

Соціальна діагностика в технологіях соціальної роботи

1. Сутність і характеристика соціальної діагностики.
2. Принципи соціальної діагностики.
3. Діагностичні методи в соціальній роботі.
4. Етапи та особливості технологій діагностики.

1. Термін "діагностика" (від гр. *diagnostikos* - *здатність розпізнавати*) використовується, насамперед, в медицині для позначення процесу розпізнавання хвороби, постановки діагнозу. Уявлення ж про патології стану суспільства чи індивідів і груп у цьому суспільстві як про соціальні хвороби утвердились разом із зародженням соціальної роботи.

Розпізнавання патології, яку бажано зжити, чи соціальної проблеми, яку необхідно вирішити, викликає в першу чергу питання про те, що розуміється під патологією, нормою, проблемою. У загальному смислі можна сказати, що патологія - це об'єктивне відхилення від норми, а проблема - це усвідомлена патологія, відхилення, що викликає тривогу людей, мотивує їх перетворювальну діяльність. Це питання є доволі складним і по-різному вирішується на різних етапах історії людського суспільства. Ймовірно, що чим розвинутіше є суспільство, тим більше типів норми може існувати в ньому одночасно і рівноправно. Якщо в традиційних чи тоталітарних соціумах *нормальним*, тобто допустимим, санкціонованим владою, визнавався один варіант, а всі решта, як і їхні носії, піддавались переслідуванню, а іноді й знищувались, то в модернізованому-демократичному суспільстві прийнятними є різноманітні норми - за умови, що вони не суперечать закону й не заважають існуванню людей, які притримуються інших норм.

Суспільство, що абсолютизує норми, є ригідним, тобто нездатним до змін, до розвитку, і, у зв'язку з цим, нежиттєздатним. Всі зміни, які відбуваються в тому чи іншому суспільстві, зумовлені минулими відхиленнями від існуючого порядку, які першопочатково, можливо, викликали жорстке неприйняття оточуючих.

Слід чітко уявляти собі, що: 1) норма і відхилення від неї тісно взаємопов'язані в історії розвитку людства; 2) певний час і певне суспільство саме вирішує, яке відхилення є патологією, тобто хворобливим станом соціального організму, а яке - кроком до революційного перетворення дійсності.

Діагностика як соціальна практика отримала визнання та поширення наприкінці XIX - на початку XX ст., поступово замінивши існуючі раніше методи узагальнення і аналізу інформації про соціальну дійсність. Характерною особливістю становлення соціальної діагностики було те, що соціальна інформація носила нежорсткий, довільний характер. Її джерелами, як правило, виступали формалізовані і напівформалізовані інтерв'ю, спостереження та інші способи накопичення соціальних знань, досвіду й інформації про об'єкт дослідження. Тому результати діагностики були неконкретними і залишали значний простір для авторської інтерпретації.

Термін "соціальна діагностика" отримав поширення в кінці 20 - на початку 30-х рр. XX ст. Тепер соціальна діагностика найважливіший напрям у соціальній роботі.

Діагностика - загальний спосіб отримання вичерпної інформації про об'єкт чи процес, що вивчається. Значення діагностики в галузі соціальних відносин і процесів аналогічне "виявленню" характеру захворювання в медицині: якщо вчасно й правильно визначені ознаки та причини виникнення захворювання, то можна сподіватися на благополучний хід лікування і позитивні результати.

Соціальний діагноз передбачає збір інформації про клієнтів і умови їх життєдіяльності, визначення соціально-причинних зв'язків, породжених умовами життя клієнтів соціального обслуговування з метою розроблення програми соціальної допомоги. Соціальна діагностика є ланкою перетворювальної практики в циклі діагноз - прогноз - проект. Особливо важлива діагностика в підготовці управлінських рішень.

Результатом соціальної діагностики є опис об'єкта в системі показників. Необхідною умовою соціальної діагностики є наявність норм, нормативів, орієнтирів сфери

життєдіяльності, що діагностується.

