, Oxford: Oxford University Press, 1992. P.158.

² Потолок пола: Сб. науч. и публицист. статей / Под ред. Т.В. Барчуновой. Новосибирск, 1998. С.89.

реконструировать процессы социальной объективации, коммуникации, легитимации смысловых структур на основе описания практики институтов, организаций соответствующих коллективных актеров и проанализировать социальное влияние этих процессов»¹. Речь идет о том, что текст анализируется не сам по себе как грамматическая форма, содержащая информацию о фактах, а в качестве социальной репрезентации.

Дискурс-анализ предполагает рассмотрение как форм, так и функций языка, идентификацию лингвистических особенностей, которые, подобно социальным и культурным факторам, способствуют нашей интерпретации и пониманию различных текстов и типов языковой коммуникации.

Устоявшиеся языковые практики, содержательно и тематически определенные формы производства текстов отличаются своими правилами в том или ином научном, профессиональном, культурном сообществе. В современной социальной науке такие институционализированные формы и практики называются **дискурсами**.

Влияние более широкого дискурсивного контекста на смысл выражения эксплицируется посредством выяснения того, как возник и развивался данный дискурс, какие явные и латентные смыслы в нем содержатся, к каким выводам они приводят читателей, кто авторы текста и в какую деятельность они вовлечены, каковы характеристики их аудитории и основные каналы распространения информации. Немаловажным элементом дискурс-анализа является детальное рассмотрение риторических приемов, с помощью которых в тексте осуществляется аргументация.

Средства массовой информации участвуют в производстве и воспроизводстве значений, укладывающихся в типизированные схемы. Поэтому выбор материала и его трактовка ориентируются не только на интересы владельцев органа СМИ, но и на предпочтения публики, на ее желание или нежелание знать о чем-либо, сопротивление или приветствие какой-то позиции.

В связи с этим, репертуар и рамки интерпретаций, предлагаемые в СМИ, играют важную роль в процессе, посредством которого общество признает или игнорирует те или иные социальные проблемы в качестве фокуса конфликтных интересов, намерений и целей. Способы аргументации, например, в газетных статьях, адресованных массовой аудитории, отличаются от тех, что используются в научном дискурсе. Зачастую риторика газетных публикаций сближается с политической: авторы незаметно для себя (а чаще незаметно для адресата) мнение выдают за знание, соответствующую оценку объективируют и отождествляют с устоявшейся в обществе системой ценностей, играют категориями «я» и «мы». При этом идеологические предпосылки, из которых исходят авторы статей в популярных СМИ, как правило, не разрушают, а воспроизводят сложившиеся в обществе социальные иерархии, чтобы сформировать отношения базового доверия в процессе коммуникации с читателем.

¹ Мещеркина Е. Феминистский подход к интерпретации качественных данных: методы анализа текста, интеракции и изображения // Введение в гендерные исследования. Ч.1/ Под ред. И. Жеребкиной. Харьков: ХЦГИ, Санкт-Петербург: Алетейя, 2002. С.219.

Одна из базовых социальных иерархий основана на противопоставлении мужского и женского. Авторы текстов в СМИ, сознательно или неосознанно стремясь вписаться в общепринятые нормы бытования, на символическом уровне осуществляют воспроизводство гендерной дихотомии.

Исследования СМИ в духе социального конструктивизма позволяют вскрыть приемы и проследить процессы создания социальных проблем средствами массовой коммуникации. При этом становится заметна конкуренция между социальными проблемами за место на «повестке дня», как и конкуренция между различными СМИ за монополию на право определять те или иные явления в качестве проблем или давать им особую политическую характеристику. Одним из непреднамеренных последствий медиа-конструирования социальных проблем является «эмоциональное выгорание» аудитории – об этом пишет в своих работах казанский исследователь И. Ясавеев ¹.

Источником информации в контент-анализе могут служить предметы обихода, инструменты повседневной деятельности специалиста какой-либо профессии, одежда, история вещей или история дома ². Список можно было бы продолжать бесконечно. Отметим, что контент-анализ вещественных документов, текстов может применяться в сочетании с другими методами, при этом важно, чтобы выбор используемого метода был обоснован, а анализ и интерпретация полученных данных логично связывались с исследовательской концепцией.

Анализ нарративов

При анализе текста интервью необходимо учитывать контекст повествования: позиция рассказчика, конкретная ситуация рассказывания, присутствие слушателя, целый комплекс социальных, исторических, политических условий. Такой подход «здесь-и-теперь» к анализу языка учитывает в рассказе фигуру слушателя, а также интерпретатора. Социальные институты развиваются и изменяются при участии людей, а люди включены в отношения обмена, что касается и отношений «исследователь – респондент». Вот почему, осуществляя нарративный анализ, мы во многом полагаемся на собственные навыки эмпатии в качестве интервьюера или интерпретатора. В связи с этим следует указать, что анализ текста не может быть отделен от *транскрипции*, или расшифровки, которая должна быть очень детальной, подробной, в ней должны отмечаться интонации и эмоциональные характеристики повествования.

Работая с текстами интервью, исследователи могут использовать фрагменты интервью, рассказы информантов в качестве иллюстраций к собственным идеям относительно социального мира. Такое отношение можно классифицировать как субъект-объектное; оно возникает, например, когда исследователь спрашивает у респондентов об истории, нормах и динамике социокультурных изменений их сообщества, соглашаясь с заранее заданными схемами описания культуры и жизни других

¹ Ясавеев И.Г. Конструирование социальных проблем средствами массовой коммуникации. Казань: Изд-во Казанского университета, 2004.

² Семенова В.В. Качественные методы: введение в гуманистическую социологию. М.: Добросвет, 1998. С.115.

людей, общностей, перепроверяя сказанное одним информантом с высказываниями других и официальными источниками.

В другом случае анализ текстов интервью происходит несколько иначе. Нарративы здесь рассматриваются в качестве социальной практики, возникающей внутри и вследствие социального поля исследования, а информанты – это не объекты, а субъекты, чьи рассказы отражают, интерпретируют и создают социальную реальность.

Таким образом, описание данных, полученных с помощью качественной методологии, может оказаться близким-к-опыту или далеким-от-опыта. В этих разных подходах заметно различное отношение к нарративам – как источнику более или менее истинной (и ценной) информации, к отражению реальности или же как к реальности как таковой. Некоторые исследователи считают, что респондентам свойственно лгать, приукрашивать историю, чтобы быть более убедительными, приносить в нее свои интересы и ценности. Другие полагают, что рассказ заслуживает внимания сам по себе, как окошко в жизненный мир другого человека с его уникальным опытом и переживаниями.

Проиллюстрировать эти разные точки зрения можно на примере исследований, в фокусе которых – проблемы семей с разными типами хронических заболеваний у детей. Д. Силверман отмечает общее в содержании материнских рассказов, несмотря на различные диагнозы у детей респондентов. Исследователи показывают, что первые столкновения родителей с медицинским персоналом часто вызывают психологические травмы у родителей, оказывая разрушающее воздействие на их последующие отношения с медиками. Нарратив рассматривается здесь как объяснение, опосредованное ситуацией интервью. В связи с этим, некоторые интерпретаторы считают, что объяснение нацелено на подтверждение морально адекватного родительства посредством рассказывания «ужасной истории».

Иными словами, конструирование ужасной истории представляется некоторыми авторами эффективным для женщин способом продемонстрировать их моральную ответственность в соответствии с культурно заданными стереотипами. Респондент как бы подозревается во лжи. Но ведь тот факт, что всегда возможно рассказать об одних и тех же событиях совершенно по-разному, в зависимости от ценностных приоритетов рассказчика, не вызывает сомнений. Что касается рассказывания о сложных и беспокоящих событиях, здесь нужно помнить, что прошлое – это всегда избирательная реконструкция. Люди исключают из своих рассказов опыт, угрожающий их сегодняшней, утверждаемой ими идентичности. И поэтому для других исследователей историческая истинность индивидуального объяснения не является главной задачей.

Как же понимается в таком случае нарратив? Рассказы информантов – это не просто отчеты о том, что произошло. Например, если матери конструируют свои нарративы так, что показывают в них себя в качестве единственного источника заботы о ребенке, то они хотят, чтобы другие воспринимали их именно таким образом. Однако, речь не только о самопрезентации, самоописании субъекта. Нарратив является частью жизни человека, которая конструируется в процессе рассказывания о себе. Получается, что в ситуации рассказывания, человек создает свою идентичность.

Повествовательная идентичность – это форма идентичности, к которой человек может прийти посредством повествовательной деятельности ¹.

С этой позиции язык понимается не как инструмент для передачи истины, но как способ и условие конструирования смысла, а следовательно, нам надо анализировать контекст мотивов.

Изучение реальных людей, имеющих реальный жизненный опыт в реальном мире, происходит в нарративном анализе при помощи истолкования смысла, которым эти люди наделяют переживаемые ими события. Эта интерпретация основывается на разделяемом опыте и знании, полученном из совместного переживания опыта. Понимание здесь является intersubjectивным, эмоциональным процессом. С одной стороны, необходимо смотреть на мир чужими глазами, дабы описать этот мир максимально приближенно к точке зрения респондента, а значит, вчувствоваться, идентифицироваться с другим. С другой стороны, важно провести анализ именно того способа, которым другой человек смотрит на мир, то есть дистанцироваться от тех, кого мы изучаем.

Нарратив можно представить состоящим из трех фаз (состояние-событие-состояние), причем отличие средней фазы – в ее активности, а третья часть представляет собой инверсию первой. В беседе рассказчики иногда сообщают слушателям о начале и завершении своей истории, употребляя особые слова. «Давным давно», «как-то раз», «и с тех пор они жили счастливо много лет» – классические примеры таких отметок «входа» и «выхода», благодаря которым история как бы закладывается в скобки. Активная средняя часть как бы разрушает порядок вещей; средняя секция – это беспорядок, нарушающий изначальную стабильность, это неопределенность. Завершение рассказа интегрирует хаос в стабильность. Именно средняя секция есть фаза перехода. Переходность этой части нарратива очень часто буквально маркируется упоминаниями движения в пространстве, путешествиями, приключениями, из ряда вон выходящими, исключительными событиями, где неизвестны правила и ожидания обычного состояния. За этим следуют ритуалы упорядочения, но индивид уже выступает в новом статусе.

При отборе нарративов для публикации исследователи исходят не только из желания представить типичные ситуации и проблемы, но стремятся показать их как возможное частное проявление социально-типичного ². Кроме того, исследователей интересует методологический аспект анализа нарративов, в связи с чем осуществляется выбор фрагментов интервью, обладающих наиболее ярко выраженной нарративной структурой.

В подходе «обоснованной», или «укорененной» теории (grounded theory) абстракция осуществляется от «сырых данных» через коды, категории, представляющие главные аналитические идеи, к более крупным аналитическим схемам, теоретическим умозаключениям, касающимся

¹ Рикер П. Герменевтика. Этика. Политика. М.: КАМІ, 1995. С.19, 34.

² Судьбы людей: Россия XX век. М.: Ин-т социологии РАН, 1996. С.11.

Схема анализа историй жизни по Н. Дензину

Шаг 1: Отберите исследовательские проблемы и гипотезы, которые могут быть исследованы и проверены с помощью истории жизни.

Шаг 2: Отберите субъекта или субъектов и определите, в какой форме будут собраны биографические данные.

Шаг 3: Опишите объективные события и переживания из жизни субъекта, имеющие отношение к интересующей вас проблеме. Эти события подлежат оценке с точки зрения различных источников и перспектив (триангуляция) таким образом, чтобы противоречия, непоследовательность и нерегулярность стали очевидны.

Шаг 4: Получите от субъекта его интерпретации этих событий, следуя естественному, или хронологическому, порядку.

Шаг 5: Проанализируйте все утверждения и сообщения с точки зрения их внутренней и внешней валидности... (Проверьте достоверность источников.)

Шаг 6: Примите окончательное решение о достоверности вышеупомянутых источников и установите приоритетные источники для последующей проверки гипотез.

Шаг 7: Начните проверку предварительно сформулированных гипотез, поиск опровергающих примеров. Продолжайте модифицировать эти гипотезы, выдвигать новые и проверять их.

Шаг 8: Составьте черновой набросок всей «истории жизни» и ознакомьте с ним исследуемых, чтобы узнать их реакцию.

Шаг 9: Переработайте исследовательский отчет, изложив события в их естественной последовательности и учтя замечания исследуемых субъектов. Представьте в отчете те гипотезы и предположения, которые получили подтверждение. В заключении остановитесь на теоретической значимости ваших выводов и перспективах дальнейшего исследования¹.

полевого материала вплоть до общей теории, объясняющей более широкий структурный контекст. Фокус нарративного анализа, как это бывает и в других исследованиях качественного направления, зачастую проясняется, когда мы слышим или читаем, что говорят респонденты. Таким образом, изучение нарративов становится совместной деятельностью аналитика и рассказчика, когда анализируются расшифровки интервью.

При анализе нарративов можно рассмотреть их структуру. «Полный» нарратив включает шесть элементов: тезисы (краткое изложение существа дела), ориентация (время, место, ситуация, участники), комплекс действий (последовательность событий), оценка (значимость и смысл действия, отношение рассказчика к этому действию), резолюция (что случилось в конце концов) и кода (возврат к настоящему времени).

Согласно этому подходу, задачей является определение не только того, где начинается и заканчивается нарратив, но и какова роль слушателя (или вопросов) в его создании. Вслушиваясь в речевые отметки на

¹ Девятко И.Ф. Методы социологического исследования. М.: Книжный дом «Университет», 2002.

чала и конца повествования, можно выделить простые нарративы. Как только границы нарратива выбраны, можно переписать нарратив, пронумеровав строки.

Возьмем в качестве материала текст интервью, изменив имя ребенка для соблюдения конфиденциальности. Как уже упоминалось, согласно этому подходу полные истории имеют определенный набор компонент, чьи функции - дать тезисы последующего текста (Т), ориентировать слушателя (ОС), представить комплексное действие (КД), оценить его значение (О) и показать разрешение ситуации (Р). Понятно, впрочем, что структура нарратива по-разному может быть представлена исследователями. Вопрос, что считать оценкой, а что – ориентацией, решается в зависимости от теоретических допущений и опыта ученого.

Транскрипция нарратива ¹

1. И: На какие деньги Вы живете?
 2. Р: На Митину пенсию.
 3. И: Наверное, трудно?
 4. Да, очень, не то слово. (Т)
 5. Я еще когда работала, (О)
 6. построила кооперативную квартиру, (ОС)
 7. и сейчас она настолько дорогая, где-то под 60 тысяч в месяц оплачивать ее. (ОС)
 8. Это очень тяжело, не знаю, как я дальше буду. (О)
 9. Я терять ее не могу, потому что Мите необходима квартира, нужно создать ему условия. (ОС)
 10. И не знаю, как я буду ее оплачивать. (О)
 11. В общем, пока вот существуем. Что будет дальше – не знаю... (О)
 12. Как-то мы с ним стали разговаривать, (Т)
 13. что тебе тяжело придется, (Т)
 14. он говорит: а мне не придется тяжело, (КД)
 15. потому что ты умрешь, значит и я умру. Твоя смерть – это моя смерть. (КД)
 16. То есть, он прекрасно понимает. (О)
 17. И потом, говорю, как ты будешь есть? (КД)
 18. – «Я пойду к тете Лене, нашей соседке по квартире, чтоб она мне сварила ведро каши» – (КД)
 19. Кашу он еще может есть, – (ОС)
 20. – «я буду неделю есть кашу; кончится, – я опять к ней постучу». (Р)
 21. Так вот и шутка, и слезы... (О)
-
-

Схема показывает, что респондент ориентирует слушателя на условия тяжелого материального положения, сопряженного с необходимостью дополнительных расходов, и дает оценку ситуации как основы безрадостного будущего. В то же время, горькая ирония, содержащаяся в том, как разрешается ситуация – по сути вопрос жизни и смерти, – утверждает повествовательную идентичность респондента, преодолевающую существующий порядок вещей, спорящую с легитимной безысходностью бытия. Высмеивая ситуации, пугающие его, человек как бы от-

¹ Фрагмент интервью с матерью ребенка-инвалида, 37 лет, интервью по месту жительства, осень 1996 года (архив Е.Р. Ярской-Смирновой).

страняется, видит себя со стороны более сильным. Однако здесь присутствует не только потребность в преодолении страха. Сочетание смешного с ужасным, трагическим свидетельствует об ощущении рассказчиком нестабильности и зыбкости жизненной ситуации: так в личном нарративе преломляется драма модернизации общества¹.

Нарративы – это не просто набор фактов или объем информации, они структурируют опыт восприятия рассказчика и слушателя, организуют память, сегментируют и целенаправленно выстраивают каждое событие.

Существует также драматический метод анализа языка, представляющий иной структурный подход, который возможно применить к разнообразным нарративам, включая, конечно, и истории. Здесь главная идея в том, что грамматические ресурсы, применяемые индивидами для того, чтобы рассказывать более убедительно, заключаются в пяти элементах: действие, сцена, агент, обстоятельство, цель. Любое завершённое высказывание о мотивах даст так или иначе сформулированные ответы на следующие пять вопросов: что было сделано, где и когда, кто это сделал, как он или она сделали это и зачем.

Как организовано повествование? Почему информант рассказывает свою историю *именно так*, разговаривая с *этим* слушателем? Насколько возможно, следует начинать с внутренних смысловых пластов: со значений, закодированных в форме разговора и вырывающихся наружу, определив, например, подразумеваемые идеи, наделяющие беседу осмысленностью, в том числе и те, что принимаются говорящим и слушателем как самоочевидное. Рассказы людей совершаются в момент конкретного взаимодействия, но кроме этого, в интерпретации важно учитывать социальные, культурные, институциональные контексты.

Исследователь не может обойти молчанием и вопросы, связанные с властью: эти интерпретативные проблемы важно затронуть в процессе анализа, обнаружить их для читателя. Во многом отношения между родителями детей-инвалидов и специалистами строятся по принципу властной иерархии. В приведенном ниже интервью рассказы женщин о взаимодействии с медиками дают картину того, как отношения властного (врача) и безвластного, бессильного (матери) продуцируют ситуацию исключения:

...Невропатолог, у нее мы стояли на учете. Вот она сказала, что мальчик ей не нравится, за ним надо понаблюдать. Наблюдались мы в течение трех месяцев, а в три месяца она еще даже и не поставила нам диагноз. Сказала, что в четыре месяца точно определю, что с ним. В четыре месяца она поставила диагноз ДЦП у него, вот (пауза). Я не знала, что это такое, причем она мне сказала, что это диагноз – ДЦП – шивалид на всю жизнь. Причем такими словами сказала, что: не тратьте на него средств, он совершенно безнадежен, я Вам не советую никуда ездить. Причем я когда выходила из кабинета, Вы представляете, что это для меня такое было, такие слова. Я говорю, а чем же его, хоть чем-то можно лечить? Она говорит, ну, подавайте аминолон (пауза). Вот, это буквально ее слова. Вот и все, с этим я ушла из ее кабинета...²

Схема, по которой это осуществляется (диагноз патологии – депривация от информации – сепарация), напоминает триаду запрета в клас-

¹ Бутенко И.А. Из истории «черного» юмора // Социологические исследования. 1994. № 11. С.148-153.

² Фрагмент интервью с матерью ребенка-инвалида, 29 лет, интервью по месту жительства, осень 1996 года (архив Е.Р. Ярской-Смирновой).

сической логике цензуры, которую Фуко выдвигает в качестве одной из основных черт *власти*: утверждение того, что данная вещь не разрешена, предупреждение ее высказывания, отрицание ее существования. Все эти формы запрета связаны между собой, каждая из них является одновременно условием и результатом для другой. Так *диагноз* буквально ставит запрет на ребенке, отказывая ему в социальной интеграции, при этом врач выступает в качестве агента социальной нормы, контролирующего, надзирающего и наказывающего. Он как бы приказывает «запереться и не выходить», а то, о чем следует молчать, изымается из реальности как табуированная вещь. «Вот и все», маркирующее выход из нарратива, одновременно сигнализирует о завершении процедуры *исключения*.

В нарративном анализе, как и в качественной методологии в целом, большую роль для выработки теории может сыграть совместное обсуждение текста несколькими исследователями. Такой прием называется групповым анализом. Основные этапы дискуссии строятся на принципах обоснованной теории и включают: 1) поиск кодов в тексте интервью, 2) составление диаграммы связей, смысловых отношений между кодами, 3) создание смысловых схем (*memos*) для центральных кодов с применением мысленного эксперимента, позволяющего выявить множество свойств, измерений и вариаций кода, а также дать их интерпретацию в непосредственном контексте интервью и более широком структурном контексте, 4) формулировку аналитических вопросов и разработку категорий. В результате обнаруживается большое количество понятийных деталей, при этом рассматриваются и фиксируются все варианты интерпретации. Групповая дискуссия способствует хорошо разработанной интеграции кодовых понятий в гипотезы и повышает теоретическую чувствительность всей группы.

На первом этапе выделяется как можно большее количество кодов, указывающих на далеко идущие смысловые пласты в тексте ответа респондента, вопроса интервьюера. Эти понятия могут быть связаны как с говорящим и ситуацией, так и другими людьми и контекстами. Кодом может быть как одно слово, так и группа слов.

Построение диаграммы связей между кодами, перегруппировка и укрупнение кодов, выбор центральных единиц и категорий анализа и создание смысловых схем для двух кодов – следующие этапы анализа.

Теоретические выводы, полученные в нарративном анализе, безусловно, впитывают в себя и результаты предшествующей исследовательской работы. В нарративах звучит голос других людей, но ведь их опыт далеко не всегда доступен исследователю. Мы имеем дело с двусмысленными репрезентациями этого опыта – разговором, текстом, интеракцией и интерпретацией. Возможно ли при этом быть нейтральным и объективным, просто воспроизводить мир, не интерпретируя? Не является ли репрезентация замкнутым кругом, по которому движется исследователь в поисках смысла?

Прежде всего, и на это указывал еще М.Вебер, «здесь вообще не идет речь о каком-либо объективно «правильном» или метафизически постигнутом истинном смысле»¹: ведь то, что подразумевает важным и значимым один человек, может быть совершенно чуждо другому.

Представим, опираясь на рассуждение К. Риссман, что в интерпретации существуют как минимум пять уровней: 1) участие, 2) рассказывание, 3) фиксирование (запись), 4) анализ и 5) чтение:

¹ Вебер М. Основные социологические понятия // М. Вебер. Избранные произведения. М.: Прогресс, 1990. С.603.

Уровни интерпретации по К. Рисман

1. На первом уровне я – непосредственный участник опыта – рефлексую, вспоминаю, накапливаю отдельные факты в наблюдениях. Я отбираю определенные образы, при этом наделяю явления смыслом. Выбор уже присутствует в том, что именно я отмечаю из всего неотрелесксивованного, первичного опыта. При этом, возможно, услышанное и увиденное будет доминировать над тем, что дается осязанием и обонянием. Гендерные аспекты будут привлекать мое внимание из-за моих теоретических интересов. Я активно конструирую реальность новыми способами на первом уровне репрезентации, каким для меня является размышление...

2. Следующий уровень – рассказывание от первого лица. Я описываю место, персонажей, организуя историю так, что становится ясной моя интерпретация событий. Мои друзья слушают, спрашивают, побуждают меня говорить больше о тех или иных моментах моего путешествия. Рассказывая и слушая, мы вместе создаем нарратив...

Смысл изменяется, поскольку конструируется уже в процессе интеракции. История рассказывается конкретным людям и может принять совершенно другой оборот, если аудитория изменится. Я репрезентирую опыт уже не нейтрально, а в ситуации общения с ментором, подругой, коллегой, теми, кто что-то значат для меня. Рассказывая о своем опыте, я одновременно создаю особый образ «Я», поскольку хочу, чтобы именно так меня видели мои знакомые. Как и все социальные акторы, я стремлюсь к тому, чтобы убедить остальных в моих позитивных качествах. Мой нарратив неизбежно становится самопрезентацией.

3. Запись, третий уровень репрезентации – неполная, частичная и селективная. Исследователи спорят сегодня, насколько детальной должна быть запись, «расшифровка». Как, например, лучше всего передать темп и ритм рассказа? Следует ли включать в расшифровку паузы, ошибки, ударения и акценты, междометия типа «хм», дискурсивные маркеры наподобие «знаете», «понимаете» или «так», «вот», наполняющие речь, а также другие знаки присутствия слушателя в нарративе? Следует ли располагать предложения на отдельных строках и проявлять ритмические и поэтические структуры языка, группируя строки? Это не просто вопросы технического характера: от выбора той или иной тактики записи в очень большой степени будет зависеть то, как читатель поймет нарратив.

4. Четвертый уровень репрезентации начинается, как только исследователь приступает к анализу расшифровок. Аналитик листает страницы с расшифровками интервью, пытаясь найти сходные фрагменты, некие основания, которые возможно объединить, суммировать, придать смысл и драматическое напряжение будущей книге. Ожидаемая реакция аудитории на всю работу, книгу, статью, несомненно, придает форму и задает автору условия того, что включить, а что исключить из текста. В конце концов ученый создает метаисторию, поскольку истолковывает смысл того или иного нарратива, редактируя и переформулируя в комментариях то, что было сказано в интервью, превращая первоначальный документ в некий гибрид. Вновь в текст вторгаются ценности исследователя, политика и теоретические убеждения.

5. Пятый уровень репрезентации осуществляется, когда написанный отчет попадает к читателю¹.

¹ Riessman C.K. Narrative Analysis // Qualitative Research Methods Series. Vol.30. SAGE University Paper, 1993. P.8-22.

Можно ли говорить о качестве исследования, относящегося к качественной социологической методологии? Существует по крайней мере четыре критерия *валидности нарративного анализа*¹. Каждый из них предоставляет возможность оценивания, но имеет свои собственные проблемы. Во-первых, речь идет о критерии убедительности. Убедительность будет наибольшей там, где теоретические положения подтверждаются свидетельствами из рассказов информантов и где предлагаются альтернативные интерпретации данных.

Второй критерий – соответствие. Исследователь может показать результаты тем, чьи нарративы подвергались анализу, и если реконструкция смысла, проведенная ученым, узнаваема для самих респондентов, это значит, что соответствие достигается. Третий критерий валидности – связность. Этот критерий можно рассматривать на трех уровнях: глобальном, локальном и тематическом. Глобальная связность относится к общим целям, к которым стремится рассказчик в разговоре: например, интервьюируемый хочет рассказать историю о прошедших событиях. Локальная связность – это то, на что рассказчик пытается влиять в самом повествовании: например, применение лингвистических средств для связи одного события с другим. Так, использование контрастов, сопоставлений в нарративах о разводе в исследовании К. Риссман позволяло респондентам выразить их точку зрения на «нормальные» отношения в браке в сравнении с их собственным опытом. Тематическая связность подразумевает связность содержания: одна и та же тема (например, отсутствие интимности и дружеских отношений) вновь и вновь разрабатывается рассказчиком в ходе интервью. Последний критерий – прагматическое применение – показывает степень, с которой данное исследование становится основой работы других.

Таким образом, валидизация нарративного анализа не может быть сведена к набору формальных правил или стандартизированных технических процедур (которых, впрочем, также недостаточно и при валидизации количественных исследований). В интерпретативной работе нет канонов, рецептов и формул, и различные процедуры валидизации могут иметь неодинаковый эффект для тех или иных исследований. Например, даже если взгляды рассказчика и аналитика не совпадают, было бы полезно определить, узнаваем ли материал кейс-стади для информанта. В случае сравнительных кейс-стади подходящими критериями валидности могут стать убедительность и связность. Более общие теоретические выводы, вытекающие из нарративного анализа, могут быть проверены на валидность по степени их применимости в работах других авторов (прагматический критерий). Валидность интерпретативной работы – это подвижная, развивающаяся проблема, требующая внимания нарратологов.

Нарративный анализ не подходит для изучения большого числа безмянных, безликих субъектов. Его методы трудоемки и занимают много времени: они требуют внимания к нюансам речи, организации реак-

¹ См.: Riessman C.K. *Op.cit*; Silverman D. *Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*. London, Thousand Oaks, New Delhi: SAGE, 1993; Васильева Т.С. Основы качественного исследования: обоснованная теория // Методология и методы социологических исследований. М.: Ин-т социологии РАН, 1996. С.56-65.

ций, местным контекстам и социальным дискурсам, оформляющим сказанное и невысказанное. Нарративные методы можно сочетать с другими формами качественного анализа и даже с количественным анализом. Вместе с тем, задача комбинации методов требует серьезного эпистемологического обоснования, поскольку интерпретативная перспектива нарративного анализа очень сильно отличается от реалистических оснований многих других качественных и, конечно, количественных методов.

Таким образом, качество нарративного анализа можно увидеть в том, как он позволяет осуществить систематическое изучение личного опыта и смысла, показать, как события конструируются активными субъектами.

Изучение нарративов очень важно в исследовании социальной жизни: ведь сама культура говорит в личной истории. Средствами нарративного анализа возможно изучать гендерное неравенство, расовую дискриминацию и другие практики власти. Эти проблемы или ситуации самими рассказчиками часто воспринимаются как должное, естественное, неизбежное, но с помощью анализа мы можем прояснить, насколько случайны применяемые термины и выражения с точки зрения культурной и исторической ситуации.

Нужно сказать, что, несмотря на кажущуюся универсальность нарративной формы дискурса, людям бывает чрезвычайно трудно говорить о некоторых событиях и переживаниях. Политические условия, социальные табу могут не позволить человеку рассказывать о тех или иных ситуациях, случаях. Обычная реакция на страшные происшествия – вычеркивание их из памяти, нежелание знать и говорить о них. О пережитых политических путчах, войнах и сексуальных насилиях трудно как говорить, так и слушать. Здесь уместен пример Т. Бута¹, который предлагает применять нарративные методы в исследовании субъективного жизненного опыта людей, имеющих проблемы задержки развития, настаивая на необходимости услышать голоса тех, кто исключен, вытеснен на периферию отношений в обществе.

Исследователи-интервьюеры могут катализировать свидетельства и признания и, когда о таком опыте рассказывают, он становится для пережившего чем-то вроде «пред-нарратива». Пред-нарратив не развивается и не прогрессирует с течением времени, не обнаруживает чувств рассказчика или интерпретаций события. Люди придают смысл своему опыту, отливая его в форму нарратива. В особенности это присуще рассказам о трудных жизненных моментах, изменениях и о личных травмах. Все тяготы можно перенести, если мы сумеем уместить их в историю. Социальные работники, психотерапевты, представители социальных движений помогают людям говорить о своих травмах, объединяют, связывают переживших экстремальные события, вовлекают в социальное действие по позитивному изменению жизненной ситуации. Нарративный анализ выступает в этом случае мощным инструментом коммуникации, активизирующим взаимное участие субъектов и рассмотрение различных точек зрения в процессе исследования важных жизненных проблем, социальной терапии и реабилитации.

¹ Booth T. Sounds of still voices: issues in the use of narrative methods with people who have learning difficulties // Disability and Society: Emerging Issues and Insights / Barton L. (Ed) New York, London: Longman, 1996. P.237-255.

Перечисленными способами сбора информации в прикладных социальных исследованиях сегодня не ограничиваются. Применяемые методы включают интервью (структурированное интервью или анкетирование, с одной стороны, и глубинное интервью, с другой), кейс-стади, опросы и картографирование, применение исторического и архивного материала для предоставления достаточной глубины времен, применение статистических данных или данных переписи и так далее. В последние годы расширилось применение компьютерных технологий, математических и статистических моделей, и современные исследователи социальных проблем теперь имеют широкий выбор таких технологий и моделей, которые могут помочь им в формировании и анализе данных для получения новых значимых материалов.

Феноменология социальной работы

Специалисты, работающие с людьми, имеют дело со сложными и разнообразными случаями, которые они должны уметь оценить и принять верное решение. Для того, чтобы практикующие социальные работники чувствовали себя относительно комфортно, сталкиваясь с неопределенностью рабочих ситуаций, в их распоряжении имеется некоторый набор осмысленных ценностей и теоретических знаний, хотя, возможно, есть и такие установки, которые не подвергаются рефлексии и задействуются по умолчанию в повседневной ситуации. Что касается осознаваемых теоретических и идеологических соображений, то не все они имеют под собой формальные научные схемы и своды этических принципов. Во многих случаях происходит теоретизация непосредственной практики, или производство теории на основе собственного практического опыта.

Если мы стремимся к развитию базы знаний социальной работы, а также к тому, чтобы профессиональная практика стала более прозрачной для внешней оценки, мы должны рефлексировать теорию, неявно содержащуюся в повседневном практическом действии, те молчаливо подразумеваемые установления, которые воплощаются в рутине социальной работы. Американские исследователи И. Линкольн и И. Губа называют это *tacit knowledge*¹ – знанием, которое не обязательно может выражаться при помощи языка, но которое нужно переживать, чтобы понять. Такой тип знания еще называют «практической мудростью», «жизненным опытом» и тому подобное. Именно это знание формирует значимый элемент того типа теории, которую используют практики. Наш единственный доступ к этому знанию может быть только через опыт практиков.

На основе осмысления опыта самими практиками происходит развитие их профессиональной экспертизы. Хорошо, если эти процессы гибкие, и позволяют практикам не только с уверенностью справляться с новыми ситуациями, но быть открытыми, готовыми научиться чему-то новому. Иначе профессиональная экспертиза становится той крепостью, которая, по выражению Жан Фука, защищает статус представителей «це-

¹ Lincoln Y.S. and Guba E.G. *Naturalistic Inquiry*, Sage, Newbury Park. 1985. P. 195-198.

ха», дисквалифицируя при этом представления «обычных» людей, легитимность опыта и знаний пользователей услуг.

Такая монополизация специализированного знания представителями отдельной профессии в эпоху постмодернизма подвергается критике, которая ставит под вопрос сложившиеся иерархические порядки, традиционную власть профессионального знания. Оспаривается и привилегированность научного знания исследователя, противопоставляемого жизненному опыту практика. Иными словами, осуждается растущий разрыв между теорией и практикой. Впрочем, речь идет не столько о дистанции между формальной теорией и повседневной практикой, сколько о различных социальных позициях, точках зрения и способах получения знания разных акторов. Имеется в виду растущее неравенство между «высоким» знанием, созданными профессиональными исследователями, с одной стороны, и «приземленным» знанием, включенным в повседневный опыт практиков и пользователей услуг, с другой. Вероятно, главное не в самих различиях, а в том, должны ли мы сегодня ставить под сомнение недостаток формальных теоретических знаний у практиков или же усомниться в абсолютной власти академических, непратических исследований.

Переформулируем этот вопрос следующим образом: откуда берутся легитимные (т.е. принятые и считающиеся законными, правильными) знания или теория социальной работы, посредством чего и кем они генерируются? Отсюда следует вопрос о том, какие типы знаний и теорий нужно учитывать в исследованиях профессий. Кому нужно знание, созданное вне связи с конкретными, постоянно меняющимися контекстами, и будут ли такие теории востребованы пользователями услуг и практиками? Должны ли мы создавать теории посредством научного анализа и интерпретации? Или их нужно генерировать из специфических контекстов опыта? Какие типы схем, способов понимания теории, практики и исследований позволят культивировать экспертную практику в ситуации неопределенности? Какие подходы к теоретизации из практики мы можем развить, чтобы позволить социальному работнику, проводящему исследования, а также исследователю, имеющему опыт профессиональной практики, понять и осмыслить разнообразные перспективы, действовать уверенно и реагировать на изменяющиеся и непредсказуемые ситуации?

Многочисленные ответы на эти вопросы находятся в центре качественных, этнографических подходов, которые основаны на *понимающей* методологии и позволяют исследовать конкретные контексты жизненного опыта людей¹. Выше мы уже обсуждали некоторые из таких подходов к сбору и анализу данных. В частности, метод укорененной, или обоснованной теории (*grounded theory*) позволяет развить теорию из опыта респондентов². Подход *рефлексивной практики* переворачивает традиционную иерархию «теория-практика» и поощряет на создание теории самих практикующих работников. Методы нарративного и дискурсивного анализа тоже стимулируют развитие теорий, имплицитно

¹ Denzin N. & Lincoln Y.S. *Handbook of Qualitative Research*, Sage, Newbury Park, 1994.

² Страус А., Корбин Д. *Основы качественного исследования: обоснованная теория, процедуры и техники*. М: УРСС, 2001.

содержащихся в практике, посредством *интерпретации* текстов, представляющих тот или иной опыт. *Акционистские* методы основаны на предположении о том, что теории создаются в практическом контексте, влияя и находясь под влиянием взаимодействий, в процессе постоянного развития. *Партисипаторные* и *коллаборативные* подходы позволяют эффективно генерировать теории из практики посредством сотрудничества и диалога между исследователями и практиками ¹.

Кстати, принимая во внимание разнообразие теорий, их способов и возможностей применения, а также принимая в расчет разнообразие опыта практической социальной работы, было бы разумно расширить наше понимание самого слова «теория». Теорией может быть единичная описательная идея, понятие или метафора-«ярлык», а также более сложный набор связанных между собой идей. Иногда лишь «называние» или маркирование какого-то явления или поведения может функционировать как теория, объясняя что-либо, связывая поведение или явление с соответствующими идеями. Подобное объяснение может быть более или менее развитым, однако, в любом случае это будет теория. Эта мысль аргументируется А. Страусом и Д. Корбин ², согласно которым теория состоит из наборов понятий и предполагаемых взаимосвязей между понятиями. Обоснованная теория концептуально укоренена во множественных перспективах акторов в ситуации их жизненного опыта. Теории различаются в смысле их степени формальности, генерализуемости и релевантности и по степени того, насколько они должны предоставлять объяснение или указывать на причинно-следственные связи. Есть так же разные уровни теорий: теории, основанные на данных из какого-нибудь конкретного контекста и теории «высокого порядка», развитые из множества контекстов (формальные теории).

Кроме того, теории различаются по их содержанию, целям и области применения. Например, в социальной работе есть теории, содержащие объяснения причин социальных проблем или практику работы с тем или иным проблемным фактором. Иными словами, это может быть знанием о ситуации, явлении, поведении или о том, как использовать это знание. Практикующие профессионалы вовлечены в постоянный процесс использования теорий, и уже это само по себе создает теорию (о том, как использовать теорию). Мы можем, следовательно, сказать, что может быть так много разных типов теорий, сколько существует процессов, их создающих ³. Следовательно, теоретизация – это создание этих концептов, ярлыков-наименований, разнообразных процессы генерирования идеи или набора идей из и посредством различных типов опыта. Такое понимание теоретизации позволяет не только исследователю, но и практику помещать ее или его деятельность по генерированию знаний в исследовательский контекст и научный дискурс. Как исследователь, так и практик тем самым смогут поместить их формы теоретизации в более широкие связи профессионального знания.

¹ Baldwin M. Care Management and Community Care. Aldershot: Ashgate, 2000; Heron J. Co-operative Inquiry: Research into the Human Condition, London: Sage, 1996.

² Страус А., Корбин Д. Основы качественного исследования: обоснованная теория, процедуры и техники. М: УРСС, 2001.

³ Payne M. Modern Social Work Theory. London: Macmillan, 1997. P.49.

Еще одна проблема состоит в том, что практика, особенно практика непосредственная, может быть непредсказуемой и неконтролируемой, меняющейся и контекстуально-обусловленной. Она труднодоступна исследователям, а сами практики не всегда могут предпринять исследование. Не забудем и о тех, кто менее всего ощущает какой-либо эффект от исследований – о пользователях услуг. Но ведь именно эту непосредственную практику социальной работы можно представить как данные и как анализ (теоретизацию) этих данных. Существует много возможностей получения данных из полевой практики, а также разнообразные аналитические процессы, которые можно применять для теоретизации этих данных.

Непосредственная практика социальной работы включает различный опыт, который связан с предоставлением услуг потребителям. Такого опыта может быть много – от личных интеракций с пользователями услуг до написания отчетов, вынесения суждений о мерах интервенции, посещения консилиума относительно конкретного случая, отстаивания прав клиента в каких-либо инстанциях и так далее. Скорее всего, лучше говорить о «приближении к опыту», чем о «сборе данных», поскольку информация, которая нам нужна, – это разные виды опыта¹. Мы должны спрашивать себя: «Как мы можем получить доступ к непосредственной практике так, чтобы мы лучше смогли теоретизировать ее?», а не «Какие инструменты позволят нам собрать наилучшие данные о непосредственной практике в целях нашего исследования?» Тем самым мы будем стремиться к наиболее естественным методам понимания ситуации. И все же, следует иметь в виду, что мы всегда будем иметь только лишь частичный и выборочный доступ к целостному, или *холистскому* опыту. Опыт связан с контекстами, которые его опосредуют, и актер не может иметь доступ ко всем аспектам опыта в одно и то же время. Даже если это наш собственный практический опыт, который мы желаем теоретизировать, он все же будет ограниченным. Следовательно, изучая целостный опыт, важно максимизировать число перспектив или приближаться к опыту разными путями и с разных углов зрения, т.е. осуществлять триангуляцию.

Мы уже обсуждали различные методы сбора данных, но теперь мы говорим о них как о способах приблизиться к персональному опыту.

Возможные способы доступа к опыту

Этнографические методы – в зависимости от исследуемого среза опыта: период времени, серия определенных активностей, напр., все визиты к клиентам за неделю; собрания персонала за месяц. Практики могут с успехом применять метод участвующего наблюдения.	Анализ первичных документов, в т.ч.: - записей о клиентах (кейсов), папок с делами, - нормативных документов, - протоколов собраний, - отчетов, - статистики социального обслуживания, - дневников	Описания практики социальной работы: интервью; групповые интервью и беседы; собрания коллектива; интервью с пользователями услуг; анкетирование пользователей социальных услуг.
--	--	---

¹ Fook J. Theorising from Frontline Practice. Towards an Inclusive Approach for Social Work Research // Researching the Social Work process. The ESRC seminar 11th July 2000 Luton <http://www.elsec.org.uk/socialcareresource/tswr/seminar6/fook.htm>

Одним из важных инструментов доступа к практике является описание конкретных, в частности, критических случаев, отобранных практиками. Австралийская исследовательница Жан Фук в своей статье о теоретизации практики социальной работы пишет, что «зачастую даже в ситуации неструктурированного интервью, практики стремятся описывать их практику в терминах формальной теории»¹. Возможно, это происходит потому, что они знают интервьюера как теоретика социальной работы, а может быть и потому, что полагают это наилучшим способом рассказывать о своей практической деятельности. И все же, стремясь воссоздать картину практики в наиболее «сырых», приближенных к реалиям терминах, исследователь должен стараться получить как можно более конкретные описания. Например, задавать вопрос не о том, как социальный работник оценивает потребности клиента в помощи, а о том, что он (или она) видит, чувствует, говорит, когда впервые приходит домой к клиенту. Этот принцип доступа к непосредственному практическому опыту минимизирует восприятие практики работником в формальных теоретических терминах. Получив ответ на вопрос такого практического свойства, можно попросить информанта рассказать, почему тот сказал именно такие слова, почему испытал именно такие чувства, а если в описании внешнего вида, поведения или окружения клиента прозвучали оценочные высказывания, то попросить объяснить, почему они были именно такими.

Этот метод используется не только ради исследований самих по себе, но для того, чтобы улучшить практику. Так, понятия, используемые консультантом в ходе работы с клиентом, изучаются исследователями, которые просматривают видеозаписи интервью вместе со специалистами, останавливаясь на ключевых моментах, чтобы обсудить причины именно такого выбора, именно таких решений и действий.

Основными принципами качественных исследований социальной работы, понимаемыми как приближение к практике и попытка ее теоретизации, Жан Фук выдвигает следующие:

- минимизировать влияние существовавшей прежде формальной теории;
- максимизировать число пригодных подходов к практике;
- максимизировать соответствие между методом доступа к опыту и практическим опытом самим по себе;
- включить перспективы практиков и исследователей.