Структура соціальної діагностики зводиться до трьох елементів:

1) оцінка стану реального соціального об'єкта чи режиму його роботи. Вона здійснюється на основі наперед визначеного набору показників, що створюють "поле" для подальшого аналізу;

2) визначення тим чи іншим способом еталонного (нормативного) стану об'єкта чи режиму його роботи;

3) визначення ступеня взаємозв'язку еталонного і реального стану (режиму) даного об'єкта, на основі чого готується управлінське рішення.

Постановка соціального діагнозу - процес творчий, що має певний алгоритм дій, використання процедур і засобів вирішення проблеми. Багато хто з видатних вчених, які працювали в різних галузях науки, мали свої творчі, індивідуальні підходи до постановки і з'ясування істини. Найбільш послідовно охарактеризував технологічність творчого аналізу і діагнозу проблем соціального розвитку В.І. Вернадський. Він радив при цьому дотримуватися правил:

- ◆ здійснювати детальний аналіз;
- ◆ бачити за конкретним загальне;
- ◆ не обмежуватися описом явища, а глибоко дослідити його сутність і зв'язок з іншими явищами;
- ◆ не уникати питання "чому?";
- ◆ прослідковувати історію ідей;
- ◆ збирати якомога більше свідчень про предмет дослідження із літературних джерел (здебільшого наукових), звертаючись, насамперед, до оригіналів;
- ◆ вивчати загальні закономірності наукового пізнання (думати про те, як думаєш);
- ◆ пов'язувати науку з іншими галузями знання, з суспільним життям;
- ◆ не тільки вирішувати проблеми, а й здійснювати пошук нових.

2. Соціальна діагностика - досить складний і відповідальний вид діяльності, який повинен підпорядковуватися принципам:

а) конфіденційності - нерозголошення соціального діагнозу без персонального дозволу на це особи, яка є об'єктом дослідження (якщо це діти, то на розголошення результатів обстеження обов'язково необхідний дозвіл батьків чи осіб, які їх замінюють);

б) наукової обґрунтованості - результати аналізу повинні бути достовірними і надійними;

в) непричинення шкоди - діагностичні результати ні в якому разі не повинні бути використані на шкоду людині, яка піддається дослідженню;

г) об'єктивності - висновки дослідження повинні робитися на основі науково обґрунтованих, об'єктивних даних і не повинні залежати від суб'єктивних установок тих, хто проводить дослідження чи користується його результатами;

д) ефективності - не слід пропонувати людині такі рекомендації, які за результатами діагнозу не мають для неї користі, можуть призвести до небажаних чи непередбачуваних наслідків;

е) верифікації соціальної інформації - встановлення її достовірності, можливості перевірки за допомогою інших процедур чи інших джерел даних;

є) системності - соціальні проблеми є полікаузальними, тобто їх зародження і розвиток визначається не однією причиною, а декількома, часто навіть системою причин;

ж) клієнтоцентризму - розгляд всіх сторін соціальної дійсності, всіх зв'язків і опосередкувань соціальної ситуації з так званих інтересів і прав індивідуального чи групового клієнта. Соціальний працівник захищає інтереси клієнта (звичайно, якщо це не входить в конфлікт із законом) і з урахуванням цієї позиції будує свою діяльність.

Слід зазначити, що основою застосування будь-якої діагностичної технології є засвоєння теорії, на яку вона спирається. Без цього соціальний працівник може здійснити

серйозні помилки в аналізі, інтерпретації і висновках із результатів дослідження.

3. Систему методів соціальної діагностики умовно можна розділити на 2 основні групи: методи проведення діагностичного дослідження і методи аналізу діагностичної інформації (схема 3.1).