Анализ практического опыта проводится при помощи разных методов, которые полезно представить как континуум от дедуктивных к индуктивным. Дедуктивный метод подразумевает применение к данным существовавших ранее схем, а индуктивный подразумевает развитие теории из самих данных. Последняя форма наиболее часто ассоциируется с качественными подходами, однако, необходимы оба типа анализа (причем, возможно их сочетание). На дедуктивном полюсе этого континуума помещаются статистические формы анализа, где теория развивается как гипотеза или единичная идея, которую тестируют, например,

¹ Fook J. Theorising from Frontline Practice. Towards an Inclusive Approach for Social Work Research // Researching the Social Work process. The ESRC seminar 11th July 2000 Luton <http://www.elsec.org.uk/socialcareresource/tswr/seminar6/fook.htm>

через статистические корреляции или тесты значимости. На индуктивном полюсе – те формы анализа, которые предполагают создание значимых схем из несвязанных наборов идей. Среди не-статистических способов анализа данных выделяют три группы:

- количественный контент-анализ;
- тематический анализ, развитие обоснованной теории, нарративный анализ;
- семиотический, дискурсивный, деконструктивный, рефлексивный анализ.

Количественный контент-анализ относится к дедуктивным схемам теоретизации: данные классифицируются по заранее заданным категориям, в нечисловых ответах на открытые вопросы выявляются и подсчитываются тенденции, существующие практики социальной работы, задокументированные посредством интервью или отчетов, сравниваются на предмет их соответствия официальным требованиям. Это позволяет обнаружить связь между эмпирическими данными и существовавшими ранее теориями, что придает определенную академическую легитимность исследованию. Однако, когда знакомство с материалом возрастает, мы с большей уверенностью можем вычленить паттерны, которые мы не предполагали ранее, и обнаруживается, что многие темы не подходят под жесткие теоретические схемы.

Тематический анализ предполагает: выделение повторяемых паттернов, которые появляются в массиве данных; группировку этих паттернов в кластеры, которые затем наименоуют при помощи метафор, взятых из контекста, сравнивая и противопоставляя их между собой; развитие предварительных категорий, которые проверяются и редактируются в процессе того, как возникают новые темы и паттерны; выделение переменных и указание их связей; сравнение появившейся теории с теми идеями, которые предшествовали сбору данных. Таким образом, осуществляется восхождение от конкретных описаний к более абстрактной объяснительной схеме, в процессе интерпретации создается теория. Эта форма теоретизации включает не только создание новой теории, но и знание и развитие существующей теории.

Семиотический анализ позволяет деконструировать, оспорить гипотезы, принятые по умолчанию. Как пишет Ж. Фук, «в этом рефлексивном процессе переплетения уровней теоретического анализа исследователи сами становятся частью исследования, потому что линзы, через которые они обрамляют их материал, интегрируются в способ, которым конструируется материал»¹. Комбинированные усилия практиков и исследователей², особенно в групповых контекстах, создают наиболее эффективный климат для генерирования теории из практики и последующего применения этой теории на практике.

¹ Fook J. Theorising from Frontline Practice. Towards an Inclusive Approach for Social Work Research // Researching the Social Work process. The ESRC seminar 11th July 2000 Luton <http://www.elsc.org.uk/socialcareresource/tswr/seminar6/fook.htm>

² Stein M., Johnstone D., Crawshaw M., Miller L. B. Making research count - A strategic model for improving research-informed practice // The ESRC seminar Social Work: Who owns the research process? 20th September 1999, Belfast <http://www.elsc.org.uk/socialcareresource/tswr/seminar2/stein.htm>

Вопросы и задания

1. Расскажите, что такое исследовательская стратегия.
2. Продумайте и представьте исследовательскую программу на выбранную вами тему. Какие методы вы собираетесь использовать и почему? Аргументируйте свой выбор.
3. Расскажите, что вы знаете о различиях между качественными и количественными полевыми исследованиями, качественными и количественными методами.
4. Попробуйте провести операционализацию понятия «качество социального обслуживания».
5. Какие вы знаете виды шкал? Составьте шкалы для выбранных вами переменных.
6. Расскажите о методе эксперимента. В небольших группах по 5-6 человек продумайте примеры проектов с использованием этого метода.
7. Расскажите об особенностях метода интервью.
8. Расскажите о методе наблюдения. В чем состоят особенности метода участвующего наблюдения?
9. Расскажите о методе анализа текста. Как можно применять этот метод в исследованиях в социальной работе? Предложите идею исследования с применением анализа текстов.
10. Составьте гиды интервью с родителями ребенка-инвалида, с родителями других детей, с детьми для исследования инклюзивного (совместно) образования, ориентируясь на примерный гид интервью с учителем, приводимый в этом разделе.

Литература

- Аверьянов Л.Я.* Социология: искусство задавать вопросы. Издание 2-е, переработанное и дополненное. М., 1998.
- Альмодавар Ж.* Рассказ о жизни и индивидуальная траектория // Вопросы социологии. 1992. Т. 1. № 2.
- Батыгин Г.С.* Методология социологического исследования. М., 1995.
- Белановский С.А.* Глубокое интервью. М.: Никколо-Медиа, 2001.
- Биографический метод* в изучении постсоциалистических обществ / Под ред. В. Воронкова и Е. Здравомысловой. СПб., 1997.
- Биографический метод* в социологии: история, методология, практика / Ред. кол. Мещеркина Е.Ю., Семенова В.В. М.: Ин-т социологии РАН, 1994.
- Буравой М.* Углубленное кейс-стади // Рубеж. 1997, №10-11. С.154-147.
- Бургос М.* История жизни. Рассказывание и поиск себя // Вопросы социологии. Т.1. 1992. №2. С.123-130.
- Бутенко И.А.* Анкетный опрос как общение социолога с респондентом. М., 1989.
- Бююль А., Цефель П.* SPSS: искусство обработки информации. СПб.: ООО «ДиаСофтЮП», 2002.
- Васильева Т.С.* Основы качественного исследования: обоснованная теория // Методология и методы социологических исследований. М.: Институт социологии РАН, 1996. С.56-65.
- Веселкова Н.В.* Полуформализованное интервью // Социологический журнал. 1994. №3. С.103-110.

Возможности использования качественной методологии в гендерных исследованиях / Материалы семинаров / Под ред. М. Малышевой. М., 1997. Вебсайт Московского центра гендерных исследований <http://gender.ru/>

Вьшемирская И. ВИЧ активизм как стратегия выживания: исследование случая // Невидимые грани социальной реальности / Под ред. В. Воронкова, О. Паченкова, Е. Чикадзе. СПб: Центр независимых социологических исследований, 2001.

Горшков М., Шереги Ф. Прикладная социология. М., 2003.

Готлиб А.С. Введение в социологическое исследование: качественный и количественный подходы. Самара. Изд-во Самарского ун-та, 2002.

Данилова Н.Ю. Ситуация ограничения прав человека: проблема измерения (на примере группы инвалидов войны в Афганистане) // Защита прав человека в Российской Федерации. СПб: Петрополис, 2001. С.25-37.

Девятко И. Методы социологического исследования. М.: КДУ, 2003.

Девятко И.Ф. Методы социологического исследования. М., КДУ, 2006.

Егорова С.В. Предпринимательская деятельность как проактивная жизненная стратегия инвалидов. Автореф. канд. социолог. наук. Саратов: СГТУ, 2002.

Ежова Л., Порецкина Е. Деинституционализация воспитания детей-сирот: российский дискурс и практика // Журнал исследований социальной политики. Том 2. №2, 2004.

Журавлев В.Ф. Нарративное интервью в биографических исследованиях // Социология: 4М. 1993-1994. № 3-4.

Знанецкий Ф. Мемуары как объект исследования // Социологические исследования. 1989. № 1.

Ильин В.И. Драматургия качественного полевого исследования. СПб.: Интерсоцис, 2006. – 256 с.

Ищенко М., Шальнева С., Ярская-Смирнова Е. Кризисный центр для женщин // Социальная политика и социальная работа в изменяющейся России / Под ред. Е.Ярской-Смирновой, П.Романова. М.: ИНИОН РАН, 2002.

Квале С. Исследовательское интервью. – М.: Смысл, 2003.

Киблицкая М. Исповеди одиноких матерей. М.: Эслан, 1999.

Козина И. М. Поведение работников на рынке труда. Способы трудоустройства и личные стратегии занятости // Реструктурирование занятости и формирование локальных рынков труда в России. М., 1996. С. 84-107.

Козлова Н.Н. Крестьянский сын: Опыт биографического исследования // Социологические исследования. 1994. № 6. С. 112–123.

Кудрявцева М. Драматургия попрошайничества // Невидимые грани социальной реальности / Под ред. В. Воронкова, О. Паченкова, Е. Чикадзе. С.-Пб: Центр независимых социологических исследований, 2001.

Ленцур Р, Мерлье Д, Пэнто Л., Шампань П. Начала практической социологии. СПб. «Алетейя», 2001.

Лукина М. Технология интервью. М.: Аспект-Пресс, 2003.

Луныкова Л.Г. «Материнские семьи»: соблюдение прав и гарантий (на примере г. Рыбинска) // Права женщин в России: исследование реальной практики их соблюдения и массового сознания (по результатам анкетного опроса). М.: МЦГИ, Ин-т социально-экономических проблем народонаселения РАН. Т. I., 1998. С. 259-284.

Мангейм Б.Дж., Рич, Р.К. Политология. Методы исследования. Весь Мир: М. 1997.

Мельникова О.Т. Фокус-группы. Методы, методология, модерирование. М.: Аспект Пресс, 2007.

Методы сбора информации в социологических исследованиях. Наука: М., 1990. Кн. 1, 2.

Методология исследований политического дискурса: актуальные проблемы содержательного анализа общественно-политических текстов. Вып.1. Минск: Белорусский госуниверситет, 1998.

Мецержкина Е. Феминистский подход к интерпретации качественных данных: методы анализа текста, интеракции и изображения // Введение в гендерные исследования. Ч.1 / Под ред. И. Жеребкиной. Харьков: ХЦГИ, Санкт-Петербург: Алетейя, 2002.

Моин В.Б. Форма вопроса, интерпретация ответа // Социологические исследования. 1987. № 5.

Наберушкина Э.К. Политика в отношении инвалидов // Социальная политика и социальная работа в изменяющейся России / Под ред. Е. Ярославской-Смирновой и П. Романова. М.: ИНИОН РАН, 2002.

Ноэль Э. Массовые опросы. Введение в методику демоскопии. М.: АВА-ЭСТРА, 1993.

Нужда и порядок: история социальной работы в России XX века / под ред. П.В.Романова, Е.Р. Ярославской-Смирновой. Саратов: Центр социальной политики и гендерных исследований; Изд-во «Научная книга», 2005.

Оберемко О., Кириченко М. Риторика «центра» и «периферии» в 1990-2000 гг. в политико-правовом дискурсе миграции (на материале Краснодарского края) // Журнал исследований социальной политики. Том 1. №2, 2003.

Пацюрковский В.В. SPSS для социологов. М.: ИСЭПН РАН, 2005.

Рейнхарц С. Феминистское мультиметодное исследование // Гендерные исследования. №5 (2/2000). С. 190-210.

Рогозин Д.М. Когнитивный анализ опросного инструмента. М.: ФОМ, 2002.

Рождественский С. Подходы к формализации жизненных историй качественными методами // Судьбы людей: Россия XX век. Биографии людей как объект социологического исследования / Отв. ред. В. Семенова, Е. Фотева. М., 1996. С. 412-422.

Романов П.В. Организационное развитие социальных сервисов в переходный период // Социальная политика и социальная работа в изменяющейся России. М.: ИНИОН РАН, 2002.

Романов П.В., Ярославская-Смирнова Е.Р. Социальная защищенность городской монородительской семьи // Мир России. Т.ХIII. № 2, 2004. С.66-95.

Романов П.В., Щербанова В.В., Ярославская-Смирнова Е.Р. Женщины-террористки в интерпретативных моделях СМИ. Дискурс-анализ газетных публикаций // Полис. №6, 2003 С.144-154.

Саганенко Г.И. Надежность результатов социологического исследования. М., 1983.

Садмен С., Брэдбери Н. Как правильно задавать вопросы. М.: Институт Фонда «Общественное мнение», 2002.

Садмен С., Брэдберн Н. Как правильно задавать вопросы: введение в проектирование массовых обследований. М.: ФОМ, 2005.

Садмен С., Брэдбери Н., Шварц Н. Как люди отвечают на вопросы: применение когнитивного анализа в массовых обследованиях. М.: Институт Фонда «Общественное мнение», 2003.

Семенова В.В. Качественные методы: введение в гуманистическую социологию. М.: Добросвет, 1998.

Соловьева З. Обитатели «Ночлежки» и других благотворительных организаций в перспективе социологии повседневности // Невидимые грани социальной реальности. Сборник статей по материалам полевых исследований / Под ред. Воронкова В., Паченкова О., Чикадзе Е. Труды ЦНСИ, вып 9. СПб.: ЦНСИ, 2001. С. 25-37.

Советская социальная политика 1920–1930-х годов: идеология и повседневность / Под ред. П.В. Романова и Е.Р. Ярской-Смирновой. М.: ООО «Вариант», ЦСПГИ, 2007. – 432 с.

Советская социальная политика: сцены и действующие лица, 1940 – 1985 / Под ред. Е. Р. Ярской-Смирновой и П.В. Романова. М.: ООО «Вариант», ЦСПГИ, 2008. – 376 с.

Социальная политика в современной России: реформы и повседневность/ Под ред. П.В. Романова и Е.Р. Ярской-Смирновой. М.: ООО «Вариант», ЦСПГИ, 2008. – 456 с.

Социальная политика и социальная работа в изменяющейся России. Под ред. Е.Р. Ярской-Смирновой, П.В. Романова. М.ИНИОН РАН, 2002.

Тартаковская И.Н. Мужчины на рынке труда // Социологический журнал. № 3, 2002.

Татарова Г.Г. Методология анализа данных в социологии. М.: Nota bene, 1999.

Татарова Г.Г. Основы типологического анализа в социологических исследованиях. М.: ИД «Высшее образование и Наука», 2007.

Тернер Р. Сравнительный контент-анализ биографий // Вопросы социологии. 1992. Т. 1. № 1.

Толстова Ю.Н. Теория измерения в социологии. М., 1994.

Толстова Ю.Н. Основы многомерного шкалирования. М.: КДУ, 2006.

Томпсон П. История жизни и анализ социальных изменений // Вопросы социологии. 1993. № 1-2.

Федоров И.В. Причины пропусков ответов при анкетном опросе. // Социологические исследования. 1982. № 2.

Хайтун С.Д. Количественный анализ социальных явлений. Проблемы и перспективы. М.: КомКнига, 2005.

Хеллеви О. Социологический метод. М.: Весь Мир, 2002.

Хили Дж. Статистика. Социологические и маркетинговые исследования. СПб.: Питер, 2005.

Цинман Ж.М. Школа-интернат для детей-инвалидов // Социальная политика и социальная работа в изменяющейся России / Под ред. Е. Ярской-Смирновой, П. Романова. М.: ИНИОН РАН, 2002.

Цыба В.Т. Концептуальное обоснование операционализации и измерения // Социологические исследования. 1985. № 1.

Шек О. Социальная реабилитация людей с ограниченными возможностями в Профессионально-Реабилитационном Центре Санкт-Петербурга (ПРЦ) // Социально-психологические основы образования и реабилитации инвалидов. Материалы научно-практической конференции. Под ред. С.С. Лебедевой. СПб: СПб ГИПРСР, 2004. С. 127-132.

Шляпентох В.Э. Проблемы репрезентативности социологической информации (случайная и неслучайная выборка в социологическом исследовании). М., 1976.

Шляпентох В.Э. Проблемы качества социологической информации: достоверность, репрезентативность, прогностический потенциал. М.: ЦСП, 2006.

Шуман Г., Прессер С. Открытый и закрытый вопрос // Социологические исследования. 1982. № 3.

Ядов В.А. Стратегия социологического исследования. М.: Добросвет, 2001.

Ярская-Смирнова Е., Дворянчикова И. «Жила-была маленькая девочка, которая любила танцевать...» Семейные истории инвалидов-колясочников // Семейные узы: модели для сборки / Под ред. С. Ушакина. М.: Новое литературное обозрение, 2004.

Ярская-Смирнова Е., Романов П. Гендер и этничность в учебниках по социальной работе и социальной политике // Социологические исследования. 2006. № 5. С.117-126.

Ярская-Смирнова Е., Романов П. Новая идеология и практика социальных услуг: оценка эффективности в контексте либерализации социальной политики // Журнал исследований социальной политики. Т. 3, № 4. 2005.

Ярская-Смирнова Е., Романов П. Проблема доступности высшего образования для инвалидов // Социологические исследования. № 10. 2005. С.48-56.

Ярская-Смирнова Е., Романов П. Феноменология профессионализма: «скрытое знание» в социальной работе // Человек. Сообщество. Управление. 2006. № 2. С.35-51.

Ярская-Смирнова Е.Р. Гендерная экспертиза учебников и учебных пособий по социальной работе // Гендерная экспертиза учебников для высшей школы / под ред. О.А. Ворониной. М.: РОО МЦГИ ООО «Солтэкс», 2005. С.74-114.

Ярская-Смирнова Е.Р. Мужество инвалидности // О муже(Н)ственности. Сб. статей под ред С. Ушакина. Москва: Новое литературное обозрение, 2001. С.106-125.

Ярская-Смирнова Е.Р. Профессионализация социальной работы в России // Социол.исслед. №5, 2001. С.86-95.

Ярская-Смирнова Е.Р. Социокультурный анализ нетипичности. Саратов: СГУ, 1997.

Интернет-ресурсы

Журнал исследований социальной политики <http://www.jsps.ru>

Социологические исследования <http://www.isras.ru/socis.html>

Социология: 4М <http://www.isras.ru/4M.html>

Журнал социологии и социальной антропологии
<http://www.sociology.net.ru/journal/>

Альманах социальных исследований "Рубеж"
<http://ecsocman.edu.ru/rubezh/>

Экономическая социология <http://www.ecsoc.msses.ru/>

Социологический журнал <http://www.socjournal.ru/>

Часть 3. Организационные исследования

История организационных исследований в сфере социального обеспечения за рубежом. Подходы к исследованию эффективности социального менеджмента. Стратегия кейс-стади в исследовании социальных служб. Контекст и случаи. Исследования «бюрократии низового уровня»

История организационных исследований в сфере социального обеспечения за рубежом

С развитием социальной политики в XX веке возрастает интерес к исследованиям организаций социальной защиты в европейских странах и США. После Второй мировой войны финансирование социальных программ здесь стало одной из крупнейших статей бюджета, поэтому вопрос об эффективности государственных организаций (как экономической, так и социальной) прочно вошел в повестку дня. Целая серия кейс-стади, направленных на рефлексию управленческих практик и совершенствование методов социальной работы, была осуществлена Национальным институтом социальных служб (National Institute of Social Services) в Британии в 1970-х годах. В связи с обсуждением деятельности социальных служб поднимались вопросы о государственной философии социальной работы, влияющей на отношение к клиентам и на формирование специфической организационной культуры.

Было обнаружено, в частности, что в отличие от бизнес-организаций, где много усилий затрачивается на привлечение клиентов, их информирование и создание в обществе благоприятной репутации о фирме, в организациях социального обеспечения служащие проявляют невнимательность, а часто и грубость, стремятся избавиться от продолжительного общения с клиентами, в ряде случаев – сократить число повторных визитов, избежать сложных ситуаций, не вполне подпадающих под формулы, а также не слишком заботятся об имидже своей профессии. В основе таких различий между бизнес-организациями и социальными службами в условиях западного общества находятся глубокие исторические, психологические и социальные корни, определяющие особые отношения между теми, кто предоставляет и кто получает социальные услуги.

М. Зальд в свое время выделил три основные различия в отношениях «клиент-организация» между государственными и частными сервисами¹. Во-первых, в государственных сервисах клиент не получает преимуществ от использования монетарных санкций, способных повлиять на повышение качества работы служащих организации. Клиент не имеет возможности выбирать между поставщиками услуг, а если такое и происходит, потеря клиента никак не сказывается на бюджете социальной службы. Во-вторых, существуют различия в статусе клиентов – в государственных службах чаще имеют дело с низкостатусными группа-

¹ Zald M. N. (Ed.) Social welfare institutions; a sociological reader. New York: Wiley, 1965. P. 555–557.

ми населения, бедными и безвластными. И, в-третьих, коммуникация специалистов службы с такими клиентами может быть затруднена из-за существующих между ними различий по социальному классу, образованию, культуре и психологическим установкам. Иначе говоря, в государственных службах чаще можно встретить классовые и другие различия между сотрудниками таких организаций и потребителями их услуг, чем, например, в туристическом бюро или частной стоматологической клинике. В совокупности эти организационные особенности способны серьезно повлиять на качество оказываемых услуг на всех этапах осуществления социальной работы: на стадии установления первого контакта, идентификации проблемы, выборе методов помощи и оказания услуг.

Современное состояние российских социальных служб как новых типов организаций является переходным, что означает соединение неких традиционных практик деятельности с новыми, в том числе, в сфере администрирования. Социальный проект управления, воплощенный в практиках администрирования в XIX веке, безусловно, был шагом вперед по отношению к предыдущим формам организационной иерархии, и он больше всего соответствовал капиталистической системе хозяйствования, однако содержал в себе и определенные проблемы. Воспользуемся определением бюрократии по М.Веберу – и будем рассматривать ее как формализованный механизм обеспечения организационной эффективности. Более поздние работы, посвященные реальным проявлениям бюрократии, выявили такие ее недостатки, как проблемы контроля вышестоящими уровнями управления нижестоящих, вертикального обмена информацией в сложных иерархиях, автономии интересов в различных группах.

Так, в ходе изучения бюрократии американских социальных служб в 1960-е годы П. Блау¹ обнаружил, что те сотрудники, которые были ответственны за первичный прием клиентов, широко использовали свои полномочия в области классификации клиентов, чтобы утверждать власть, и подчас сами участвовали в конструировании неформальных правил в отношении клиентов. Такие соображения укладываются в общие представления о бюрократии социального обеспечения, сложившиеся в этот период, как о системе, которая, кроме явных функций, выполняет скрытые, участвуя в процессах утверждения социального неравенства и стигматизации. Исследования латентных функций социального обеспечения сыграли положительную роль в публичной дискуссии об эффективности организаций социальной работы и путей ее совершенствования.

Анализ управления сервисами в современной России связан с понятием социального менеджмента. Неэффективный менеджмент предприятий является одной из важных причин трудностей, связанных с переходом России на рыночную экономику. Действительно, открытая конкуренция показала неэффективность многих управленческих моделей, достаточно хорошо зарекомендовавших себя в условиях командной экономики. Применимо ли такое обобщение к реальностям социальных служб? В принципе, да, хотя осуществления реальной конкурентной среды в этом секторе пока находится в зачаточном состоянии. Приоритеты развития управления обозначены вполне определенно, что можно

¹ Blau P. M. The dynamics of bureaucracy: a study of interpersonal relations in two agencies. Chicago: Chicago University Press, 1963.

отности и к сфере экономики социальной работы, и к управлению персоналом, и к повышению действенности отдельных услуг и видов деятельности. Рассмотрим более подробно вопросы, связанные с определением содержания той специфической функции, которую выполняют администраторы в сфере социальной работы.

Подходы к исследованию эффективности социального менеджмента

Социальные службы развиваются очень быстро в течение последних лет как в форме государственных, так и негосударственных сервисов. Как эти программы управляются, насколько эффективно и кем? По мнению Р.А. Скидмора ¹, администрирование подразумевает лидерство в высшем управленческом звене, направленное на улучшение работы агентств и персонала. Компетентный администратор может сделать социальную службу эффективной и достичь поставленных целей, а некомпетентный руководитель способен разрушить работу организации и сделать персонал незаинтересованным в своей работе.

Что такое администрирование социальной работы? Хотя определения различаются, общим для них является идея становления системы управления социальными службами. Дж. Кидней ² в 1950 году предложил определять администрирование социальной работы как «двусторонний процесс трансформирования социальной политики в социальных сервисах – с одной стороны – превращение решений по социальным вопросам в работу конкретных социальных служб, а с другой стороны – использование опыта служб для рекомендаций в области модификации решений». С. Спенсер ³ считает, что существует общее представление о том, что «администрирование является осознанным направлением внутренних отношений и деятельности предприятия к достижению целей». Она указывает на момент «осознанного вмешательства в сферу взаимодействующих сил, возникающих между агентством и более широким сообществом, частью которого является агентство». Продолжая эту мысль, Э. Данхэм ⁴ дает определение администрированию как процессу «поддержания или фасилитации деятельности, которая является необходимой и определяющей для предоставления социальной службой прямых услуг. Административная деятельность варьируется от определения функций и решений, а также лидерства до таких рутинных операций, как ведение записей, учет, поддержание службы».

Х. Штейн ⁵ в свою очередь считает, что определений администрирования множество, но «центральной и той, с которой чаще всего сейчас

¹ Skidmore R. A. Social work administration. Dynamic management and human relationships. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1990. P. 2.

² Kidneigh J. C. Social work administration – an arena of social work practice? // Social work journal. 31. 1950. P. 58.

³ Spencer S. W. The administrative process in social welfare agency // E. W. Reed (Ed.) Social welfare administration. New York: Columbia University Press, 1961. P. 32.

⁴ Dunham A. Community welfare organization: principles and practice. New York: Thomas Y. Crowell Company, 1962. P. 42.

⁵ Stein H. Social work administration // H. Schatz (Ed.) Social work administration: a resource book. New York: Association Press, 1971. P. 24–25.

соглашаются, является концепция администрирования как процесса определения и достижения целей организации посредством системы усилий, направленных на координацию и усиление сотрудничества». Он объединил принципы администрирования социальной работы, определенные разными авторами, в систему следующих наиболее важных и общих элементов: администрирование является непрерывным, динамическим процессом; процесс организуется так, чтобы выполнить общие задачи или цели; человеческие и материальные ресурсы распределяются так, чтобы могли быть достигнуты общие цели; координация и сотрудничество – это средства, при помощи которых распределяются человеческие и материальные ресурсы; в управлении присутствуют элементы планирования, организации и лидерства.

Обобщая различные теоретические подходы, можно сказать, что менеджмент в социальной работе следует рассматривать как практику администрирования, воплощающую социальную политику на уровне конкретной социальной службы. Эта практика многомерна, в ней участвуют не только руководители, но и рядовые сотрудники, ответственные исполнители. В качестве основных процессов, которые при этом используются, нужно отметить планирование, организацию, рекрутирование персонала, разработку направлений деятельности и контроль за исполнением заданий.

Может показаться, что не существует особенностей управленческого труда в социальной работе. Существует мнение, что достижение эффективности посредством интеграции работы отдельных людей – деятельность внеценностная и внеконтекстная, она может в равной степени характеризовать труд начальника цеха по сборке автомобилей, директора ресторана и дома престарелых. Возможно, это мнение разделяется многими высшими руководителями социального обеспечения в России и легитимирует ситуацию в управлении социальными службами, где администраторами нередко становятся люди с опытом партийно-хозяйственной или комсомольской руководящей работы советского времени, однако порой негативные аспекты применения технократических или политических моделей к управлению социальной службой обесценивают все плюсы использования на этой работе «универсального менеджера».

В последние годы все больше утверждается мнение, получившее развитие в международной практике социальной работы, что администрирование социальными сервисами – это во многом уникальный опыт, требующий специальных навыков и подготовок. Например, М. Тейчер считает, что квалифицированные администраторы по социальной работе предпочтительнее, чем администраторы, не получившие для этого специальной подготовки. Он придерживается точки зрения, что истинной проверкой административного успеха является способность создать и поддерживать организационную схему. Большее значение имеет способность предоставить для принятия решений знания и информацию, которые являются определяющими для мудрого суждения. Такие знания и информация могут быть получены посредством образования, опыта и глубокого вхождения в работу социального агентства.

Администрирование в сфере социальной работы сейчас, как никогда раньше, нуждается в более высоком уровне профессионализма. В США и Великобритании компетентные лидеры социальных агентств – это, скорее, «администраторы социальной работы», чем «администра-

торы, выросшие из социальной работы». Многие руководители агентств и супервайзеры получили на факультетах социальной работы специальную подготовку для тех постов, которые они занимают.

Правительство и муниципальные органы управления, местное сообщество (негосударственные организации ветеранов, инвалидов, пожилых) все чаще выдвигают требования сделать работу социальных служб более эффективной. Такие условия не только предъявляют ко всем работникам этих сервисов требования улучшить организацию работы, но и обращают особое внимание на административный процесс внутри организации. Может показаться, что вся система работает сама по себе, не взирая на усилия отдельных работников. Нередко социальные работники, особенно на должностях, связанных с непосредственным обслуживанием клиентов, чувствующих себя полностью безвластными на работе. Такие исполнители не склонны ставить под вопрос или критиковать технические детали своей деятельности и своей организации, улучшать политику организации или качество оказания услуг. Многие из сотрудников отчуждены от управления, особенно от высших руководителей, которые, видимо, считают, что только они одни могут участвовать в процессе регулирования деятельности организации и развивать управленческие технологии. Один из способов разрушить подобные иллюзорные представления об организации и менеджменте заключается в проведении исследований в социальной работе. Такие исследования, направленные на анализ эффективности деятельности организаций, позволяют осмыслить условия работы, адекватность некоторых практик и форм деятельности, их влияние на достижение социально значимых целей.

Остановимся отдельно на вопросах исследований эффективности менеджмента некоммерческой, волонтерской организации. Теория и практика эффективного управления организациями государственного сектора и частного бизнеса включает вопросы развития операциональных, коммуникативных и концептуальных навыков менеджеров, их разносторонней компетентности. Аналогичные проблемы встают и перед неправительственными организациями во всем мире. Факультеты менеджмента стремятся учитывать подобные запросы со стороны руководителей бизнес-организаций. Но насколько адекватно потребностям растущего некоммерческого сектора сегодняшнее образование менеджеров? Несмотря на то, что литература растет, расширяется сеть электронных ресурсов, руководители филантропических и сервис-организаций третьего сектора в России испытывают дефицит информации и не находят решения своих задач, когда обращаются к пособиям, подготовленным для коммерческих организаций.

Анализируя результаты российских и зарубежных исследований некоммерческих структур, можно кратко очертить специфические потребности высшего и среднего менеджмента таких организаций. Как известно, важную роль в осуществлении социальной поддержки в США играют негосударственные организации. В многообразных программах и проектах, финансируемых частными фондами, принимают участие выпускники факультетов социальной работы, психологи, экономисты, педагоги. Здесь они реализуют свой профессиональный потенциал, а многие включены в управление НКО. Менеджмент социальной сферы, организация социальных служб – относительно новые понятия отечественного образования и профессиональной практики в области социаль-

ной работы, и здесь внимание в основном концентрируется на проблемах администрирования государственных агентств.

Российская и американская ситуации, в которых функционируют НГО, отличаются в социально-экономическом и социокультурном отношении. Однако для нас в данном случае важнее сама специфика некоммерческого сектора, поскольку именно это определяет содержание образовательных программ, исследований и самой практики управления. Прежде всего, современным НГО приходится действовать в «пространстве соревнующихся ценностей», на фоне меняющихся приоритетов общества и организации, вновь возникающих или, напротив, исчезающих ресурсов, противоречивых критериев эффективной деятельности. Менеджеры оказываются в таких условиях, когда постоянно ставятся все новые требования к услугам, предоставляемым организацией, растут социальные ожидания и ужесточается конкуренция за финансирование. Тем самым актуализируются такие навыки менеджеров третьего сектора, которые не во всем совпадают с теми, что применяются их коллегами в государственных и бизнес-организациях. Возможно, наиболее существенное отличие относится к тому, как определять успех работы, поскольку в НГО самым важным мерилom для оценки управления будет качество предоставляемых услуг.

В целом оценивать деятельность менеджера на предмет эффективности можно по критериям наличия у руководителя навыков, необходимых для успешной работы в быстро меняющемся и противоречивом контексте. Эти навыки можно разделить на четыре типа, каждый из которых будет преобладающим для той или иной менеджерской позиции в структуре некоммерческой организации. Речь идет прежде всего о навыках *преодоления формальных границ* организации: осуществление инноваций, подготовка проекта, фандрайзинг, взаимодействие с масс-медиа, государственным и бизнес-сектором, правительством или администрацией региона, маркетинг. Другой тип менеджерских навыков подразумевает успешное *управление человеческими отношениями* внутри организации: рекрутинг и отбор служащих и волонтеров, создание и поддержание работоспособных организационных команд, нон-дискриминационная кадровая политика, оценка работы служащих, эффективное принятие групповых решений, способность справиться с организационным упадком.

Умелый менеджер некоммерческой организации обладает способностями *координации*: владеет навыками эффективной письменной речи, информационными технологиями, принципами финансового менеджмента некоммерческих организаций, знает новейшие подходы к оценке эффективности услуг и осведомлен о потенциальных опасностях, с которыми приходится сталкиваться некоммерческим структурам. Наконец, «директорские», или *прямые управляющие* навыки касаются оптимизации работы совета директоров, стратегического и тактического планирования, вопросов слияния или интеграции, выбора и использования консультантов. Весь этот спектр знаний, навыков и способностей менеджера волонтерской организации не только может быть предметом специальных курсов или семинаров, которые иногда организуются самими российскими НГО при поддержке международных фондов, но и преподаваться в рамках вузовских образовательных программ на факультетах социальной работы и менеджмента.

Стратегия кейс-стади в исследовании социальных служб

Понятие кейс-стади применительно к методам сбора данных вошло в словарь российской социологии в начале 1990-х годов. В этот период значительных трансформаций в корне изменялась не только социальная и экономическая структура общества, но и способы понимания и объяснения социальной реальности. Падение железного занавеса вызвало новую волну интереса к исследованиям советского и постсоветского общества. Стала очевидной необходимость более глубокого осмысления отдельных сфер жизни советского человека, оставшихся вне основного интереса традиционной российской социологии или нуждающихся в реинтерпретации. Некоторое смещение внимания с макроуровня политических схем в приватную сферу оказалось возможным в социологии, истории, политологии, гендерных исследованиях тогда, когда стало приемлемым и востребованным широкое применение качественных методов, а именно: включенного наблюдения, нарративного и биографического интервью, дискурсивного анализа текста.

Для изучения низового уровня социальной политики, где оперируют такие агентства и акторы, как социальные службы и социальные работники, полезным оказывается использование этнографических кейс-стади. Сразу отметим, что применение понятия «этнография» относится к трем разным сферам научного знания: дисциплине, жанру и методу¹. Этнография хорошо известна российскому читателю в качестве научной дисциплины, занимающейся исследованием образцов традиционной культуры, быта народов, удаленных от индустриальной цивилизации территориально и во времени. Этнографический подход к социологическому исследованию повседневной жизни современного города, метод сбора данных и жанр представления результатов сегодня вкупе с другими качественными методами распространяется в отечественной социальной науке. Отличительный признак этнографического исследования – скрупулезное внимание к деталям, рассмотрение особенностей какого-либо процесса или института посредством включенного наблюдения, глубинных интервью, анализа документов. Применяемые к изучению внутренней жизни учреждений, эти инструменты сбора данных подразумевают аналитический интерес к структурам повседневной жизни, организационной культуре во всей совокупности ее проявлений. Принципиальное отличие этой методологии – в той сокращенной дистанции между своим и чужим миром, между социологом и информантом, которая выступает условием естественности ситуации исследования, основой доверия и благожелательного отношения со стороны членов сообщества. Но в то же время для исследователя, применяющего этнографические методы, такая методология является источником каждодневных испытаний, личностных переживаний и этических дилемм.

Обсудим этнографические кейс-стади социальных служб, когда особое внимание уделяется повседневной деятельности организаций. Этнография организации является по преимуществу кейс-стади (case study) и

¹ См. об этом подробнее: Романов П., Ярская-Смирнова Е. «Делать знакомое неизвестным...» Этнографический метод в социологии // Социологический журнал. 1998. № 1/2. С. 145–160.

обладает типичными для этого типа исследования методологическими допущениями. Заметим, что такие исследования проводятся на одном объекте – случае (case), каким является некое сообщество, отдельно взятое социальное явление, класс действий или область деятельности. Изучение случая опирается на анализ частных единиц анализа – личных биографий, отдельных предприятий, населенных пунктов, типов потребления или трудовой деятельности. Эти случаи оказываются интересными в большей степени, чем индикаторы, или переменные, составляющие схему сбора «сырых» данных в количественных исследованиях. Организации или другие случаи, выбранные для анализа, можно сравнивать между собой, составлять классификации. Отчет по разным типам кейс-стади содержит описания и рекомендации, в которых акцент делается не на расчете уровня доверия к данным, а на возможности того или иного события, типа социальной практики, способа социального взаимодействия. С учетом специфики этих полевых практик и особенностей представления результатов в отчете, статье или книге, сложилась определенная система укрепления надежности данных, известная под термином «триангуляция»¹. Имеется в виду коллективный способ сбора и анализа данных, когда в группе обязательно присутствие исследователей разного пола, расы, возраста, чтобы избежать односторонних интерпретаций, вызванных возможными предубеждениями ученого.

В литературе представлены различные типы кейс-стади. Например, Л. Стенхауз² выделяет эвалюаторное (направленное на оценку эффективности), образовательное и этнографическое кейс-стади. Р. Ёин предлагает свою классификацию, в которой называет такие типы, как аналитическое (объяснительное) и описательное кейс-стади³. Описательная стратегия заключается в поиске ответов на вопрос «как», и ее задача состоит в подробном описании некоторого социального явления или института. В свою очередь, объяснительная стратегия отвечает на вопрос «почему» и осуществляет поиск причин и факторов, оказывающих влияние на ситуацию. В этом случае кейс-стади не просто позволяет уточнить факты и упорядочить массу деталей, но способствует формулированию теории.

Сегодня методология кейс-стади является разработанным и широко применяемым в социальных науках инструментарием. В отечественной науке она нашла применение сравнительно недавно, но уже стала источником новых идей и интересных открытий. Перспективным направлением в развитии этой полевой стратегии является исследование организаций. Достаточно хорошо известен опыт применения подобных методов к исследованию промышленных предприятий⁴, крестьянского подворья⁵.

История применения методологии кейс-стади зарубежными социологами включает целую традицию исследования социальных служб и социальной политики, включая организационную социологию, анализ

¹ Романов П. Социальная антропология организаций. Саратов: СГТУ, 1999.

² Stenhaus L. An introduction to curriculum research and development. London: Heinemann, 1975.

³ Yin R. K. Case study research design and methods. Thousand Oaks; London; New Dehli: Sage, 1994.

⁴ Козина И. Особенности стратегии case study при изучении производственных отношений на промышленных предприятиях России // Предприятие и рынок: динамика управления и трудовых отношений в переходный период. М.: РОССПЭН, 1997. С. 30–60.

⁵ Ковалев Е. М., Штейнберг И. Е. Качественные методы в полевых социологических исследованиях. М.: Логос, 1999.

организационного поведения и прикладной политологии. Опираясь на кейс-стади и методы невключенного наблюдения, П. Блау осуществил свое исследование организационных процессов, где продемонстрировал многие достоинства и недостатки этой методологии¹. Он весьма осторожно отметил, в частности, что несмотря на то, что выборка в таких исследованиях не является случайной и количество единиц исследования невелико, все же на основе сравнения данных возможно сделать определенные обобщения по поводу деятельности формальных организаций. В нашей полевой работе мы тоже исходили из этого предположения и полагаем, что полученные данные позволяют трактовать рассматриваемые организации как типичные примеры учреждений, воплощающих социальные отношения, характерные для современной российской ситуации.

В контексте обсуждения методологии Блау приводит и ряд основных трудностей, связанных с применением наблюдения как основного метода сбора данных. Исследование формальных организаций неизбежно сталкивается с такими трудностями, как «хоуторнский эффект» (возможное влияние наблюдателя на деятельность того субъекта, за которым наблюдают), и поиск типичности в чередующихся социальных взаимодействиях. Иными словами, необходим некоторый навык, чтобы определить, какое из взаимодействий считать важным, типичным и существенным с точки зрения исследования. Эти соображения были положены в основу целого ряда исследований организаций, относящихся к системе социального обеспечения.

Так, в своем исследовании отделов регистрации в социальных службах нескольких британских городов Э.С. Холл уделил особое внимание вопросам методологии, в частности проблеме «хоуторнского эффекта»². Холл замечает, что если на ранних стадиях исследования присутствие исследователя и оказывает определенное влияние на организационный контекст, то с течением времени значение этого эффекта ослабевает и перестает быть сколько-либо существенным³. Британский исследователь проводил свое исследование достаточно долго, и работники социальной службы перестали воспринимать его как нечто непривычное: «я работал в отделе более года, прежде чем занялся непосредственно практиками регистрации клиентов, и к тому времени воспринимался, в значительной степени, как элемент мебелировки». В нашем проекте в ряде случаев мы были лишены такой роскоши, как символическое превращение в деталь интерьера, ввиду того, что полевые исследователи работали в проекте лишь по совместительству и не могли уделить столько времени проведению этнографического наблюдения, сколько бы хотелось. Однако шестеро наших коллег работали в исследуемых организациях, что в некоторой степени делало их инсайдерами в отношениях с информантами. Другие исследователи задействовали свой социальный

¹ Blau P. M. The dynamics of bureaucracy: a study of interpersonal relations in two agencies. Chicago: Chicago University Press, 1963.

² Название этого феномена восходит к практике «Хоуторнского проекта» (1927–1932), где социальные психологи и организационные антропологи из Чикагского университета под управлением Э. Мейо применяли метод наблюдения и впервые описали трудности, связанные с его использованием. «Хоуторнский эффект» хорошо описан в отечественной литературе, например: Батыгин Г. С. Лекции по методологии социологических исследований. М.: Аспект-Пресс, 1995.

³ Hall A.S. The point of entry: a study of client reception in the social services. London: Allen and Unwin, 1974.

капитал от предыдущего общения с администрацией и сотрудниками учреждений по поводу практики студентов, написания совместных проектов или повышения квалификации.

Кейс-стади имеет общие корни с методом индивидуальной социальной работы со случаем (case work), который до сих пор практикуется в качестве важной диагностической процедуры для идентификации условий жизни и проблем клиента. Начиная с 1970 года, за рубежом стратегия кейс-стади оказалась востребованной в управлении социальными службами при оценке их эффективности. Результаты такой работы, проводимой независимыми экспертами из академических учреждений, содержали не только позитивные оценки, но и критику, а также обширные рекомендации по улучшению деятельности отдельных направлений. Эти отчеты довольно часто публиковались и становились предметом публичного обсуждения в связи с реформами в социальной политике и поиском оптимальных способов администрирования в этой сфере. В Великобритании значительное внимание уделялось изучению социальных служб на местном уровне. Среди работ этого периода заслуживают внимание исследования отдельных видов социальных сервисов и направлений социальной работы, например, с пациентами психиатрических клиник, пожилыми, а также с лицами, совершившими незначительные преступления и отбывающими условный срок заключения. Учитывая многообразие форм социальной поддержки, необходимо принимать во внимание и развитие негосударственных организаций социальной сферы.

Контекст и случаи

Концепция кейс-стади опирается на определенные представления о природе случая и на аналитическую стратегию, ставшую логическим каркасом для сбора и интерпретации данных. В качестве случая здесь предстают, по сути дела, несколько социальных феноменов, каждый из которых обладает как собственной уникальностью, так и достаточной степенью типичности. Кейс-стади, а особенно этнографический вид этого исследования, – это всегда динамическое балансирование между детальной описательностью, фокусирующей на особенностях той или иной социальной практики, и стремлением выйти на объяснения каких-либо более широких закономерностей. Необходимо стремиться сделать результаты работы полезными для тех, кто изучает разные аспекты постсоветской социальной политики и социальных сервисов в практических и академических целях, что можно сделать, пытаясь преодолеть уникальность, присущую этнографическим нарративам. Этого можно достичь разными способами, например, помещая в каждое описание элементы теоретического и исторического обзора данного типа организации, профессии, направления социальной политики. На наш взгляд, такой анализ позволяет, с одной стороны, подняться над единичным фактом и поместить его в более целостную, но не статичную, а подвижную картину постсоветской социальной реальности, а с другой стороны, продемонстрировать черты исторической преемственности, проявляющейся в самых разнообразных формах.