Схема 3.1. Система методів соціальної діагностики

Серед загальних вимог, яким повинні відповідати методи соціальної діагностики, - валідність, надійність, однозначність, точність. Є ще ряд додаткових вимог:

- ◆ надавати перевагу методу найбільш простому із всіх можливих і найменш трудомісткому з тих, що дають можливість отримати бажаний результат;
- ◆ метод повинен бути доступним не тільки для соціального працівника, а й для клієнта за мінімуму фізичних і психічних зусиль, необхідних для його використання;
- ◆ технологія застосування методів (інструкція) повинна бути ясною і зрозумілою, має налаштовувати клієнта на довірливе ставлення до соціального працівника, на співробітництво.

На етапі збору і аналізу даних про соціальну ситуацію використовують два типи дослідницьких методів: історико-генетичні і структурно-функціональні.

Історико-генетичні методи повинні визначити час, джерела і причини зародження соціальної проблеми, прослідкувати ступінь її прояву на різних стадіях життя клієнта, бо ж ряд соціальних патологій має спадкову природу чи соціально успадковується.

Структурно-функціональні методи діагностики передбачають отримання даних про поточний стан соціальної проблеми, структуру соціального об'єкта і зв'язки, що поєднують його елементи. Структурно функціональні методи застосовуються як при аналізі групових клієнтів (сім'ї, класу, трудового чи студентського колективу), так і особистості. Необхідно вивчити її соціальну сітку, функціонування в соціальному оточенні, внутрішній стан, структуру самої особистості, гармонійність чи дисгармонійність її внутрішніх елементів і т.ін.

Зупинимось на найважливіших методах діагностики.

На початковому етапі ведення діагностики доцільно використати метод збору первинної інформації, ознайомитися з наявними документами і статистичними матеріалами.

Поширеним методом соціальної діагностики є *бесіда* -метод отримання і коригування інформації на основі вербальної комунікації. Основними технологічними умовами, що забезпечують успіх бесіди, є: вміння зацікавити співбесідника пропонованою темою бесіди; створення атмосфери взаємної поваги та довіри; майстерне використання методів переконання і навіювання.

Спостереження - це цілеспрямоване, систематичне, активне вивчення предметів і явищ реальної дійсності. Для того, щоб бути ефективним методом пізнання, спостереження повинно відповідати таким вимогам: вестись для вирішення чітко визначеного завдання; вестись згідно з планом; бути цілеспрямованим; вимагати активності спостерігача; проводитись систематично.

Основні етапи спостереження:

1. Визначення мети спостереження.
2. Вибір об'єкта.
3. Уточнення предмета.
4. Планування ситуації спостереження.
5. Підбір способів спостережень, які найменше впливають на об'єкт і найкраще забезпечують збір необхідної інформації.
6. Визначення загальної тривалості* спостереження і кількості спостережень
7. Вибір способів фіксації досліджуваного матеріалу.
8. Прогнозування можливих помилок спостережень і пошук можливостей їх попередження.
9. Здійснення попереднього, пілотажного спостереження, необхідного для уточнення дій попередніх етапів.
10. Корекція програми дослідження.
11. Етап проведення спостереження.
12. Обробка та інтерпретація одержаних результатів. Значні вимоги висуваються до запису спостережень або щодо способів фіксації даних. Основні вимоги такі:

1. Запис повинен бути фактологічним, тобто записувати слід самі явища, які недопустимо замінювати узагальненою оцінкою або характеристикою.
2. Обов'язковість запису всієї ситуації, а не її фрагмента, тобто запис повинен включати опис фону, на якому відбуваються події.
3. Запис має бути повним у тому розумінні, що повинен відображати всі події, які стосуються даної гіпотези, у тому числі й такі, що їй суперечать.

За формою запис може бути найрізноманітнішим: протоколювання, запис на стандартизованих бланках, щоденниковий запис, запис на магнітофонній плівці, кіно-, фото-, відеозапис, запис графічний і т.ін.

Спостереження - метод, який найчастіше використовується при вивченні зовнішніх проявів поведінки людини, за якими можна скласти про неї уявлення. Поведінкова реакція того, кого діагностують, відслідковується спеціалістом у журналі спостереження. У ряді випадків спеціалісту необхідно регулярно і досить довго спостерігати за своїм клієнтом. Зовнішньо непомітний і системний характер спостереження дозволяє знизити вплив фактора свідомої самопрезентації досліджуваного. Така самопрезентація спостерігається тоді, коли спеціаліст з соціальної роботи відслідковує словесну (вербальну) інформацію клієнта. У цьому випадку клієнт часто прагне виглядати краще і демонструвати найбільш привабливі сторони свого характеру. Риси демонстративності можуть закрити реальний образ людини. І спеціалісту необхідно враховувати це, ставлячи запитання: "Чи є клієнт самим собою? Чи завжди він такий?". Без осмислення цього спеціаліст може виявитися в полоні "артистизму" свого підопічного і не отримати достовірної інформації від такого "спостереження". А ось несловесна інформація про клієнта, за яким спостерігають, може бути викривлена меншою мірою. Цю невербальну інформацію спеціаліст сприймає через рухи, жести, міміку і пантоміму, тембр голосу і темп мови спостережуваного.

Близькими до методу спостереження є такі методи діагностики, як інтерв'ю, анкетування, тестування, що досить часто використовуються в діагностиці соціальних проблем. Спеціаліст може здійснювати спостереження під час інтерв'ю, а також коли чекає відповіді на питання анкети чи виконання тестового завдання.

Інтерв'ю дозволяє отримати додаткову діагностичну інформацію про соціальний об'єкт, наприклад про важкого підлітка, з'ясовуючи думку про нього вчителів-предметників, тренера спортивної школи і т.ін.

Основна різниця між анкетуванням та інтерв'юванням - у формі контакту дослідника з опитуваним. Інтерв'ю - це співбесіда, яка проводиться за певним визначеним планом, обумовлює прямий контакт інтерв'юера (той, хто опитує) з респондентом (кого опитують), причому запис відповідей проводиться письмово або, з дозволу респондента, на диктофон.

Щодо техніки проведення розрізняють стандартизовані, напівстандартизовані та вільні інтерв'ю.

Найбільш розповсюджений різновид інтерв'ювання - стандартизовані (формалізовані) інтерв'ю. Стандартизоване інтерв'ю передбачає проведення опитування за чітко розробленою схемою, що є однаковою для всіх респондентів. При цьому не передбачається змін у формулюванні чи порядку запитань, появи нових запитань. Забезпечується можливість точної обробки результатів і виявлення основних тенденцій у позиціях опитуваних, підвищується надійність даних опитування. У стандартизованому інтерв'ю, як правило, пропонують закриті планки, ставлення людини до конкретних процесів, явищ), за формою (відкритого та закритого типу, прямі та непрямі), за функцією (основні та неосновні).

Метод анкетування призначений для виявлення думок у значного кола осіб. При проведенні анкетування слід, щонайменше, враховувати такі вимоги: мета дослідження повинна бути сформульована зрозумілою мовою; питання анкети мають бути короткими і простими, передбачати, якщо це можливо, однозначні відповіді "так" чи "ні"; питання розміщуються в логічному порядку; анкетні запитання доцільно групувати для полегшення подальшої обробки інформації і т.ін.