Какие случаи могут стать предметом прикладного социального исследования? Договоримся, что *случай* представляет собой отдельный

фрагмент социальной реальности, рассматриваемый в пространственно-временном измерении и воплощенный в том или ином направлении социальной политики, организационном контексте определенного учреждения и действиях конкретных специалистов. Мы можем выбирать случаи в контексте места и времени, учитывая фокус исследования и уровень рассмотрения социальной проблемы. Например, проблема социального статуса и социальной защищенности пожилых людей может рассматриваться как в сравнительно-историческом ключе, так и под микроскопом – *здесь-и-теперь* – в контексте конкретной организации. Через этот случай конкретной организации мы выходим не только на специфику и эффективность социальной политики, но и на проблему пожилых людей в современной России. Рассматривая школу-интернат для детей с нарушениями опорно-двигательного аппарата в качестве такого случая, мы можем увидеть, как относятся к инвалидам в нашем обществе, откуда рекрутируются взрослые инвалиды в дом престарелых, а рассматривая социальную политику в отношении инвалидов, мы анализируем ресурсы и барьеры современной ситуации в этой области ¹. Случаи не просто взяты в пространственно-временном контексте, они еще дают образ, метафору этого контекста.

В исторической перспективе изучение социальной политики отражает конкретный временной срез со всеми своими особенностями и свойствами ². Мы подразумеваем здесь изменчивость социально-экономических обстоятельств, особенно ярко проявляющуюся в условиях трансформационного периода, с одной стороны, а с другой – тот факт, что любой момент в истории развития какого-либо института предстает перед нами отягощенным (или наоборот, обогащенным, в зависимости от точки зрения) предыдущим опытом. Этот опыт влияет на настоящее и будущее развитие, включает в себя знания поколений людей, вовлеченных в деятельность этой институции и передаваемых из поколения в поколение, а также идеологии, практики работы, особенности организационной культуры, выражаемые в физическом окружении – стенах, мебели, устройстве кабинетов и пространственной организации учреждений. История учреждений, коллективов и отдельных людей тесно сплетена с историей их физического окружения, и все это является тем наследием, за которое сражаются действующие лица, чему они присваивают наименования, переустраивают, реконструируют и создают заново в целях установления своего порядка.

Вот почему, разрабатывая кейс стади, необходимо изучать и предоставлять читателям исторический срез проблемы. «Случаи» или образцы социальной политики по отношению к семье, пожилым, детям или инвалидам позволяют, опираясь на конкретные факты, проанали-

¹ Социальная политика и социальная работа в меняющейся России / под ред. П. Романова и Е. Ярской-Смирновой. М.: ИНИОН РАН, 2002; Советская социальная политика 1920–1930-х годов: идеология и повседневность / Под ред. П.В. Романова и Е.Р. Ярской-Смирновой. М.: ООО «Вариант», ЦСПГИ, 2007. – 432 с.

² Советская социальная политика: сцены и действующие лица, 1940 – 1985 / Под ред. Е. Р. Ярской-Смирновой и П.В. Романова. М.: ООО «Вариант», ЦСПГИ, 2008. – 376 с. *Социальная политика в современной России: реформы и повседневность* / Под ред. П.В. Романова и Е.Р. Ярской-Смирновой. М.: ООО «Вариант», ЦСПГИ, 2008. – 456 с.

зирать те структурные элементы, которые накладываются на живую ткань повседневного опыта людей.

Одна из особенностей работы исследователя социального сервиса – очень трудно сохранять актуальность исследований в стратегии кейс-стади, содержащих ускользающий образ времени. Материалы исследования фиксируют социально-исторические факты, подвергая их систематической обработке и документированию. Эти материалы предоставляют пищу для сравнения, и другие работы, сделанные в этой области коллегами из других социальных служб, городов, могут содержать противоречия, по поднятым в отдельном исследовании вопросам. Эти новые материалы и противоречия расширяют границы изучаемой реальности, в политическом аспекте они позволяют обсуждать нововведения с учетом уже представленного контекста или предлагая свое видение ситуации. Важно учитывать особенности методологии этнографического кейс-стади современного общества и затруднения, связанные с попытками фиксировать постоянные социальные изменения.

Еще одно измерение «случая», который рассматривается в исследованиях социальной работы, – географическое. Поскольку исследование обычно осуществляется в некотором конкретном населенном пункте, оно может содержать указания на культурный и географический контекст. Многое в развитии социальной политики в регионе зависит от приоритетов местной власти – губернаторов, политической или экономической группы интересов, отдельных руководителей ведомств, корпораций, экономического состояния региона. Кроме того, в одних регионах необходимо отметить наличие традиционных систем соседской поддержки, совершенно отсутствующих в других, а традиционная роль сообщества в целом по-разному проявляется в городе и селе, различаются и уровень жизни, и содержание и способ формулирования социальных проблем. Этнокультурные особенности управления и социальной поддержки тоже проявляют себя по-разному. Все это задает тот специфический контекст, в котором развивается социальная работа, возникают определенные типы профессиональных качеств и организационной культуры. В этом отношении результаты любого исследования в стратегии кейс-стади, с одной стороны, являются особенными, характерными лишь для одного города, а с другой – типичными, содержат в себе узнаваемые повсюду детали, и отсюда является возможность экстраполировать наблюдения и выводы на другие регионы.

Процедура полевого исследования

Несмотря на то, что организация, в которой проводятся кейс-стади, хорошо знакома исследователям, как и сотрудники тех служб и ведомств, с которыми нужно тесно взаимодействовать в ходе выполнения проекта, первым важным условием сбора данных является выработка у себя этнографической дистанции¹. Это подразумевает попытки смотреть на привычные практики так, словно бы они были чужими, под-

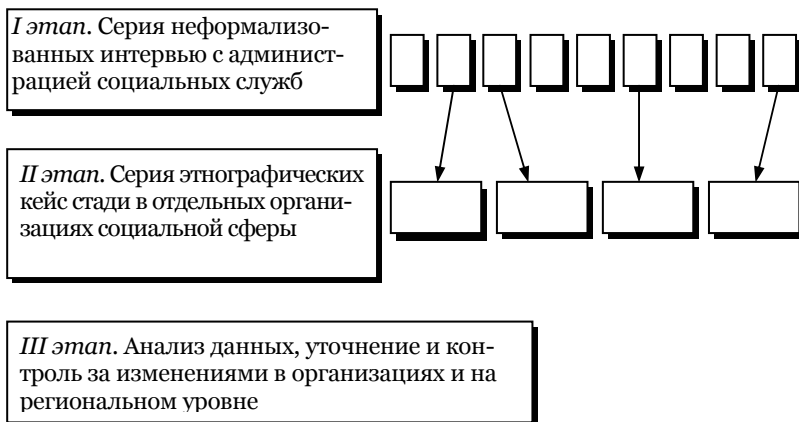
¹ Романов П., Ярская-Смирнова Е. «Делать знакомое неизвестным...»: Этнографический метод в социологии // Социологический журнал. 1998. № 1/2. С. 145–160.

мечая такие их особенности и свойства, которые в обычных обстоятельствах кажутся естественными. Чтобы этого достичь, необходимо разработать гид интервью, в который войдут вопросы по разным аспектам повседневной деятельности социальных служб и управления социальной политикой в регионе. Гид интервью представляет собой гибкий вопросник, где были отражены темы беседы, которые могли фокусироваться самим интервьюером в зависимости от хода разговора. Кроме того, необходим подготовительный инструктаж-тренинг с исследователями, принимающими участие в сборе данных, разработанные специальные инструкции.

Стратегия такого интервью подразумевает довольно высокий уровень рефлексии у интервьюера, способного контролировать ход беседы, гибко подходить к последовательности вопросов и получению дополнительной информации, которая имеет отношение к целям исследования, но появляется неожиданно. Однако собрать ее – непростое дело, во многом зависящее от того, насколько интервьюер сумел установить доверительные отношения с информантом, как была построена беседа и от множества других нюансов.

В целях рассмотреть одновременно уникальность и типичность социальной политики на местном уровне, исследование можно разбить на три этапа, каждый из которых отличался своими целями, задачами и стратегией сбора полевых материалов (рис. 5).

Рис. 5 *Схема проекта по исследованию социальных служб*



На первом этапе мы можем поставить задачу описать общий контекст развития социальной политики в России и, в частности, на региональном уровне. Основными методами сбора данных здесь будет интервью с управленцами, поиск ключевых информантов, сбор разрозненных данных из документов и средств массовой информации. Одновременно может идти поиск тех организаций социальной защиты населения, которые бы в будущем стали объектами детального этнографического кейс-стади.

На втором этапе начинается сбор информации в нескольких организациях с применением методов этнографии. И, наконец, на третьем этапе следует наметить проведение кропотливой работы по написанию отдельных отчетов, сведению разрозненных материалов в единый текст, его редактированию, систематизации полученных данных и

подготовке материалов исследования к публикации. Каждый из этапов может занимать от месяца до полугода и более, что определяется не только требованиями методологии – этнографическая работа отнимает много времени, если исследователь ставит своей целью больше узнать организационную субкультуру и ближе познакомиться с повседневными практиками трудовой деятельности. Масштабы исследования могут быть достаточно большими, что потребует привлечения к проекту многих участников и значительных усилий по организации полевой работы, а также приведет к некоторому увеличению длительности исследовательской работы.

Этнографический этап работы, связанный с проведением кейс-стади, предваряется подготовительным сбором разноплановых материалов. Во-первых, необходимо изучить документы, отражающие усилия местных властей по развитию и управлению местной социальной политикой – это ведомственные отчеты, программы развития, статистика. Во-вторых, важно просмотреть материалы местной и центральной печати, в которых прослеживается динамика репрезентаций социальных проблем в средствах массовой информации. В-третьих, провести интервью с представителями местной администрации, руководителями социальных служб.

Пристальный взгляд организационного этнографа, направленный на повседневную деятельность сотрудников рассматриваемых организаций, на те пласты информации, которые не доступны иначе, как при непосредственном участии в каждодневной работе специалистов и учреждений, обязывает исследователей соблюдать этические принципы, среди которых важную роль играет анонимность. Важно гарантировать анонимность участникам исследования, в том числе, например, посредством того, что изменять в публикациях название города и не указывать имена сотрудников и названия организаций, хотя это может вступать в некоторое противоречие с принципом этнографической детализации контекста.

В планировании, проведении и анализе результатов полевого исследования нужно ориентироваться в потоке окружающей вас информации при помощи выбранных теоретических перспектив, хотя в процессе исследования теоретические перспективы могут быть пересмотрены. В частности, выбор социально-конструкционистских, постструктуралистских и феминистских подходов позволяет усомниться в тех знаниях, представлениях и установках, которые принимаются как должное, как неотъемлемый и неизменный фон повседневной деятельности людей. Это поможет распознать историко-культурную специфику изучаемого контекста, а также признать неразрывную связь между знанием и социальным действием. Тогда информанты в полевым исследовании предстанут не пассивными объектами наблюдения, а активными субъектами, которые участвуют в производстве смыслов социальной работы и социальной политики, с одной стороны, а с другой – попадают в тесные рамки этих же конструктов, испытывая на себе давление социальных установок. В этом процессе важная роль принадлежит языку организации, дискурсу социальной политики, которые необходимо подвергать деконструкции и пересмотру. Феминистская позиция, кроме того, помогает вскрыть конфликт властных отношений, характерных для исторического момента и определенной

социальной структуры, распознать многообразные системы и факторы неравенства.

Здесь следует учитывать особенности организационного контекста, в частности, те властные отношения, которые влияют на позицию респондентов. В организационных исследованиях активно применяются методы наблюдения, анализа документов, интервью. Исследования организаций могут быть представлены следующими примерами: анализ проблем взаимодействия специалистов и клиентов в Центре планирования семьи, Центре помощи женщинам, семье и детям; изучение трудовых отношений и управления в частном бизнесе; социально-психологическое самочувствие пациентов в медицинском учреждении. Выясняя явные и скрытые установки сотрудников, ценности организационной культуры, механизмы власти и контроля, степень удовлетворенности клиентов, исследователи могут проводить оценку эффективности, выработать рекомендации по повышению качества обслуживания.

Первые беседы с сотрудниками помогают определить, кто в организации может быть полезен в качестве источника информации, кто станет ключевым информантом, и какого рода документы существуют. Фигура исследователя и особенности его личного опыта становятся весьма значимыми факторами в этой ситуации. Очень часто исследования внутренней жизни организаций ведутся по методу этнографического *кейс стади*, или изучения конкретного случая, каким выступает отдельно взятое учреждение или предприятие.

Полевое этнографическое исследование в качественной парадигме является более гибким и менее структурированным, чем количественное исследование. В организационных исследованиях применяется метод включенного наблюдения, которое требует известного научного и житейского опыта для того, чтобы определять, какие из ситуаций являются значимыми для исследования и почему. Для того чтобы адекватно воспринимать многообразие организационных контекстов, нужно выработать у себя адаптивность и гибкость, оставаясь при этом самим собой. В качественном полевом исследовании применяют навыки тщательного наблюдения и слушания, записи по памяти и, вообще, регулярные записи. До вхождения в поле новичок практикует наблюдение за обычными деталями ситуации и записывает их. Внимание к деталям и записи по памяти могут совершенствоваться по мере накопления практики. Каждодневные записи и личный дневник – это хорошая практика обучения путевым заметкам.

Полевое исследование в качественной традиции начинается с общей темы, а не с детальных гипотез. Исследователь не должен заикливаться на каких-то первоначальных, может быть ложных, концепциях. Он должен быть хорошо подготовлен, но открыт новой информации. Как считает Л. Ньюман, вход в поле скорее сродни очистке лука, чем открыванию двери, поскольку социальные отношения обговариваются и формируются через процесс работы в поле¹. Переговоры имеют место с каждым новым членом группы до тех

¹ Neuman L. W. Social research methods: qualitative and quantitative approaches, 2nd ed. Boston etc.: Allyn and Bacon, 1991. См.: Возможности использования качест-

пор, пока не разовьются стабильные отношения, позволяющие добиться доступа к полю и, установив доверие, получить информацию и ослабить враждебные реакции. Исследователю придется снова и снова обговаривать и объяснять, что он делает. Еще одна подготовка к роли полевого исследователя – это познание себя. Работа в поле может иметь сильное воздействие на идентичность исследователя и ее / его мировоззрение, трансформировать личность исследователя.

Что делает исследователь в поле? ¹

1. Наблюдает за обычными событиями и повседневной деятельностью, а также за необычными событиями.
 2. Непосредственно контактирует с людьми и на личном опыте переживает процесс повседневной социальной жизни в поле.
 3. Приобретает точку зрения человека, который находится внутри изучаемой среды, и в то же время сохраняет аналитический подход или дистанцированность, присущую аутсайдеру.
 4. Использует разнообразие техник и социальных навыков в гибкой манере, как того требует ситуация.
 5. Производит данные в форме детальных письменных заметок, диаграмм, карт, фотографий, которые обеспечивают очень подробную информацию.
 6. Видит события как единое целое и по отдельности, но всегда в их социальном контексте.
 7. Понимает и развивает в себе эмпатию к членам группы (поля), а не просто регистрирует «холодные» объективные факты.
 8. Замечает как явные (признанные, сознательные, проговоренные), так и скрытые (менее признанные, подразумеваемые, непроговоренные) аспекты культуры.
 9. Наблюдает текущие социальные процессы, не огорчаясь, не вмешиваясь, не навязывая точку зрения аутайдера.
 10. Справляется с сильным личным стрессом, чувством неопределенности, этическими дилеммами и двусмысленностью.
-

Знание социального контекста в той или иной мере присутствует у социолога изначально. Невозможно представить социального исследователя, полностью отстраненного от той реальности, в которую он погружается, совершенно незнакомого с исследуемыми проблемами. Однако полная вовлеченность в контекст мешала бы воспринимать свое как чужое или, по образному выражению М. Хаммерсли, «делать знакомое неизвестным», то есть выявлять в знакомой рутине известных связей характерные элементы, типизирующие данную культурную среду и придающие ей определенную специфику. Являясь «аборигенами», мы часто проходим мимо каких-то событий, которые людям со стороны могут показаться важными и интересными. Поэтому такое значение имеет опыт постоянных обсуждений с коллегами, обладающими другим жизненным опытом. Лишь со временем и тренировкой возникает особое

чувство отстраненности, помогающее исследовать мир организации извне, даже будучи в постоянном непосредственном контакте с ним. Особенную актуальность исследовательская дистанция имеет в аспекте изучения властных отношений в организациях. Такого рода взаимодействия скрыты подчас от непосредственных участников, однако постоянно и неумолимо нормируют их жизнь.

Позиция отстраненности подразумевает следующее: ставить под сомнение обычные вещи и замечать обычные детали или смотреть на обычные вещи глазами аутсайдера. Отстраненность помогает исследователю видеть привычное по-новому, а это обнаруживает те аспекты окружения, которые сознательно не осознают члены группы. Позиция отстраненности стимулирует исследователя к тому, чтобы пересмотреть свой собственный социальный мир. Погружение исследователя в другое окружение нарушает привычный ход мысли и поступков. Полевому исследователю необходимы навыки общения и личное обаяние, чтобы установить дружеские отношения. Устанавливая дружеские отношения, исследователь верит всему и ничему одновременно, так как подвергает каждый факт рефлексии. Как только полевой исследователь достигает понимания точки зрения члена группы, она переходит к следующему этапу – думать и действовать, исходя из позиции члена группы.

В полевом этнографическом исследовании очень важно обращать внимание на жаргон организаций, групп или субкультур¹. Люди, которые взаимодействуют друг с другом в течение какого-то времени, разрабатывают общие символы и терминологию. Новые слова появляются благодаря особым событиям, предположениям или отношениям. Жаргон (иначе говоря – свой язык) имеет большое значение для понимания ценностей группы и те способы, какими члены группы постигают мир. Материалы в полевом исследовании фиксируются, обычно в виде полевых заметок. *Этика полевого исследования* требует, чтобы информанты или те люди, о которых говорится в публикациях на основе собранных данных, дали свое согласие на обнародование их подлинных имен, названия организации и города, где эта организация находится. Часто исследователи прибегают к зашифровке всех наименований, используя псевдонимы, чтобы достичь анонимности информации. Исследователь, кроме того, должен решить, в какой мере он расскажет о себе и об исследовании в той группе, где собирает данные.

В ходе исследования организаций широко используются документальные материалы. Очень важно при использовании этих источников понять, как и для каких целей они создавались, какие скрытые мотивы двигали их авторами, а также искать то, что не нашло отражение в официальных сводках. Документы, используемые в исследовании организаций, приобретают значимость на фоне устных свидетельств очевидцев, их воспоминаний и индивидуальных интерпретаций.

¹ Neuman L. W. Social research methods: qualitative and quantitative approaches, 2nd ed. Boston etc.: Allyn and Bacon, 1991. См.: Возможности использования качественной методологии в гендерных исследованиях: Материалы семинаров / Под ред. М. Малышевой. М., 1997.

Исследования «бюрократии низового уровня»

Понятие «бюрократии низового уровня» было впервые использовано Майклом Липски, проводившим исследования среди работников школ, полиции и отделов социального обеспечения, правовых и других служб. У этих работников в самых различных промышленно развитых странах есть сходства как в характере выполняемых ими обязанностей, так и в отношении условий работы. Работа сотрудников социальных служб в низовых структурах организационной иерархии характеризуется высокой автономией и постоянным стрессом от перегрузки и эмоционального характера выполняемых обязанностей. М. Липски обсуждает характер решений, принимаемых низовой (уличной) бюрократией и их эффект в обществе, и приходит к выводу, что по мере возрастания сложности организации возрастает вероятность ошибок в осуществлении услуг и реализации власти низовыми чиновниками¹.

Исследования показывают, что к настоящему времени завершается кристаллизация бюрократических структур, оперирующих в сфере социальной работы. Это означает, что темпы трансформации служб постепенно сокращаются, а практики контроля становятся все более стабильными, общепринятыми, независимо от профиля деятельности и места, где они осуществляются. Сложившиеся практики отражают и специфику социальной защиты в современных условиях, и особую организационную культуру, и разнородное влияние международного опыта в сфере социальной работы, примеряемого в качестве моделей развития на федеральном и областном уровне. Это наследие является весьма противоречивым.

Одним из атрибутов организационной культуры является язык. Как правило, достаточно длительное выполнение совместной деятельности способствует «изобретению» таких словечек, терминов, идиом, которые являются маркером принадлежности к определенному «цеху» или коллективу. Особенности языка помогают опытным членам социальной группы узнать «своих», а для новичков, в ходе усвоения культурного контекста использование профессионального языка способствует более полной идентификации со «своими», принятию их норм и правил действия. Для социального ученого язык учреждения позволяет подвергнуть деконструкции идеологию профессии, те ее черты, которые обычно воспринимаются как должное и не обсуждаются. Кроме того, термины, в которых описываются социальные проблемы, являются не только продуктом социальных отношений, но и инструментом их конструирования. Поэтому в последние годы во многих странах клиенты и профессионалы стали бороться против дискриминирующего языка дефектологии, психиатрии, социальной работы, в том числе тех ее направлений, которые имеют дело с инвалидами – людьми с особыми потребностями или пожилыми. Эти усилия не напрасны и не случайны, они связаны с развитием социальной работы в направлении гуманизации и демократизации. В связи с этим полезно проанализировать повседневный язык, каким говорят о клиентах, о профессии,

¹ Lipsky M. Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public service. New York: Russell Sage Foundn., 1980.

организации и рутине практической деятельности, анализировать, как выглядит рабочее место и как осуществляются взаимодействия между разными социальными акторами.

Тот факт, что социальная работа слишком часто воспринимается на самом нижнем уровне социальных служб не в качестве специфической профессиональной деятельности, но в виде своего рода оплачиваемого продолжения семейных бытовых обязанностей, имеет разнообразные следствия, отражающиеся на трудовой деятельности. В некоторых случаях это позитивный знак, который указывает на преодоление дистанции и социально-классовых барьеров, отделяющих реципиентов социальной помощи от всего общества. Но в целом в такой позиции больше недостатков, чем преимуществ. Во-первых, разрушается дистанция между социальным работником и клиентом, что открывает возможность установления между ними слишком близких (как негативных, так и позитивных) отношений. Это препятствует спокойному, ровному выполнению служебных обязанностей, «домашние» модели отношений со знакомыми и родственниками переносятся в сферу профессии. Во-вторых, начинают доминировать бытовые этические нормы по отношению к клиентам и профессии, что выражается, например, в пренебрежении к сохранению тайны личности при обсуждении проблем клиентов с третьей стороной.

В свое время британская исследовательница Д. Ворхем говорила, что социальные работники в основном проявляют равнодушие к проблемам администрирования¹. Она выражала сожаление, что эти служащие не рассматривают администрирование как творческий процесс и как неотъемлемую часть практики социальной работы. Многие социальные работники и политики чувствуют, что одна из важнейших потребностей и проблем социальной работы сегодня – это развитие более способных, динамичных лидеров, которые могут помочь в формулировании и реализации мер социальной политики, планов и решений, влияющих на население прямым или непрямым образом, с одной стороны. С другой стороны, сегодня вузовские преподаватели социальной работы, так же как и практики, отстаивают мнение, что все студенты факультетов социальной работы нуждаются в большем объеме знаний и умений в сфере администрирования перед тем, как покинуть учебное заведение, чтобы они могли сделать больший вклад в обеспечении социальными сервисами незащищенные группы населения.

Вопросы и задания

1. Как складывались организационные исследования в сфере социального обеспечения за рубежом?
2. Как понимается эффективность социального менеджмента?

¹ Warham J. An introduction to administration for social workers. London: Routledge and Kegan Paul, 1975.

3. Какие вам известны типы социальных служб?
4. Раскройте суть исследовательской стратегии кейс-стади. В чем состоят особенности этнографической полевой работы? Как понимается контекст и что такое «случай» в исследовательской стратегии кейс-стади?
5. Предложите свою идею исследования организации – социальной службы, школы-интерната, интерната для престарелых, негосударственной организации социальной сферы.
6. Как понимать выражение «бюрократия низового уровня»? Расскажите об исследованиях в этом направлении.

Литература

- Буравой М.* Углубленное кейс-стади // Рубеж. 1997, №10-11. С. 154-147.
- Васильева Т.С.* Основы качественного исследования: обоснованная теория // Методология и методы социологических исследований. М.: Институт социологии РАН, 1996. С.56-65.
- Веселкова Н.В.* Методические принципы полуформализованных интервью // Социология: 4 М. 1995. № 5-6. С.28-48.
- Веселкова Н.В.* Полуформализованное интервью // Социологический журнал. 1994. №3. С.103-110.
- Возможности использования качественной методологии в гендерных исследованиях /* Материалы семинаров / Под ред. М. Малышевой. М., 1997. Сайт Московского центра гендерных исследований <http://gender.ru/>
- Готлиб А.С.* Введение в социологическое исследование: качественный и количественный подходы. Самара. Изд-во Самарского ун-та, 2002.
- Десятко И.Ф.* Методы социологического исследования. Екатеринбург. Изд-во Уральского ун-та, 1998.
- Киблицкая М.В.* Масалков И.К. Методология и дизайн исследования в стиле кейс-стади. М.: МГУ, 2004.
- Ковалев Е.М., Штейнберг И. Е.* Качественные методы в полевых социологических исследованиях. М.: Логос, 1999.
- Козина И.* Особенности стратегии case study при изучении производственных отношений на промышленных предприятиях России // Предприятие и рынок: динамика управления и трудовых отношений в переходный период (опыт монографического исследования). М.: РОССПЭН, 1997. С. 30–60.
- Козлова Н.Н.* Методология анализа человеческих документов // Социологически исследования. №1, 2004. с. 14-27.
- Ньюман Л.* Неопросные методы исследования // Социс. 1998. № 6. С. 119–129.
- Рейнхарц С.* Феминистское мультиметодное исследование // Гендерные исследования. №5 (2/2000). С. 190-210.
- Ричман Д.* Социальный порядок палаты для психопатов // СОЦИС. №6, 1999. С.113-122.
- Романов П.В.* Власть, управление и контроль в организациях: антропологические исследования современного общества. Саратов: СГУ, 2003.
- Романов П.В.* Методологическая эволюция социально-антропологических исследований организаций //Журнал социологии и социальной антропологии. №4, 1999.
- Романов П.В.* Микроуровень социальной реальности: возможности междисциплинарного подхода // Социологические исследования. №3, 2002.

Романов П.В. Процедуры стратегии, подходы «социальной этнографии» // Социологический журнал. 1996. № 3/4. С.138-149.

Романов П.В. Социология менеджмента и организаций. Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. 288 с.

Романов П.В. Стратегия кейс-стади в исследовании социальных служб // Социологические исследования. №4, 2005. С.101-110.

Романов П.В. Феминистская этнография: метод сбора данных и политика интерпретаций // Гендерные исследования. №4, 2001. с. 322-335.

Романов П.В. Формальные организации и неформальные отношения: кейс-стади практик управления в современной России. Саратов: Саратовский госуниверситет, 2000.

Романов П., Ярская-Смирнова Е. «Делать знакомое неизвестным...»: Этнографический метод в социологии // Социологический журнал. 1998. № 1/2. С. 145-160.

Семенова В.В. Качественные методы: введение в гуманистическую социологию. М.: Добросвет, 1998.

Советская социальная политика 1920–1930-х годов: идеология и повседневность / Под ред. П.В. Романова и Е.Р. Ярской-Смирновой. М.: ООО «Вариант», ЦСПГИ, 2007. – 432 с.

Советская социальная политика: сцены и действующие лица, 1940 – 1985 / Под ред. Е. Р. Ярской-Смирновой и П.В. Романова. М.: ООО «Вариант», ЦСПГИ, 2008. – 376 с.

Социальная политика в современной России: реформы и повседневность / Под ред. П.В. Романова и Е.Р. Ярской-Смирновой. М.: ООО «Вариант», ЦСПГИ, 2008. – 456 с.

Социальная политика и социальная работа в изменяющейся России. Под ред. Е.Р. Ярской-Смирновой, П.В. Романова. М.ИНИОН РАН, 2002.

Страус А., Корбин Д. Основы качественного исследования: обоснованная теория, процедуры и техники. М: УРСС, 2001.

Цинман Ж. Школа-интернат для детей с нарушениями опорно-двигательного аппарата // Социальная политика и социальная работа в изменяющейся России /Под ред. Е. Ярской-Смирновой и П.Романова. М.: ИНИОН РАН, 2002. С.237-441.

Ядов В.А. Стратегия социологического исследования. М.: Добросвет, 2001.

Ярская-Смирнова Е.Р., Романов П.В. Социальная защищенность городской монородительской семьи // Мир России. Т.ХIII. № 2, 2004. С.66-95.

Часть 4. Оценочные исследования

Оценка потребностей. Оценка уровня доходов получателя социальной помощи: проверка нуждаемости. Оценка программ и проектов. Дизайн оценочных исследований. Формы оценки программ. Написание отчета и распространение результатов оценивания. Оценка качества и эффективности в социальных службах: по данным одного исследования. Понятие социальной экспертизы. Гендерная экспертиза.

Оценка потребностей

Оценку понимают в двух смыслах: оценка потребностей или нужд (assessment) и оценка качества и/или эффективности (evaluation). *Оценка потребностей* – это процесс, который ведет к принятию решения по социальной поддержке и включает две фазы: исследование потребностей и планирование мероприятий по их удовлетворению. Вначале специалист изучает историю жизни клиента, чтобы обнаружить препятствия, проблемы и причины их возникновения. Вторая фаза направлена на будущее, здесь исследуются возможности, ресурсы и цели ¹.

Для того, чтобы оценить потребности и способы их удовлетворения в отношении отдельных людей, семей, групп или сообществ, важно правильно нарисовать исходную картину: чьи потребности мы оцениваем, кто является целевой группой, какова история их жизни, какие они испытывают проблемы, чего они желают достичь в будущем. В этом отношении должны быть исследованы как личные биографические данные индивидуальных клиентов, так и та поддержка, которую они получали со стороны общества в прошлом. Должна быть так же изучена реальная социально-экономическая ситуация, семейное положение индивидов, существующие у них социальные сети, а также существующая в настоящий момент поддержка со стороны общества. Мы должны задать следующие вопросы: что именно нам следует оценить, какие конкретно проблемы мы должны решить; какие возможности по удовлетворению существующих потребностей предусмотрены действующим законодательством. Чтобы принять правильные решения на основе индивидуальных потребностей и действующего законодательства, важно осуществлять оценку потребностей и поддержку каждого гражданина на основе его или ее специфической ситуации с учетом условий жизни той категории людей, к которой он или она принадлежит. Только в этом случае мы сможем определить цели, которых планируется достичь оказываемой поддержкой.

Потребность является относительным понятием: недостаточно проанализировать самооценку индивида, необходимо рассмотреть также его или ее отношения к другим индивидам, объектам, условиям, т.е. оценить социальный контекст жизни человека. Синонимы слова «по-

¹ Ахмади Н. Оценка потребностей с акцентом на семье и детях. Материалы пилотного курса / Пер. с англ.: Программа Тасис. Москва, 1993.

ребность» – это нужда, надобность, необходимость. Потребность – это нужда или недостаток в чем-либо, необходимом для поддержания жизнедеятельности организма, человеческой личности, социальной группы, общества в целом. Согласно психологическому толкованию потребностей, ощущаемое или осознаваемое индивидом напряжение, неудовлетворенность, дискомфорт отражается в психике человека как несоответствие между внутренними и внешними условиями деятельности. Поэтому потребность и является побудителем активности, имеющей целью устранение такого несоответствия. Это возможно путём использования реальных возможностей насыщения потребности, а при отсутствии таких возможностей – путём подавления или замещения данной потребностью другой, наиболее близкой к ней.

Потребность – это внутреннее состояние психологического или функционального ощущения недостаточности чего-либо. Потребности различаются между собой по сферам деятельности – потребности в работе и отдыхе, общении и познании; по объекту потребностей – в зависимости от того, чего именно и в какой сфере нужно человеку – например, потребность в средствах или в моральной поддержке; по функциональной роли – доминирующие/второстепенные, центральные/периферические, устойчивые/ситуативные; по субъекту – индивидуальные и групповые, коллективные и общественные. Выделяют биологические потребности, которые обусловлены обменом веществ – необходимой предпосылкой существования любого организма. Потребности социальных субъектов (личности, социальных групп) и общества в целом зависят от специфики контекста – типа общества или характера группы, особенностей личности или исторической ситуации, условий деятельности людей. Будучи выражением взаимосвязи субъекта и условий его деятельности, потребность обнаруживает себя в неосознаваемых влечениях и осознанных мотивах поведения. Если же потребности осознаются группами и индивидами, то начинают выступать в качестве их *интересов*. Согласно теории советского психолога Д.Н. Узнадзе, привычное удовлетворение потребности в определённых условиях фиксируется в психике индивида как *установка* к действию, которая как бы замещает саму потребность.

Потребности имеют динамическую природу, они изменчивы, и на базе удовлетворенных потребностей возникают новые, более высокие, так как личность включается в различные новые формы и сферы деятельности (как в сказке о золотой рыбке). А. Маслоу полагал, что потребности личности образуют иерархию, в основе которой – витальные, или первичные – физиологические потребности (например, потребность в пище, сне, безопасности), а последующие её уровни – социальные потребности (например, в получении и проявлении любви), высшее проявление которых – потребность в самореализации, самоутверждении, т. е. в творческой деятельности. А в соответствии с теорией Мак-Клелланда, потребности не исключают друг друга и не расположены иерархически.

Потребности конкретизируются в желаниях в соответствии с личностью и культурой индивида, а также историческими, географическими и другими факторами страны или региона. При сборе данных о потребностях важно учитывать целостность личности индивидуального субъекта. Для получения целостной картины потребностей отдельного

гражданина решающую роль играет междисциплинарное и межведомственное сотрудничество и привлечение сетей других организаций и ведомств. Сбор данных должен производиться в тесном сотрудничестве с каждым отдельным клиентом, его/ее личными сетями и другими акторами. Необходимо учитывать индивидуальный уровень жизни гражданина, а также уровень жизни, приемлемый обществом.

Все собранные данные, информация, соглашения и оценки/ решения фиксируются в письменном виде и документируются. Меры поддержки должны планироваться совместно с индивидуальным клиентом, членами семьи или представителями целевой группы. Формулируемые при этом цели должны быть реалистичными, выполнимыми, ясными, на их достижение и последующую доработку должно выделяться достаточное количество времени. Доработка осуществляется в процессе постоянного мониторинга, который необходим, чтобы убедиться, что принимаемые решения действительно ведут к ожидаемым результатам. Оценка результатов функционирования программы поддержки индивидуального клиента, семьи или целевой группы – это исследование и вынесение суждения о достигнутом. Об оценке результатов действия программы или деятельности организации, предоставляющей услуги, мы поговорим чуть ниже.

Последовательность действий при оценке потребностей

I. ИССЛЕДОВАНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Изучение прошлого – проблемы, ресурсы, поддержка
Изучение текущей ситуации – проблемы, ресурсы, стандарты, права в соответствии с законодательством

II. ПЛАНИРОВАНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ

Планирование мероприятий поддержки, определение их целей и технологий реализации

III. РЕАЛИЗАЦИЯ

IV. ОЦЕНКА

Мониторинг: оценка достигнутых результатов
Завершение программы или планирование следующих мероприятий

Специалист, проводящий оценку потребностей и ресурсов, должен иметь соответствующие знания как в области социального законодательства, так и по методам сбора данных. Поиск и определение ресурсов, координация оказываемой поддержки со стороны различных институтов и организаций требуют соответствующих знаний и навыков, в том числе, умений формирования и использования сетей, наличие и состояние которых тоже требует оценки. Чтобы уметь принимать правильные решения о необходимости и осуществимости мероприятий по поддержке нуждающихся, исследователь должен обладать знаниями действующей нормативно-правовой базы. Важно выяснить, какими именно правами закон наделяет семьи и детей. На основе действующего законодательства по социальной защите исследователь принимает решение, об-

ладают ли семьи и дети правом на получение помощи, удовлетворению каких потребностей должен быть отдан приоритет, и формирует планы в целях удовлетворения этих потребностей. В процессах принятия решений необходимо участие клиента.

Оценка уровня доходов получателя социальной помощи: проверка нуждаемости

До недавнего времени распределение пособий строилось почти исключительно на характеристиках реципиентов. Как указывают С.Н. Смирнов и И.В. Колосницын ¹, именно принадлежность к той или иной категории населения позволяла гражданам получать социальные пособия (в частности, одинокие матери, одиноко проживающие пенсионеры и другие). В классификации Эспинг-Андерсена, это является отличительным признаком универсалистской социально-демократической модели. Правда, следует отметить, что идеальный тип такой модели отличается высокими стандартами качества и «щедростью» социального обеспечения. Неэффективность такой системы в современной России зависит, в частности, от следующих обстоятельств: доля лиц, получающих социальную помощь, среди тех, кто не относится к числу бедных по критерию текущих доходов, даже выше, чем доля получателей среди бедных; размеры выплачиваемых пособий среди бедных и «небедных» практически не различаются между собой; доля социальных пособий относительно общего объема расходов бедных семей ничтожна и не превышает 2 %; почти 90 % всех бедных семей не получают никакой социальной помощи.

Поскольку этот подход по ряду параметров оказался малоэффективным, акцент в решении проблемы социальной помощи был перенесен на обеспечение адресности ². Адресность включает, прежде всего, отмену категориальных льгот и субсидий, перевод их в форму денежных выплат, доплат к жалованью. В качестве критерия адресности предлагается использовать уровень душевых доходов в домохозяйстве, членом которого является потенциальный получатель социального пособия, необходимо учитывать и социальный состав домохозяйства, материальные и денежные активы домохозяйства, а также их доходность ³.

В условиях рыночной экономики усиливается дифференциация предоставления социальных услуг не только в зависимости от потребностей, но и от уровня доходов. Главным условием, определяющим право на социальную помощь, является риск бедности, хотя этот термин в законодательстве не употребляется ⁴. Для материальной защиты населения от социального риска бедности путем предоставления социальных выплат или услуг за счет средств бюджетов различных уровней сформирована государственная система социальной помощи. Государственная система

¹ Смирнов С.Н., Колосницын И.В. Социальные обязательства государства: сокращение или реструктуризация? // Мир России. 2000. № 1.

² Адресная социальная помощь: теория, практика, эксперимент / Под ред. академика РАЕН Н.М. Римашевской. М.: Изд-во «ИСЭПН». 1999.

³ Смирнов С.Н., Колосницын И.В. Социальные обязательства государства: сокращение или реструктуризация? // Мир России. 2000. № 1.

⁴ Тихонова Н.Е. Феномен городской бедности в современной России. М.: Летний сад, 2003.

социальной помощи в Российской Федерации как самостоятельная организационно-правовая форма социального обеспечения строится на следующих принципах: адресность; добровольность; гарантированность; достаточность для удовлетворения основных потребностей; комплексность; конфиденциальность; рациональность использования финансовых средств. В данном разделе нас интересует принцип адресности, так как именно он основан на проверке того, имеет ли в действительности заявитель право на получение социальной помощи.

В качестве одного из основных принципов оказания адресной социальной помощи принят дифференцированный подход к определению форм и видов помощи с учетом материального положения, состояния трудоспособности, возраста граждан, возможной помощи со стороны детей и близких родственников. Реализацию принципа адресного оказания государственной социальной помощи обеспечивает проверка нуждаемости.

Проверка нуждаемости – это юридически закрепленное право органов социальной защиты на проведение экспертной оценки уровня доходов семьи и сопоставления их с величиной прожиточного минимума, гарантированного душевого дохода или другим установленным показателем.

Данный подход, очевидно, является компонентом либерального режима социального государства, для которого характерно опасение того, что «предоставление социальных выплат и других видов социальной помощи без проверок нуждаемости стимулирует иждивенческие настроения и нарушает принцип справедливости в отношении экономически активного населения, трудом которого создается благосостояние государства и за счет налогов которого финансируется социальная помощь»¹. Кроме того, введение понятий «малоимущий», «малообеспеченный», «нуждаемость» отражает состояние дел в исследованиях проблемы бедности. Несмотря на большое число проводимых исследований², консенсуса в отношении измерения бедности не существует.

Потребности малоимущих семей и малоимущих одиноко проживающих граждан удовлетворяются, в соответствии со ст.12 Федерального Закона «О государственной социальной помощи» от 17.07.1999г., с помощью денежных выплат (социальных пособий, субсидий, компенсаций и других выплат) и натуральной помощи (топлива, продуктов питания, одежды, обуви, медикаментов и других видов натуральной помощи). Социальное пособие – это безвозмездное предоставление гражданам определенной денежной суммы за счет средств соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации. Субсидия – имеющая целевое назначение оплата предоставляемых гражданам материальных благ или оказываемых услуг. Компенсация – возмещение граж-

¹ Деркачева Т.В. Правовое регулирование государственной социальной помощи (федеральный и региональный аспекты). Автореф...канд.юр.наук. М.: МГУ, 2002.

² См.: Бедность: альтернативные подходы к определению и измерению /Науч. докл. Московского центра Карнеги; Вып. 24. М.: Моск. центр Карнеги, 1998.

данам произведенных ими расходов, установленных законодательством (ст.1 Федерального Закона от 17.07.1999г.).

В число видов социальной помощи, в первую очередь, попадают те денежные выплаты, которые предоставляются лицам и семьям, чьи доходы с учетом имущества не достигают величины прожиточного минимума по не зависящим от них причинам. Их назначение производится адресно, т.е. после проверки органами социальной защиты уровня доходов обратившегося (т.е. после «проверки нуждаемости»). Оценка, или проверка нуждаемости производится путем сравнения среднедушевого дохода семьи с прожиточным минимумом по основным социально-демографическим группам и природно-климатическим зонам.

Среднедушевой доход семьи определяется как отношение совокупного полного дохода семьи к числу ее членов. Семье со среднедушевым доходом ниже прожиточного минимума предоставляется статус **нуждающейся**.

Для определения среднедушевого дохода семьи, в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 22.02.2000 года №152 «О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода малоимущих семей и малоимущих одиноко проживающих граждан для предоставления им государственной социальной помощи», следует учитывать все виды доходов, указанные в пунктах 7-10, 12-16, 18-22 Постановления Правительства от 29.09.1999 года №1096.

Рассмотрим примеры методик оценки нуждаемости семьи, разработанные в пилотных регионах Российской Федерации, где в конце 1990-х годов отрабатывался переход на принципы адресной помощи ¹. Согласно методике оценки нуждаемости семьи в *Республике Коми*, утвержденной в 2000 году, *совокупный полный доход семьи* состоит из денежных доходов и экономического (в том числе трудового) потенциала. *Денежный доход семьи* определяется как общая сумма денежных доходов всех членов семьи. В *экономический потенциал семьи* включаются доходы, которые семья может иметь от излишков жилья; личного подсобного хозяйства; дачных участков; транспортных средств (кроме автотранспорта, полученного по линии социального обеспечения); гаража (кроме гаража для автотранспорта, полученного по линии социального обеспечения); всех видов сбережений в виде вкладов в рублевом исчислении.

Так, потенциальный доход от излишков жилья возникает, если количество комнат, находящихся в собственности семьи, превышает число ее членов. Потенциальный доход семьи от личного подсобного хозяйства зависит от величины участка, качества земли, климатических особенностей района, удаленности от постоянного места жительства и трудового потенциала. В состав дохода включается также доход от выращивания скота, птицы, разведения пчел, кроликов и других животных. При расчетах из дохода вычитаются затраты на ведение личного подсобного хозяйства. Доход от летнего дома или дачи зависит от их характеристик и от их рыночной стоимости в конкретном районе. Потенциальный доход от гаража учитывается только в том случае, когда в конкретной ме-

¹ Пилотные программы по введению адресной социальной поддержки малоимущих семей в Республике Коми, Воронежской и Волгоградской областях. Предварительные итоги. М.: Минтруда России, 1999.

ности существует реальная возможность для сдачи его в аренду. Но если машина получена инвалидом от органов социальной защиты, то такой доход исключается из экономического потенциала семьи. Учитываются в показателе и потенциальные доходы от вкладов в сбербанки, акций и облигаций. Стоимость ценных бумаг принимается во внимание, если они могут быть реализованы по этой стоимости.

Трудовой потенциал семьи определяется как сумма трудовых потенциалов всех ее членов. И здесь сразу же отчетливо проявляют себя социокультурные стереотипы и предрассудки, на основании которых разрабатываются официальные документы. Прежде всего, обратим внимание, что за единицу измерения принимается трудовой потенциал здорового мужчины в возрасте от 18 до 40 лет, а единица трудового потенциала женщины составляет 85% от трудового потенциала мужчины. Эта разница основана на различиях норм потребления калорий мужчин и женщин, входящих в продуктовую корзину. Еще один примечательный аспект этого показателя состоит в том, что лица старше 60 лет, хронически больные, дети до 10 лет имеют нулевой потенциал. Отметим, что в этих показателях заложены, во-первых, представления о мужчине как норме, во-вторых, фактически его более высокой ценности по сравнению с женщиной, а особенно, с пожилыми и хронически больными.

Понятие трудового потенциала основано на том, что претенденты на получение социальной помощи могли бы воспользоваться теми или иными ресурсами своего потенциала для повышения своего благосостояния, но по каким-то причинам не сделали этого. Если их нежелание это делать является результатом свободного выбора, а не объективных обстоятельств, то при оценке материального положения семьи они должны приниматься во внимание в качестве потенциальных доходов.

Вторым субъектом, где происходила реализация пилотной программы оказания социальной помощи, была *Воронежская область*. При осуществлении пилотной программы в качестве критериев адресности в соответствии с принятыми нормативными правовыми актами использовались три показателя: фактические среднедушевые доходы семьи ниже величины прожиточного минимума; отсутствие в семье недвижимости, банковских вкладов и ценных бумаг, которые могли бы служить источником потенциальных доходов; наличие в семье социально уязвимых граждан.

Системная адресная социальная помощь оказывалась наиболее нуждающимся гражданам при условии, если совокупный среднедушевой доход семьи был ниже величины прожиточного минимума, установленного на соответствующий период времени. Прожиточный минимум определялся ежеквартально комитетом по труду и занятости населения Администрации области в соответствии с Федеральным Законом от 24.10.1997 года «О прожиточном минимуме в Российской Федерации».

При оценке материального положения семьи во внимание принимались льготы, предоставленные в соответствии с федеральным или областным законодательством. Районные комиссии имели право проверять достоверность представленных заявителем документов, а также проводить обследование материально-бытового положения семьи с посещением на дому и составлением по его результатам акта установленной формы. При несогласии заявителя с подобным посещением комиссия имела права не ставить его на учет для оказания социальной помощи.

Основаниями для отказа в оказании социальной помощи служили:

- 1) нерациональное использование имеющихся возможностей для получения дополнительных доходов при наличии в семье дополнительного жилья (дома, квартиры, дачи), гаража (зимнего), технически исправного автомобиля (не для инвалида), денежных вкладов в банках (в сумме, превышающей 10 размеров минимальной оплаты труда);
- 2) выявление того, что заявитель предоставил недостоверные сведения;
- 3) случаи, когда заявитель и трудоспособные члены его семьи не проявляют инициативы к улучшению своего благосостояния.

Социальное пособие в связи с нуждаемостью предоставлялось только в денежной форме. При этом во внимание принималась средняя величина прожиточного минимума, установленная для Воронежской области в целом, а не по отдельным районам области. Срок выплаты социального пособия составлял три месяца.

Опыт применения методики оценки нуждаемости малоимущих семей показал, что уровень прожиточного минимума был установлен в крайне низком размере, который не включал растущих расходов на оплату жилищно-коммунальных услуг, отопление жилых помещений в сельской местности. Поэтому многие семьи одиноких пенсионеров и инвалидов фактически не были признаны нуждающимися и не получили социальной помощи.

Государственная политика по оказанию адресной социальной помощи на территории *Волгоградской области* была направлена на удовлетворение потребностей жителей путем предоставления социальных услуг и назначения областных социальных пособий с учетом прожиточного минимума и совокупного среднедушевого дохода семьи¹. Размер совокупного среднедушевого дохода семьи определялся по методике, рекомендованной Министерством труда Российской Федерации (постановление от 28.01.1994 года № 11 «Об утверждении Методики исчисления среднего совокупного дохода семьи»). При этом в состав семьи не включались неработающие трудоспособные лица, не зарегистрированные в органах занятости, дети до 16 лет (учащиеся до 18 лет) одиноких матерей и из многодетных семей, находившиеся в интернатах или детдомах на частичном или полном государственном обеспечении.

Субъектом социальной помощи являлась семья, которая определялась как группа людей, проживающих совместно (независимо от места постоянной прописки), ведущих общее хозяйство, имеющих общий бюджет и находяющихся в отношениях родства, брака, свойства или опекуна. Право обратиться за предоставлением семейного пособия по нуждаемости имел любой взрослый член семьи. Пособие по нуждаемости назначалось семьям, чей месячный денежный душевой доход за три последних месяца не превысил административной границы бедности. Административная граница бедности была установлена в пределах 50% от областного бюджета прожиточного минимума среднего месяца из трех, предшествующих моменту обращения.

При обращении за пособием по нуждаемости заявитель был обязан представить справки о фактически полученных доходах каждого члена семьи за последние три месяца, а также справку из жилищно-коммунальной службы о составе семьи и занимаемой площади с указанием количества

¹ «Волгоградская правда» № 189 от 08.10.1997 года.

жилых комнат и другие необходимые документы. На заявителя была возложена ответственность за достоверность указанных сведений.

«Семейное пособие по нуждаемости» назначалось с месяца обращения до конца текущего квартала, после чего документы подлежали обязательному обновлению. Органы социальной защиты имели право проверить достоверность документов, представленных обратившимся за социальной помощью в организациях, учреждениях и на предприятиях, выдавших их, запросив необходимые сведения о собственности и размерах дохода в налоговых органах, негосударственных пенсионных фондах, в органах местного самоуправления, а также провести обследование материально-бытового положения семьи заявителя с составлением соответствующего акта. При этом они обязаны соблюдать конфиденциальность полученных сведений о доходах независимо от характера и источника информации. При обнаружении недостоверной информации органы социальной защиты населения могли лишить семью права обращения за пособием сроком на один год. Это решение можно было обжаловать в вышестоящий орган социальной защиты или в суд.

К основным достоинствам методики специалисты относят следующее: а) потребительские расходы наиболее объективно отражают материальное положение российских семей в условиях задержек заработной платы, распространения неденежных форм оплаты труда, расширения занятости в неформальном секторе экономики; б) возможность регулировать размер социального пособия в связи с нуждаемостью в зависимости от финансовых возможностей региона.

Для распространения балльной методики определения доходов при оказании государственной социальной помощи в других субъектах РФ необходимо для каждого региона рассчитать индивидуальную формулу потенциальных потребительских расходов на основе статистических данных и результатов социологических обследований домохозяйств.

Как свидетельствуют данные по России в целом, размеры адресной социальной помощи и охват ею населения пока что не соответствуют масштабам бедности в России. Последствия реформ для мужчин и женщин из бедных городских семей существенно различаются. Изменение структуры детских пособий, повышение размеров выплат, введение адресности и специальной помощи детям одиноких родителей, характерны для современного этапа развития социальной политики российского правительства. Однако, даже если принять факт существующих бюджетных ограничений, нынешняя ситуация далека от оптимальной.

Бедные классифицируются на достойных и недостойных, но далеко не только буквой закона, а посредством «фэйс-контроля», осуществляемого социальным работником. Система адресности делает больший акцент, чем это было раньше, на роли социальных работников, проверяющих степень «нуждаемости» и достоверность заявлений клиентов. Процедуры и технологии деятельности по определению «нуждаемости» недостаточно прописаны, также как и юридический статус таких процедур. Поэтому весь этот процесс без всякого обсуждения передан на откуп исполнителям, которые руководствуются в этой области бытовыми определениями, стереотипами и корпоративными неформальными нормами. Следует помнить и о присущих советским организациям неформальных практиках, когда доступ к ресурсам определяют скорее личные знакомства, чем формальные регуляции. Исследования выявляли в

конце 1990-х подобные практики в сфере социальной защиты, когда личные знакомства играют решающую роль в распределении довольно скромных ресурсов натуральной или денежной помощи.

Адресная помощь, хотя и призвана повысить эффективность системы социального обеспечения, приводит к ее бюрократизации, придавая амбивалентность, т.е. двусмысленность профессиональной идентичности социальных работников, которые «вправе выборочно проверять правильность предоставленной заявителями информации любыми способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации, и лишать претендентов права на статус при обнаружении обмана»¹. Поэтому необходимо не только проводить проверку нуждемости, но и оценивать эффективность методик этого контроля и самой системы адресной помощи.

Оценка программ и проектов

Помимо оценки потребностей, в социальной работе проводится и оценка программ и проектов, а также оценка качества услуг. Одно из определений оценки – это экспертиза программ и проектов, направленная на анализ работы программ, произведенного ими эффекта и сравнение этих результатов с определенными критериями (например, «что было – что стало после реализации программы» или «что стало – что должно было стать по плану программы»). Оценка программ – это всегда сравнение, по итогам которого выносится суждение о качестве программы, и разрабатываются рекомендации на будущее².

Оценка – понятие растяжимое, распространяющееся на всевозможные суждения. Оценивать можно все. Говорят об оценке различных программ и политики в сфере образования, социального благосостояния, здоровья, жилья, юридических услуг, коррекции, экономического развития, строительства автотрасс... Программы могут быть государственными, федеральными, осуществляться на местном или международном уровне коммерческими или некоммерческими организациями. Они могут быть направлены на изменение знаний, отношений, ценностей, поведения, организаций, институтов, сообществ. Их объединяет одна цель – улучшить жизнь людей³.

Согласно Федеральному закону от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», «социальное обслуживание должно соответствовать государственным стандартам, которые устанавливают основные требования к объемам и качеству социальных услуг, порядку и условиям их оказания» (статья 6). Эти стандарты утверждаются Правительством Российской Федерации, и требования, установленные ими, обязательны для социальных служб независимо от форм собственности на всей территории России. Однако в законе не раскрываются критерии качества и механизмы оценки эффективности социального обслуживания.

¹ Смирнов С.Н., Колосницын И.В. Социальные обязательства государства: сокращение или реструктуризация? // Мир России. 2000. № 1.

² Как измерить успех программ развития города? Муниципальное экономическое развитие. М.: Фонд «Институт экономики города», 2002.

³ Ваисс К. Оценка. Методы изучения программ и политики / Пер. с англ.: Программа Тасис, 2003.

Эффективность – степень успешности деятельности по достижению цели

Проблема изучения качества и эффективности социального обслуживания, качества социальной работы с различными группами пользователей услуг, качества разнообразных социальных проектов, связанных с улучшением положения людей, очень важна. Теперь многие государственные и общественные организации наряду с текущей деятельностью ведут и проекты по грантам, а также оказывают платные услуги. Проектная деятельность – инструмент развития; например, при выходе на новые группы потребителей или запуске новых видов услуг. Организация работы по принципу проектов позволяет оценить, насколько успешна деятельность, достигаются ли запланированные результаты и в чем причины неудач, если таковые случаются. Для этого необходимо уметь отслеживать, оценивать и представлять результаты своей деятельности ¹.

Будем считать программу комплексом мероприятий, разработанным, финансируемым и реализуемым на федеральном и региональном уровне. Более локальный уровень – конкретная организация или несколько организаций реализуют проекты. Фактически, проект представляет собой ту же программу, но с меньшими масштабами. В дальнейшем будем оперировать более общим термином программа.

В последние годы практически каждая из программ развития в России, разрабатываемых кабинетом министров и правительствами регионов, имеет обязательный раздел, посвященный социальным эффектам и анализу эффективности. Он, по мысли разработчиков, должен отражать те факторы и показатели, по которым можно будет судить об эффективности проекта. Само по себе обсуждение таковой свидетельствует о более высоком уровне разработки социально значимых программ и проектов. Однако существующие на сегодня механизмы оценки эффективности недостаточно прозрачны для представителей общественных организаций, внешних независимых экспертов. Эти механизмы требуется оптимизировать и делать доступными как для государственных служб и учреждений, так и для некоммерческих организаций, воплощающих проекты, связанные с социальным обслуживанием или развитием. Тогда будет возможно измерить результативность деятельности в рамках проекта, предвосхищать и фиксировать ее прямой и косвенный эффект, оценивать качество оказываемых услуг, а также принимать меры по повышению их качества.

Во многих странах мира в этих целях используются такие инструменты, как мониторинг и оценка проектов. В зависимости от особенностей и хода реализации проекта организация могла бы применять тот или иной механизм, чтобы получить необходимую информацию (табл. 5) ².

Необходимо отметить, что оценка отличается от ревизии, проверки или экзамена, которых опасаются, видя в них нежелательные последствия. От недостатков не застрахована ни одна организация, но оценки, наряду со слабыми местами, позволяют выявить ресурсы, точки роста, удаchi и достижения. Кроме того, ведь если не исследовать деятельность, то промахи трудно выявить, а следовательно, невозможно исправить.

¹ Боровых А., Грешнова Е. Исследование эффективности проектов и программ благотворительных организаций // Благотворительность в России. Социальные и исторические исследования. СПб.: Лики России, 2001.

² Там же.

Таблица 5.

Механизмы получения информации

Мониторинг	Оценка
Проводится непрерывно	Проводится на ключевых этапах реализации проекта
Модель принимается в существующем виде без изменений	Модель подвергается анализу с целью оптимизации/улучшения
Запланированная деятельность и результаты сравниваются с фактическими	Анализируются причины достижения/отсутствия запланированных результатов
Полученная информация используется для улучшения работы по проекту	Полученная информация может использоваться как для улучшения работы по данному проекту, так и для уточнения планов на будущее

Оценка деятельности организации, по определению А. Бодунгена, — это процесс определения того, насколько организация или ее отдельная программа качественно и эффективно работает, приносит ли реальную пользу¹.

Можно сказать, что оценка — поиск ответа на вопрос: успешно или не очень действует организация или программа. Текущий контроль деятельности — это мониторинг, в котором отслеживается, проведены ли все запланированные мероприятия, соблюдены ли планируемые временные рамки, соответствуют ли расходы утвержденному бюджету, охвачено ли запланированное количество участников проекта.

Существует целый ряд причин, по которым государственным и общественным организациям, предоставляющим услуги социальной работы различным клиентам или пользователям, полезно проводить оценку своей деятельности. Прежде всего, тогда сотрудники и администраторы организации обращают внимание и на достижения, и на неудачи, т. е. могут увидеть картину со всех сторон. В этом случае важно привлечь специалистов, владеющих навыками социологических исследований организаций, скорее даже независимых консультантов или экспертов, исследователей, которые могут обеспечить сторонний взгляд.

Сами сотрудники, применяя исследовательские методы, могут стать более объективными по отношению к своей организации. Сотрудники, добровольцы и клиенты (потребители услуг) получают зримое подтверждение того, что организация не работает «впустую». Благодаря оценке можно найти так называемые «критические точки», моменты, оказывающие решающее влияние на качество и эффективность работы; в дальнейшем, воздействуя именно на эти точки, менеджер и сотрудники организации сумеют добиться существенных положительных изменений, тем самым сэкономив ее силы, время и ресурсы. Оценка даст работникам и руководству повод задуматься о стандартах качества, к которым следует стремиться их организации.

С точки зрения потребителей услуг (благополучателей), спонсоров, партнеров — той среды, в которой действует организация, такая оценка

¹ Бодунген А. Оценка деятельности НКО // Школа по оценке проектов. Новосибирск, 26-30 ноября 2001.

тоже имеет важный смысл. Прежде всего, пользуясь ее результатами, можно достаточно определенно ответить на вопрос: «Насколько хорошо работает эта организация?». В переговорах со своими потенциальными донорами социальная служба сможет привести факты и сравнительные характеристики, которые позволят понять, что же она собой представляет как организация и насколько эффективно работает. Периодическое проведение оценивания делает ее более привлекательным и надежным партнером. Некоторые типы доноров (например, фонды, дающие гранты) требуют включать в заявку на финансирование того или иного проекта такой этап, как оценка.

Оценка помогает увидеть реальное положение дел в организации, определить пути закрепления успехов и исправления недостатков. Вместо того, чтобы полагаться на суждения профессиональных наблюдателей, периодические отчеты сотрудников, человек, проводящий оценку, использует более методичные и точные научные методы социального исследования. При оценке ставятся четкие вопросы, проводится систематический сбор информации от разных людей, вовлеченных в программу. Иногда полученные данные представлены с использованием количественных параметров («23% участников», «85 баллов»), в виде таблиц и диаграмм или в виде повествования. Затем делаются выводы о том, как была проведена программа, ее эффективности.

Оценивать можно и политику – в частности, декларации государственных интересов, официально принятые заявления целей, связанные с определенной деятельностью, направленной на реализацию этих целей. В последние годы растет число работ о роли третьего сектора в развитии социального государства, роли регионов в решении вопросов социальной защиты населения, проблемах взаимодействия коммерческих структур и учреждений социальной сферы. Значительно расширяются смысловые границы проблемы: речь идет об управлении системой социальной защиты, оценке эффективности учреждений, профессионализме работников социальных служб, экспертизе федеральных целевых программ. Правда, пока еще отсутствуют четко определенные критерии оценки качества социального обслуживания в целом и результатов труда отдельных социальных работников. Такие критерии только обсуждаются. Не решены полностью и вопросы о том, что учитывать при оценке целевых социальных программ – объемы и структуру финансирования, временные затраты, конечный результат или эффективность программы, роль программ в выполнении федеральных законов и постановлений в области социального обслуживания; опираться ли на статистические данные, поступающие из регионов, проводить мониторинг деятельности учреждений или определять эффективность на основе проведения выборочных обследований социальных служб и их клиентов. За недостатком финансирования такие исследования проводятся от случая к случаю, носят эпизодический, фрагментарный характер. В регионах нет каких-либо единых инструментов или подходов к анализу этой деятельности, в том числе к оценке профессионализма работников социальных служб. Не все администраторы социальных служб могут точно объяснить, кто, какими методами и по каким индикаторам должен осуществлять измерение качества обслуживания.

Особую актуальность в связи с этим приобретают теоретическое обоснование и критический анализ социальной политики и социальной работы, в частности в аспектах управления учреждениями и оценки эффективности деятельности организаций сферы социальных услуг, про-

ектов и программ, финансируемых из госбюджета и по грантам, сравнительное исследование процессов профессионализации социальной работы и получение эмпирических данных о практике социальных служб. Региональный срез проблемы особенно важен в контексте децентрализации социального управления, а также в аспекте привлечения внимания научной общественности к анализу местного опыта. С одной стороны, существуют общие тенденции и проблемы социального развития регионов России, с другой – вариативность и уникальность регионального опыта, опосредованные рядом социокультурных факторов: локальными социально-экономическими условиями, эффективностью социальной политики, практическими инициативами субъектов управления социальных служб, характером связи практики с системой социального образования и науки, возможностями международного сотрудничества.

Сферы применения оценочных исследований многочисленны. Оценка может проводиться в организации: в этом случае полезно применять подходы, сложившиеся в организационной антропологии и социологии. Здесь важно учитывать особенности организационного контекста, в частности, те властные отношения, которые влияют на позицию респондентов. В организационных исследованиях активно применяются методы включенного наблюдения, анализа документов, интервью. Исследования организаций могут быть представлены следующими примерами: анализ проблем взаимодействия специалистов и клиентов в Центре планирования семьи, Центре помощи женщинам, семье и детям; изучение трудовых отношений и управления в частном бизнесе; социально-психологическое самочувствие пациентов в медицинском учреждении. Выясняя явные и скрытые установки сотрудников, ценности организационной культуры, механизмы власти и контроля, степень удовлетворенности клиентов, исследователи могут проводить оценку эффективности, выработать рекомендации по повышению качества обслуживания.

В практике социальной работы и реализации социальной политики в силу сложности и многоплановости задач нет единой и общепризнанной методики оценки программ социально-экономического развития. В мировом сообществе оценщиков, принадлежащих к разным управленческим и аналитическим школам, пока не сложилось единого терминологического поля даже в тематике мониторинга и оценки проектов. Поэтому говорить в настоящее время о создании универсальной для всех городов и для программ любого типа методики оценки программ вряд ли возможно. Можно говорить лишь о методических подходах к проведению оценки, определяющих общие принципы и логику оценочной деятельности. Но планировать оценку, выбирать ее параметры и способы их измерения необходимо в каждом конкретном случае отдельно.

Мы ведем речь о систематической оценке процесса и/или результатов программы или политики, сравниваемых с рядом явно выраженных или подразумеваемых стандартов. Такая оценка применяется в качестве средства, способствующего улучшению программы или политики. Прежде всего, оценка является систематической – это значит, что она представляет собой исследование, выполненное в количественной или качественной методологии или же использующее сочетание разных методологий. При проведении оценки используется исследовательская терминология, например: *качественные методы, количественные методы, эмпирическое исследование, показатели, переменные, выборка, экспериментальный дизайн, контрольная группа, случайная выборка, достоверность, надежность, измерение, отчет*.

Между оценкой и классическими академическими исследованиями существуют сходные черты, поскольку и те, и другие направлены на

описание и анализ, понимание отношений между переменными и выявление причинных связей между ними. Кроме того, существуют промежуточные формы – например, прикладные исследования, которые не являются оценочными, но их результаты так же востребованы на практике. Во всех случаях используются научные методы сбора данных: интервью, анкетирование, тестирование знаний и умений, описание отношений, наблюдение, анализ содержания документов, записей, изучение физических доказательств. Наиболее распространенная форма оценки – эксперимент с применением случайной выборки, включающий измерение релевантных переменных, по меньшей мере, в двух аналогичных группах, одна из которых участвует в программе, а другая – так называемая контрольная группа – нет. Используется также изучение отдельно взятого случая (кейс стади), постпрограммные исследования. За последние годы появилось множество изданий, публикующих статьи по оценке, методам оценки, ее этическим принципам и идеологии, возможностям применения результатов. В ряде случаев при планировании оценки следует иметь в виду более широкую аудиторию.

Универсальной формулы проведения оценки не существует, поскольку программы и организации весьма разнообразны. Многое зависит от того, как будет использоваться исследование: скажем, от того, необходимо ли для принятия решения или прояснения положения для лучшего понимания того, как работает программа. Многое, к сожалению, зависит от ограничений во времени, месте, доступности информации, квалификации исследователей, отношений в исследуемой организации. Играет роль и финансирование, которое существенно влияет на объем деятельности по оценке, а также продолжительность исследования. Зачастую возможность оценивать негативные стороны или результаты ограничивается заказчиком или руководством организации.

При проведении оценки необходимо правильно поставить вопросы, выбрать форму исследования, суметь собрать и проанализировать информацию, проинтерпретировать полученные данные, кроме того, нужно уметь достигать компромисс с организацией или сотрудниками программы, но в то же время быть готовым защищать до конца те моменты, по отношению к которым компромисс невозможен. К тому же, необходимо иметь навыки распространения полученных результатов с целью улучшения политики и программ – готовить отчеты и оформлять их в публикации различных жанров.

В зависимости от задач выделяют *оценки результативности* и *эффективности*.

Оценка результативности – это экспертиза организационного процесса выполнения программы, анализ причин отклонений в реализации программы от намеченных изначально целей. **Оценка эффективности** – сопоставление результатов программы с затраченными в ходе ее реализации ресурсами.

Таким образом, в фокусе оценки могут оказаться *процесс* и/или *результаты* программы. Если оценка концентрируется на изучении процесса реализации программы, то внимание уделяется соответствию про-

граммы предписанному плану (замыслу) или тому, что происходит. Если же цель оценки – результат и эффект программы для ее бенефициариев, или благополучателей (т.е. тех людей или целевых групп, на улучшение жизни которых направлена программа). В этом случае пытаются найти ответ на вопрос: «Получают участники все то, что планировалось?» или «Как влияет на них программа?» Очень часто оценивают и процесс осуществления программы, и результаты ¹. Причем, результаты, или эффекты программы могут быть как прямыми, так и побочными, ожидаемыми и неожиданными.

Откуда же берутся стандарты для сравнения? Получив информацию о процессе и результатах, проводят оценку достоинств программы по сравнению с определенными ожиданиями. Независимо от того оценивается процесс или результаты, выражается мнение. К примеру, если проводилась программа, направленная на уменьшение количества беременностей среди девушек подросткового возраста, эксплицитным стандартом будет уменьшение количества беременностей среди участниц программы. Но оцениваться могут не только официальные цели программы, которые могли измениться во время осуществления программы. На данном этапе целью может быть обучение гигиене беременных. В таком случае критериями становятся здоровье беременной и ребенка. Другие стандарты определяются ожиданиями других участников программы. Цели спонсоров, менеджеров, сотрудников и участников программы могут стать критериями оценки. Иногда оценка представляет определенную информацию о программе, оставляя за читателем право судить о ее достоинствах.

Цель оценки, ее вклад в улучшение программы или политики определяет критерии и методы оценивания. Оценка способствует улучшению программ и выделению средств на лучшие программы. Опираясь на результаты оценки, уполномоченные лица должны принимать мудрые решения, а те, кто проводит оценку, получают удовлетворение от вклада в совершенствование программы. На оценочные исследования уходит больше времени и сил, по сравнению с интуитивной оценкой, которой нередко довольствуются руководители и сотрудники социальных служб, но они точнее, что особенно важно, если а) оцениваемый результат сложен, его трудно проследить, он состоит из множества разнообразных элементов; б) будущие решения важны и требуют больших материальных затрат; в) данные необходимы для того, чтобы убедить людей в состоятельности выводов.

В России осуществляется множество социальных программ и постоянно появляется необходимость в новых. Это и программы помощи бездомным, ВИЧ-инфицированным и больным СПИДом, профилактики наркотизации среди молодежи. Некоторые новые программы являются логическим продолжением уже реализованных программ, а в другие внесены радикальные изменения. Осуществляя оценку, мы задаем следующие вопросы: Как осуществляется программа? С какой целью ее проводят? Осуществляется ли она в соответствии с намеченным планом? Каковы результаты, цели программы? Стоит ли она вложенных средств? Необходимо ли ее продолжать, расширять, урезать, менять, не доводить

¹ Ваисс К. Оценка. Методы изучения программ и политики / Пер. с англ.: Программа Тасис, 2003.

до конца? Каким образом определяются участники программы? Нужна ли она всем или только определенным людям?

Если программу осуществляет частная компания, то многое может решать рынок: спрос на услугу среди населения и конкуренция между разными организациями, а качество услуг может влиять на уровень удовлетворенности пользователей и следовательно, на их выбор в пользу данного или другого сервиса. Существует представление о том, что «рынок все расставит по своим местам», т.е. со временем плохие программы исчезнут с рынка, останутся только хорошие. Однако, если программу осуществляет государственная или некоммерческая организация, то удовлетворенность пользователей обычно не имеет большого значения: ведь программа может быть единственной в городе или районе, нацеленной на определенную группу людей, предоставляющая данный вид услуг бесплатно. В этом случае она будет осуществляться независимо от спроса и мнения клиентов.

В свою очередь, частные фирмы могут организовывать подобные программы для своих сотрудников, при этом их качество тоже не зависит от того, насколько удовлетворен клиент. В то же время, многих организаторов программ заботят вопросы, какой же эффект имеют государственные или частные инвестиции. Соответствуют ли затраты тому качеству, которым характеризуются услуги? Получены ли ожидаемые результаты и соответствуют ли они поставленным целям? Насколько адекватны применяемые методы принципам программы? Можно ли уменьшить расходы, увеличить результативность? На эти вопросы трудно ответить, не проведя систематического оценивания.

Применительно к социальной политике и социальной работе, оценка – это ответ на вопрос, насколько успешно оцениваемая социальная программа. Однако ответить на вопрос «что такое успех программы» не так просто. Критерии успешности программы могут быть самыми разными. Это зависит от того, кто заинтересован в проведении оценки программы, какие результаты он хочет получить и как будет их использовать. Если к тому же учесть, что социальные программы весьма разнообразны, то возникает вывод, что один из важнейших атрибутов оценки и ее исходная точка – это цель оценки.

Оценка социальной программы может быть вызвана самыми разными потребностями, например: анализ хода выполнения программы; корректировка содержания программы (в том числе, уточнение целей и задач, переориентирование программы на реалистичные результаты); попытка активизировать работу по выполнению программы; повышение эффективности сбора данных; экспертиза дополнительных ресурсных потребностей; анализ причин успехов и неудач выполнения программы; учет ошибок и недостатков программы при разработке других проектов; привлечение внимания общественности; информирование лиц и организаций, принимающих решения; защита программы от критики; анализ разногласий среди исполнителей, возникших по ходу реализации программы.

Оценку можно проводить на разных этапах реализации программы. Предварительную оценку – до начала запуска программы для анализа ее качества и соответствия потребностям города; промежуточную – во время реализации программы для оценки ее первичных результатов и корректировки в случае необходимости; обобщающую – после заверше-

ния программы для анализа ее результатов, учета ее недостатков и преимуществ при разработке следующих программ.

Этап подготовки и планирования оценки столь же важен, сколь и ее результаты. Ключевое место в нем занимает структура (или дизайн) оценки. Структура оценки определяет состав и план работ, а также, какая информация необходима для проведения оценки, как она будет получена и с помощью каких методов будет обработана; сколько времени уйдет на проведение оценки и какие ресурсы понадобятся для ее проведения.

Формативная оценка помогает менеджерам программ, практикам, специалистам, планирующим программу, улучшить программу в процессе ее разработки. *Суммативная оценка* проводится для предоставления информации по завершении программы или, по крайней мере, одного из ее циклов, касательно ее продолжения, прекращения, коренного изменения. Оценка процесса/результатов проводится в течение программы и по ее завершении. Эта информация может быть полезна для формативных целей ¹.

Формативная оценка позволяет улучшить работы программы, отформатировать программу до ее завершения.

Суммативная оценка позволяет сделать заключение об эффективности завершенной программы.

Оценку могут проводить штатные сотрудники или нанятые организации. По отношению к тому, кто осуществляет оценку, она может быть *внутренней* (ее еще называют *самооценкой*) или *внешней*. Внешняя проводится приглашенным специалистом. При этом важно, чтобы он не только не работал в этой организации, но и не был связан с ней отношениями, которые можно расценить как конфликт интересов (например, такой специалист не должен быть прямым родственником кого-либо из руководителей организации или одним из тех, кто получает от нее помощь). Такую оценку, проводимую приглашенным экспертом, еще называют *независимой оценкой*.

Внутренняя оценка, или самооценка осуществляется теми же самими людьми, которые работают в организации. Это проще и сложнее одновременно, потому что, с одной стороны, кто же знает организацию лучше, чем ее сотрудники, а с другой — проведение такой оценки потребует дополнительных усилий, а иногда и мужества, чтобы «подняться над ситуацией» и быть действительно объективными.

Оба способа имеют ряд преимуществ. Штатные сотрудники знают больше об организации, ее интересах и потребностях, возможностях применения полученных результатов. У них больше возможностей распространения полученной информации. Нанятые организации независимы, престижны, предоставляют больше навыков и умений. У них есть возможность распространения полученной информации вне организации.

Нередко к оценке привлекаются эксперты или группа экспертов — специалистов из разных областей, имеющих знания о других програм-

¹ Ваисс К. Оценка. Методы изучения программ и политики / Пер. с англ.: Программа Тасис, 2003.

мах и большой опыт проведения экспертизы или работы в проектах. Эксперт может непредвзято рассматривать программу, но у него могут быть определенные предпочтения, которые повлияют на его суждение. Даже высококвалифицированный эксперт опирается на субъективные стандарты, в которых можно усомниться. Неудовлетворительный отчет поставит под сомнение опыт и репутацию эксперта. Поэтому, проводя большинство оценок, пытаются использовать наименее уязвимые методы и следовать основным принципам оценки.

Принципы оценки программ¹

I. Основой оценки программ может быть только точная и достоверная информация.

II. Исполнение работы по оценке должно быть компетентным.

III. Специалисты по оценке программ гарантируют честность и открытость всего процесса оценки.

IV. Специалисты по оценке программ уважают безопасность и достоинство людей, с которыми они взаимодействуют в процессе своей профессиональной деятельности.

V. Специалисты по оценке программ имеют профессиональные обязательства, определяющиеся общественными интересами и общественным благом.

Цели оценки могут быть разные, зависят они от ожиданий и потребностей различных акторов – во-первых, кто организовал оценку, во-вторых, на деятельность которых повлияет исследование, в-третьих, кто принимает окончательные решения, в-четвертых, целевых групп населения, которые являются благополучателями программы, – а также от возможностей проведения исследования. Цели и задачи оценки в каждом конкретном случае удобнее всего формулировать в виде *вопросов оценки*. Они могут быть самыми разными, например, каковы фактические результаты программы и как они соотносятся с ее целями? Как соотносятся средства, потраченные на выполнение программы с полученным эффектом? Выполнены ли все мероприятия, предусмотренные программой? Стремясь ответить на каждый из этих вопросов, оценка будет проводиться по-разному с использованием разных методов сбора и обработки информации.

Помимо разделения оценок на формативные и суммативные, в соответствии с тем, когда проводятся оценки, они подразделяется на *предварительные*, *промежуточные* и *завершающие*. Предварительная проводится на этапе планирования проекта, при этом оценивается еще не реализация, а предложение вашей будущей работы. Промежуточная оценка осуществляется во время исполнения программы или проекта, чтобы помочь более успешно достичь намеченных целей и привести к планируемому результату. Эту оценку также проводят, если в ходе реализации проекта возникли проблемы, причины появления которых неясны. В данном случае говорят о диагностической оценке, которая служит возвращению проекта «на путь истинный». Завершающее оценива-

¹ Международная сеть оценки программ (IPEN): <http://www.ipen21.org/ipen/>

ние бывает незадолго до завершения проекта или сразу же после него. Оно позволяет понять, что собой представляет проект, достигнуты ли его цели, получены ли планируемые результаты. Если же программу предполагается повторять где-либо еще, завершающая оценка поможет избежать ошибок при реализации подобных проектов в будущем.

Можно также проводить оценку «постфактум». Она реализуется обязательно через какое-то время (скажем, через полгода или год) после того, как проект полностью завершен и можно проанализировать его воздействие. В ходе подобной оценки обычно анализируются все (или почти все) изменения, вызванные проектом и то, насколько они стабильны, т. е. сохраняются ли изменения без дальнейшего воздействия со стороны проекта.

Для того, чтобы ответить на вопросы оценки, разумно оценивать не всю программу целиком, а ее отдельные ключевые (согласно вопросам) аспекты, которые и подвергаются прицельному анализу. В качестве параметров оценки могут выделяться, в том числе, результативность программы, эффективность организации выполнения программы, социально-экономический эффект, оказываемый программой на решение социальных задач, соответствие программы интересам целевых групп населения.

Ключевая задача любой оценки — улучшить работу проекта или организации в целом, сделать ее деятельность более эффективной и полезной. Наиболее часто подвергаются оцениванию финансовая эффективность, устойчивость и результаты проекта или организации, а также эффективность управления и методология. При этом ставятся вопросы, перечисленные в табл. 6 ¹.

Структура оценки — это методическая основа, ориентированная на задачи и вопросы оценки и устанавливающая методы сбора и обработки данных, план работ, ресурсное обеспечение, систему отчетности и контроля исполнения проекта. Чтобы определить структуру оценки, необходимо продумать, какая информация понадобится для ее проведения, каким образом можно будет получить необходимые данные, кто именно будет собирать информацию, какие методы анализа данных следует применить, потребуются ли в ходе оценки консультация специалиста в какой-либо области; потребуются ли помощники (например, для проведения анкетирования или интервьюирования клиентов организации); сколько времени понадобится для проведения оценки, какие ресурсы нужны для этого.

Для тех, кто будет использовать результаты оценивания, важно понимать не только что и почему произошло, но и что нужно делать. Вот почему непосредственно после оценки проделанного следует этап корректировки планов. Например, в случае проведения оценки деятельности одного из реабилитационных центров, опрос клиентов помог точнее определять их потребности и соответственно более качественно и адресно предоставлять им услуги.

Вообще, в том случае, когда деятельность организации в целом или отдельные проекты направлены на предоставление конкретных услуг, желательно представить «истории» о конкретных людях, чья жизнь изменилась в результате осуществления проекта. Ведь отчеты только по результатам, описанным в заявке, как правило, отражают проведение запланированных мероприятий и не демонстрируют, изменилась ли как-либо ситуация для целевой группы после реализации проекта.

¹ Бодунген А. Оценка деятельности НКО // Школа по оценке проектов. Новосибирск, 26—30 ноября 2001.

Таблица 6.

Вопросы для оценки

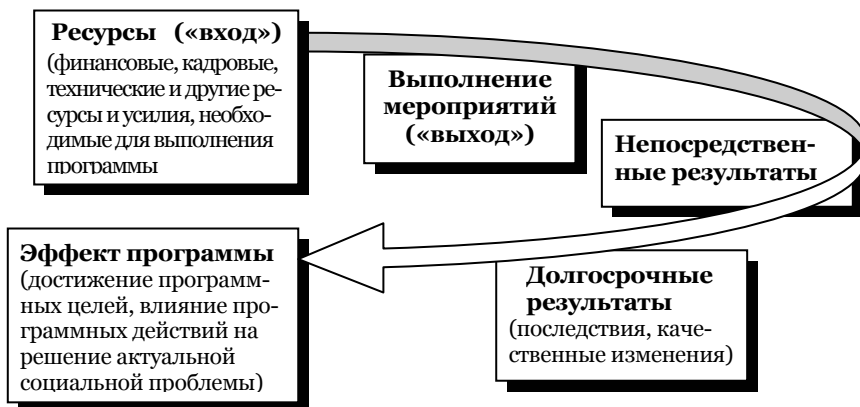
Что оценивается	Вопросы
Финансовая эффективность проекта	Насколько приемлемо соотношение ресурсов, вовлеченных в проект (в целом и/или для осуществления отдельных этапов), и его результатов? Можно ли добиться удешевления подобных проектов в будущем, сохранив то же качество и тот же объем результатов?
Эффективность управления проектом	Соответствует ли выбранная схема управления типу проекта и осуществляемым видам деятельности? Способствовала ли она успешной реализации проекта? Достаточно ли гибко руководители проекта реагировали на изменения, влиявшие на ход проекта? Насколько правильными (ошибочными) были принимаемые решения?
Методология проекта	Все ли методы привели к достижению заявленных результатов? Какие методы оказались наиболее (наименее) эффективными?
Устойчивость проекта	Будет ли работать этот проект при его повторении в другом месте? Сохранил ли проект актуальность, соответствует ли он сегодняшнему дню? Будет ли жизнеспособен проект после завершения его специального финансирования? (Как правило, этот вопрос особенно волнует фонды)
Полнота решения проблемы или удовлетворения потребности	В какой мере проектом решена заявленная проблема? Можно ли говорить о том, что проблема решена кардинально, т. е. не появится вновь? Достаточно ли полно удовлетворены потребности клиентов (подопечных) проекта?

Иными словами, необходимо отслеживать воздействие проекта на целевые группы «благополучателей» или клиентов. Кроме того, для повышения эффективности деятельности организации важно уделять внимание не только соответствию первоначальному плану мероприятий, но отслеживать причины успеха и неудач, чтобы повлиять в дальнейшем на управленческие решения. Для этого следует еще на этапе написания заявки продумать и включить в проект четкие показатели его эффективности в долгосрочной перспективе: вызовет ли запланированный цикл мероприятий желаемые изменения. По итогам проекта важно оценить результаты относительно данных показателей: например, изменилось ли у школьников после проведенного тренинга по вопросам инвалидности их отношение к людям с инвалидностью и их проблемам ¹.

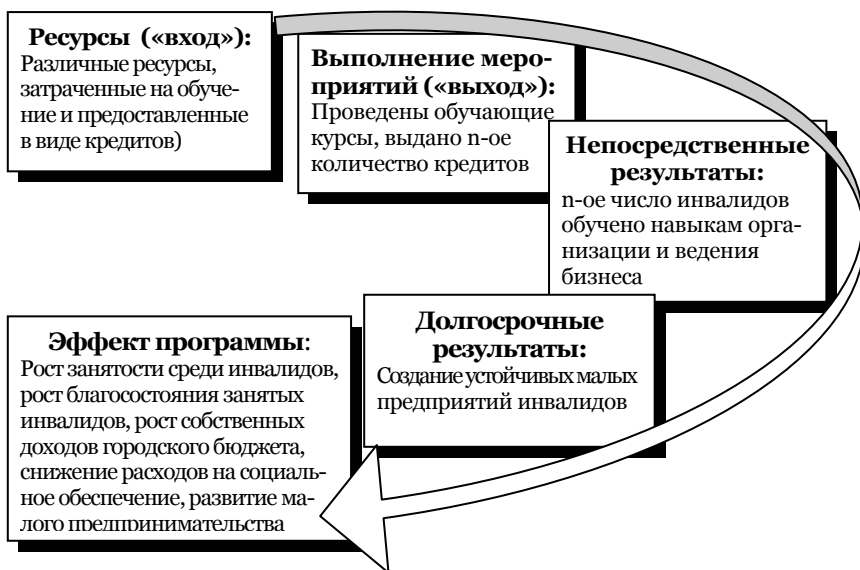
Перед выбором параметров оценки очень важно детально разобраться в логике самой программы, понять ее механизм, определить, что входит в реальные задачи программы, как они соотносятся с набором программных мероприятий и к чему они должны привести по плану. Для этого иногда полезно даже представить механизм про-

¹ Боровых А., Грешнова Е. Исследование эффективности проектов и программ благотворительных организаций // Благотворительность в России. Социальные и исторические исследования. СПб.: Лики России, 2001.

граммы схематично или в виде рисунка. Важнейший момент при изучении программы – структурирование предполагаемых результатов программы. Итоги и выводы большинства современных программ можно расположить в определенном иерархическом порядке:



Рассмотрим для примера программу развития самозанятости инвалидов, содержательная основа которой – проведение курсов по обучению инвалидов навыкам организации и ведения бизнеса и предоставление кредитов вновь создаваемым фирмам ¹. Логическая последовательность результатов данной программы будет выглядеть примерно так:



¹ Как измерить успех программ развития города? Муниципальное экономическое развитие. М.: Фонд «Институт экономики города», 2002 г.

Как правило, на одной или нескольких указанных ступенях в последовательности результатов и фокусируется оценка в зависимости от своих задач и возможностей проекта. Параметры оценки выбираются с таким расчетом, чтобы их можно было измерить с помощью доступных количественных показателей, которые называются *индикаторами*. Выбор индикаторов оценки – задача увлекательная, и, вместе с тем, сложная. Индикатор должен обладать определенными свойствами – однозначность, доступность, измеримость.

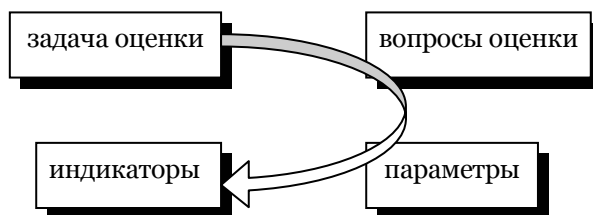
Сравнение значений индикаторов с целевыми показателями, заложенными в программе, дает ответы на вопросы оценки в количественном выражении и позволяет экспертам судить об успешности программы.

Возвращаясь к нашему примеру с программой развития малого бизнеса инвалидов, определим возможные индикаторы, с помощью которых можно измерить каждый из результативных уровней данной программы:



Однако оценка не обязательно фокусируется на анализе тех или иных результатов программы. В ее задачи может входить оценка процесса создания программы или, эффективность механизма реализации программы. Для каждой из этих и других задач подбираются собственные параметры и индикаторы оценки.

Итак, у нас сформировалась логика оценки:



Каждый из этапов работы играет особую роль и по-своему важен. Технически последовательность действий по оценке выглядит так:

Последовательность действий по оценке

- Определение целей проведения оценки
 - Формулировка и согласование вопросов оценки
 - Планирование оценки
 - Определение параметров и индикаторов оценки
 - Определение методов и инструментов для сбора информации
 - Составление графика работ
 - Составление бюджета проекта
 - Согласование структуры оценки с заказчиком
 - Сбор данных
 - Анализ данных
 - Выводы и рекомендации
 - Подготовка отчета
 - Информирование о результатах оценки
-

Важно, чтобы выводы, сделанные в результате анализа данных, были доказанными. Доказанность результатов – непереносимое свойство профессиональной оценки. Если программу независимо друг от друга оценят две команды оценщиков с применением разных методов, но придут к одинаковым выводам, то их работу можно назвать выполненной качественно.

Оценка всегда должна быть нацелена на результат. Ведь оценка – это не научное исследование, а управленческий инструмент, такой же, как, скажем, бюджетное планирование. И предназначен он не для «освоения» бюджетных или грантовых средств, а для принятия качественных и своевременных управленческих решений. Проводя оценку, всегда следует иметь в виду, кто и как будет использовать ее результаты.

Вряд ли следует преувеличивать роль оценки в принятии решений относительно программ: на подобные решения влияет ряд факторов, и оценка – лишь один из них. Необходимо осознавать, что полученные результаты применяют не сразу. Вначале их изучают, а затем постепенно применяют полученные знания при принятии решений о программе.

Тем не менее, для ответа на важные вопросы отчет по оцениванию должен быть правильно сформулирован. Тогда, ознакомившись с полученными результатами, как ключевые фигуры, так и широкая аудитория смогут повлиять на улучшение политики и программ.

Процедуру использования результатов оценки можно (и нужно) формализовать в рамках управления социальной сферой. Более того, желательно сделать это еще на этапе создания программы. Тогда разработчики программы, зная о том, что продукт их деятельности будет регулярно оцениваться, сделают программу максимально удобной для ее последующего мониторинга и оценки.

Оценка программ – новое явление в российской практике муниципального управления. Однако, эта практика успешно развивается. Так, несколько консалтинговых компаний, в основном при поддержке донорских организаций, уже осуществили несколько успешных оценочных проектов в сфере городского развития. Фонд «Институт экономики города» провел оценку различных муниципальных программ в четырех российских городах (Саратов, Городец, Кунгур и Междуреченск) и в настоящее время разворачивает сотрудничество с другими городами в этом направлении. Кроме того, накоплен большой опыт по оценке городских систем социальной защиты (Томск, Арзамас, Пермь, Нижний Новгород). Леонтьевский Центр (Санкт-Петербург) осуществил проект по оценке стратегий городского развития. Начали активно работать многие региональные и городские некоммерческие организации, занимающиеся оценкой городских социальных проектов¹.

Логика оценки может сделать измеряемыми и такие отвлеченные и сложные понятия, как развитие социальной сферы района, качество жизни инвалидов, межсекторное взаимодействие. Ее можно использовать как мощный инструмент анализа в социальном управлении вообще – например, при оценке управленческих решений, при оценке деятельности социальных служб и организаций, при экспертизе местных нормативных актов.

Мониторинг и оценка программ и проектов – это важный логический шаг в социальной работе и реализации социальной политики в целом, который неизбежен в случае перехода социальных служб на принципы финансирования услуг, а следовательно, к программному методу управления. Более того, это эффективный и широко применяемый в развитых странах инструмент управления и важная часть проектной культуры, осваивать которую стоит российским социальным службам.

Дизайн оценочных исследований

В оценке эффективности социальных проектов, которая может включать оценку деятельности социальных сервисов или действий их отдельных специалистов, как и в анализе социальной политики в целом, особое значение имеет применение количественных методов и качественных сбора и анализа информации. Выбор той или иной методологии основывается на целом ряде условий. *Количественные и качест-*

¹ Информацию о многих организациях и проектах по оценке социальных проектов можно найти на сайте «международной сети по оценке программ <http://ipen21.org/ipen>

венные методы сильно различаются между собой; поэтому определенные модели оценки, или эвалюаторного исследования более совместимы с качественными методами, чем другие ¹.

Например, проводя исследования эффективности в форме системного анализа или оценивая степень достижения целей, чаще всего применяют количественные методы. Переменные для оценивания определяются заранее, их расписывают на измеряемые (операциональные) индикаторы и, если возможно, рассматривают в качестве объекта эксперимента. Системный анализ требует (1) определения наиболее важных переменных на входе и выходе программы, (2) статистического анализа связей между тем, что имеет программа на входе и ее результатами. *Переменными на входе* являются, например, такие показатели, как количество персонала, отношение между количеством персонала и количеством участников программы, характеристики участников программы, базовый уровень обслуживания участников программы (претестовые оценки). *Результаты программ* включают, например, уровень обслуживания участников программы после реализации программы (посттестовые оценки), уровень трудоустройства, денежное выражение новых навыков у клиентов, новый уровень дохода клиентов или его эквивалент и так далее. Системный анализ является популярным подходом к оценке в глазах правительства. Это подход, который зависит от компонентного анализа (разделения системы программы на отдельные части) в отличие от холистского т.е. целостного подхода в качественных методах. Переменные определяются дедуктивным путем, логически перед тем, как начнется сбор данных, в отличие от индуктивной аналитической стратегии качественного исследования, где параметры формулируют в процессе полевого исследовательской работы. Взгляд на мир системного анализа несовместим с феноменологическим подходом.

Анализ достигнутых целей некоторое время был доминирующим подходом к оценке. В этом подходе результаты, фиксируемые в процессе реализации программы, определяются в терминах успехов клиентов или участников, которые измеряются при помощи стандартизованных тестов. Данные этих тестов можно анализировать статистически, чтобы сравнить индивидов и группы участников. Однако, успехи участников могут быть оценены только в определенном контексте, или в связи с определенными смыслами, которые отдельный человек придает результатам его или ее личного опыта участия в программе и личных переживаний по поводу испытываемых проблем.

Качественные методы оценивания применяются в так называемой *транзакционной модели*, которая рассматривает каждый случай как уникальный и делает акцент на восприятии людьми происходящих событий. Транзакционная модель базируется на тех же допущениях, которые содержатся в качественном исследовании: важно понимать людей и программы в контексте; участие в исследовании должно складываться как естественная ситуация без специально организованного внешнего контроля и особых манипуляций; наиболее полное понимание возникает из индуктивного

¹ Patton M. Q. *Qualitative Evaluation Methods*. Beverly Hills, London: Sage Publication, 1980. P.49-58 / Перевод П. Романова.

анализа детального и неформализованного сбора данных посредством прямого контакта с программой и ее участниками.

В этой модели считается, что узнать о восприятии можно, только изучив определенные транзакции, в рамках которых восприятие может быть зафиксировано. Все участники ситуации взаимодействуют между собой, причем человек, проводящий оценку, тоже оказывает влияние и находится под влиянием ситуации, так как является частью транзакции. Значит, следует проводить рефлексию восприятия в наиболее естественных условиях функционирования программы. Для этого организуют различных людей для наблюдения за программой и с их помощью готовят короткие нарративы, т.е. повествования, словесные описания результатов, строят диаграммы.

В этом случае используются методы социальной антропологии организаций – этнографические наблюдения и интервью, с целью выявить ценности участников программы, проявляющиеся, в частности, в повседневном общении, выражениях, организационном фольклоре. Так выясняются общие для группы установки, а также конфликтующие интересы и предпочтения. Исследователь проверяет качество своих записей, приглашая персонал программы и представителей целевой группы реагировать на точность полученных зарисовок и выводов. По большей части данные собираются неформально – в процессе взаимодействий. В итоге не все данные могут входить в отчет, исходя из этических соображений и соглашений, достигнутых с участниками исследования.

Еще одна модель оценки – так называемая «иллюминативная», ставящая своей задачей осветить как можно более широкий контекст, в котором функционирует программа. Такая модель в первую очередь направлена на описание и интерпретацию, чем на измерение и прогнозирование, и тоже принадлежит к антропологической перспективе. Здесь исследователя занимает влияние программ на различные социальные ситуации, к которым они применяются, как это напрямую относится к их достоинствам и недостаткам, и как они влияют на жизненный опыт и жизненный путь участников. Осуществляется это посредством постоянного поискового изучения и документирования всего, что является составными частями этой программы, в том числе, в действиях, ситуациях и разговорах участников.

Американскому философу и специалисту в области эвалуаторных исследований Майклу Скривену принадлежит идея *оценки эффективности, свободной от целей*. Этот подход означает сбор данных по широкому кругу действительных результатов деятельности и оценку того, насколько эти результаты важны для удовлетворения демонстрируемых потребностей. Специалист по оценке в этом случае избегает формулировать свои задачи и выводы в связи с целями программы. Никаких обсуждений целей с сотрудниками не проводится, проектные буклеты или заявки не читаются; изучаются только результаты программы и эффекты, доступные измерению.

Дело в том, что при изучении узко обозначенных целей программы есть риск упустить важные незапланированные результаты, которые в этом случае будут называться «побочными», «непредвиденными» или «вторичными». Сами названия эти таковы, что какое-либо достижение, оказавшееся, возможно, наиважнейшим, будет недооцениваться, а ведь

признание такого результата в качестве прямого и важного могло бы позволить, например, переформулировать приоритеты дальнейшей работы программы! Кроме того, именно из-за жесткой и конкретной формулировки ожидаемых результатов возникает риск ошибочного восприятия: мы начинаем видеть все сквозь призму заранее сформулированных целей и ничего другого. Тем самым, специалист по оценке становится в меньшей степени объективным в условиях, зависящих от целей. По собственному выражению Скривена, «оценка целей не является не только необходимым, но даже вредным шагом. Я начинаю работу с альтернативного подхода – просто оцениваю действительные эффекты в противоположность контуру демонстрируемых потребностей. Я назвал это оценкой эффективности свободной от целей... Чем меньше специалист по оценке эффективности слышит о цели проекта, тем больше внимания он будет уделять поиску действительных эффектов (в большей степени, чем поиску мнимых эффектов)»¹.

Свободная от целей оценка эффективности, с ее поиском «реальных, действительных эффектов» представляет собой индуктивную и холистскую стратегию, направленную на преодоление логико-дедуктивных ограничений, воспроизводимых в количественном подходе к оценке, основывающемся на четко сформулированных целях. Между тем, многие социальные программы не имеют артикулированных, измеряемых конкретными количественными показателями целей, и потому не могут быть подвержены количественной оценке.

Традиционная формулировка вопроса по эффективности гласит: «В какой степени программа достигла своих целей?». Как видим, цель должна быть ясной для того, чтобы специалист по оценке эффективности знал, что искать... Так начинается длительный, подчас болезненный процесс, в ходе которого люди должны установить цели в понятиях, которые ясны, определены и доступны измерению. Программные цели, очерченные в точных и недвусмысленных выражениях, являются необходимой информацией для эвалюаторного исследования. В частности, когда планируется, оценка программные цели особенно важны. Определенная в четких и конкретных индикаторах цель фигурирует в количественной оценке результатов. Это распространенный подход оценки достижения целей, который за рубежом давно используется в эвалюаторных исследованиях программ образования, социальной защиты и здравоохранения.

По контрасту с оценкой, опирающейся на логически заданные измеряемые цели, подход, свободный от целей означает сбор данных, напрямую связанных с результатами программы, где понимание эффективности не ограничено узким фокусом на установленные заранее цели. Свободная от целей оценка опирается на качественные методы, поскольку широко доверяет описаниям и прямому опыту, почерпнутым из программы. Более того, свободная от целей оценка в особенности требует от специалиста, проводящего такую работу, попридержаться суждения относительно того, что программа пытается делать и сфокусироваться, вместо этого, на поисках того, что действительно происходит в програм-

¹ Scriven M. 1972. Цит. по: Patton M. Q. *Qualitative Evaluation Methods*. Beverly Hills, London: Sage Publication, 1980. P.49-58 / Перевод П. Романова.

ме, что рассматривается как ее результат. Специалист по оценке эффективности, таким образом, может стать открытым к любым данным, возникающим из феномена программы как такового.

Иногда оценку планируют и структурируют в соответствии с необходимостью принять решение. Специалист по оценке эффективности нужен для того, чтобы обеспечить информацию, необходимую для принятия этого решения или решений, поэтому задачи оценки формулируются, исходя из того, какая именно нужна информация, чтобы помочь выработать соответствующую стратегию.

Отметим, что количественные и качественные методы применяются как при оценке процесса, так и при оценке результата, хотя в последнем случае более распространенным является использование статистических процедур. Оценка *процесса* действия программы – это практически то же самое, что и мониторинг. Мониторинг, как правило, проводят от лица официальных лиц, желающих контролировать программу и знать, что происходит во время ее реализации. В свою очередь, оценка процесса программы проводится для пользы программы, ее улучшения. Необходимо определить, где проводить оценку (например, выбрать несколько социальных служб), кто будет отвечать на вопросы, установить временные рамки – период проведения исследования, интервалы, интенсивность. Оценка процесса можно осуществлять как при помощи качественных, так и с использованием количественных методов, а также комбинировать методы ¹.

Преимущество качественных исследований социальной программы заключается в возможности неожиданных открытий, ознакомлении со значимыми аспектами, элементами программы, незаметных при формализованных подходах.

Когда нужно применять качественные методы для оценки процесса?

- а) При отсутствии достаточного объема знаний о программе и ее деятельности
 - б) При оценке необычных, новых программ
 - в) Если программа построена на спорных и неочевидных, противоречивых предположениях
 - г) Если исследователь предпочитает понимание контекста программы формальным замерам происходящего
-

Если программа и реализующая ее организация давно известны, характеризуются прозрачностью, исследования там проводятся регулярно, то можно обратиться к количественному измерению процесса программы. Однако, от качественной методологии и в этом случае отказываться не следует, так как порой за знакомым и привычным фасадом могут скрываться заблуждения и недостатки или, напротив, интересные наработки и иные достоинства. Получить необходимую информацию о процессе реализации программы можно, в частности, из анкет, регулярно заполняемых сотрудниками и клиентами. Поставленные вопросы могут касаться проблем кли-

¹ Ваисс К. Оценка. Методы изучения программ и политики / Пер. с англ.: Программа Тасис, 2003.

ентов, предложенных им услуг, даты и времени предоставления услуг. Как анкеты, так и неформализованные интервью с получателями программы и персоналом тоже используются в качестве инструмента для сбора информации. Все опрошенные могут отвечать на одни и те же вопросы или каждый расскажет свою историю. Использовать можно любой метод, комбинацию методов, определив при этом частоту сбора информации. Подобное решение зависит от специфики программы, количества изменений. Информация об участниках изменяется не часто, тогда как предоставляемые услуги, возможно, понадобится осветить несколько раз. Кроме того, полезно разработать запасной план на случай неожиданных изменений¹.

Оценка результатов может проводиться с использованием экспериментального или квазиэкспериментального дизайна: сравнение участников до и после программы; сравнение участников программы с теми, кто в ней не участвовал (с группой людей, отобранных в контрольную группу методом случайной выборки). В частности, при помощи эксперимента выясняется, действительно ли оцениваемая программа возымела положительное воздействие, например, на поведение или на доходы представителей целевой группы.

Достоверность оценки – понятие, помогающее определить правдивость выводов, их соответствие реальному положению вещей.

Различают внутреннюю и внешнюю достоверность. Внутренняя указывает на причинную связь между независимыми (например, описание участников или полученных ими услуг) и зависимыми (результаты программы) переменными. Внутренняя достоверность ставит вопрос о том, что вызывает наблюдаемый эффект – сама программа или внешние условия и факторы. Она указывает, состоят ли мероприятия программы и наблюдаемые результаты в *каузальной*, т.е. причинно-следственной *взаимосвязи*. Внешняя достоверность связана с выводами относительно возможности применения результатов одной оценки к другой программе подобного типа. Если одна программа по профилактике ВИЧ успешна, применимо ли это к другим и каким именно программам?

В разных формах оценки можно достичь разной степени внутренней и внешней достоверности. Случайная выборка способствует достижению высокой степени внутренней достоверности. Однако, в экспериментальном дизайне трудно достичь высокой внешней достоверности. Стремясь проконтролировать условия эксперимента, исследователи подчас создают тепличные условия, отличные от тех, в которых находятся участники других подобных программ. Поэтому полученные результаты не всегда можно обобщить, перенести вовне.

Единицей анализа может выступать человек, группа, организация, сообщество. Но при этом следует понимать, что программы направлены не на отдельных людей, а на изменение поведения, норм, взглядов, качества жизни более крупных единиц. Например, кампания по развитию благотворительности призывает к действию отдельных людей, но

¹ Ваисс К. Оценка. Методы изучения программ и политики / Пер. с англ.: Программа Тасис, 2003.

осуществляется и оценивается на уровне сообщества. Результат такой кампании будет измеряться общим количеством пожертвований. *Единицей отбора* выступают соседские общины, школьные классы, социальные службы, в которых реализуется программа. Например, при реализации программы инклюзивного образования детей-инвалидов, обучающихся в обычных классах, отбор проводится в три этапа: школа, класс, конкретные дети-инвалиды, преподаватели, остальные дети, родители – все участники специальных мероприятий по программе.

Формы оценки

Чаще всего проводится оценка отдельно взятого проекта, ряда проектов или целой программы, действующей на региональном или национальном уровне. В этом случае никаких сравнений с людьми или сообществами, не участвовавшими в программе, не проводится. Подобная оценка бывает двух видов: а) изучающая программу только *после* того, как ее долгое время осуществляли или даже завершили; б) изучающая ее как *до*, так и *после* программы. Собранные данные могут быть качественными или количественными. «Только после» программа оценивается в том случае, когда специалиста приглашают во время осуществления программы, и у него нет данных, существовавших до ее начала. Исследования «до и после» предполагают присутствие специалиста по оценке с самого начала программы. Если специалисту довелось оценивать программу «только после» ее осуществления, то он или она делает предположение об изначальной ситуации, во-первых, изучая всевозможную документацию, записи, беседуя с участниками, во-вторых, основываясь на своем собственном опыте предыдущих исследований, изучении подобных целевых групп или организаций. Конечно, здесь возможны разнообразные искажения¹.

Если оценка проводится «до и после», эта схема кажется довольно чистой, пригодной для эксперимента: участников программы изучают до и после ее осуществления; разница представляет собой эффект программы. Однако, участники имели дело не только с программой: они смотрели телевизор, болели, спорили с родственниками, заводили новых друзей, переезжали, занимались на курсах, женились и выходили замуж. Возможно, что ряд изменений вызван не программой, а внешними факторами.

В этом случае лучше всего собрать как можно больше деталей, тщательно отобрав информацию о программе и участниках. Дополнив информацию «до и после» данными «во время», можно будет судить о ходе программы. Для формативных целей (для изменения и улучшения программы) такой подход будет достаточным, тогда как для суммативных (вынесение суждения об эффективности программы) – нет.

При оценке одной группы невозможно провести сравнение с людьми, не участвующими в программе. Иногда подобное сравнение в принципе невозможно, так как услуги предоставляются всем людям, имеющим возможность их получения (например, социальное обеспечение, государственные школы, палаты реанимации в больницах, обязательное медицинское страхование и другие программы). В таких случаях уместно

¹ Ваисс К. Оценка. Методы изучения программ и политики / Пер. с англ.: Программа Тасис, 2003.

провести *внутреннее* сравнение. Прием оценки в этом случае – так называемая «форма ответной реакции на дозу», обязанным своим названием оценочным исследованиям программ, когда единственной переменной было количество полученных наркотиков. В социальных программах можно, например, сравнивать участников, получающих услуги в группе или индивидуально тем, кому представлены лишь услуги по трудоустройству с теми, кто получил и эмоциональную поддержку. При подобной оценке сравниваются альтернативные виды услуг, и ограничений по предоставлению исчерпывающих услуг не существует. Можно сравнить участников, получивших больший объем услуг с теми, кто получил ее в меньшем объеме, и их достижения. Можно попытаться найти ответ на вопрос: «Достигнут ли услуги, предоставленные в ограниченном объеме и с меньшими затратами хороших результатов?» Используя этот подход, необходимо следить, чтобы объем услуг был единственным различием (исключить разницу в посещаемости, мотивации, потребностях в услугах). В таком случае будут получены ценные данные ¹.

Еще один вид оценки одной группы – оценка во времени. Основные результаты измеряются с определенными интервалами до начала программы и по ее завершении. Подобная оценка позволяет лучше понять условия, которые должна изменить программа, например, безработица или отчисления из школы. В этом случае исследователь задается вопросами: Какими были условия до начала программы, улучшались они или ухудшались без вмешательства программы? Каковы стали условия после проведения программы? В чем их улучшение? Появились ли они по завершении программы? Достигнуты ли запланированные результаты?

Оценка качества и эффективности в социальных службах: по данным одного исследования

Российских исследователей и практиков социального обслуживания вопросы оценки эффективности интересуют уже более десяти лет ². Хотя усилия по проведению оценочных исследований в учреждениях системы социальной защиты не раз предпринимались ³, это были скорее выборочные попытки, нежели внедрение оценки в качестве элемента системы социального обслуживания. Кроме того, органы управления социальной защитой, учреждения и организации ориентируются при планировании и оценивании работы на такие понятия, как количество обслуживаемых и оказанных услуг, объем потраченных бюджетных средств или привлеченных из внебюджетных источников ⁴. В существующей

¹ Ваисс К. Оценка. Методы изучения программ и политики / Пер. с англ.: Программа Тасис, 2003.

² Эффективность деятельности учреждений социального обслуживания населения. Выборочное обследование учреждений социального обслуживания населения в трех регионах Российской Федерации. М.: Минтруд России – Институт социальной работы Ассоциации работников социальных служб, 1997.

³ См. об этом: Топчий Л.В. Методика оценки эффективности социальных услуг // Социальное обслуживание. № 4, 2005. С. 5-25.

⁴ Мещанинова Е.Ю. Проблемы определения эффективности социального обслуживания // Работник социальной службы. № 4, 2005.

системе социальной поддержки и обслуживания населения оценке поддается, в основном, процесс.

Организация работы по принципу проектов и программ позволяет оценить, насколько успешна деятельность, достигаются ли запланированные результаты и в чем причины неудач, если таковые случаются¹. Сегодня уже есть успешный опыт совместной работы местных и региональных администраций с некоторыми зарубежными и отечественными неправительственными организациями – например, фондом «Институт экономики города» – по внедрению результативно ориентированных услуг в области адресной социальной помощи², заказа на социальные услуги, целевых потребительских субсидий на определенные услуги, а также по разработке и применению технологий мониторинга результативности социальных услуг, включая надомное обслуживание одиноких престарелых и инвалидов. Это доказывает принципиальную решаемость задачи по переходу на управление по результату, на организацию социального обслуживания по принципу проектов и программ. Оценка результативности социального обслуживания позволяет выявить, какие именно факторы сыграли ключевую роль в достижении конкретного результата, а какие оказались несущественными³. По сути дела, речь идет о процессе стандартизации услуг, включая разработку параметров их содержания и предоставления. Стандартизация означает, что каждая процедура детально операционализирована и потому может быть отслежена и оценена.

Все исследования эффективности социальной работы в Европе и США с 1960-х по сей день, как и современные отечественные исследования, стремились получить ответ на вопросы о факторах качества, результативности и эффективности обслуживания. Однако, стоит задуматься и над тем, насколько успешен сам контроль качества, насколько эффективны инструменты и процедуры оценки⁴. Важно найти такие принципы, методы и процедуры, которые действительно были бы полезными как для работников, так и для их клиентов.

Эффективность социального обслуживания – это степень соответствия цели и результатов при наиболее оптимальном использовании методов и технологий работы, а качество социального обслуживания представляет собой соответствие процесса и результата услуги с ее идеальным образом для всех акторов. Материалы кейс-стади позволили сформулировать следующие гипотезы: сотрудники социальных служб не имеют четких определений целей деятельности, поэтому не могут определить, в чем

¹ Бодунген А. Оценка деятельности НКО // Школа по оценке проектов. Новосибирск, 26–30 ноября 2001; Боровых А., Грешнова Е. Исследование эффективности проектов и программ благотворительных организаций // Благотворительность в России. Социальные и исторические исследования. СПб.: Лики России, 2001.

² Ричман Б., Чагин К.Г. «От пособия к зарплате»: разработка и реализация программы. М.: Фонд «Институт экономики города», 2004; Чагин К.Г. Новые технологии управления в сфере социальной помощи и социального обслуживания населения // Журнал исследований социальной политики. № 4. 2005. Т. 3.

³ Эффективность муниципальных социальных программ: возможность и необходимость оценки. М.: Институт экономики города, 2003.

⁴ Zirps F.A. Still Doing It Right the First Time. A Model of Quality Improvement for Human Service Agencies. Revised and updated edition. Orlando, FL: The Florida Institute of Quality Improvement Books, 2003.

выражается эффективность их работы; ожидаемые результаты формулируются, исходя из количественных процессуальных критериев, что затрудняет понимание целей, ожидаемых результатов; существует конфликт требований сверху и установок низовых исполнителей в отношении содержания и критериев оценки работы; мотивация работников изменяется в зависимости от типа управления (участвуют ли сотрудники в принятии решений и в оценке, есть ли проектная культура в организации) и вида усл7КТ ути (с детьми, пожилыми, бытовые, консультирование – попробуем типологизировать), стажа работы; участие клиентов в оценке, участие независимых оценщиков пока не реализуется либо его результаты не востребованы в силу отсутствия системы обеспечения качества.

В результате проведения исследования ¹ выяснилось, что по мнению подавляющего большинства респондентов (88,5%), услуги их организаций доступны тем, кому они необходимы. Среди факторов, снижающих доступность социальных услуг, на первом месте «нежелание клиентов что-то делать самим» (56,4%) и «слабая обеспеченность транспортом» (32,4%). Транспортный вопрос возникает, прежде всего, в районах области – ведь здесь расстояния гораздо более масштабные, а инфраструктура общественного транспорта развита весьма слабо. Между тем, по мнению работников, учреждения, расположенные в крупных областных центрах, доступны населению так же, как и учреждения в районцентрах.

Такой фактор низкой доступности социальных услуг, как недостаток квалифицированных кадров в социальных службах, признается лишь каждым пятым опрошенным (20,8%). Квалификация персонала, на взгляд 74,8% респондентов, соответствует возложенным на сотрудников задачам, и хотя их деятельность регулярно оценивается и анализируется (74,3%), однако, не все, а лишь 58% опрошенных отметили, что в работе они используют современные принципы и технологии.

Несмотря на такую высокую оценку собственной квалификации, более половины заполнивших анкету (54,4%) высказали мнение о необходимости регулярно повышать квалификацию сотрудников, для того, чтобы улучшить социальное обслуживание. Отметим, что квалификация кадров до недавнего времени признавалась болевой точкой отрасли «социальная защита». При этом такой атрибут корпоративной идентичности, как повышение квалификации, лишь недавно занял относительно устойчивое положение в дискурсе социальных служб. Правда, приглашение для консультации исследователей и преподавателей социальной работы лишь для каждого пятого (19,5%) из числа респондентов привело бы к улучшению социального обслуживания. И хотя нашей исследовательской группе хорошо известны факты проведения курсов, тренингов, семинаров для специалистов социальных служб, герметичность этой системы пока еще довольно велика.

Восприятие своей организации как действующей по современным принципам и технологиям коррелирует с образовательным и должност-

¹ Исследование проводилось в рамках проекта «Новая идеология и практика социальных услуг: региональные модели оценки эффективности в условиях либерализации социальной политики (на материалах Саратова и Самары)» при поддержке Независимого института социальной политики, руководитель проекта П.В. Романов, грант №SP-06-2-15.

ным статусом опрошенных – среди тех, кто имеет среднее образование, использующих современные технологии оказалось 47,8%, а среди работников с высшим образованием – 66,1%. Это закономерно, учитывая тот факт, что среди лиц со средним образованием больше всего низовых социальных работников, у которых мало возможностей применить современные принципы и технологии. Примерно пятая часть опрошенных указала на заявительный принцип оказания услуг (19,6%) как на фактор их возможной низкой доступности. Между тем, именно ввиду заявительности как принципа оказания услуг оказывается невозможным просчитать их результативность для общества в целом, ведь доля благополучателей в соотношении к генеральной совокупности нуждающихся остается неизвестной! Отчеты социальных служб и доклады о положении социально уязвимых групп населения наполнены информацией о численности обслуженных, количестве выданных наборов или объемах выплаченных пособий, – во-первых, без какого-либо соотношения с потребностями целевых групп, а во-вторых, без анализа эффектов от такого рода услуг. Приведем несколько выдержек из официального доклада о положении детей в регионе:

«За 2005 год в рамках этой программы было трудоустроено 208 безработных из числа одиноких и многодетных родителей. Участники программы отработали в среднем по 2 месяца. Средний размер поддержки доходов составил 1300 руб. в месяц на человека. После завершения участия в программе 81 человек был принят на постоянную работу», – остается непонятным, как классифицировать эти данные в терминах, ведь сравнительные данные не приводятся.

«За 12 месяцев 2005 года в N-ской областной психиатрической больнице пролечено 700 несовершеннолетних, 107 из них были отнесены к категории 'безнадзорных'», – не указывается общее число безнадзорных детей в N-ской области.

«В ходе реализации программы повышения качества жизни детей из семей малообеспеченных мигрантов было закуплено и передано 30 ранцев со школьными принадлежностями по 500 руб. каждый», – не говорится, какую долю составляют счастливицы из числа нуждающихся в ранцах.

По мнению большинства информантов, социальное обслуживание может считаться эффективным, если оно достигает поставленных целей (71,1%), при этом 88,5% опрошенных считают, что услуги, оказываемые их учреждением, в большинстве случаев соответствуют этому критерию. Опрошенные уверены в том, что социальное обслуживание клиентов в их организации «имеет четко сформулированную цель и назначение» (84,1%) и «ведется с учетом индивидуальных потребностей клиентов» (83,2%), в том числе, «организовано удобно по времени для клиентов» (73,9 %).

В соответствии с определением Института экономики города¹, услуга может считаться оказанной качественно, если она имеет четко сформулированную цель/назначение; предоставляется в соответствии с со-

¹ Критерии оценки качества бюджетных услуг, целесообразности и эффективности производимых расходов; обоснование и методика выбора критериев. Материалы исследования Фонда «Институт экономики города», 2006.

временными методологическими принципами и технологиями; основывается на инклюзивном, анти-дискриминационном подходе и уважении к личности каждого клиента; подвергается постоянному мониторингу и анализу, в первую очередь, с использованием независимой информации от получателей; предоставляется достаточно гибко, чтобы учесть индивидуальные потребности клиентов; имеет значимость для получателей, оказывает заметное положительное влияние на их социально-экономическое положение и/или поведение; фокусируется на превентивных (профилактических) мероприятиях, а также на мероприятиях, способствующих выходу трудоспособных получателей услуг и их семей на самообеспечение и независимость от социальных трансфертов; не вызывает недовольства получателей условиями предоставления. На основе этого определения и наших предварительных наблюдений в ходе кейс-стади была сконструирована шкала для того, чтобы выявить мнение респондентов по поводу параметров качества обслуживания в их организациях.

Выяснилось, что наиболее безупречно выглядит такая характеристика их работы, как обслуживание на основе *уважения личности каждого клиента* (95,1%, табл.7). В свою очередь, самую низкую оценку получил такой параметр, как влияние на изменение статуса получателей услуг. Вариант «обслуживание приводит к переходу трудоспособных получателей услуг и их семей на самообеспечение, они больше не нуждаются в социальной помощи» получил наименьшее число голосов (20,8%), далеко отстав от таких показателей, как *ориентация на профилактику* (44,2%) и *отсутствие недовольства клиентов* (47,8%).

Таблица 7.

Распределение утвердительных ответов на список суждений по принципам качественного обслуживания (N=226)

В вашей организации обслуживание клиентов...	%
основывается на уважении к личности каждого клиента	95,1
имеет четко сформулированную цель и назначение	84,1
ведется с учетом индивидуальных потребностей клиентов	83,2
ведется персоналом соответствующей квалификации	74,8
регулярно оценивается и анализируется	74,3
организовано по времени удобно для клиентов	73,9
ведется в соответствии с современными принципами и технологиями	58,0
не вызывает недовольства клиентов	47,8
оказывает заметное положительное влияние на социально-экономическое положение и поведение клиентов	44,7
концентрируется на профилактике	44,2
приводит к переходу трудоспособных получателей услуг и их семей на самообеспечение, они больше не нуждаются в социальной помощи	20,8

Хотя, по мнению почти половины опрошенных, деятельность их организации «оказывает *заметное положительное влияние на социально-экономическое положение и поведение клиентов*» (44,7%), характер этого эффекта, очевидно, несистемный, – ведь клиенты в четырех из пяти случаев по-прежнему остаются в зависимости от социальной помощи.

Отметим, что в ответах по двум только что упомянутым позициям («переход клиентов на самообеспечение в результате обслуживания» и «положительное влияние социального обслуживания на социально-экономическое положение и поведение клиентов») наибольшее количество респондентов затруднились с ответом (40,7% и 43,4% соответственно). На наш взгляд, это говорит о том, что такие цели обслуживания, во-первых, трудно достижимы, ведь изменения в жизни людей нередко носят отсроченный характер по отношению к времени оказания услуги, да и разнообразие внешних условий может снижать вероятность положительных изменений. Кроме того, изменения в жизни клиентов трудно измерить, и они не всегда отслеживаются социальными службами.

Знание причин и характера социальных проблем оказалось актуально менее, чем для половины опрошенных (48,2%), хотя именно такая квалификация работника позволяет надеяться, что трудности и беды можно не только преодолевать, а предупреждать, не допуская их обострения. Наиболее прогрессивной и эффективной в теории и практике социальной работы считается акцент на профилактике различных социальных проблем. Такие виды социальной интервенции обходятся дешевле и имеют большие эффекты, чем работа с уже проявившимися проблемами (семейными конфликтами, безнадзорностью, низким качеством жизни одиноких пожилых людей).

Вообще, оценка качества в системе социального обслуживания, является, безусловно, важной проблемой для 58% опрошенных, к ним присоединяется 36,7% умеренно ратующих за оценку, что оставляет в абсолютном меньшинстве тех, кто считает ее неважной или затрудняется сформулировать свое мнение по этому поводу, однако, четко сформулированных критериев качества и эффективности своей работы не имеет половина респондентов (49,6%).

Наиболее четкая и внятная зависимость проявилась в сравнении мнений респондентов с разным образовательным и должностным статусом. В частности, среди работников с высшим, нежели средним образованием (86,4% против 69,6%), больше тех, кто считает, что в их организации учитываются индивидуальные потребности клиентов. Коллекциальность в качестве принципа оценивания признается респондентами с высшим образованием вдвое чаще, чем людьми со средним образованием (80,5% против 39,1%). Это соответствует распределению ответов по должностям опрошенных: такие формы оценки предпочитают специалисты по социальной работе (75%), социальные педагоги (76%) и особенно – заведующие отделением (96,2%), а вот социальных работников среди сторонников такой демократичной формы оценки гораздо меньше (59%).

Вообще, в целом по опросу работники служб выступают за демократические подходы к оценке социального обслуживания, предлагая привлекать к оцениванию клиентов (65,2%) и сотрудников учреждений (46,4%). И все же, подход всеобщего управления качеством пока еще не нашел себе сторонников среди работников социальных служб: лишь 15,2% опрошенных указали, что жители района должны принимать участие в оценке социального обслуживания. Между тем, современная концепция качества услуг признает местное сообщество в качестве полноценного субъекта управления качеством социального обслуживания, ведь

в конечном итоге именно оно выступает обобщенным благополучателем. Кстати, эффективное обслуживание, судя по ответам, не только приводит к улучшению самочувствия клиента (48,9%), но и стабилизирует негативные тенденции в обществе (34,2%).

И хотя оценивать работу сотрудников только внутри самой службы хотела бы только пятая часть всей нашей выборки (21,8%), лишь 13,8% респондентов согласились бы поручить оценку работы специалистам со стороны. В качестве субъектов оценки, кроме самих сотрудников и клиентов, предлагаются непосредственное начальство и министерство.

Чуть более половины опрошенных вынуждены экономить на крупные покупки, хотя им хватает на все жизненно необходимое, а каждому четвертому респонденту денег хватает только на питание, ни на что другое не остается. Низкая заработная плата в бюджетной отрасли «социальная защита» – хорошо известная особенность этого сегмента рынка труда. Тем более актуальным здесь является вопрос о взаимосвязи между качеством работы и вознаграждением. Почти половина опрошенных видит изменение оценки социального обслуживания в этом направлении (вариант «Напрямую связать величину оплаты труда с оценкой качества работы» выбрали 42,7% опрошенных), а среди мер по улучшению социального обслуживания предложение «Повысить зарплату работникам» заняло первое место по числу голосов (68,1%). Лишь 15% респондентов ощущают, что качество их работы в настоящее время сказывается на оплате их труда.

Вообще, экономическое измерение эффективности слабо артикулировано в социальной службе: вопросы о стоимости оказываемых услуг здесь не обсуждаются, ведь бюджетное сметное финансирование к этому не располагает. Позиция «расходы на обслуживание целесообразны» заняла предпоследнее место в определении эффективного социального обслуживания (см. табл.8).

Таблица 8.

Отношение сотрудников служб с различными критериями эффективности социального обслуживания (в таблице отражено согласие респондентов с критерием, можно было выбрать несколько вариантов ответа) (N=226)

Социальное обслуживание можно считать эффективным, если...	%
обслуживание достигает поставленных целей	70,8
улучшается самочувствие клиента	48,7
стоимость услуг приемлема	36,3
тенденции стабилизируются, ухудшения не происходит	34,0
расходы на обслуживание целесообразны	13,3
удаётся обслужить большое количество клиентов за то же время	12,4

Стандартизация социальных услуг выходит на повестку дня в учреждениях отрасли «социальная защита». Актуализация этого процесса получила отражение в ответах наших респондентов, которые полагают, что для улучшения социального обслуживания необходимо распространять положительный опыт работы среди сотрудников социальных

служб (35,4 %), дать более четкие инструкции и технологии работы по каждой услуге (35,0 %), более четко оговаривать цели обслуживания и способы их достижения (27,4 %). Правда, особых любителей совещаний по проблемам качества не так много (16,4%).

В ходе исследования была отслежена и проанализирована тенденция к рационализации и модернизации системы оказания социальных услуг, подталкиваемая неолиберальными изменениями в системе социальной политики, что находит выражение в разработке более унифицированных и менеджериалистски ориентированных стандартов и механизмов оценки эффективности работы на уровне отдельных работников и сервисов в целом. Однако, социальные услуги в федеральных и региональных нормативных документах, инструкциях и регламентах деятельности, определяющих вопросы социального обслуживания населения, понимаются расплывчато и обобщенно как помощь и всесторонняя поддержка граждан в трудной жизненной ситуации. Это приводит к произволу в определении содержания услуги и определении ее результата со стороны учреждений и специалистов, резко ограничивает возможность по переходу от оценки результативности учреждения «по валу» к оценке «по результату». Ввиду заявительного принципа оказания услуг оказывается невозможным просчитать их результативность, т.к. доля благополучателей в соотношении к совокупности нуждающихся остается неизвестной. Отчеты социальных служб и доклады о положении социально уязвимых групп населения наполнены информацией о численности обслуженных, количестве выданных наборов, объемах выплаченных пособий без соотношения с потребностями целевых групп и анализа эффектов такого рода услуг.

На институциональном уровне, в социальных сервисах отсутствуют единые требования к оценке эффективности, ее концепция, как и стандарты оказания услуг, слабо операционализированы, разрознены и во многом складываются стихийно на уровне низовой бюрократии под влиянием системы внешних и внутренних факторов. Несмотря на разнообразие форм и методов привлечения клиентов к оценке работы учреждений и сотрудников, эта оценка пока что используется лишь как отчетный инструментарий, но не как механизм изменений и развития. Такой механизм обеспечения качества, как оценка, производимая клиентом, не может использоваться в отрыве от контекста и без учета других показателей. В идеальной концепции всеобщего управления качеством, не только клиенты, а все субъекты системы социальных услуг, включая доноров, спонсоров, заказчиков, потребителей, исполнителей, общественности принимают участие в оценке.

Как показало исследование, цели и задачи социальных служб пока что определяются в самых общих выражениях, в то время как оценка их деятельности осуществляется почти целиком по количественным параметрам (сколько человек обслужили) и индивидуально определяемым представлениям о достаточности усилий в отношении каждого клиента (необходимое число услуг). В отсутствие четких регламентов, стандартов установка на рост количественных показателей на уровне организации отражается на увеличении нагрузки и характере отчетности работников.

В современной культуре оценки в социальных сервисах преимущество среди агентов оценивания отдается ведомству, самой организации и клиентам при занижении или игнорировании роли независимых оценщиков, местного сообщества, спонсоров, СМИ; редко встречается участие

независимых оценщиков. Ряд организаций активно занимается разработкой и применением различных форм оценивания потребностей целевой группы, процесса и результатов своей деятельности, однако, при этом практика оценивания характеризуется размытыми представлениями о качестве, эффективности и результативности, низкой степенью надежности инструментария. Хотя сотрудников социальных служб беспокоят разночтения, которые встречаются при внутренних и внешних попытках оценки эффективности деятельности учреждения, у них пока что не имеют четких представлений о целях деятельности, поэтому не могут определить, в чем выражается эффективность и результат их работы; ожидаемые результаты формулируются, исходя из количественных процессуальных критериев; существует конфликт требований сверху и установок исполнителей в отношении содержания и критериев оценки работы.

В условиях, когда система управления социальным обеспечением в основном ориентирована на технические процедуры подсчета и количественные критерии, альтернативные представления об эффективности все же постепенно складываются на уровне отдельных организаций, тогда как внешняя оценка сервиса в настоящее время во многом зависит от картины, возникающей из отчетных документов, ориентированных на исключительно количественные показатели. Знание и выработка представлений о качестве по большей части локализованы на уровне администрации. На горизонтальном уровне сотрудники оценивают эффективность своей работы: иногда эта оценка вмонтирована в общую дискуссию о качестве работы, а там, где нет публичной площадки для таких обсуждений, неформальные механизмы оценки надстраиваются над формальными требованиями, спускаемыми сверху. Процесс оценивается по характеру доверительных отношений между работником и клиентом; разное понимание содержания, цели услуги и расхождения в представлениях об идеальном обслуживании у клиентов и работников вызвано тем, что в работе не используется или нечетко проговаривается контракт между обслуживаемым и специалистом. Наиболее структурированным оценкам служат различные виды целенаправленных опросов клиентов, но в большинстве случаев формализованный инструментарий не является надежным. У пользователей пока отсутствует навык рефлексии изменений, что затрудняет конструктивную обратную связь, которая пока используется лишь как отчетный инструментарий, но не механизм изменений и развития.

Отличия некоммерческих организаций (НКО) от муниципальных и государственных социальных сервисов в подходах к оценке эффективности и качества состоят в акцентах на сотрудничество с другими организациями, масштабности реализованных проектов, выигранных грантов, гибкой и менее формализованной отчетности, приоритете качественной описательной информации над количественной, преимуществе механизма обратной связи. Ряд бюрократизированных НКО, представляющих собой региональные филиалы централизованной иерархической структуры, демонстрируют больше сходств с бюджетными организациями в аспектах формализованных и количественных, процессуальных подходов к оценке. Как для НКО, так и для муниципальных организаций характерны: отсутствие системы обеспечения качества, размытость представлений о приемах и понятиях оценки результативности и артикулированная потребность в стандартах, при этом, НКО в гораздо большей степени озабочены анализом стоимости оказанных услуг и объемом затраченных для получения услуги усилий.

Задачи по переходу на управление по результату, на организацию социального обслуживания по принципу проектов и программ решаемы; речь идет о процессе стандартизации услуг, включая разработку параметров их содержания и предоставления. Деятельность по разработке социальных стандартов и совершенствованию механизмов мониторинга эффективности лежит в русле общих процессов рыночной рационализации, однако, квази-рыночные ориентиры сегодня затрагивают лишь способы контроля: идеология оценки качества и эффективности приходит из бизнес-сектора, а стимулы остаются от эпохи госбюджета.

Понятие социальной экспертизы

Социальная экспертиза устанавливает степень соответствия социальной программы или деятельности организации интересам и ожиданиям тех людей, которые являются благополучателями этой программы или клиентами (пользователями услуг) организации.

Целью социальной экспертизы является установление соответствия деятельности органов государственной власти, других социальных институтов интересам граждан и задачам социальной политики, а также формирование предложений по достижению этого соответствия ¹.

Как указывает В.А. Луков, в качестве предмета социальной экспертизы выступает, как правило, какое-либо из следующих направлений ²:

- ❑ социальные последствия, которые могут иметь для людей принятые и подготовленные к принятию социальные проекты (в том числе, законодательных);
- ❑ соответствие реализованного проекта его первоначальному замыслу и принятому в отношении проекта управленческому решению (выше это направление подробно обсуждалось как предмет оценки результата программы);
- ❑ адекватность восприятия в общественном сознании принятого или подготовленного проекта.

Экспертиза может проводиться в форме рецензии на текст проекта, мониторинга (исследования одного и того же объекта по одинаковой методике с целью выявить динамику изменений), а также в форме социального проектирования. Для проведения экспертизы приглашаются специально подобранные эксперты – специалисты в конкретной области, компетентные в исследуемом вопросе. При проведении экспертизы используются, в том числе, метод экспертных оценок, метод фокус-групп, ситуационный анализ, дельфийская техника, контент-анализ.

Методы *экспертных оценок* – это методы организации работы со специалистами-экспертами и обработки мнений экспертов, выраженных в количественной и/или качественной форме с целью подготовки информации для принятия решений лицами, принимающими решения. Для проведения работы по методу экспертных оценок создают рабочую группу, кото-

¹ Луков В.А. Социальное проектирование. М.: Изд-во Московск. гуманитар. академии; Флинта, 2003. С.174.

² Там же.

рая и организует по поручению лиц, принимающих решения, деятельность экспертов, объединенных (формально или по существу) в экспертную комиссию. Есть ряд вариантов работы с экспертами. В одних случаях с каждым экспертом работают отдельно, он даже не знает, кто ещё является экспертом, а потому высказывает свое мнение независимо от авторитетов. В других случаях экспертов собирают вместе для подготовки материалов, при этом эксперты обсуждают проблему друг с другом, учатся друг у друга, и неверные мнения отбрасываются. В одних методах число экспертов фиксировано и таково, чтобы статистические методы проверки согласованности мнений и затем их усреднения позволяли принимать обоснованные решения. В других – число экспертов растет в процессе проведения экспертизы, например, при использовании метода «снежного кома»¹.

От того, что именно должна представить экспертная комиссия в результате своей работы – информацию для принятия решения или проект самого решения, – зависит организация работы экспертной комиссии. Если цель – сбор информации для лиц, принимающих решения, то рабочая группа должна собрать возможно больше относящейся к делу информации, аргументов «за» и «против» определенных вариантов решений. В данном случае эксперты только поставляют информацию, аргументы «за» и «против», но не вырабатывают согласованного проекта решения. Приветствуются оригинальные мнения, отличающиеся от распространенных штампов.

Основные стадии экспертного опроса

- 1) формулировка цели экспертного опроса;
 - 2) подбор основного состава рабочей группы;
 - 3) разработка рабочей группы и утверждение технического задания на проведение экспертного опроса;
 - 4) разработка рабочей группой подробного сценария проведения сбора и анализа экспертных мнений (оценок), включая как конкретный вид экспертной информации (слова, условные градации, числа, ранжировки, разбиения или иные виды объектов нечисловой природы) и конкретные методы анализа этой информации (статистика объектов нечисловой природы и другие разделы прикладной статистики);
 - 5) подбор экспертов в соответствии с их компетентностью;
 - 6) формирование экспертной комиссии (целесообразно заключение договоров с экспертами об условиях их работы и ее оплаты, утверждение состава экспертной комиссии);
 - 7) проведение сбора экспертной информации;
 - 8) анализ экспертной информации;
 - 9) при наличии нескольких туров – повторение двух предыдущих этапов;
 - 10) интерпретация полученных результатов и подготовка заключения для лиц, принимающих решения;
 - 11) официальное окончание деятельности рабочей группы².
-

¹ Орлов А.И. Современный этап развития теории экспертных оценок http://sociology.extrim.ru/orlov_ex.htm

² Там же.

Если цель – подготовка проекта решения, то, считается, что оно может быть принято лишь на основе согласованных мнений экспертов. Поэтому из экспертной группы исключают тех, чье мнение отличается от мнения большинства. При этом отсеиваются как неквалифицированные лица, попавшие в состав экспертной комиссии по недоразумению или по соображениям, не имеющим отношения к их профессиональному уровню, так и наиболее оригинальные мыслители, глубже проникшие в проблему, чем большинство. Бывает и так, что эксперты делятся на две или более групп, имеющих единые групповые точки зрения¹.

Гендерная экспертиза в социальной работе

Профессиональная социальная работа, придерживающаяся принципа нондискриминации, уважения прав человека, предполагает, что специалисты владеют подходами критического анализа. Это означает, что социальные работники становятся рефлексивными практиками, способными критически оценить собственную деятельность, а также пересмотреть те установки, которые обусловлены субкультурой конкретной организации или вызваны стереотипами, распространенными в обществе относительно женщин и мужчин, пожилых, подростков, преодолеть страх и нетерпимость у самих себя и своих коллег в отношении ВИЧ-инфицированных, экс-заключенных и других людей, нуждающихся в понимании и поддержке. Наконец, рефлексивные практики способны увидеть несовершенство социального устройства, проявляющееся, например, в том, что одни и те же меры социальной и экономической политики оказывают качественно иное воздействие на женщин, по сравнению с эффектом тех же мер для мужчин. В итоге при формально равных условиях, зафиксированных в легитимном поле политики занятости, мужчины и женщины имеют различные шансы как на профессиональную или внутрифирменную мобильность, так и в отношении риска потерять рабочее место или приобрести новую квалификацию и трудоустроиться.

Рассматривая проблемы оценки эффективности в социальной работе, мы рассмотрим в качестве примера, гендерный анализ проблем, учитывая особую значимость этой проблематики в условиях развития гражданского общества на постсоветском пространстве. Подходы и принципы, которые представлены в этой лекции для освещения гендерных аспектов исследований эффективности (эвалуаторных исследований) в той же степени применимы для изучения проблем, связанных с этническим, возрастным неравенством, неравенством на основе физических особенностей людей (например людей с ограниченными или особыми потребностями).

Рефлексивные практики способны увидеть несовершенство социального устройства, проявляющееся, например, в том, что одни и те же меры социальной и экономической политики оказывают качественно иное воздействие на женщин, по сравнению с эффектом тех же мер для мужчин. При формально равных условиях, зафиксированных в легитимном поле политики занятости, мужчины и женщины имеют различные шансы как на профессиональную или внутрифирменную мобильность, так и в отношении риска потерять рабочее место или приобрести

¹ Орлов А.И. Современный этап развития теории экспертных оценок http://sociology.extrim.ru/orlov_ex.htm

новую квалификацию и трудоустроиться. Безусловно, необходимо отметить и проблему гендерного дисбаланса, присущего юридическим актам гражданского, семейного, трудового и уголовного кодексов. Гендерная асимметрия законодательства создает предпосылки для дискриминации не только женщин, но и мужчин, например, в сфере репродуктивных прав, трудовых отношений и других аспектах¹. Поэтому *гендерная экспертиза законодательства*, решений в сфере социальной политики, а также деятельности по их воплощению должна стать сегодня неотъемлемой чертой демократического социального устройства.

Гендерный подход – это процесс оценки любого планируемого мероприятия с точки зрения его воздействия на женщин и мужчин, в том числе законодательства, стратегий и программ во всех областях и на всех уровнях.

Считается, что гендерный подход могут применять в своей деятельности не только сотрудники ООН и других международных организаций, но и неправительственные организации и группы поддержки национального уровня могут использовать руководство при осуществлении мониторинга и поддержки деятельности правительственных и международных организаций. Его необходимо внедрять в учебный процесс, чтобы студенты могли получить представление о том, как этот подход работает на практике. При проведении оценки результатов профессиональной деятельности и планировании финансирования руководящие работники и сотрудники проектов могут обрести более четкое представление о том, каким образом подобный анализ отразится на рабочих планах вверенных им сотрудников.

Двенадцать ступеней включения гендерного компонента в процесс подготовки и принятия политических решений²

1. Гендерный подход к составу участников: кто разрабатывает решения на политическом уровне?
 2. Гендерный подход к программе: в чем суть вопроса?
 3. Гендерный подход к достижению равноправия: какую цель вы ставите?
 4. Отражение ситуации: какой информацией вы владеете?
 5. Знание вопроса: исследование и анализ.
 6. Разработка стратегии и определение мероприятий в рамках определенного проекта с учетом гендерных интересов.
 7. Аргументы в поддержку гендерного подхода.
 8. Реализация проекта и отчетность с точки зрения гендерного подхода.
 9. Постоянный контроль за ходом событий с точки зрения гендерного подхода.
 10. Оценка: чего удалось добиться?
 11. Конкретизация и уточнение гендерной программы: взгляд на суть вопроса.
 12. Взаимодействие в интересах укрепления позиций гендерного подхода.
-

¹ См. подробнее: Гендерная экспертиза российского законодательства / Отв. ред. Л.Н. Завадская. М.: Изд-во БЕК, 2001.

² Шведова Н.А. Гендерный подход // Словарь гендерных терминов / Под ред. А.А. Денисовой. М., 2002.

Гендерный подход необходимо внедрять в анализ и принятие решений в следующих сферах: макроэкономика и торговая политика, а также бюджет; управление; сфера занятости; образование; охрана здоровья; меры по борьбе с бедностью; правосудие и права человека; наука, исследования, информационные и коммуникационные технологии; СМИ; охрана окружающей среды; оборона и строительство мира. Для того, чтобы вскрыть причины гендерного неравенства и продумать способы его преодоления, необходимо внедрять гендерный подход в практику чиновников и социальных работников, других специалистов. Внедрение гендерного подхода основано на применении гендерного анализа.

Гендерный анализ

Гендерный анализ – это процесс оценки различного воздействия, оказываемого на женщин и мужчин, существующими или предлагаемыми программами, законодательством, государственным политическим курсом – во всех сферах жизни общества и государства. Гендерный анализ – это также сбор качественной информации и понимание гендерных тенденций в экономике и обществе, использование этих знаний для выявления потенциальных проблем и поиска решений в ежедневной работе. Одновременно это инструмент для понимания социальных процессов. Он позволяет увидеть и сравнить: каким образом и почему политические, экономические, социальные и иные факторы влияют на женщин и мужчин.

Социально-экономические данные, обработанные в свете учета половых различий, свидетельствуют, например, о том, что в среднем мужчины располагают более высокими доходами по сравнению с женщинами, и что женщины оказываются в невыгодном положении в результате осуществления своих социальных ролей и неадекватной оценки этих ролей в обществе. Однако в случаях, когда мужчины оказываются в невыгодном социально-экономическом положении (например, более ранняя мужская смертность), гендерный анализ отразит также и подобные факты.

Реальное положение мужчин и женщин может быть различно как вследствие пола (биологических различий), так и вследствие гендерных особенностей (социальных различий). Система мер или программа, законодательство, разработанные без учета этих различий, могут не соответствовать интересам и чаяниям ни женщин, ни мужчин. Такой политический курс не способен оказать нужного воздействия, а значит, не может быть социально достаточным и достоверным ¹.

При планировании и организации гендерного анализа следует опираться на гендерные индикаторы.

¹ Шведова Н.А. Гендерный анализ // Словарь гендерных терминов / Под ред. А.А. Денисовой. М. Информация – XXI век, 2002.

Гендерные индикаторы

Гендерные индикаторы (гендерно чувствительные индикаторы) – это указатели или измерители, использующие количественные и качественные показатели для суммирования гендерно-значимых изменений, происходящих в обществе в течение определенного периода времени. Гендерные индикаторы содержат прямые свидетельства положения женщин относительно определенного нормативного стандарта. Они – необходимая и полезная составляющая, в сочетании с другими оценочными техниками, для измерения результатов деятельности государства как в общих проектах, так и в специальных инициативах, осуществляемых в стране, которые нацелены на учет интересов обеих социально-половых групп населения.

Индикаторы представляют собой базовый инструментарий в процессе мониторинга и оценки действий по развитию. Нормативный характер индикаторов обуславливает необходимость уделять внимание определению стандарта или критерия, заложенных в любом индикаторе. Например, что является нормой при анализе статуса женщин: положение мужчин в той же стране или положение женщин в других странах? Индикаторы как инструменты измерения социальных подвижек находятся в центре внимания политических сил, поэтому все индикаторы имеют свое собственное политическое наследие и пристрастие. Это важно осознавать, поскольку определенные типы индикаторов, особенно количественные, рассматриваются как «объективные» и поэтому обретают легитимность ¹.

Н.И. Абубикирова и Е.В. Кочкина ² предлагают следующие этапы проведения гендерной экспертизы как одной из процедур обратной связи «общество – власть». Эти этапы являются общими для большинства видов социального анализа и не зависят от предмета (содержание законодательного акта или его «адресная группа») и объекта (уровень политических и законодательных решений – федеральный, региональный, муниципальный) исследования.

Этапы проведения гендерной экспертизы

Этап 1. Констатация проблем.

Этап 2. Отбор и ранжирование нормативно-правовых актов по теме экспертизы.

Этап 3. Гендерный анализ существующих правовых норм.

Этап 4. Гендерная характеристика отраслей права.

Этап 5. Соответствие российского законодательства нормам международного права.

Этап 6. Гендерная реконструкция госуправления.

Этап 7. Экономический и институциональный анализ.

Этап 8. Проблема эффективности.

¹ Шведова Н.А. Гендерные индикаторы // Словарь гендерных терминов / Под ред. А.А. Денисовой. М.: Информация – XXI век, 2002.

² Абубикирова Н.И., Кочкина Е.В. О гендерной экспертизе законодательства // Женщина в мире: мифы и реалии. М.: Информация XXI век, 2000. С.209-237.

На *первом этапе* процедура гендерной экспертизы начинается с констатации некоторой социальной проблемы, ее описания и представления количественных характеристик в *статистическом виде*, для чего применяются расчеты и разнообразные индексы социально-экономической, правовой и судебной статистики. Здесь сразу же проявляются различия в статистических показателях по признаку пола. Кроме того, на этом же этапе необходимо провести *обзор литературы*, чтобы обобщить имеющиеся данные, а также *сбор эмпирических данных* с применением количественных или качественных методов. Возможно также использовать такой подход, как *вторичный анализ данных*, полученных другими исследователями и содержащихся в сборниках, журналах и отчетах. В сжатых временных и финансовых рамках или в том случае, когда для формулировки проблемы, причин и способов ее решения целесообразно привлечь компетентных специалистов, применяются экспресс-методы получения данных, а именно: *фокус-группа или экспертный опрос*.

Недостатки фокус-группы состоят в том, что создается искусственная обстановка, которая может влиять на высказываемое мнение, формируемое в ходе групповой динамики. Недостаток метода экспертного опроса связан с тем, что в качестве респондентов здесь обычно выступают лица, обладающие высоким статусом. Несмотря на широкие познания в той или иной области, эти люди демонстрируют определенные ограничения в своих суждениях в силу специфической организации профессиональных знаний, которыми они обладают, а также ввиду дистанцированности экспертов от реальных проблем, переживаемых людьми.

На *втором этапе* следует тщательно отобрать все нормативно-правовые акты по тому или иному вопросу. Абукикирова и Кочкина предлагают применить при информационном отборе прием гендерной кодификации, что возможно лишь с привлечением опытных юристов-консультантов, знакомых не только с содержанием, но и с контекстом законодательства в конкретный временной период. Это позволит, во-первых, не только сделать перечень имеющихся документов, но и ранжировать их по степени важности для рассмотрения выбранной проблемы. Во-вторых, необходимо произвести полнотекстовый поиск во всем действующем законодательстве по всему гендерному правовому тезаурусу (включая все правовые нормы действующего российского законодательства, имеющие гендерные характеристики). В-третьих, следует выделить иные правовые акты (не имеющие в тексте и названии гендерных контекстов), однако фактически действующие асимметрично по отношению к мужчинам и женщинам, оказывающие прямое и косвенное действие на сферу гендерных отношений. Например, введение норм, ограничивающих или запрещающих применение труда женщин в опасных и вредных условиях, может ударить именно по женщинам, работающим на таких производствах, если в этом случае отсутствует программа по созданию новых рабочих мест. Этот и подобные примеры показывают, что законодательство, которое охватывает область «прав женщин», значительно шире всех тех норм закона, в которых встречается слово «женщина».

В-четвертых, необходимо обратить внимание на содержание «гендерно-нейтрального» блока законодательства, то есть таких формулировок права, которые лингвистически никаким образом не выделяют при-

знак пола. Этот анализ имеет смысл как в аспекте грамматических норм русского языка (здесь преобладают существительные мужского рода – «гражданин», «служащий», «избиратель», «инвалид»), так и в связи с реальными фактами дискриминации по признаку пола, свидетельствующими о том, что существующее законодательство не эффективно.

На *третьем этапе* необходимо провести анализ правовых концепций. Задача этого этапа – с точки зрения теории права и гендерной теории оценить комплекс правовых норм, выделенных на предыдущем этапе. Здесь очень важно провести анализ понятий и концепций, используемых в экспертируемом правовом поле законодательства. Необходима подробная гендерная типологизация норм действующего законодательства. В гендерном анализе невозможно основываться на формуле типа «Права человека – это простая сумма прав женщин и прав мужчин». Кроме того, простое уравнение прав женщин с правами мужчин отнюдь не обеспечивает подлинного равноправия полов, поскольку женщины, выполняя в обществе те же функции, что и мужчины, осуществляют и специфическую функцию материнства. Поэтому, как считает С.В. Поленина¹, правовой статус женщин, то есть совокупность принадлежащих им прав и обязанностей, а также охраняемых законом интересов, не может быть тождественен статусу мужчин.

Из специфических функций женщин как матерей следует специфика их трудовых, семейных, пенсионных и иных прав, требуемых для достижения действительного равенства полов.

Введение дополнительных прав женщин часто имеет обратный эффект и вместо того, чтобы защищать, действует как катализатор дискриминации. Говоря об издержках подобного законодательства и о предпочитаемых направлениях его развития, Абукирова и Кочкина предлагают следующее. Дифференцированный подход в анализе вопросов об обеспечении равенства прав и возможностей может строиться как минимум по следующим основаниям: принудительные обязанности граждан по признаку пола; ограничение прав по признаку пола; протекционистское законодательство в отношении женщин; меры позитивной дискриминации (предпочтительное рассмотрение); равные возможности; асимметрично действующее законодательство при «гендерно-нейтральных» формулировках; гендерно-симметрично действующее законодательство, «гендерно-нейтральное» по формулировкам. Прямой запрет для мужчин или женщин на какое-либо из прав является явной и прямой дискриминацией. Таких норм было совсем немного в советском законодательстве, однако список специальностей и профессий, доступных преимущественно представителям одного пола, сохраняется по настоящее время. Часть ограничений может иметь под собой исключительно физиолого-анатомические различия организмов мужчин и

¹ Поленина С.В. Международная защита социальных прав женщин (принцип универсальности и культурного разнообразия) // *Общественные науки и современность*. №3, 2000; Она же. Реализация конституционного принципа равноправия полов // *Государство и право*. № 6, 1998.

женщин, что, в основном, касается гарантий для женщин – беременных или кормящих матерей. Однако существуют и такие нормы, которые несут в себе социальные и культурные представления о предназначении полов. Реконструкция основ и целей политики позволяет, в частности, провести грань между концепцией прав женщин и мерами демографической политики государства.

Предмет *четвертого этапа* гендерной экспертизы составляет анализ методов защиты прав женщин (или мужчин). Речь идет о таких отраслях права и кодексах, как трудовое законодательство, уголовно-процессуальное, законодательство социального страхования и социальной защиты. Здесь в основу массива правовых норм положена концепция «особых нужд женщин» (в частности, как матерей), и законодательство предоставляет льготы в течение беременности, отпуск для матери по уходу за ребенком. Эти нормы можно определить в первый тип как «специальные нормы» для женщин. Помимо этих норм во второй тип можно вынести гарантии, льготы, квоты в связи с признаком пола, направленные на женщин вообще или на женщин-матерей и сопутствующие матерям иные социальные функции. Третий тип – это «равные права», нормы, выполняющие, как правило, идеологическую функцию и носящие декларативный характер. Четвертый тип юридического оформления гендерного равенства представлен такими мерами, как налоговые льготы, инвестиционная политика и другие, нацеленными на выравнивание статуса мужчин и женщин. Эти меры следует отнести к формирующейся политике равных возможностей, мерам позитивной дискриминации и предпочтительного рассмотрения. Здесь важно обратить внимание на такие факторы контекста этих норм, как отсутствие правовых и социальных механизмов, непрофессионализм целого ряда государственных органов и служб, что оборачивается нарушением прав женщин. В частности, примерами являются упоминавшиеся в предыдущих главах проблемы домашнего насилия, сексуального домогательства. Речь идет также о патологизации и эротизации женского образа в СМИ и массовой культуре, где ощущается большой дефицит позитивного представления женщин.

На *пятом этапе* целесообразно провести сравнение комплекса правовых актов и норм на предмет их соответствия международным актам, ратифицированным Россией. Несмотря на то, что список ратифицированных Россией международных документов по правам человека и правам женщин обширен, известно, что большая часть международного права в сфере прав человека не имеет механизмов реализации в силу слабости правового сознания среди россиян.

Шестой этап – анализ исторического контекста, в котором формировались интересующие нас правовые комплексы. Это возможно сделать посредством периодизации изменения государственной политики в избранной сфере. Важно, чтобы при анализе действующего законодательства были реконструированы исторические рамки и социально-экономические, политические условия и обстоятельства появления этого комплекса прав, той или иной статьи и нормы закона, подробности их изменения, в частности, изменения формулировок. Наиболее активно формировались в советский период такие направления государственной политики, как демографическая, направленная на увеличение рождаемости; экстенсивная политика женской занятости, обеспечивавшая рез-

кое увеличение советской рабочей силы по сравнению с любыми другими странами того времени; эгалитарная политика, декларировавшая равенство полов, но не сумевшая выработать механизмы полной реализации этого принципа. Анализ изменений в сфере того или иного направления государственной политики позволяет высветить роль социальных условий создания закона и реализации заложенных в нем норм.

Седьмым этапом проводится описание социально-экономических механизмов и институтов, вовлеченных в проблемную ситуацию. Например, в случае анализа порнографии следует показать и описать процесс возникновения, развития и функционирования секс-индустрии, в основании которой задействован рыночный механизм «деньги – товар». В основе этого бизнеса, приносящего огромные прибыли, лежит торговля женщинами помимо их воли и посредством прямого обмана, нарушения прав человека. Экономический анализ оказывается полезным в ситуациях массовых нарушений социально-экономических прав, например, в случаях невыплаты зарплат. В условиях стагнации и банкротства предприятий можно проанализировать, какое влияние на эти факты оказала невысокая степень проработанности закона о банкротстве. На этом этапе следует проанализировать, какие органы власти и чьи интересы стоят за этой проблемой.

Окончательным, *восьмым этапом* гендерной экспертизы должен стать анализ работоспособности существующих правовых норм, их дифференциация по степени эффективности. Необходимо проанализировать существующие правовые нормы, в частности, на предмет их единообразного и четкого понимания, применения и толкования. Отдельно следует выделить на этом этапе противоречия внутри действующего российского законодательства.

В оценке эффективности социальной работы, как и в анализе социальной политики, особое значение имеет применение количественных методов сбора и анализа информации.

Гендерная статистика – это статистика о положении мужчин и женщин в следующих сферах: население, семья, здравоохранение, образование и коммуникации, занятость, права человека и политика. Оценка прогресса женщин в этих и других областях является новой и развивающейся дисциплиной, которая зависит от базовых демографических данных, а также социальных и экономических показателей¹.

Социальное законодательство по-разному обращается с женщинами и мужчинами, что подкрепляет гендерный дисбаланс в практиках рекрутирования рабочей силы, гендерную сегрегацию рынка труда, сегрегирует женщин в практиках социального обеспечения и реабилитации. С точки зрения концептуальной новизны и методов сбора информации в гендерной статистике требует, в частности, особого внимания раздел «Использованное время». Сбор данных для этого раздела осуществляется методом выборочного социологического обследования. Как указывает М. Хегай, такие обследования в разных

¹ Хегай М.Н. Гендерная статистика // Словарь гендерных терминов / Под ред. А.А. Денисовой. М., 2002.

странах показали, что занятость женщин превышает занятость мужчин, однако оплачиваемая занятость даже в самых продвинутых, с точки зрения гендерного равенства, странах у женщин ниже, чем у мужчин. Это одна из основных причин недооценки трудового вклада женщин, вытекающая отсюда экономическая дискриминация, а также распространенный стереотип о «мужчинах-кормильцах» и «женщинах-иждивенках». Оценка распределения времени на оплачиваемую и неоплачиваемую части необходима с точки зрения продвижения гендерного равенства в обществе: статистика является той базой, которая может быть представлена для доказательства экономической дискриминации женщин; результаты регулярных обследований формируют общественное мнение об экономическом вкладе женщин в семейный бюджет, который должен измеряться не только денежными показателями, но и количеством оказываемых услуг; динамика результатов позволит отслеживать изменения гендерных отношений в обществе¹.

Потому и необходима гендерная экспертиза законодательства, которая может осуществляться рабочими группами при администрации, независимыми центрами, чиновниками и специалистами-практиками. Аналогичная экспертиза должна осуществляться в отношении соблюдения прав других уязвимых групп – инвалидов, детей, пожилых людей, молодежи. Отметим, что феминистская модель социальной работы и социальной политики позволяет вскрыть причины проблем и сформулировать их решение, ориентированное на устранение всех форм насилия и дискриминации, на благополучие мужчин, женщин и детей.

Вопросы и задания

1. Что такое потребности и как проводится оценка потребностей клиентов социальной работы?
2. Расскажите об оценке проектов и программ. Для чего необходимо осуществлять оценку деятельности организаций и проектов, которые нацелены на работу с различными группами клиентов, пользователей?
3. Как вы понимаете выражение «оценка эффективности»? Где применяется такая оценка? Какие вам известны формы оценочных исследований?
4. Приведите пример организации, осуществляющей социальное обслуживание инвалидов или семей с низким достатком. Попробуйте составить структуру оценки такой организации.
5. В группе однокурсников набросайте основные идеи проекта, решающего одну из важных проблем социальной интеграции инвалидов. Другая группа пусть разрабатывает проект занятости незамужних матерей. Каковы цели, задачи, ожидаемые результаты разрабатываемых проектов? Предусмотрите параметры, по которым можно отслеживать эффективность того и другого проекта.
6. Раскройте понятие «социальная экспертиза» и приведите примеры подобных исследований.
7. Объясните, что такое гендерный подход. Раскройте содержание этапов внедрения этого принципа в процесс подготовки и принятия решений.

¹ Хегай М.Н. Гендерная статистика // Словарь гендерных терминов / Под ред. А.А. Денисовой. М., 2002.

8. Почему и в каких случаях необходимо применять гендерный анализ? Раскройте содержание этапов гендерной экспертизы проектов.
9. Где используется и для чего нужны гендерно чувствительные индикаторы. Приведите примеры.
10. Где применяется и для чего нужна гендерная статистика?

Литература

Абубикирова Н.И., Кочкина Е.В. О гендерной экспертизе законодательства // *Женщина в мире: мифы и реалии.* М.: Информация XXI век, 2000. С.209-237.

Баллаева Е. Гендерная экспертиза законодательства о репродуктивных правах: права женщин / Проект «Гендерная экспертиза». М.: МЦГИ, 1998.

Боденко Б.Н. Проблема оценки эффективности практической социальной работы (к построению теории социальной работы) // *Работник социальной службы* № 2. 1997.

Боровых А., Грешнова Е. Исследование эффективности проектов и программ благотворительных организаций // *Благотворительность в России. Социальные и исторические исследования.* СПб.: Лики России, 2001.

Воронина О. Гендерная экспертиза законодательства СМИ / Проект «Гендерная экспертиза». М.: МЦГИ, 1998.

Вышемирская И. ВИЧ-активизм как стратегия выживания: исследование случая // *Невидимые грани социальной реальности* / Под ред. Воронкова В., Паченкова О., Е.Чикадзе. Санкт-Петербург: Центр независимых социологических исследований, 2001.

Гендерная экспертиза законодательства в России / Под ред. Л. Завадской. М.: Изд-во БЕК, 2001.

Гендерная экспертиза социальной политики и социального обслуживания на региональном уровне / под ред. Е. Ярской-Смирновой, Н. Ловцовой. Саратов: Научная книга, 2003.

Горбачева Т.Л. Гендерная статистика в России // *Экономика и социальная политика: гендерное измерение.* М.: Academia, 2002. С. 229–248.

Гуманистический подход к охране здоровья. М.: Аспект Пресс, 1998.

Девятко И.Ф. Методы социологического исследования. Екатеринбург, 1998.

Доминелли Л. Гендерно нейтрально? Женский опыт инвалидности // *Журнал исследований социальной политики.* Том 2. №1, 2004.

Здравомыслова Е., Темкина А. Государственное конструирование гендера в советском обществе // *Журнал исследований социальной политики.* Том 1. №3/4, 2003.

Ильенкова С.Д. и др. Социальный менеджмент. Учебное пособие. М.: Спутник+, 2001.

Исаев Н.И., Коршунова Т. Ю., Кузьминов Я. И. Введение обязательной государственной экспертизы законодательных решений и ее институциональное обеспечение // *Правовое обеспечение экономических реформ: социальная сфера: 1999 г.* М.: Высшая школа экономики и Российский фонд правовых реформ, 2000.

Как провести социологическое исследование / Под ред. Горшкова М.К. и Шереги Ф.Э. М.: Политиздат, 1985.

Ковалев Е.М., Штейнберг И.Е. Качественные методы в полевых социологических исследованиях. М.: Логос, 1999.

Кодекс этики Американской антропологической ассоциации (пер.с англ. Е. Ярской-Смирновой) // *Журнал социологии и социальной антропологии.* №1, 2000. С.173-180.

Козлов А.А. Стандартизация социальных услуг в зарубежных странах // *Работник социальной службы.* №1, 1998.

Кузьмин А. и др. Особенности проведения отдельных этапов оценки проектов и программ // *Материалы для школы по оценке программ*, 2001. <http://www.ipen21.org/ipen/>

Кук Х.С., Тейт К. Управление проектами. М.: Поколение, 2007.

Кулагина Е. Домашний труд по уходу за детьми-инвалидами: проблемы замещения на институциональном уровне // *Журнал исследований социальной политики*. Том 2. №1, 2004.

Ларионов И.К. Стратегия социального управления. 2-е издание. М.: Дашков и К, 2007.

Ловцова Н. «Здоровая, благополучная семья – опора государства»? Гендерный анализ семейной социальной политики // *Журнал исследований социальной политики*. Том 1. №3/4, 2003.

Луков В.А. Социальное проектирование. М.: Изд-во Моск. гуманитар.-социал. академии, изд-во «Флинта», 2003.

Макашева З.М., Калининкова И.О. Социальный менеджмент. Учебник для вузов. М.: Юнити-Дана, 2002.

Мангейм Дж.Б., Рич Р.К. Политология: методы исследования. М.: Весь мир, 1997.

Международная сеть оценки программ (Россия) <http://www.ipen21.org/ipen/>

Менеджмент социальной работы: Учеб. Пособие для студ. Вузов / Под ред. Е.И. Комарова, А.И. Воитенко. М.: Владос, 2001.

Мертон Р., Фиске М., Кендалл П. Фокусированное интервью. М.: Институт молодежи, 1992.

Методология и методы социологических исследований (итоги работы поисковых проектов 1992-1996 гг.) / Под ред. О.М. Масловой. М.: Ин-т социологии РАН, 1996.

Методы сбора информации в социологических исследованиях. Кн. 1, 2 / Отв. ред. В.Г. Андреенков, О.М. Маслова. М.: Наука, 1990.

Оберемко О. Эволюция правового режима подростковой занятости в России: контуры социологической экспертизы // *Журнал исследований социальной политики*. Том 2. №2, 2004.

Овчарова Л.Н., Прокофьева Л.М. Социально-экономические факторы феминизации бедности в России // *Экономика и социальная политика: гендерное измерение*. М.: Academia, 2002. С.50.

Оценка проектов и программ. Курс лекций. Кн. IV. М.: Школа управления НКО, 2003.

Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / Под ред. П. Романова, Е. Ярской-Смирновой. М.: МОНФ, ЦСПГИ, 2007. – 234 с.

Советская социальная политика: сцены и действующие лица, 1940-1985. Научная монография / Под ред. Е. Ярской-Смирновой, П. Романова. М.: Вриант; ЦСПГИ, 2008.

Права женщин в России: исследование реальной практики их соблюдения и массового сознания: В 2 т. / Под ред. М. Мальшевой, М. Баскаковой. М.: МФФ, 1998.

Принцип активизации в социальной работе / Под ред. Ф. Парслоу / Пер. с англ. под ред. Б.Ю. Шапиро. М.: Аспект-Пресс, 1997.

Пристли М. Только взрослые: инвалидность, социальная политика и жизненный путь // *Журнал исследований социальной политики*. Том 2. №1, 2004.

Радина Н. Комплексная экспертиза нормативных документов по защите прав детей без попечения родителей // *Журнал исследований социальной политики*. Том 2. №2, 2004.

Реформа системы управления городской экономикой в России в 1998-2000 годах / Под ред. Н.Б. Косаревой, Р.Дж. Страйка // *Фонд «Институт экономики города»*, 2001.

Романов П.В. Организационное развитие социальных сервисов в переходный период // Социальная политика и социальная работа в изменяющейся России / Под ред. Е. Ярской-Смирновой и П. Романова. М.: ИНИОН РАН, 2002.

Романов П.В., Ярская-Смирнова Е.Р. Методология исследований и критического анализа в сфере социальной политики и социальной работы // Социология 4 М. № 21. 2005. С.51-77.

Смурова Т.С. Эффективность танцевальных занятий для повышения уровня физической подготовленности инвалидов по зрению // Теория и практика физической культуры №1 1998 <http://www.infosport.ru/press/tpfk/1998N1/p54-55.htm>

Смурова Т.С. Эффективность танцевальных занятий для повышения уровня физической подготовленности инвалидов по зрению // Теория и практика физической культуры. 1998. №1 <http://www.infosport.ru/press/tpfk/1998N1/p54-55.htm>

Социальная политика в современной России: реформы и повседневность / Под ред. П. Романова, Е. Ярской-Смирновой. М.: ЦСПГИ, Вариант, 2008.

Советская социальная политика 1920–1930-х годов: идеология и повседневность / Под редакцией П. Романова и Е. Ярской-Смирновой. М.: «Вариант», ЦСПГИ, 2007

Социальная политика и социальная работа в изменяющейся России. М.: ИНИОН РАН, 2002.

Социальная политика и социальная работа: гендерные аспекты/ Под ред. Е. Ярской-Смирновой. М.: РОССПЭН, 2004. – 292 с.

Тихонова Н.Е. Феномен городской бедности в современной России. М.: «Летний сад», 2003.

Управление человеческими ресурсами. Курс лекций. Книга II. Центр поддержки некоммерческих организаций. М.: МСоЭС, 2002.

Фонд «Институт экономики города» <http://www.urbanomics.ru/>

Эбнер К.В., Дюкарев Р., Фокс К. А., Холмз О. Социальный менеджмент для некоммерческих организаций. М.: Центр развития образования, 2000.

Ядов В.А. Стратегия социологического исследования. 3-е изд. М.: Омега-Л, 2007.

Ядов В.А. Социологическое исследование. Методология, программа, методы. Изд. 2-е. М.: Наука, 1987.

Ядов В.А. Стратегии и методы качественного анализа данных // Социология: 4М, №1, 1991. С.14-31.

Ярская В.Н. Социальное государство, социальная политика, социальный менеджмент // Социальный менеджмент: опыт, исследования, образование. Сб. статей по м-лам междунар. конф. Саратов: СГУ, 2001. С.10-24.

Ярская-Смирнова Е., Романов П. Новая идеология и практика социальных услуг: оценка эффективности в контексте либерализации социальной политики // Журнал исследований социальной политики. Т. 3, № 4. 2005.

Ярская-Смирнова Е.Р., Романов П.В. Социальная защищенность городской монородительской семьи // Мир России. Т. XIII. № 2, 2004. С.66-95.

Интернет-ресурсы

Журнал исследований социальной политики <http://www.jsps.ru>

Социологические исследования <http://www.isras.ru/socis.html>

Социология: 4М <http://www.isras.ru/4M.html>

Журнал социологии и социальной антропологии

<http://www.sociology.net.ru/journal/>

Альманах социальных исследований "Рубеж"

<http://ecsocman.edu.ru/rubezh/>

Экономическая социология <http://www.ecsoc.msses.ru/>

Социологический журнал <http://www.socjournal.ru/>

Часть 5. Оценка качества социального образования

Понятие профессионализации. Теоретические подходы к профессионализации. Качество подготовки по социальной работе как фактор профессионализации. Подходы к оценке качества образования.

Профессионализация как цель и предмет исследований в социальной работе

В русском языке термин «профессия» используется в широком смысле: рабочие профессии, профессиональный слесарь, профессия воспитателя. В англоязычных социологических справочниках определение профессии (profession) начинается с того, что это занятие (occupation) представителей среднего класса, характеризующееся высоким уровнем технической и интеллектуальной компетентности. Российская система социального управления сегодня сталкивается с теми аспектами развития профессии социальной работы, которые проявлялись в западных странах и подвергались там научной рефлексии на протяжении длительного времени. Поэтому зарубежный опыт анализа деятельности социальных служб, а также социологические подходы к изучению профессий оказываются полезными в исследовании процессов профессионализации отечественной социальной работы.

В странах Северной Америки и Западной Европы профессионализация социальной работы оценивается по согласованным атрибутам профессии¹: в частности, теоретической подготовки, удостоверенной дипломом, а также самоорганизации, уполномоченной осуществлять контроль за деятельностью тех, кто работает от имени профессии. Периодизация социальной работы в международной перспективе включает следующие вехи: учреждение первых образовательных программ по социальной работе (конец XIX – начало XX вв.), развитие теоретических подходов (начало – середина XX в.), создание ассоциаций (с конца XIX в.), пересмотр теоретических подходов и идеологии (1950-70-е гг.), радикализация социальной работы (1960-70-е) и последующее снижение роли «политического компонента»², формирование «национальных» моделей социальной работы, отвечающих моделям социальной политики, наконец, тенденция к объединению теоретических подходов, международная интеграция (европеизация и глобализация профессии), акцент на интеграции теории и практики.

¹ См.: Ярская-Смирнова Е.Р. Профессионализация социальной работы в России // Социологические исследования. №5, 2001. С.86-95.

² Политическая работа – участие социальных работников в деятельности, ориентированной на социальное реформирование, влияние на общественное мнение, преодоление социального неравенства, разоблачение его структурных причин. Подразумевает работу в сообществе, в группе, сотрудничество с общественными организациями, профсоюзами, лоббирование законов, участие в правозащитной деятельности для отстаивания социальной справедливости.

Теоретические подходы к профессионализации

В социологической литературе представлены различные подходы к профессионализации. Функционалистский подход анализирует характер разделения труда в обществе и ставит вопрос о том, какие социальные потребности удовлетворяются функциями профессий. Профессионализация здесь представлена как *позитивный* и *прогрессивный процесс*, который обеспечивает «общее здоровье социального организма» и способствует осуществлению социальных преобразований таким образом, чтобы социальный конфликт и дезинтеграция оставались минимальными.

С этой позиции сам факт наличия или отсутствия в обществе такой профессии, как социальная работа, определяет то, под каким углом рассматриваются индивидом и государством социальные проблемы, формируются ли ценности гражданского общества. Социальная работа, по определению, играет роль посредника между индивидами, социальными группами, частными и государственными организациями и как новая профессия и инновационная социальная практика связана с изменением жизненных форм, ценностей и профессиональных идентичностей. Зарубежная история профессиональной социальной работы исчисляется не одним десятилетием: в Скандинавии ей, например, уже более пятидесяти лет и более ста – в США и Великобритании. Обновление социально-политических моделей, смена парадигм социальных исследований и коррекция дискурса социального равенства влекли изменение профессиональной идентичности социальных работников. Социальные работники осуществляют сегодня свою профессиональную деятельность в разнообразных условиях, которые определяются факторами религии, этничности, культуры, языка, социального статуса, состава семьи и жизненного стиля клиентов, взаимодействуя с индивидами и семьями, чьи жизненные шансы могут быть ограничены вследствие бедности, слабого здоровья, дискриминации и инвалидности.

Истории социальной работы в странах Восточной и Центральной Европы в целом развиваются в том же направлении, за исключением того, что историография, касающаяся событий в этом регионе, свидетельствует о некотором разрыве в биографии профессии, начинающейся с 1945 года и оканчивающейся в разное время в зависимости от характера отношений с СССР¹. Судьба отечественной социальной работы не столь очевидно поддается аналогичной периодизации. Можно, например, вести отсчет с первой образовательной программы по социальной работе с 1910 года, когда в Санкт-Петербургском Психоневрологическом Институте была открыта кафедра социального призрения². Или отсчитывать возраст российской социальной работы с петровских указов начала XVIII в., и тогда, как свидетельствуют публикации и праздничные мероприятия, можно гордиться более чем 300-летней историей профессии³.

¹ Например, в бывшей Югославии высшее образование по социальной работе было открыто в университете Словении с 1953 года, т.е. сразу после политической дискуссии между руководством СССР и Югославии, завершившимся разрывом отношений между странами, тогда как в Венгрии и Чехословакии такие программы открылись лишь в 1980-е годы.

² Гогель С. Подготовка к благотворительности // Антология социальной работы / Сост. Фирсов М.В. Т.1. М.: Сварогъ-НВФ СПТ, 1994. С. 178.

³ История российских социальных служб: 300 лет. Хронограф / Под ред. Жукова В.И., Кареловой Г.Н. М.: МГСУ, 2001.

В советской России некоторые функции социальной работы выполнялись организациями, находившимися в ведении четырех министерств – образования, здравоохранения, социального обеспечения и внутренних дел. Схожие функции брали на себя компартия, комсомол и профсоюзы, а также ряд общественных организаций (например, Всесоюзное общество инвалидов). Последнее десятилетие уходящего века ознаменовано значительными изменениями в социальных отношениях, в политике, экономике, культуре. Распад государственной экономики вызвал резкое снижение качества жизни, ухудшение положения инвалидов и пожилых, многодетных семей, женщин и детей, обнажил прежние и привел к возникновению новых социальных проблем. В ответ на эти изменения были учреждены новые образовательные программы и профессии, чье предназначение – практическая помощь, забота о человеке. Среди таких нововведений – социальная работа, утвержденная в России в 1991 году одновременно как вузовская специальность и профессиональная деятельность.

Образование, профессиональная подготовка социальных работников сегодня ведется 120 российскими вузами, включая 5 частных. Качество образования достигло высоких стандартов благодаря интенсивному внутрirosсийскому и международному обмену, научной инициативе преподавателей. Появление социальной работы как новой образовательной дисциплины совпало с реструктурированием кафедр социальных и гуманитарных наук в российских университетах. Возрождение социальной мысли в России, поддерживаемое правительством, научными и образовательными отечественными и международными программами, способствовало оживлению общественной дискуссии по вопросам социального неравенства, практик исключения и социальных проблем. Все это способствует развитию профессионального образования по социальной работе, подготовке квалифицированных кадров. Однако профессионализация социальной работы тормозится параллельными процессами, или дисфункциями ее внутреннего и внешнего контекстов. Профессионализация социальной работы затрудняется неадекватными финансовыми ресурсами на федеральном и местном уровнях, негативно влияющими на качество услуг и мотивацию сотрудников. Низкая зарплата работников социальных служб снижает престижность социальной работы как профессиональной занятости. Все это затормозило оформление стабильной профессиональной идентичности тех, кто преподает и практикует социальную работу.

К концу 1990-х годов в социальной сфере происходят качественные изменения: накапливаются знания, аккумулируется опыт, повышается интерес к профессиональному образованию и научным исследованиям, формируются межведомственные и межсекторные связи, растет обмен теории и практики. Во многих случаях программы дополнительного образования и повышения квалификации для работников социальных служб ведут к успешному обмену и установлению плодотворных партнерских отношений между практиками и университетскими учеными. По-прежнему актуальна проблема оценки качества и эффективности социальной работы, осуществляемой в различных организациях.

Культурная среда нередко воспроизводит дискриминирующее, медикалистское отношение по отношению к социальным проблемам и может негативно влиять на качество профессиональной деятельности

социальных работников. Такие установки проявляются в повседневной жизни, масс-медиа, специальной литературе, в образовании. Само понятие дискриминационного языка очень новое для россиян, и люди не всегда распознают смысл социального исключения в тех словах, которые можно прочесть, скажем, в специализированном журнале или учебнике, а затем применить в практике своей работы. Примеры дискриминирующих представлений об инвалидности и эйджистских установок можно найти даже в профессиональных изданиях ¹.

Один из важных аспектов развития социальной работы как профессии – это движение от индивидуалистического, патологического определения инвалидности, старения к социальной модели, принимающей во внимание широкий социальный контекст, в котором социальная проблема конструируется обществом и переживается человеком. Поэтому социальный работник обязан анализировать социально-политический контекст жизненного опыта клиента, оценивать роль своей организации. Очевидно, что профессиональное образование необходимо не только для знания технологий практической деятельности и норм поведения на рабочем месте, оно позволяет понять дискриминационность языка научной и политической экспертизы. В целом же можно отметить тенденции российского академического сообщества к постановке исследовательских задач в проблемной сфере социального неравенства и прав человека. Руководители региональных кафедр и отделений социальной работы нередко выступают инициаторами научных и образовательных проектов, конференций, творческих обменов. К сожалению, важнейшим препятствием в профессионализации отечественной социальной работы выступает дефицит соответствующих знаний и необходимых навыков у практических работников. Но и здесь есть положительные изменения – благодаря целому ряду проектов, поддержанных международными и российскими программами переподготовки и повышения квалификации, сотрудничеству вузовских кафедр социальной работы и организаций социальной сферы.

Вопросы профессиональной компетентности нуждаются в другом объяснении профессионализма. Это так называемый атрибутивный подход, который рассматривает атрибуты, или черты профессии, задавая вопросы о том, является ли истинной профессией данный вид занятий, а также, каковы некоторые общие черты, отличающие профессии от не-профессий. В этом случае профессионализация понимается как *процесс, посредством которого некий вид занятий может с успехом претендовать на статус профессии и, следовательно, на награды и привилегии, соответствующие этому статусу.*

В рамках этого подхода один и тот же вид занятий может быть определен разными авторами как профессия, полу-профессия или не-профессия, в зависимости от того, какой список признаков выбирается в

¹ См.: Елютина М.Э., Маврина Е.А., Ярская-Смирнова Е.Р. Рецензия на учебное пособие: Яземирская Р.С., Беленькая И.Г. Социальная геронтология: Учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений. М.: Гуманит. изд. центр Владос, 1999 // Социологические исследования. 2000. № 7. С.150–153; Романов П.В., Ярская-Смирнова Е.Р. Рецензия на книгу Черноуситов Е.В. Социальная медицина Учеб. пособие для студ.высш.учеб.заведений // Социол.исслед. №3, 2003. С.144-147.

качестве стандарта. Например, следующие признаки рассматривались в качестве наиболее важных атрибутов профессии: вовлеченность в интеллектуальную деятельность, предполагающую индивидуальную ответственность; привлечение науки и обучение в практические целях; применение знаний посредством технологий, передаваемых через образование; самоорганизация; альтруистическая мотивация; наличие профессионального самосознания¹. Другой набор профессиональных признаков предложен Миллерсоном: применение навыков, основанных на теоретических знаниях; образование и подготовка (тренинг) по этим навыкам; компетентность профессионалов, удостоверенная экзаменами; правила поведения, которые утверждают профессиональную общность (и утверждаются профессиональным сообществом); исполнение услуг ради общественного блага; профессиональная ассоциация, которая организует своих членов².

Российская социальная работа удовлетворяет почти всем этим критериям, однако при этом сферы образования и практики сосуществуют достаточно независимо друг от друга. По-прежнему профессиональная квалификация работников социальных служб является болезненной темой: ведь на должность врача, психолога или учителя вряд ли примут человека без «правильного» диплома, тогда как в случае с социальным работником такая деталь, как наличие соответствующего образовательного капитала, считается необязательной.

Популярность социальной работы как образовательной специальности доказывается высоким проходным баллом на вступительных экзаменах. Многие выпускники отделений и кафедр социальной работы устраиваются по специальности, работают в социальных службах, продолжают обучение в магистратуре и аспирантуре, становятся преподавателями, исследователями. Та часть выпускников, для которой размер зарплаты имеет большое значение при выборе места работы, оказывается в коммерческом секторе. Однако и здесь многие предпочитают работать с людьми, получают дополнительное образование менеджера. Тем временем социальные службы, реабилитационные центры, школы, больницы испытывают большую необходимость в специалистах социального профиля.

Социальная работа у многих россиян зачастую ассоциируется с милосердием или благотворительностью от лица государства. Однако социальная работа – это профессия, тогда как благотворительность – внепрофессиональная деятельность, а милосердие – категория нравственности³.

Напомним, что с точки зрения функционалистского подхода, профессионализация социальной работы является позитивной и прогрессивной социальной силой. Однако, используя лишь функционалистский подход, мы не могли ответить на вопрос, обладает ли социальная работа всеми необходимыми атрибутами, благодаря чему этот вид занятий может быть определен как профессия. В вопросах профессиональной ком-

¹ Reeser L.C., Epstein I. Professionalization and Activism in Social Work: The Sixties, the Eighties, and the Future. New York: Columbia University Press. 1996. P. 70–71.

² Millerson G.L. The Qualifying Association. London: Routledge&Kegan Paul, 1964.

³ Шанин Т. Социальная работа как культурный феномен современности: новая профессия и академическая дисциплина в контексте социальной теории и политической практики наших дней // Взаимосвязь социальной работы и социальной политики. М.: Аспект-Пресс, 1997. С. 21–23.

петентности именно атрибутивный подход предоставляет наблюдателю инструменты оценки представителей той или иной профессии. Этот подход позволяет ответить на вопрос, отвечает ли их деятельность набору выбранных качеств. В свою очередь, данная перспектива не объясняет, почему между группами, представляющими различные виды занятий, или различные профессии, возникают конфликты, например там, где пересекаются сферы ответственности или системы ценностей.

Так называемые негативные теории профессионализации опровергают обе предыдущих версии, не соглашаясь с тем, что профессионалы действуют во имя общественного блага, и не считая возможным ограничиваться фиксированным набором атрибутов профессиональной деятельности. Третья перспектива, о которой идет речь, представлена критическим направлением социальной науки, включая марксистское и неомарксистское понимание профессии. В соответствии с этим подходом каждая профессия стремится поддержать положение вещей в неизменном виде, удержать или захватить власть и наиболее выгодное положение в стратификационной системе¹. Поэтому профессионализация оказывается *процессом создания и контроля рынка определенных услуг, предоставляемых данной профессией, а в конечном итоге – стремлением к достижению высокого статуса и восходящей социальной мобильности самих профессионалов*. Этот подход, называемый еще профессиональным контролем, происходит из теорий конфликта и действия, рассматривающих общество как борьбу различных групп за соблюдение собственных интересов².

Каждая профессия стремится ясно очертить круг вопросов, относящихся к сфере ее компетентности, ограничивая профессиональный взгляд на мир и монополизировав профессиональное знание как собственность. Требование юридически подкрепляемого права на уникальную компетентность есть базовая стратегия профессионализма, а существенной частью этого процесса выступает контроль рекрутирования (профессионального отбора). Достижения профессионального статуса должны гарантировать высокие материальные награды, исключать внешние оценки качества услуг и гарантировать тем, кто допущен к практике, безопасность как владельцам этого капитала. Отсюда возникают серьезные конфликты между профессионалами и теми, кто посягает на их монополию статуса и экспертизы.

В этом отношении социальная работа как новая профессия пересекается с традиционными, которые в свою очередь также испытывают обновление: психология, юриспруденция, педагогика. Между тем, во многих странах психологи и социальные работники не конкурируют, а сотрудничают между собой и с другими специалистами (медиками, юристами, педагогами, социальными антропологами) в решении конкретных проблем ребенка, взрослого, семьи, группы или организации, а в Швеции «психосоциальная работа» вообще представляет собой национальную модель социальной работы, основанную на теории систем и психодинамике.

¹ См. напр.: Freidson E. Professional Dominance. Chicago: Aldine Publishing Company, 1970; Larson M. S. The Rise of Professionalism. Berkeley, CA: University of California Press, 1977; Mills C. W. White Collar. New York: Oxford University Press, 1953.

² Jones S., Joss R. Models of Professionalism. In: M. Yelloly, M. Henkel (Eds) Learning and Teaching in Social Work. London; Bristol; Pennsylvania: Jessica Kingsley Publishers, 1995. P. 18.

Со второй половины 1990-х годов среди руководителей социальных служб в России распространяется понимание социальной работы как междисциплинарной практики, работы в команде, межведомственного и межсекторного взаимодействия. С самого своего возникновения в России социальная работа пытается определить собственные границы среди традиционных и вновь возникающих помогающих профессий. И для того, чтобы «прочитать» эти самоопределения, необходим интерпретативный подход, который позволяет прочитать социальную работу как «текст».

Обсуждение профессионализации социальной работы включено в более широкую перспективу анализа социальной политики, который, в свою очередь, затрагивает мало разработанную область исследований повседневной рабочей рутины тех, кто представляет низовой уровень и на самом деле реально реализует социальные программы, воплощает концептуальные инновации. Такого рода исследования проводятся в интерпретативной парадигме с применением методов кейс-стади, качественных подходов к оценке эффективности учреждений и организаций социальной сферы¹.

В обсуждении типов профессионализма и профессиональной деятельности предлагается выделить следующие критерии: роль теоретических знаний и ценностей, отношения с клиентами, образ Я и метод профессионального развития². Например, критерий *теоретической ориентации* в базовых знаниях профессии означает присутствие или отсутствие теорий в знаниях специалиста, степень их сложности, а также, что немаловажно, связанные с ними ценности. К *ценностям* относятся неформальные правила и смыслы, сложившиеся в профессиональных и организационных субкультурах. *Отношения с клиентами* могут варьироваться от исключительно жесткого контроля, демонстрации мастерства, власти и экспертизы до партнерства как продолжительного диалога и рефлексивного контакта. *Образ Я* у профессионала «отражает ценностную систему профессии и культурные нормы, усвоенные индивидами в их социализации посредством отбора и тренинга», и представлен типами мастера-ремесленника, эксперта, оператора и фасилитатора. *Обучение* на личном опыте в профессиональном развитии полагается на метод проб и ошибок с незначительным вниманием к построению моделей профессиональной практики. Другой метод профессионального развития – обучение, опосредованное опытом, которое не обязательно происходит напрямую, а использует рефлексию опыта других, кейс-стади, моделирование практических ситуаций и реальную практику. Кроме того, существует метод обучения в формальных академических условиях. Используя указанные аспекты, можно выделить три основные профессиональные модели: практический профессионал, технический эксперт (и его вариант – эксперт-менеджер) и рефлексивный практик. При этом, например, метафора идентичности практического профессионала – это ремесленник, поскольку тот, кто демонстрирует свою экспертизу и власть

¹ См. напр.: Hudson B. Michael Lipsky and Street-Level Bureacracy: A Neglected Perspective // L. Barton (Ed.) Disability and Dependency. London; New York: The Falmer Press, 1989. P. 42–54.

² Jones S., Joss R. Models of Professionalism. In: M. Yelloly, M. Henkel (Eds) Learning and Teaching in Social Work. London; Bristol; Pennsylvania: Jessica Kingsley Publishers, 1995. P. 20–21.

над клиентами, как правило, учиться методом проб и ошибок. Во многих случаях отечественные социальные работники именно так и поступают, поскольку им не хватает теоретической подготовки, а студенты, в свою очередь, нередко обучаются преимущественно абстрактным знаниям.

Есть опасение, что с ростом профессионализма снижается активизм и увеличивается разрыв между профессионалами и клиентами. Иными словами, более образованные специалисты, представляющие средний класс, мало заинтересованы в изменении социальной структуры, а следовательно, и в защите интересов клиентов. Поэтому нужна партнерская интеграция различных государственных и частных организаций социальных услуг с вузами, что позволит реализовать цикл практического обучения (*experiential learning*), которое включает конкретный опыт, рефлексивное наблюдение, теоретическую концептуализацию и активное экспериментирование, восприимчивое к специфическим контекстам и ситуациям профессиональной практики. В этом отношении существенную помощь могли бы оказать совместные семинары университетских преподавателей, исследователей, администраторов и работников социальных служб. Для повышения своей эффективности организации социальной работы могут строить свою деятельность на основе взаимного сотрудничества, осуществляя инновационные проекты и акции для социального развития, обмениваться опытом и идеями, чтобы отстаивать свои требования на местном и федеральном уровнях.

Таким образом, функционалистский, атрибутивный, критический и интерпретативный подходы, которые обсуждались выше, не являются изолированными друг от друга теоретическими перспективами. Напротив, каждая из них проливает свет на тот или иной аспект проблемы профессиональной идентичности специалиста по социальной работе. Лишь в том случае, когда они применяются вместе, эти подходы могут позволить многостороннее видение социального процесса, посредством которого общество начинает определять данный вид занятий как профессию, а представители этого рода деятельности относят себя к группе профессионалов. Стабильное состояние профессионализма для некоего вида занятий достигается постепенно, лишь после того, как сформированы системы соответствующего образования, лицензирования, учреждены ассоциации и журналы, принят этический кодекс. Эти аналитические перспективы привлекают наше внимание к чертам ригидности и консерватизма, практикам власти и исключения, реализация которых сопутствует конституированию профессии. В таком контексте профессионализация есть процесс успешного соревнования за символические и утилитарные ресурсы между сходными или пересекающимися видами занятий.

Наиболее подходящей моделью профессионализма для практиков социальной работы в России выступает та, что делает акцент на важности обучающего опыта как средства достижения и оттачивания профессиональной компетентности. Модель рефлексивного практика необходима там, где «проблемы равенства, соблюдения прав и нон-дискриминации приобретают величайшую важность». Такой тип профессионализма, доказавший свою адекватность задачам социальной работы во всем мире, предполагает комбинацию теоретического и практического знания, профессиональных ценностей, когнитивной и поведенческой компетентности в специфических ситуациях, требующих достижения взаимопонимания и

договоренности. А необходимость партнерских отношений между образованием и практикой, как и между разными секторами социальной работы и других помогающих человеку профессий, сегодня уже никому не нужно доказывать.

Качество подготовки по социальной работе как фактор профессионализации

Профессиональное развитие социальной работы во всем мире включает сегодня две разнонаправленные тенденции – специализацию и универсализацию. Специализация определяется внутренним разнообразием профессии, которое, безусловно, обусловлено тем, что она по своей природе контекстуальна и не может не задействовать ресурс специализации. Усиление статуса экспертных сообществ в различных сферах специализации социальной работы выражается, в частности, оформлением различных ассоциаций профессионалов – скажем, социальных работников школ, ювенальных судов, клиник – в США, Канаде, Великобритании. Однако, нельзя отрицать и важность общих, универсальных знаний, навыков и принципов деятельности социальных работников, отвечающих стандартам профессии, национальным и международным нормам прав человека. Таким образом, необходим «разумный» компромисс между ориентацией на специализацию и универсалистским типом подготовки ¹. В контексте тенденций европейской и глобальной интеграции, в современный период профессионализации социальной работы на повестку дня выходит тема стандартизации: сегодня самую большую значимость для профессии имеет способность признать разные точки зрения, разные подходы и методы, одновременно гарантируя четкие профессиональные стандарты.

В связи с этим исследователи ставят вопрос о совместимости и сравнимости навыков и знаний социальных работников в разных странах Европы и мира – как тех условиях, которые позволят расширить возможности занятости и обучения. Формированию таких условий в странах, где атрибуты профессии – образование, статус, возможности занятости – согласованы между собой, будет способствовать интеграция и стандартизация образования в области социальной работы. Что же касается России – то здесь от получения образования, подтвержденного дипломом, до практической работы в социальной службе – существует непреодолимый шаг в виде неадекватных размеров заработной платы, а получение профессионального образования сотрудниками социальных служб затруднено ввиду отсутствия системы соответствующих стимулов. Выше мы уже обращали внимание на рассогласованность классического набора атрибутов профессии в отечественной социальной работе: теоретическая подготовка и практическая деятельность за редким исключением довольно далеки друг от друга; профессиональные ассоциации созданы по инициативе «сверху» и не имеют статуса и полномочий демократического управления.

¹ Юлиусдоттир С., Петерссон Я. Общие стандарты по образованию в области социальной работы в странах Северной Европы – к постановке проблемы // Журнал исследований социальной политики. Том 2. № 3. 2004.

Интеграция академической подготовки и практической работы – это идеальная цель, которую разные страны и образовательные системы достигают разными путями и с неодинаковым эффектом. Например, даже в пределах одного региона, отличающегося сходной культурой и типом социальной политики – в странах Северной Европы (Дании, Норвегии, Финляндии, Исландии и Швеции) – нет единой модели образования в области социальной работы. Нельзя говорить об образовании по социальной работе как о едином целом и в Великобритании, где различия между Англией, Шотландией, Уэльсом и Северной Ирландией в настоящее время, когда происходит развитие национальных автономий и налицо тенденции децентрализации, начинают приобретать ощутимые формы¹. При этом наблюдается продолжение постепенной диверсификации форм образования по социальной работе и развитие в каждом из регионов собственных подходов к организации этого процесса. Ориентиры развития локальных и глобальных моделей образования по социальной работе включают развитие более совершенных моделей связи с практикой, совмещение исследовательской (рефлексивной) составляющей и нормативной (практико-ориентированной) компоненты в образовании по социальной работе, разработку моделей поддержания качества образования.

Подходы к оценке качества образования

Существует несколько подходов к определению *качества образования*. Например, его можно представить как условие и показатель достижения соответствия между характером воспроизводства специалистов и стандартами профессионального обучения, в которых отражены требования, предъявляемые современной практикой и потенциальными работодателями. Среди слагаемых качества образования можно выделить ряд следующих компонентов: компетентность, знания и опыт преподавателей; соответствие вузов требованиям государственных и региональных стандартов; сами образовательные стандарты и программы обучения, определяющие объем знаний, положенных студенту; обеспечение учебного процесса методической, учебной и научной литературой, учебными пособиями нового поколения и новейшими техническими средствами обучения. Качество можно рассмотреть с позиции произведенной продукции (услуги), то есть как четкую и измеряемую переменную: знание студентом предмета представляет собой элемент качества, который поддается измерениям². С другой стороны, такой подход не учитывает субъективные способы оценивания, практикуемые в наших вузах, и тем самым вызывает сомнения.

Еще один аспект качества образования связан с участием потребителя в оценке качества образования и соответствием образовательных результатов нормативным требованиям, социальному заказу, специфике рынка труда³. Выпускник на выходе из университета должен иметь

¹ Шардлоу С.М. Напряженности и конфликты в образовании по социальной работе в Великобритании // Журнал исследований социальной политики. Том 2. №3. 2004.

² Нуждин В.Н., Кадамцева Г.Г. Стратегическое управление качеством образования. Статья первая // Высшее образование сегодня, 2003, №4, с. 7.

³ Качество образования: критерии, показатели, условия обеспечения. <http://www.depedu.yar.ru>

возможность пользоваться всеми современными достижениями науки и практики, а выпускник социальной работы – обладать навыками творческого подхода к проблемам, чтобы находить новые решения и планировать изменения в местном сообществе или организации. Специфика профессии социальной работы предполагает деятельность специалиста в службах, которые оказывают самую разнообразную помощь клиентам на макро- и микро-уровне в аспектах социального планирования, социальной поддержки, защиты прав, информационной поддержки, консультативной практики, реабилитации. Многие службы ориентированы на адаптационную и реабилитационную работу с клиентами, что в свою очередь подразумевает необходимость владения особыми навыками. В частности, это реабилитационные центры для людей с ограниченными возможностями, кризисные центры, школы, специализированные образовательные учреждения. Исходя из этого, обучение студентов специальности «Социальная работа» должно быть максимально приближено к задачам практического решения проблем клиентов. В целях оценки качества образования по социальной работе важно знать точку зрения преподавателей, студентов и представителей практики – руководителей и работников социальных служб. С целью выяснить мнение упомянутых субъектов проводятся опросы, которые входят в программу поддержания качества образования.

В Волгоградском государственном педагогическом университете было сделано многое для интеграции международного опыта оценки качества образования в образовательный процесс по социальной работе в конце 1990-х годов, а затем элементы системы поддержки качества образовательного процесса были распространены в ряде других российских вузов. В частности, среди таких элементов – организация обратной связи со стороны студентов по успешности ведения учебного процесса и внедрения тех или иных инноваций (например, в проекте ВГПУ предусматривался ряд изменений учебного плана, введение креативных предметов и практикумов); внедрение элементов оценки качества знаний и умений студентов в рамках моделей обучения, построенных на основе метода проблемно-ориентированного обучения (PBL – problem-based learning). Для реализации обратной связи был разработан и распространен целый ряд анкет, которые применялись для опроса преподавателей и студентов по самым разным аспектам учебного процесса. Анкеты разрабатывались на основе определенных для включения в мониторинг объектов и переменных оценивания. При обработке данных опроса подсчитываются средние значения и стандартные отклонения по каждому вопросу. В зависимости от целей оценки ставятся гипотезы о связях признаков и формулируются необходимые вопросы. При обработке данных выясняется мнение субъектов образовательного процесса, оцениваются связи между переменными. Например, можно оценить связь между понимаем важности изучаемых предметов и возможностями профессионального самовыражения специалистов.

Для того, чтобы узнать мнение работников социальных служб о качестве подготовки специалистов, можно проводить как анкетирование, так и качественное интервью, однако, интервью в данном случае предпочтительнее, во-первых, ввиду небольшого количества респондентов, а во-вторых, потому что нам нужно обсуждать с практиками вопросы от-

носителем еще слабо устоявшихся практик, смыслы которых весьма вариативны и могут сильно различаться в разных контекстах. Метод массового опроса пригоден для изучения устойчивых социальных феноменов, которые хорошо отражены в массовом сознании, тогда как в данном случае проблема связи образования и практики социальной работы недостаточно формализована, есть много ситуативных аспектов, которые следует прояснять в беседе.

Вообще, поскольку преподавателем, студентом и практиком задачи обучения социальной работе могут формулироваться по-разному, метод качественного интервью можно применять для изучения мнения всех субъектов подготовки, а не только представителей практики. Ниже приведен примерный гид (путеводитель) интервью с руководителем социальной службы. Вопросы этого интервью направлены на выяснение смыслов, которые администратор организации вкладывает в понятия знаний и умений социального работника, теории социальной работы, особенностей профессиональной деятельности, а также мнения руководителей о качестве подготовки работающих в их службах специалистов и студентов-стажеров.

Гид интервью для руководителей центров социального обслуживания

Как Вы считаете что должен знать и уметь социальный работник? Специалист по социальной работе?

Какие теоретические знания ему (ей) требуются? Практические навыки? Какие личностные качества нужны специалисту по социальной работе?

Как бы Вы оценили уровень подготовки ваших сотрудников?
Достаточен ли он для той работы, которую они выполняют?

Растет ли их квалификация? В чем именно? Какие знания необходимы им для их работы?

Считаете ли Вы необходимым повышать квалификацию социальных работников?

Нужны ли программы подготовки и переподготовки социальных работников? Что они должны включать? Какие курсы? Что бы могли сделать наши преподаватели?

Были ли выпускники нашей кафедры на практике в вашей организации?

Каково Ваше мнение об их подготовке? Довольны ли Вы уровнем их подготовки в целом? Уровнем практической подготовки? Теоретическими знаниями? Их отношением к работе?

Резолюция Комитета министров Европейских стран о «Роли, подготовке и статусе социальных работников» 1967 года не потеряла своей актуальности до сегодняшнего дня, и особую значимость ее положения имеют для России. Здесь говорится о важности участия социальных работников в выявлении и решении социальных проблем, повышении статуса и уважения в обществе к представителям социальных служб и социальной работе как профессии, найма большего числа хорошо подготовленных специалистов. Подчеркивается, что в целях повышения качества образования правительства должны поощрять социальные службы и учреждения на предоставление возможностей гарантированной инструктированной практи-

ки, устанавливать период общей подготовки, который должен превосходить период зации социальных работников, а также осуществлять продвинутое образование на базе университетов¹. При этом приоритетом является повышение статуса социальных работников, что достигается предоставлением им возможности карьерного роста и справедливой оплаты труда; высокой степени независимости в выполнении профессиональных задач; признанием и уважением работодателем деликатной и конфиденциальной природы социальной работы. Среди требований, предъявляемых к профессиональному социальному работнику в Великобритании, сегодня значительное место занимает освоение теоретических знаний по социальной политике, умение решать конфликтные ситуации и этические дилеммы в практических ситуациях².

Необходимо отметить, что дихотомия *теория/практика* находится и в центре внимания зарубежных экспертов в области подготовки социальных работников. Что же касается России, то здесь анализ подготовки социальных работников, включая проблемы организации практики, осуществляемый на основании эмпирических исследований, является большой редкостью, хотя и чрезвычайно необходимой задачей. За редким исключением, в основном работы носят «теоретико-методологический», «концептуальный» и «методический» характер.

В условиях глобализации, формирования зоны европейского высшего образования, создания национальной системы двухуровневой системы высшего образования (бакалавриат – 4 года и магистратура – 2 года) актуальной становится разработка образовательных программ по социальной работе на принципах достижения адекватной компетентности. В целях развития таких профессионалов социальной работы, чья квалификация будет более релевантной общественным изменениям и запросам современной социальной политики, образовательная программа должна ориентироваться на четкие стандарты, в соответствии с которыми могут оцениваться как качество подготовки, так и практическая деятельность специалиста. Компетентностный подход к конструированию образовательной программы широко принят сегодня в зарубежных школах социальной работы как принципиально новая технология, позволяющая, как предполагается, связать формальную подготовку с задачами практики.

Основные тенденции развития высшего образования в современной России находятся в русле недавних трансформаций, осуществленных в Великобритании, а также целым комплексом преобразований, именуемых «Болонским процессом». В ряде российских вузов, в том числе, в СГТУ, бакалавриат и магистратура по социальной работе открыты, соответственно, с 1992 и 1996 годов, а благодаря участию в целом ряде международных проектов (в том числе TEMPUS/Tacis, OSI и др., в том числе в сотрудничестве с британскими вузами) накоплен и распространяется инновационный потенциал, воплощенный в программах, методах, содержаниях курсов, учебной литературе. Однако, новейшие изменения системы высшего образования России, вкпе с ускоряющимся развитием системы социального обслуживания, ставят перед нами совершенно новые задачи.

¹ Council of Europe. The role, training and status of Social Workers. Resolution (67) 16, 29th June, 1967.

² Шардлоу С.М. Напряженности и конфликты в образовании по социальной работе в Великобритании // Журнал исследований социальной политики. Том 2. №3. 2004.

Речь идет о разработке и внедрении концептуальной рамки профессионального подхода в социальной работе, включающего набор компетентностей специалиста, соответствующих сложным и новым вызовам, которые сегодня озвучиваются на уровне принятия решений, в социальной политике государства, на уровне регионального управления социальными службами и на уровне отдельной организации и индивидуального специалиста.

Изменения происходят в русле неолиберальных трансформаций социальной политики, коренным образом модифицируя идеологию социального обслуживания и организационно-правовую базу организаций и учреждений социальной сферы; преобразуя характер отношений между заказчиками, провайдерами и получателями услуг; стимулируя рост проектной и контрактной культуры учреждений и организаций, создание квази-рынка социальных услуг и расширяя выбор их получателям. Тем самым очевидна необходимость ориентации образовательной программы MSW на структурный уровень компетентностей – уровень принятия решений и администрирования в сложных неопределенных ситуациях, в обстановках социально-политических перемен.

На уровне конкретных технологий тоже заметны отчетливые перемены: развитие партнерской модели образования и практики социальной работы, новейшие технологии социальной работы, развитие принципов восстановительного правосудия и проч. Эти новые принципы и технологии работы медленно, но с неизбежностью, стандартизируются в практике, и именно по ним должна выстраиваться образовательная программа магистратуры по социальной работе.

Вместе с тем, стимулируемые «сверху», реформы воплощаются как в лучших практиках инновационного социального менеджмента, так и в практиках злоупотребления новыми возможностями и полномочиями. Подобная ситуация актуализирует компетентности критического анализа и рефлексивной практики для подготовки профессионала своего дела, мастера социальной работы. Такая образовательная программа должна быть способной не только отражать существующий порядок вещей, но и стимулировать изменения на уровне принятия решений.

Благодаря Болонской декларации становится возможным создание системы эталонов-ориентиров, основанных на компетентностном подходе по направлению «социальная работа», при помощи широких межвузовских обменов, в том числе и ориентированных на британский опыт подготовки студентов второго уровня обучения (степень магистра). Это, как надеются реформаторы, позволит обеспечить единое образовательное пространство, в рамках которого становится возможным эффективная подготовка и взаимодействие российских и европейских специалистов в контексте решения общезначимых социальных проблем.

Автономия академической сферы образования и практической социальной работы отражается в дефицит соответствующих знаний и необходимых навыков как у практикующих работников, так и у студентов и выпускников вузов. Болевая точка этих межинституциональных отношений – в организации практической составляющей учебного процесса. Программа практики должна быть индивидуализированной, прозрачной и ясной не только для студентов, но и для представителей принимающей организации. Оценивая студентов-практикантов, руко-

водители служб указывают, что те нерегулярно являются на работу или проявляют безответственность в выполнении поручений, хотя руководители учреждений все равно подписывают им дневники практики, тем самым подтверждая необязательный и нерациональный характер этих отношений. Кроме того, снижает качество практики и слишком большой размер студенческих групп, направляемых в организацию, а также недостаточно активные контакты с руководителями практики из вузов. Важно признать, что *практика* – это *обучение*, со всеми вытекающими отсюда последствиями. В частности, необходимо выстраивать тесные связи между деятельностью в социальной службе в период практики и знаниями, полученными на теоретических лекциях и семинарах, которые, в свою очередь, обязательно должны учитывать опыт деятельности учреждений социальной сферы, включая местный уровень. Особые требования должны предъявляться к человеку, осуществляющему супервизию и обучение студентов-практикантов, к методам и содержанию обучения в период полевой практики. Наконец, важно стратегически упорядочить проведение практики.

Исследования показывают значимость факторов, влияющих на процесс профессионализации ¹, – мотивации сотрудников социальных служб, связь академической сферы образования и практической социальной работы, структуры знаний и необходимых навыков у практических работников. В свою очередь, к факторам, влияющим на качество образовательного процесса, следует отнести и соответствие задач обучения практическим задачам (соответствие теории задачам профессиональной практики, форма проведения, объем и организация практик); соответствие инфраструктуры задачам образовательного процесса (расписание, библиотека, методическое обеспечение); методы обучения (акцент на активных, интерактивных, творческих методах).

Скорее всего, от обсуждения в рамках дихотомии *теория / практика* нам стоит перейти к поиску и признанию разнообразных путей «навстречу друг другу», благодаря чему мы сможем повысить качество практической подготовки социального работника и способствовать развитию теорий профессиональной практики. Близкая задача ставится и зарубежными экспертами. Скандинавские исследователи С. Юлиусдоттер и Я. Петерссон считают необходимым для региона Северной Европы развивать интегрированную модель, которая придает равное значение как практике, так и исследованиям. Тенденции в странах этого региона таковы, что образование, ориентированное в первую очередь на практику, сейчас оказывается под давлением требований рефлексивной академизации, тогда как университетские программы, ориентированные на исследования, меняют свои приоритеты в пользу так называемый чувствительной кооперации – сближения с практикой и диверсификации образовательных услуг, чтобы ими могли воспользоваться сотрудники практических учреждений. Этот новый компромисс следует рассматривать не только как идеальный тип воз-

¹ Романов П.В., Ярская-Смирнова Е.Р. «Трудности перевода»: теория, практика и качество подготовки специалистов социальной работы // Отечественный журнал социальной работы. №1. 2005. С.64-71.

возможной трансформации, но и в качестве реалистичного осмысления новейших тенденций в системе образования¹.

Вряд ли кто-то из отечественных преподавателей, ученых и чиновников будет сегодня отрицать насущную потребность в экспертном знании компетентного специалиста по социальной работе, равно как и необходимость связи теории и практики, исследований и политики, образования и профессиональной деятельности. И хотя страх критики, так называемый антиинтеллектуализм, был характерен для представителей правительства и администрации во многих странах с переходной экономикой, анализируя наш опыт, мы можем заключить, что отношения между местной администрацией и учеными меняются в течение последнего десятилетия кардинальным образом в направлении зрелого взаимного интереса и реального сотрудничества. Все более актуализируется и потребность в дебатах по поводу программ и мероприятий социальной политики, в оценке эффективности на всех уровнях ее реализации. Анализ политики на уровне принятия решений и их воплощения в конкретных учреждениях и проектах становится насущной потребностью. Политическому деятелю нужно уметь объяснять на языке цифр, на языке исследований, в чем заключается та или иная стратегия, почему она была принята, доказать, что действия, осуществляемые в рамках этой стратегии, не навредят кому-либо. А директору интерната потребуются сделать расчеты и обосновать, на что истратить полученные фонды – на асфальтирование стоянки, финскую сантехнику или на развивающие игры для воспитанников и переподготовку сотрудников по новым методикам обучения детей, которых по старинке считают «необучаемыми». Руководитель социальной службы должен вскоре будет определять стоимость и качество предлагаемых его организацией услуг, учитывая мнение потребителя, ресурсы и квалификацию персонала. И лишь те социальные работники, которые будут располагать адекватными эффективными инструментами решения своих профессиональных задач, будут пользоваться уважением и спросом в своей организации, среди местных жителей и в обществе в целом.

Что касается преподавателей и ученых, критически настроенных в отношении современной практики социальной работы, то важно понять, что необходима не социальная критика сама по себе, а прикладные, или акционистские исследования, проведение оценки эффективности действующих и экспертизы планируемых проектов с позиций нондискриминации.

Вопросы и задания

1. Что такое «профессионализация»? Как связаны профессионализация и исследования социальной работы?
2. Раскройте суть основных теоретических подходов к профессионализации. В чем состоят ограничения функционалистского и агри-

¹ Юлиусдоттир С., Петерссон Я. Общие стандарты по образованию в области социальной работы в странах Северной Европы – к постановке проблемы // Журнал исследований социальной политики. Том 2. № 3. 2004.

- бутивного подходов? Приведите примеры, иллюстрирующие критический подход к профессионализации.
3. Раскройте особенности интерпретативного подхода к исследованию профессионализации социальной работы.
 4. От чего зависит профессиональное развитие социальной работы? Какие противоречия и конфликты вы можете обнаружить в этом развитии? Аргументируйте свой ответ.
 5. Что такое «качество образования»? Расскажите о некоторых подходах к оценке качества подготовки в области социальной работы.
 6. Предложите проект оценки качества образования в области социальной работы с использованием партисипаторных и акционистских подходов.

Литература

Ван Дам К. Некоторые особенности образования по социальной работе в Наймегене, Нидерланды // Журнал исследований социальной политики. Том 2. №3, 2004.

Как провести социологическое исследование. Под ред. Горшкова М.К. и Шереги Ф.Э. М.: Политиздат, 1985.

Качалов В., Прудковский Б. По поводу оценки качества // Высшее образование в России, 1999, №2, с. 54-58.

Коваль С.Н. Управление качеством образования. <http://www.websib.ru>

Константиновский Д.Л. и др. Социально-гуманитарное образование: ориентации, практики, ресурсы совершенствования. М.: ЦПИ, 2006.

Концепция модернизации российского образования на период до 2010 года. <http://www.hse.ru>

Крупнов Ю.В. Управление качеством образования и образовательная аналитика. <http://www.spssem-shkolu.p-rossii.ru>

Никитин В., Медведева Г. Направления и проблемы развития социального образования в современной России // Журнал исследований социальной политики. Том 2. №3, 2004.

Никитин В.А. Социальная работа: проблемы теории и подготовки специалистов. Учебное пособие. М.: Московский психолого-социальный институт, 2002.

Обучение социальной работе: состояние и перспективы. Материалы международных конгрессов Школ социальной работы. М.: Ассоциация социальных педагогов и социальных работников Российской Федерации, 1997.

Профессии.doc. Социальные трансформации профессионализма: взгляды снаружи, взгляды изнутри / Под редакцией Е.Р. Ярской-Смирновой, П.В. Романова. М.: ООО «Вариант», ЦСПГИ, 2007.

Романов П.В. Кадры социального обеспечения: зарубежный опыт и российская практика // Служба кадров и персонала. Апрель, 2006. С.33-37.

Романов П.В., Ярская-Смирнова Е.Р. «Трудности перевода»: теория, практика и качество подготовки специалистов социальной работы // Отечественный журнал социальной работы. №1. 2005. С.64-71.

Романов П.В., Ярская-Смирнова Е.Р. Антропологические исследования профессий // Антропология профессий / Под ред. Романова П.В., Ярской-Смирновой Е.Р. Саратов: Научная книга, Центр социальной политики и гендерных исследований, 2005. С.13-49.

Романов П.В., Ярская-Смирнова Е.Р. История социальной работы: методологические аспекты // Нужда и порядок: история социальной работы в России XX века / под ред. П.В.Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой. Саратов: Центр социальной политики и гендерных исследований; Изд-во «Научная книга», 2005. С.11-28.

Советская социальная политика 1920–1930-х годов: идеология и повседневность / Под редакцией Павла Романова и Елены Ярской-Смирновой. М.: ООО «Вариант», ЦСПГИ, 2007.

Солдатов А.В., Серов А. П. Методология организации обучения социальных работников. <http://www.soc.ru.ru>

Социальная политика в современной России: реформы и повседневность / Под ред. Е.Ярской-Смирновой, П. Романова. М.: Вариант, ЦСПГИ, 2008. – 465 с.

Стандарты для руководителей практики при подготовке социальных работников // Социальная работа, 2002, № 4.

Старшинова А. Тенденции образования в области социальной работы: изучая европейский опыт // Журнал исследований социальной политики. Том 2. №3, 2004.

Старшинова А.В. Тенденции образования в области социальной работы: изучая европейский опыт // Журнал исследований социальной политики. №3. Т.2. 2004.

Ушли Э. Участие в переменах – профессиональная социальная работа в социальном развитии: куда идет социальная работа? // Обучение социальной работе: состояние и перспективы. Материалы международных конгрессов Школ социальной работы. М.: Ассоциация социальных педагогов и социальных работников Российской Федерации, 1997.

Шанин Т. Западный и российский подход к подготовке специалистов // Социологический журнал. 2001. № 1. С. 159–162.

Шанин Т. Социальная работа как культурный феномен современности: новая профессия и академическая дисциплина в контексте социальной теории и политической практики наших дней // Взаимосвязь социальной работы и социальной политики. М.: Аспект-Пресс, 1997. С. 18–43.

Шанин Т. Социальная работа: идеология профессионализма // Журнал исследований социальной политики. №3. Т.2. 2004.

Экспертные оценки в социологических исследованиях / Отв. ред. С. Крымский. Киев: Наукова думка, 1990.

Юлусдоттир С. и Петерссон Я. Общие стандарты по образованию в области социальной работы в странах Северной Европы – к постановке проблемы // Журнал исследований социальной политики. Том 2. №3, 2004.

Ярская В.Н. Экзистенциальные смыслы и гражданские перспективы социального образования // Журнал исследований социальной политики. Том 2. №3, 2004.

Ярская В., Ярская-Смирнова Е. Иностранное влияние на российские образовательные программы по социальной работе // Социальная политика в современной России: реформы и повседневность / Под ред. Е. Ярской-Смирновой, П. Романова. М.: Вариант, ЦСПГИ, 2008.

Ярская-Смирнова Е., Романов П. Гендер и этничность в учебниках по социальной работе и социальной политике // Социологические исследования. 2006. № 5. С.117-126.

Ярская-Смирнова Е.Р., Романов П.В. Теория и практика социальной работы: исследование «скрытого знания» // Антропология профессий / Под ред. Романова П.В., Ярской-Смирновой Е.Р. Саратов: Научная книга, Центр социальной политики и гендерных исследований, 2005. С.258-290.

Часть 6. Оформление результатов исследования

Отчет о полевом исследовании с использованием качественной методологии. Подготовка эссе по кейс-стади. Подготовка отчета по результатам оценочного исследования. Распространение и внедрение рекомендаций. Структура и содержание дипломной работы.

Отчет о полевом исследовании с использованием качественной методологии

Отчет о полевом исследовании может носить примерно следующую структуру. Во введении следует указать, что будет исследовано и почему, как вы выбирали тему, как формулируются исследовательская проблема, с какой целью проводится это исследование, какие шаги выполнялись для достижения цели. Здесь же следует указать нескольких авторов, которые, с вашей точки зрения, важны для выбора темы, для проведения исследования и анализа результатов.

Основная часть может состоять из нескольких разделов. Первый раздел можно посвятить обзору источников а) по исследуемой группе (организации), проблеме; б) по методам исследования; в) по теории социологии повседневности, феноменологической, интерпретативной социологии. Этот обзор может включать наиболее яркие, но не длинные цитаты, обрамляемые вашими комментариями. Второй раздел посвящен собственно описанию процедуры вашего исследования: как вы входили в поле, выбирали информантов, брали интервью, что наблюдали, какие испытывали трудности этического, психологического характера, запретов на доступ к информации, как разрешали эти проблемы.

В статьях и отчетах, выполненных на основе качественной методологии, присутствует рефлексия биографии автора как открытое намерение проявить потенциальные источники предубеждений или осбой идеологии исследования и дать читателю более информированную основу для оценивания выводов. Поскольку качественные исследования представляют психологические и моральные испытания для тех, кто их водит, в отчетах и статьях стало традицией указывать на те изменения, которые претерпела методология и мировоззренческие установки автора в ходе полевой работы.

Третий раздел может содержать описание ключевых информантов, персонажей повседневной драмы, рутины их деятельности, выявленных практик, взаимодействий, символов, связей, ценностей... Здесь же может быть помещено описание схемы организации или вообще пространства исследуемого объекта. Сама схема может прилагаться в конце работы или находиться здесь же. Четвертый раздел основной части может содержать анализ полученных данных. Здесь можно обобщать созданную типологию, проиллюстрировав ее примерами-цитатами, знаками.

Заключение подводит итог выполненной работе и должно содержать выводы, соответствующие целям и задачам (шагам), сформулированным во введении, и обобщать те сведения, которые находятся в основной части. В конце заключения можно поставить вопросы или проблему, требующие дальнейшего внимания. Что осталось непонятым? Что было бы интересно исследовать дальше?

Приложение к диплому включает дневник наблюдения и другие иллюстративные материалы. Список используемых источников оформляется по принятым правилам и соответствует полностью тем сноскам, которые имеются в работе.

Подготовка эссе по кейс-стади

Кейс-стади – это одновременно и стратегия полевого социологического исследования и форма представления собранных эмпирических данных. Структура такой работы включает, во-первых, вводную часть, в которой содержатся некоторые важные для понимания частных процессов общие характеристики объекта – например, численность персонала, характер оказываемых услуг, положение на рынке услуг, базовые количественные показатели; во-вторых, предметную часть, где представлено историческое (в течение определенного промежутка времени) или содержательное (описываются все важные и имеющие отношение к предмету исследования стороны объекта) описание какого-либо социального процесса в организации. В социальной службе, например, это может быть становление и развитие организации, идеология ее работы, основные элементы стратегии менеджмента, характер и взаимодействие различных групп внутри организации, особенности организационных культур.

Эссе по кейс-стади может иметь разные цели, форму, объем и назначение, но существуют некоторые общие требования, которые необходимо учитывать при написании. Любое эссе – это научная работа, которая строится в соответствии с общими для такого рода дискурса правилами. Всякое высказанное автором утверждение должно следовать из полевых материалов, а в некоторых случаях – подкрепляться иллюстрациями (цитатами из интервью, документов, фотографиями, схемами). Доводы автора эссе должны быть логически связанными. Язык эссе оперирует определенным терминологическим аппаратом, где каждое из понятий используется в общепринятом в научной среде контексте. Если вводится новое понятие, оно должно быть объяснено или обосновано.

Объем эссе составляет от 1500 до 3000 слов (3-6 страниц компьютерного текста). Работа начинается с заголовка и указания авторства, а также ссылки на источник материала, если он собран не автором эссе, а кем-либо еще. Помимо ссылок на опубликованный или неопубликованный источник, в начале работы можно высказать признательность за полученное вами разрешение использовать собранный материал.

Все источники, упомянутые в эссе, должны сопровождаться библиографическими ссылками. Автор обязан указать источники всех приводимых в эссе цитат, цифр и иной информации – например, идей, которые вы прочитали где-либо, услышали на лекции, семинаре и в беседе с коллегами. Все аббревиатуры должны быть расшифрованы.

Ссылки на источники оформляются в виде отдельного библиографического списка.

Во введении дается краткая характеристика исследуемого объекта (службы, центра), определяются предметные рамки анализа – те социальные сюжеты, которые далее будут представлены в кейс-стади. В этом разделе следует обосновать научный интерес к исследованию выбранной проблемы, проанализировать имеющуюся в этой области литературу и предложить свой собственный путь исследования, аргументировать методологию и методический аппарат.

В основной части, рассмотрев конкретные факты, нужно отделить риторику практиков и администраторов, работающих в социальных сервисах, их внутренние объяснительные схемы от реальных шагов в области политики и стратегии социального обслуживания, применения тех или иных практик контроля, рекрутирования специалистов, достижения необходимой степени осуществления властных полномочий. Постарайтесь сформулировать содержательные, исследовательские вопросы и найти в кейс-стади ответы на них. Например, такие: Разделяются ли административные практики на различных уровнях организационной иерархии в социальной службе? Что определяет конкретные решения социального работника в отношении конкретного клиента? Что в данной ситуации является рационализированной стратегией, что продиктовано сложившимися культурными формами, а что сложилось под воздействием каких-либо внешних причин? Постарайтесь найти какой-то ключевой, наиболее интересный сюжет, выделить его и рассмотреть детально, обосновать свои выводы.

Выделив в качестве основной какую-либо из проблем, связанных с осуществлением социальной работы – например, конфликт в организации, методы работы с теми или иными группами клиентов, приятие или неприятие клиентами разных видов социальной работы, трудности, возникающие в связи с применением тех или иных методов социальной работы, эффективность управления социальной работой проанализируйте имеющиеся на эту тему работы. Попробуйте представить в эссе весь спектр представленных мнений. Какие сюжеты являются основными, а какие – периферийными? Почему авторы обходят определенные вопросы, избегают ставить какие-то исследовательские задачи? Если рассматривать тематизацию в рамках избранного вами направления в историческом контексте, то что стоит за колебаниями исследовательского интереса, научной моды?

В заключительной части приводятся в сжатом виде интерпретации, сделанные в основной части. Если это возможно, желательно привести соображения относительно типичности описанного и исследованного вами случая, т.е. относительно возможности генерализации выводов исследования.

Написанное вами эссе может быть вынесено на публичную защиту. Это значит, что вам необходимо выступить с докладом по проблемам, поднятым в вашей работе перед коллегами и членами экзаменационной комиссии, быть готовым ответить на вопросы аудитории и вступить в дискуссию. Лучше всего, если вы заранее продумаете возможные вопросы и возражения и свои ответы на них.

Подготовка отчета по результатам оценочного исследования ¹

Структура и содержание отчета определяются задачами, поставленными перед началом оценки самими исследователями и другими заинтересованными в нем лицами. Как уже упоминалось выше, полезно разработать несколько вариантов отчетов – для рядовых исполнителей, руководства программы, заказчика. Представлять отчет необходимо как лицам, определяющим политику, для достижения непредвзятости, так и на низовом, рабочем уровне – это помогает понять, что и почему делают сотрудники, установить хорошие рабочие отношения с теми, кто в дальнейшем сможет применить полученные результаты. Кроме того, это нужно для того, чтобы данные, полученные при оценке, выводы и рекомендации могли использоваться как можно полнее.

Полный отчет обычно пишут для спонсора исследования и менеджера программы. Для остальных (сотрудников, клиентов, публики) даже талантливо написанный большой документ со множеством деталей не представляет интереса. Основные соображения необходимо изложить коротко и ясно.

Вначале излагаются основные результаты отчета. Это не научный труд, который необходимо начать с изложения истории вопроса, обзора предшествовавших отчетов, описания методологии. Читателю такого отчета интересны, прежде всего, полученные данные.

В начале необходимо представить обобщение наиболее важных материалов для читателей, которым хочется быстро ознакомиться с ними. Разных читателей интересуют различные вопросы. Клиентов интересует их выбор, их будущее. Аудитория, определяющая политику, заинтересована в общей картине. Обобщение, написанное для менеджеров федеральных программ, представителей фондов, членов советов, должно быть кратким, четким, освещающим и обосновывающим основные результаты. И хотя подготовка нескольких отчетов для разных читательских аудиторий – занятие трудоемкое, это стоит сделать, если от распространения результатов исследования зависит возможность внесения изменений в политику или программы.

Каждый пункт отчета должен быть сжатым: работа, проделанная до данного исследования, цели программы, план действий, имевшая место деятельность, описание контекста реализации программы (спонсоры, обстановка, необходимая информация об истории программы, общее описание уровня финансирования). Краткое описание участников, сотрудников, роли менеджеров, а также продолжительности и других характеристик программы поможет читателю лучше понять результаты.

Далее следует детальное описание результатов исследования, обсуждение поставленных вопросов, продолжительность работы, методы, использованные для сбора и анализа информации. Методологию исследования стоит обосновать довольно кратко, так как детали будут сложны для непосвященных читателей, которым нужны лишь доказательства компетентно проведенного исследования. Полное описание сбора информации и анализа, все таблицы данных можно дать в приложении.

¹ В разделе использованы материалы из книги Ваисс К. Оценка. Методы изучения программ и политики / Пер. с англ.: Программа Тасис, 2003.

Примерная форма отчета по проведенной оценке

I. Обобщение результатов исследования

- поставленные вопросы
- краткое описание программы
- основные данные, полученные в результате оценки
- краткое описание полученных данных
- последствия
- рекомендации (по улучшению программы, изменению политики)

II. Проблемы, стоящие перед программой

- размеры, масштаб, серьезность
- предшествующие попытки их решения

III. Природа программы

- цели и задачи
- деятельность
- начальный план деятельности
- осуществляемая программа деятельности
 - а. содержание
 - б. частота мероприятий
 - в. интенсивность, размах
 - г. произошедшие со временем изменения
 - д. соответствие, изменения по сравнению с начальным планом
 - контекст
 - спонсоры программы
 - обстановка
 - а. сообщество
 - б. место
 - в. оборудование
 - история программы
 - финансирование
 - бенефициарии
 - количество, их характеристика
 - набор
 - продолжительность участия в программе
 - число людей, прекративших участвовать в программе
 - другая релевантная информация
 - персонал
 - количество и характеристика
 - продолжительность работы в программе
 - другая релевантная информация

IV. Природа оценки

- основные вопросы
- проведение исследования
 - форма исследования
 - временные рамки
 - методы сбора информация (кратко: детали в приложении)
 - методы анализа (кратко; детали - в приложении)
- результаты
 - открытия
 - ограничения
 - выводы
 - интерпретация
- рекомендации

V. Сравнение с оценкой подобных программ (возможно)**VI. Предложение по дальнейшей оценке (возможно)****VII. Дополнительная информация**

- Приложение
 - методология
 - таблицы
 - отрывки из интервью, дневников наблюдений
-

При описании результатов исследования имеет смысл сначала сделать выводы, а затем приложить обоснование. Можно также указать и противоположные мнения; интерпретация полученных данных должна включать альтернативные взгляды заинтересованных групп, даже если исследователи с ними не согласны. При этом имеет смысл привести доказательства своих позиций, а также отметить ограничения процедуры исследования (недостаток времени, небольшое количество ответов, утерянные материалы). Давая рекомендации, следует их обосновать, а также подчеркнуть уверенность в том, что они приведут к позитивным изменениям, указать обстоятельства, при которых их было бы легче применить, объем и виды необходимых ресурсов.

Характеристики отчета

Ясность – отчет должны понять люди, имеющие отношение к оцениваемой программе и проводимой с ее помощью политике.

Наглядность – графические иллюстрации, таблицы, диаграммы, схемы привлекают внимание и должны включать всю необходимую информацию, передавать информацию в сжатом виде, понятном людям без специальной подготовки.

Теория программ – в отчете стоит отметить, на каких теоретических допущениях, на каких гипотезах основана программа, а также указать, можно ли оценить эту теорию, если, скажем, выяснилось, что на практике она была подвергнута воздействию сложившихся в разных организациях правил.

Своевременность – отчет представленный до принятия решений, касающихся программы, имеет большой потенциал влияния на решение. Тщательно подготовленный отчет с важными результатами будет интересен всегда, и к нему будут возвращаться не раз после окончания оценки. Своевременная подготовка отчета демонстрирует надежность специалистов, проводящих оценку, их желание помочь. Однако, если времени не хватает, то лучше представить промежуточный отчет по особо важным и срочным вопросам, а более полный представить позднее.

Беспристрастность – признание сильных и слабых сторон отчета, как и безоценочность суждений о достоинствах и недостатках программы имеют большое значение для читателей, которые в большей степени доверяют таким текстам.

Распространение – следует указывать на контекст, в котором проводилась оценка, условия ее проведения, что позволит читателю судить о возможности распространения выводов исследования.

Включение взглядов представителей организации, реализующей программу – некоторые организации считают необходимым включение взглядов официальных лиц касательно результатов, полученных с помощью оценки, их выводов и рекомендаций. Такие взгляды могут быть представлены в виде комментариев к разделам отчета или специального приложения.

Полезным бывает и составление отчета в жанрах, приемлемых для научного сообщества, преподавателей, которые могут оказать влияние

на планирование, оценку программ, обучение следующих поколений специалистов – практиков, менеджеров, работу консультантов всех уровней. Лучший способ донести информацию до всех этих людей – поместить материал в соответствующих профессиональных журналах. В этом случае необходимо следовать логике жанра научной статьи.

Примерная структура научной статьи

I. Постановка проблемы

- тема, исследовательский вопрос, обсуждаемый в статье
- что делает вопрос проблемой
- обзор предыдущих исследований, теории, оценок по данному вопросу

II. Описание исследования

- методы исследования
- описание поля
- методы анализа

III. Результаты

- полученные данные по основному исследовательскому вопросу
- интерпретация данных

IV. Значение проведенных исследований

- для развития теории, для науки и преподавания
- для политических решений или работы программ
- для дальнейших эмпирических исследований

V. Ссылки на источники, примечания

Возможно, самым главным в научной статье является изложение избранных результатов, определенных доказательств – дополнений к существующей литературе, вызов существующим знаниям, обогащение теории.

Распространение и внедрение рекомендаций прикладного социального исследования ¹

Еще на этапе планирования исследования желательно оговорить права спонсора, менеджера и сотрудников организации на внесение изменений. Специалист, проводший оценку, должен уметь выслушать и спонсоров, и сотрудников программы. Возможно, выводы можно смягчить и от этого выиграть. Но, выслушав, и поняв, что изменения неприемлемы, нужно отстоять свою независимость. Основной вклад исследования – вызывающая доверие независимая оценка.

Если разрешить спор не удастся, на специалиста по оценке могут оказать давление, важно не отступать от принципов и придерживаться универсального правила исследований – не исказить информацию.

Спонсор может придержать отчет и не публиковать его в течение длительного времени. Интерес к отчету может пропасть. А напечатав материал наперекор желанию спонсоров, можно оказаться в затрудни-

¹ В разделе использованы материалы из книги Ваисс К. Оценка. Методы изучения программ и политики / Пер. с англ.: Программа Тасис, 2003.

тельном положении. Во избежание подобных ситуаций рекомендуется заранее заключить письменное соглашение, оговаривающее независимость специалистов по оценке, процедуры по урегулированию споров, условия опубликования отчета, контроль над данной деятельностью. Признавая права агентства по мониторингу качества отчета, специалист по оценке не должен жертвовать независимостью отчета.

Если участвующие стороны прочитают отчет, они извлекут из него много полезного. Полный отчет, представленный спонсору исследования, имеет большое значение. Он необходим как условие контракта. Отчет содержит важную информацию об определенных данных, методах, интерпретации. Запомнив информацию из отчета, к ней могут обратиться вновь при разрешении конфликта. Но рассчитывать на распространение информации лишь с помощью отчета не нужно – ведь с ним ознакомятся лишь несколько по-настоящему заинтересованных лиц. Распространить информацию самостоятельно трудно. Можно воспользоваться услугами посредников: к ним относятся, в первую очередь средства массовой информации, помощники политических деятелей, а также консультанты, эксперты по тренингам, группы интересов, лоббисты, неправительственные организации, политические сообщества.

Распространение информации может способствовать внесению изменений в программу и политику организации. Если сотрудники организации разочарованы в происходящем, они с большей готовностью воспринимают результаты оценки. Менеджеры и персонал осознают, что, используя полученные результаты, можно улучшить программу, приблизить ее к ожиданиям официальных лиц, клиентов. В условиях кризиса, при провале программы, результаты оценки воспринимают как руководство к дальнейшим действиям. Иногда это происходит сразу же после получения результатов оценивания, но порой они полностью игнорируются. Причины этого могут быть связаны с особенностями организации или принятой политики. Организации придерживаются статуса кво, поскольку изменить устоявшуюся практику дорого (часто не хватает средств), необходимы время, усилия, изменения привычек сотрудников, переквалификация, привлечение новых людей (которых надо найти, заинтересовать и удержать). Сотрудники и руководители организации могут иметь разные представления о необходимости и успехе изменений, и их нужно убеждать в возможности позитивных результатов. Кроме того, организация стремится защитить свой имидж, сохранить свою стабильность, персонал и финансирование. А быстрое внесение нововведений может вызвать кризис, подорвать уверенность и сбить с курса. Организации предпочитают скрыть отрицательные результаты и недостатки, связанные с реализацией программы, а положительные обязательно используют для демонстрации успеха, увеличения финансирования.

Организации предпочитают придерживаться своих взглядов и методов: например, когда в результате оценки была доказана неэффективность программ для школьниц с девиантным поведением, агентство предложило увеличить объем занятий. Очень сложно заставить прекратить программу, даже при получении абсолютно негативных результатов. Поэтому оценка должна указывать на возможные способы улучшения программ.

Результаты оценки могут не разглашать и из политических соображений: ведь оценка – не только научная деятельность; она связана и с политикой, с реальными программами, созданными и поддерживаемыми политическими силами. Программы осуществляются благодаря политической поддержке, усилиям оппозиции, переговорам. С новыми программами связаны ожидания, репутация законодателей, спонсоров, клиентов. Оценка программы интересует не только этих людей, но и тех, кто был в оппозиции, конкурентов, профессионалов, репортеров, не оказавшихся в программе, но ожидающих историй о махинациях, людей, которые хотели бы иначе распорядиться этими средствами.

И хотя критическая оценка вовсе не обязательно приведет к закрытию программы, в такой обстановке для директоров программ оценка – не помощь, а, скорее, угроза. Хороший результат поможет улучшить программу, плохой приведет к тяжелым последствиям. Официальные лица из большой политики знают о программе меньше людей, осуществляющих ее на местах. Они знают об ожиданиях публики и не станут приостанавливать неблагоприятный отчет, в отличие от представителей различных партий, преследующих различные интересы, прикрывающих слабые программы и тормозящих реализацию хороших программ. Оценка может продемонстрировать это. Она помогает политикам принимать осознанные решения. Но эти решения никогда не опираются лишь на одну оценку. Политики принимают к сведению ряд факторов.

Если же результатами оценки пренебрегают, особенно когда они демонстрируют недостатки, то можно: сделать оценку убедительнее, увеличить распространение результатов, исключить политику при принятии решений относительно программы, пересмотреть ожидания, связанные с адекватным использованием результатов, провести анализ факторов пренебрежения выводами оценки.

Оценка никогда не даст ответов на все вопросы. Но она может – и это немаловажно – поддержать эффективные программы, идентифицировать инновационные программы, приносящие положительный результат, указать на слабые стороны в существующих программах и пути их улучшения. Иногда оценка может привлечь внимание публики, вызвать интерес, поддержать реформаторов, стремящихся улучшить программу. Возможно, что наиболее практичным применением оценки является использование полученных доказательств в поддержку изменений. Оценка также поднимает новые вопросы, вызывает дискуссии. Со временем результаты оценки изменяют мнение публики и профессионалов в отношении социальных проблем и методов их решения.

Сегодня необходимо создавать и внедрять систему анализа эффективности как государственных социальных служб, которые предоставляют социальные услуги, сервисы реабилитации, занятости, переподготовки, так и благотворительных проектов и программ, причем эта система должна действовать и на уровне самих учреждений, предоставляющих услуги, и на уровне финансирующих, и на уровне исследовательских организаций.

Структура и содержание дипломной работы ¹

Опыт показывает, что чем раньше студент определяется с интересами исследования, тем большего качества можно ожидать от выпускной работы. Студенту предоставляется право выбора темы дипломного исследования. Руководитель дипломной работы (при необходимости назначается консультант) определяется кафедрой в зависимости от выбранной студентом темы дипломного исследования и с учетом пожеланий выпускника. По представлению кафедры тема дипломной работы и руководитель дипломника утверждаются приказом ректора вуза. Руководитель и студент обсуждают тему работы, ее цели и задачи, составляют план исследования, в том числе календарный план поэтапного выполнения дипломной работы, продумывают, кто может выступить консультантами по различным разделам работы, договариваются о сроке сдачи студентом законченной работы.

Тема дипломной работы должна соответствовать получаемой специализации и быть актуальной в научном и практическом отношении, а также соответствовать научным направлениям работы кафедры. Выбор темы и обоснование её значимости студент может сделать под руководством преподавателя, как на ранних курсах, так и при выполнении курсовых работ, подготовке докладов, прохождении производственной практики или стажировки. Если направление исследований выбрано одновременно, это позволит сочетать задачи производственной практики с проведением исследования, а не оставлять эту задачу на период прохождения преддипломной практики.

После прикрепления к руководителю для выполнения дипломной работы студентом составляется план работы и подбирается литература по выбранной теме. Местом проведения и апробации выводов исследования могут выступать организации, в которых студенты проходили производственную практику или стажировку, а также организации, являющиеся постоянным (или временным) местом работы студентов (для заочной формы обучения).

В дипломной работе студентом должны быть обоснованы используемые методы исследования и выбранный инструментарий исследований социальной работы. При этом в работе решаются как теоретические, так и прикладные задачи. Теоретическая задача позволяет осуществить приращение научного знания и представляет собой, в том числе, установление неизвестной ранее закономерности функционирования социального института, выявление причин или факторов, обусловивших возникновение явления, открытие неочевидных взаимосвязей в определенной культурной практике. Прикладная задача нацелена на актуальные социальные потребности, это разработка нового способа решения какой-либо важной социальной проблемы, а также совершенствование разработанных ранее методов и технологий исследования. Результаты проведенного исследования и анализа деятельности организации должны стать основой последующей разработки рекомендаций и практических предложений по совершенствованию работы конкретного объекта.

¹ Из опыта кафедры социальной антропологии и социальной работы Саратовского государственного технического университета.

Структура дипломной работы должна отражать логику научного исследования. Рассматривая содержание работы как решение научной или практической задачи, можно весь ход научного исследования представить в виде определенной логической последовательности: обоснование актуальности исследования; определение объекта исследования; выбор и обоснование методов исследования; описание процесса исследования (эксперимента); обобщение результатов исследования; формулирование выводов; разработка рекомендаций и предложений. Поэтому выпускная квалификационная (дипломная) работа должна иметь четкую структуру и включать введение, 2-3 главы (раздела), заключение, список использованной литературы и приложение.

Содержание дипломной работы (общие требования по ГОСТ 7.32-91) включает наименование всех разделов, подразделов, пунктов работы с указанием номеров страниц, на которых размещается начало материала – раздела, подраздела или пункта. Введение, заключение, использованная литература и приложения также включаются в содержание, но не нумеруются. Под словом «Содержание», напечатанным прописными буквами, перечисляют заголовки разделов. Перед заголовком раздела проставляют номер раздела. Заголовок и номер раздела размещают с красной строки. Поскольку раздел разбит на подразделы, их заголовки помещают под заголовками раздела. Содержание располагается вслед за титульным листом.

Введение включает обоснование актуальности проведенного исследования (обоснование темы), цель дипломной работы, перечень задач для реализации поставленной цели, описание методологической базы данной работы, краткий исторический экскурс по теме исследования, ожидаемый результат. Целью дипломной работы является, как правило, теоретический анализ и эмпирическое исследование выбранной проблемы и разработка рекомендаций для практического внедрения результатов исследования. Объектом исследования являются социальные явления, культурные практики, социальные проблемы, социальные институты и процессы, то есть те стороны эмпирической социальной реальности, на которые направлено внимание дипломника. Предметом исследования выступают причины возникновения социальных явлений, динамика распространения и особенности переживания той или иной группой конкретных социальных проблем, закономерности функционирования и изменения социального института, механизмы и последствия тех или иных социальных процессов, объекта. Иными словами, предмет исследования выбирается дипломником с целью выяснения какой-либо закономерности объекта. Эмпирическую базу работы составляют данные, полученные лично автором или другими исследователями. Во введении, кроме того, необходимо показать степень разработанности проблемы, то есть описание того, насколько данная тема исследована другими авторами, доказать новизну предложенного исследования, теоретический интерес и практическую значимость. Оптимальный объем введения – две-три страницы.

Основная часть работы содержит, в частности, анализ литературы по теме дипломной работы, который должен быть сделан по тематическому или предметному принципу, показывать отношение (возможно, критическую оценку) автора к прочитанному материалу. Тематический обзор литературы может быть дополнен хронологической классификацией, если этого требует тема исследования. Независимо от выбранной темы исследования,

основная часть дипломной работы должна содержать аналитическую составляющую, в которой обосновываются методы сбора и анализа данных, дается описание программы и процедуры исследования, приводятся полученные результаты, выводы и практические рекомендации. Сформулированные практические рекомендации желательно выделить в отдельный раздел в конце работы. В конце каждого раздела (главы) должны быть сформулированы краткие выводы.

Основная часть дипломной работы должна содержать обращение к иллюстративному материалу, который размещается в приложении. Это обращение оформляется в виде ссылок. Выбор формы представления иллюстративного материала (таблицы, диаграммы, рисунки, графики, схемы, фотодокументы) зависит главным образом от цели и характера темы исследования. Однако, следует учитывать, что любой иллюстративный материал, помещаемый в дипломную работу, должен нести максимум новой полезной информации.

В заключении подводятся итоги проведенного исследования, делаются общие выводы по всем разделам и рассматриваемым в работе вопросам, намечаются перспективы дальнейшего исследования по теме, включая предложения по использованию результатов дипломной работы на практике. Рекомендуемый объем заключения составляет три-пять страниц.

Список использованной литературы включает источники, использованные студентом в ходе подготовки и написания дипломной работы, и содержит не менее 30-40 наименований. Список литературы должен содержать библиографическое описание законодательных и нормативно-методических материалов, научных и учебных периодических изданий и всего, что использовано студентом при написании работы и/или упоминается в тексте. Формирование списка использованной литературы и использование ссылок в тексте необходимо осуществлять в соответствии с существующими правилами оформления библиографического описания.

Библиографическое описание и список используемой литературы

Оформление библиографического списка

Список используемой литературы

1. Фамилия автора И.О. Название книги. М.: Издательство, 1990.
2. Фамилия автора И.О. Название статьи // Название сборника трудов. СПб.: Издательство, 2001. С.78-102.
3. Фамилия автора И.О. Название статьи // Название периодического издания. 1999. №3. С.6-26.

Оформление текстовых сносок: постраничная сноска:

Воспользуемся идеями Дж. Коулмана о социальном капитале ¹ и проанализируем полученные данные.

¹Coleman J. Social Capital. New York: Palgrave, 1981. P.156-158.

Оформление постраничной ссылки:

Фамилия автора И.О. Заглавие. М.: Прогресс, 1990. С.305.

Фамилия автора И.О. Заглавие // Название коллективной монографии или сборника трудов / Под ред. И.О. Фамилия редактора. СПб.: Алетейя, 2001. С.97.

Фамилия автора И.О. Заглавие // Название периодического издания. 1999. №3. С.20-21.

Концевые сноски:

С точки зрения О.В. Соловьевой [6, С.5], понятие модернизации сегодня устарело.

Список используемой литературы

6. Соловьева О.В. Понятие модернизации в современной социологии. Саратов: СГТУ, 2002.

Воспользуемся определением бюрократии, сформулированным М. Вебером (Вебер, 1996).

Список используемой литературы

Вебер М. Избранное. М.: Наука, 1996.

Образец оформления библиографического списка**Список используемой литературы**

1. Краткий словарь по социологии. М.: Изд-во политической литературы, 1988.

2. Романов П.В., Ярская-Смирнова Е.Р. Этнографическое воображение в социологии // Этнографическое обозрение. 2000. №2. С.18-30.

3. Burden T. Social Policy and Welfare. London, Chicago, Illinois: Pluto Press, 1998.

4. Welfare in Canada. Report of Canadian Ministry of Health. <http://www.Canada.org/news/reports/health.html> Обращение к ресурсу 15.09.2002.

Объём работы определяется количеством страниц, причем последний лист в списке литературы и есть последний лист дипломного исследования. Приложения включаются в структуру дипломной работы для лучшего понимания и пояснения основной её части, несут вспомогательный характер и на объём дипломной работы не влияют. Приложения нумеруются как продолжение дипломной работы, и каждое из них следует начинать с нового листа с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение №...» и содержательного заголовка.

Список сокращений должен включать расшифровку применяемых в работе сокращенных наименований учреждений, структурных подразделений, библиографических данных, понятий и слов.

Обязательным требованием, предъявляемым к языку написания дипломной работы, является безупречная грамотность. Наличие орфографических и грамматических ошибок, грубых стилистических погрешностей резко снижает ценность любого, пусть даже новаторского по

содержанию, научно-практического исследования. Язык изложения выбранной темы исследования позволяет судить о культуре письменной речи ее автора. Отсюда следует необходимость научного и литературного редактирования дипломной работы. Научное редактирование предполагает правильный выбор терминов, точность логических посылок и выводов, достоверность привлекаемых источников. Литературное редактирование в свою очередь предполагает обеспечение соблюдения норм современного литературного языка. Оба вида редактирования направлены на устранение всевозможных ошибок (семантических, стилистических, грамматических), на повышение содержательности дипломной работы.

Дипломная работа должна быть набрана на компьютере со следующими параметрами. Межстрочный интервал – 1,5; поля: слева – 3,5 см, справа – 1 см, сверху и снизу – 2-2,5 см. Объем выпускной квалификационной работы бакалавра составляет 40 страниц машинописного текста, специалиста – 60 страниц, магистра – 80 страниц. Титульный лист дипломной работы оформляется в соответствии с образцом, который можно получить в учебной части вуза. Нумерация страниц дипломной работы начинается с третьего листа, на котором ставится цифра «3» (с него начинается раздел «Введение»). Первые две страницы – Титульный лист и «Содержание» – не нумеруются. Дипломная работа должна быть переплетена или вложена в специальную папку для дипломных работ.

За правильность данных в дипломной работе отвечает автор – студент-дипломник. Завершенная работа подписывается студентом-дипломником и консультантами и представляется руководителю, который после экспертизы подписывает работу и дает письменный отзыв в двух экземплярах. Заведующий кафедрой за 10 дней до начала защиты дипломных работ организует предварительную защиту перед комиссией из преподавателей выпускающей кафедры, включая руководителя дипломной работы. Предварительные обсуждения теоретической и эмпирической частей работы проводятся на методологических семинарах кафедры.

После успешной предзащиты работа может быть направлена на рецензию, которая прилагается к дипломной работе. Если отзыв написан преподавателем или научным сотрудником университета, где выполнена работа, его подпись не заверяется отделом кадров. Если же отзыв дан из другого вуза или другой организации, то подпись написавшего отзыв обязательно заверяется.

Выпускная квалификационная работа представляется в одном экземпляре руководителю диплома не менее, чем за две недели до даты защиты, указанной в графике защит дипломных работ (дипломных проектов) вуза, утвержденном ректором, и не менее чем за 10 дней до защиты работа представляется рецензенту и регистрируется на кафедре. После экспертизы работы руководителем и рецензентом, заведующий кафедрой на титульном листе ставит пометку: «Работа допущена к защите», расписывается и ставит дату.

Защита дипломных работ студентами проводится в мае или июне перед Государственной аттестационной комиссией на открытом заседании с участием руководителя дипломной работы, рецензента, студента-дипломника и других слушателей.

Процедура защиты дипломной работы включает:

- сообщение дипломника о содержании работы (не более 10 минут);
- вопросы к автору работы и ответы на них;

- оглашение отзыва научного руководителя;
- выступление рецензента или зачитывание его отзыва;
- выступление присутствующих на защите (дискуссия);
- заключительное слово дипломника.

Кафедра или факультет могут выработать внутренние критерии для удобства оценивания дипломного проекта. Ниже приведен пример списка таких критериев.

Десять условий отличной оценки

1. Прямое, очевидное соответствие темы и содержания диплома специфике образовательной программы посредством правильного выбора темы, четкой формулировки и аргументированного обоснования ее актуальности, целей, задач, объекта, предмета и выводов в связи со специальностью, а также использования соответствующей литературы, лексики, исследования соответствующих фрагментов социальной реальности и формулирования рекомендаций для релевантных специалистов, отделов и организаций.

Смежные специальности могут выступать в качестве междисциплинарной составляющей, но не основного фокуса дипломной работы.

2. Анализ источников и применение теорий социальной работы или социальной антропологии. Теории смежных областей знания привлекаются в дополнение.

3. Демонстрация квалификационных признаков соответствующего специалиста (бакалавра, магистра), в том числе, знаний нормативно-правовой базы в выбранной области, тенденций государственной социальной политики на федеральном и местном уровне.

4. Знакомство с международными тенденциями развития соответствующей профессии.

5. Неукоснительное следование принципам прав человека, нондискриминации и гуманизма, согласованность с современными демократическими принципами социального устройства.

6. Аналитический, а не описательный характер работы. Знание правил проведения исследований при помощи выбранных ключевых методов сбора и анализа данных, умение грамотно оформить результаты. Рекомендуется своевременное обращение дипломника за консультацией по поводу релевантности темы, типу выборки и применяемым методам к преподавателям, ведущим соответствующие курсы.

7. Очевидная связь исследования с практикой, явный прикладной эффект дипломной работы, воплощаемый как в сформулированных рекомендациях, так и в доказательстве применимости разработки, самооценке и внешней оценке ее востребованности, границ применения и возможных ожидаемых и неожиданных последствий.

8. Инновационный характер разработки, элементы проектирования и моделирования, преемственность с предыдущими разработками по данной теме, сделанными на кафедре.

9. Умение провести публичную презентацию проекта, владение приемами академического обсуждения, наглядный характер презентации.

10. Своевременное предоставление диплома руководителю (за 3 недели до защиты), зав.кафедрой (за две недели до защиты) и рецензенту (за неделю до защиты).

Сообщение дипломника о содержании работы – его вступительное слово – должно быть заранее продумано, желательно, написано. В нем автор излагает цель исследования, обосновывает актуальность темы, ее научно-практическую новизну, основные задачи и гипотезы, выводы исследования. Вступительное слово должно быть кратким, логически стройным и убедительным. В заключительном слове дипломник отвечает на замечания рецензента и других выступающих, дает обоснование своего согласия или несогласия с высказанными замечаниями. При защите обязательно использование технических средств, расширяющих наглядность представляемого материала. Защита дипломной работы в своем идеале должна иметь характер дискуссии, следовательно, студент должен иметь навыки ведения полемики, научно обосновывать свою точку зрения, аргументированно доказывать свои положения и опровергать суждения, с которыми не согласен.

Оценка дипломной работы дается Государственной аттестационной комиссией на закрытой части своего заседания. При оценке учитывается не только содержание и оформление работы, но и выступление дипломника на защите, умение отвечать на вопросы и критические замечания. Качество дипломной работы оценивается по следующим критериям:

- актуальность темы;
- глубина теоретической проработки предмета, основных понятий исследования;
- научная новизна и практическая значимость теоретических результатов;
- качество использования методик сбора первичной социологической информации (если дипломник проводил собственные эмпирические исследования);
- степень владения методами вторичного анализа социологической информации (если дипломник не проводил собственного исследования);
- степень владения приемами статистической обработки социологической информации;
- язык и стиль изложения.

Государственная аттестационная комиссия (ГАК) решает вопрос о рекомендации дипломной работы для публикации, выдвижения ее на конкурсы, а также о рекомендации студента-дипломника в аспирантуру. Если защита дипломной работы признается неудовлетворительной или выпускник не прошел итоговую аттестацию по уважительной причине, ГАК решает вопрос о предоставлении студенту права защищать ту же или другую работу повторно, с соответствующей доработкой, или разрабатывать новую тему. При этом выпускник отчисляется из университета и, по желанию, может получить диплом о неполном высшем образовании. Повторная защита дипломной работы возможна после ходатайства кафедры и разрешения ректора в течение срока действия приказа о составе Государственной аттестационной комиссии (не более одного года). Приведем некоторые типичные ошибки, снижающие качество дипломных работ.

Типичные ошибки в дипломных работах

Вид ошибки	Примеры
Тема дипломной работы, источниковая база, лексика, методы, предмет исследования и выводы не соотносятся с той специальностью, по которой защищается выпускник	<ul style="list-style-type: none"> • На защиту по социальной работе подается дипломный проект «Стрессы у младших школьников». Библиография и выводы не относятся к социальной работе.
Методы эмпирического исследования не соответствуют выборке, способам анализа данных и представления результатов	<ul style="list-style-type: none"> • Эмпирическое исследование проводилось методом качественного интервью. В приложении приведены расшифровки двух-трех интервью, в тексте дипломной работы никакого анализа не представлено. • Данные десяти качественных интервью анализируются при помощи статистики. • Эмпирическое исследование проводилось методом опроса менее 100 человек (15, 40, 60 респондентов). В интерпретации данных используются процентные соотношения, десятые доли процентов. • В работе утверждается, что проведено эмпирическое исследование, однако в тексте отсутствуют его описание и данные (таблицы, цитаты), а также не приводится инструментарий. • В описании эмпирического исследования нарушена исследовательская этика (плагиат, подтасовка фактов, фабрикация данных).
Диплом никак не связан с практической работой организаций	<ul style="list-style-type: none"> • Исследования, проведенные в дипломной работе, не востребованы на практике, в работе отсутствуют рекомендации, не представлена оценка прикладного эффекта работы.
Диплом связан с практической работой организации, но никак не отражены полученные в процессе обучения теоретические знания и навыки	<ul style="list-style-type: none"> • В работе содержится пересказ известных положений, фактов, сведений и отсутствует их анализ. • В дипломе дается описание разработанной технологии, но не осуществляется анализ ее востребованности, как не проводится и оценка результатов ее применения.
У дипломника отсутствуют навыки публичной академической презентации и дискуссии	<ul style="list-style-type: none"> • Не соблюдается временной регламент выступления. • На защите дипломник не может ответить на вопросы. • Отвечая на вопрос, дипломник использует некорректную манеру обращения к членам комиссии: «Как «что такое...»? Я ведь уже говорил!..».
Дипломник не уяснил миссию своей специальности, этики профессии	<ul style="list-style-type: none"> • В работе или на презентации утверждаются антигуманные и дискриминаторные практики, предлагаются антидемократические методы решения социальных проблем.

Яркая, интересная дипломная работа может сыграть важную роль в развитии методов профессиональной деятельности. Разрабатывая дипломный проект в тесном сотрудничестве с практиками, в живом контексте профессии, важно применять партиципаторные акционистские методы. Обязательным условием исследований в социальной работе выступает взаимное уважение и обоюдный интерес исследователей и практиков.

Вопросы и задания

1. Объясните, в чем состоят отличия академической статьи от отчета по оценке программы?
2. Для чего иногда готовят несколько вариантов отчета по исследованию какой-либо организации?
3. Расскажите о структуре отчета по результатам исследования.
4. Почему иногда бывает трудно распространять и внедрять рекомендации?

Литература

Батыгин Г.С. Лекции по методологии социологических исследований. М. : Аспект-Пресс, 1995.

Бут У.К., Коломб Гр. Дж., Уильямс Дж. М. Исследование. Шестнадцать уроков для начинающих авторов. М.: Издательства: Флинта, Наука, 2004.

Волков С.В. Пишем рецензию <http://www.sch57.msk.ru/collect/vlkrecen.htm>

Горелов В.П., Горелов С. В., Зачесов В. П. Аспирантам, соискателям ученых степеней и ученых званий. М, 2002.

Доби Ф. Дж. Как писать диссертацию или чтение в постели для тех, кто не может заснуть <http://www.aspirantura.spb.ru/cgi-bin/ib/topic.cgi?forum=16&topic=28>

Девятко И.Ф. Кандидатская диссертация. Методика написания, правила оформления и порядок защиты (1 раздел). М., 1998.

Джей Р. Как писать предложения и отчеты, которые приносят результаты. Минск: Амалфея, 1997. – 192 с.

Как написать заявку на грант // Наука и образование <http://edu.rin.ru/html/2555.html>

Как написать заявку на грант и отхватить приличные деньги http://society.pravda.ru/society/2003/8/27/82/9968_grant.html

Как написать заявку на грант. Алтайский госуниверситет <http://www.asu.ru/interlink/wgraint.ru.shtml>

Как написать проект // Южно-Украинский Ресурсный Центр <http://surc.iatp.org.ua/project.shtml> обращение 22-5-2007

Как написать резюме <http://www.homebusiness.ru/job/st9.htm>;

http://www.vip-persona.ru/articles/write_resume.php;

<http://cv.by.ru/articles/articles.html>; <http://www.mem.com.ru/>

Как написать резюме для западного работодателя <http://www.homebusiness.ru/job/st9.htm>

Как написать резюме VIP персона http://www.vip-persona.ru/articles/write_resume.php

Как писать заявку на грант. Abroad.ru http://www.abroad.ru/ref_theme/grant_zaiavka.htm

Как писать рецензию и отзыв // Грамота.ру <http://spravka.gramota.ru/blang.html?id=150>

Как правильно написать резюме <http://www.mem.com.ru/>

Кузин Ф.А. Кандидатская диссертация. Методика написания, правила оформления и порядок защиты. М., 1998.

Кузин Ф.А. Магистерская диссертация. Методика написания, правила оформления и порядок защиты. М., 1997.

Неволина Е.М. Как написать и защитить диссертацию. Краткий курс для начинающих исследователей. Урал Л.Т.Д., 2001 ISBN: 5-8029-0160-8

Николаева В.А. Создание презентаций <http://www.junior.ru/nikolaeva/pp.htm>

Паришуква Г.Б. Создание презентаций - правила и инструменты (презентация Power Point) http://www.itlt.edu.nstu.ru/mspowerpoint_cdl/ppparshukova.ppt

Подготовка презентаций PowerPoint http://www.itlt.edu.nstu.ru/mspowerpoint_cdl.php

Радаев В.В. Как организовать и представить исследовательский проект (75 простых правил). - М.: ГУ-ВШЭ: ИНФРА-М, 2001, – 202 с.

Резюме. Подборка статей <http://cv.by.ru/articles/articles.html>

Рогожин М. Как написать курсовую и дипломную работу. СПб.: Питер, 2005.

Рогожин М.Ю. Подготовка и защита письменных работ: Учебно-практическое пособие. М., 2001.

Романов П.В., Ярская-Смирнова Е.Р. Исследования в социальной работе: оценка, анализ, экспертиза. Саратов: Научная книга, 2005.

Романов П.В., Ярская-Смирнова Е.Р. Исследования в социальной работе: оценка, анализ, экспертиза. Саратов: Научная книга, 2004.

Фик Б. Как писать заявки на гранты? Планирование и написание заявок на гранты // Информация о фондах и грантах. Марийский государственный университет [http://www.marsu.ru/sci/grants/uchebnik/обращение 22-5-2007](http://www.marsu.ru/sci/grants/uchebnik/обращение%2022-5-2007).

Фосис П. 30 минут для подготовки отчета. М.: Лори, 2003.

Холдейн Дж.Б.С. Как писать научно-популярную статью // Химия и жизнь. 1985. № 10. <http://vivovoco.rsl.ru/vv/papers/scilang/hold.htm>

Эко У. Как написать дипломную работу. М.: Книжный дом «Университет», 2001.

Ядов В.А. Кандидатская диссертация. Методика написания, правила оформления и порядок защиты (I раздел). М., 1998.

Ядов В.А. Социологическое исследование: методология, программа, методы. Самара, 1995.

Ярская В.Н. Методология диссертационного исследования. Саратов: ПМУЦ, 2002..

Ярская-Смирнова Е.Р. Памятка дипломнику. Методические указания для студентов специальностей "Социальная работа" и "Социальная антропология". Саратов: СГТУ, 2003.

В этом пособии рассматривались особенности методология и техники прикладных исследований в социальной сфере, которые отвечают современным тенденциям развития социальной политики и помогающих профессий. За рамками данного пособия остались некоторые аспекты междисциплинарных исследований, которые требуют применения специфических подходов, методов и методик из области психологии, экономики, юриспруденции, медицины, маркетинга. Основное внимание было уделено социологическим приемам сбора и анализа данных, социологическим перспективам анализа проблем социальной политики, социального обслуживания, учреждений социальной сферы, социальной работы.

Эта книга не только дает ответы и предлагает рецепты, но формулирует определенные концептуальные подходы, позволяющие поместить конкретные исследовательские задачи в более широкий теоретический и социальный контекст. Кроме того, размышление о способах, задачах и трудностях исследований социальной работы позволяет поставить новые вопросы и усомниться в молчаливых предположениях о природе связей теории и практики, отношений исследователей и исследуемых, ролей преподавателей и студентов. Будет ли теория, развивая из практики, полезной в поиске новых направлений действия, в минимизации неэффективной или болезненной практики? Сделает ли она социальных работников профессиональной группой, более открытой для общественного контроля? Подходят ли методы изучения практического опыта процессам теоретизации, целям и контексту исследования, характеристикам исследователя? Некоторые исследования могут реализовать лишь специалисты-практики, в силу уникальности их профессионального опыта. Есть такие теоретические перспективы, которые смогут привнести только профессиональные исследователи. А иные объяснительные модели могут быть развиты и использованы только в сотрудничестве практиков и исследователей. Возможна ли стратегически изменить положение вещей, улучшить содержание практики на основе исследований? Кому нужны результаты исследований, и как сделать, чтобы с ними считались? Ответы на эти вопросы можно получить на основе вдумчивого, ответственного, уважительного и сенситивного отношения к исследовательской методологии и профессиональной практике.

Научно-методическое издание

Павел Романов
Елена Ярская-Смирнова

МЕТОДЫ ПРИКЛАДНЫХ СОЦИАЛЬНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

Дизайн обложки
Наталья Феоктистова

Оригинал-макет
Зоя Вострова
Андрей Шиманский

ООО «Вариант»,
109093, Москва, ул. Б. Серпуховская, д.44, оф.19
e-mail: a1605@mail.ru

ООО «Норт Медиа»
119454, г.Москва, ул. Лобачевского, д.52, корп. 1

Сдано в набор 01.12.2007. Подписано в печать 03.02.2008.
Формат 60x90 1/16. Печ. лист. 13,5. Печать офсетная.
Тираж 1000 экз. Заказ №

Отпечатано в полном соответствии с предоставленными диапозитивами
в ФГУП «Производственно-издательский комбинат «ВИНИТИ»
140010, г. Люберцы Московской обл., Октябрьский проспект, 403