Тестування спрямоване на отримання поглибленої інформації з допомогою питань, проєктивних малюнків, геометричних фігур та інших дослідницьких матеріалів, розроблених і апробованих спеціалістами. Тестовий метод (від англ. - test - *проба, випробування, дослідження*) являє собою спосіб виміру і оцінки найбільш складних ознак, властивостей і станів особистості, які не піддаються прямому чи безпосередньому спостереженню. Тестовий метод застосовується, як правило, для стандартизованого вимірювання індивідуальних відмінностей людей в трьох основних сферах: в освіті для оцінки ефективності форм навчання, а також для визначення рівня підготовленості учнів; у професійній підготовці і відборі при атестації кадрів, прийомі на роботу і т.ін.; в соціально- психологічному консультуванні для надання індивідуальної допомоги в кризових ситуаціях, у сфері ділового спілкування тощо. Для методу тестування характерними є дві найбільш серйозні проблеми: перша пов'язана з правильністю теоретичної концепції, покладеної в його основу, інша - з валідністю тесту, тобто з його здатністю вимірювати те, що він повинен вимірювати. Це вимагає постійного переосмислення тесту, перевірки його надійності та валідності.

Традиційною нормою в тестології (науці про тести) є серед-ньостатистичні дані, отримані в результаті попереднього тестування певної групи осіб. Інтерпретація результату тестування шляхом співставлення з отриманою таким чином нормою - найбільш вразливе місце в системі психометричних тестів. Тому переносити інтерпретацію отриманих з допомогою тестів результатів можна лише на ті групи досліджуваних, які за своїми основними соціокультурними і демографічними ознаками аналогічні базовій групі.

Існують різноманітні способи класифікації тестів. У загальному вигляді всю багатоманітність тестів можна виразити у двох групах: прямі тести, проєктивні тести. Прямі тести, як правило, містять ряд питань чи суджень, на які слід дати однозначну відповідь ("так" чи "ні", "погоджуюсь" чи "не погоджуюсь"), або які складаються із ряду завдань, при виконанні яких в протоколі відмічається "правильно" чи "неправильно".

Проєктивні тести призначені для виявлення властивостей і якостей, що не усвідомлюються індивідом. У цьому випадку той, кого досліджують, не лише не знає про справжню мету тестування, а й не здогадується про спосіб інтерпретації тестів. При виконанні завдань проєктивних тестів не існує "правильних" відповідей, не дивлячись на обов'язкову наявність схеми аналізу і ключа індексації. Відповіді респондента може аналізувати тільки спеціаліст, якість діагностики якого залежить від його практичного досвіду.

Організація процедури тестування розділена на три етапи:

1. Підготовчий - складається програма тестування, здійснюється попередній вибір чи складання тестів. При цьому вибір тестів робиться на основі співставлення цілей і умов тестування, характеристик респондентів, для яких воно призначається, а також співставлення

показників валідності й надійності тесту.

2. Організація тестування. Зміст даного етапу визначається інструкцією до тесту. Найбільш важливими умовами правильної організації проведення тестування є: попередня підготовка, мета якої полягає в якісній підготовці тестових матеріалів, детальному ознайомленні з процедурою тестування; встановлення контакту з респондентом, наявність доброзичливої атмосфери і взаєморозуміння під час тестування.

3. Завершальний етап. Здійснюється обробка результатів тестування та їх інтерпретація.

Біографічний метод - спосіб дослідження, діагностики, корекції і проектування життєвого шляху особистості. Цей метод заснований на вивченні особистості в контексті її особистої історії і перспектив розвитку її індивідуального буття і взаємовідносин з іншими людьми. Біографічний метод - один із методів, що найбільш часто використовується в соціальній роботі. Перевага надається "соціальним біографіям", які дозволяють на основі аналізу особистих документів досліджувати суб'єктивні сторони суспільного життя. Фіксуються особисте ставлення людини до тих соціальних процесів, соціально-психологічних ситуацій, в які вона була включена безпосередньо чи опосередковано. Існують різноманітні джерела біографічних даних: спрямоване інтерв'ю, свідчення родичів, різного роду переписка, фотографії, автобіографічні фрагменти, повідомлення про своє життя в цілому, про окремі етапи та ін. При використанні методу "соціальних біографій" слід враховувати два моменти: "ефект дистанції" (через певний час людина може по-іншому оцінювати ту чи іншу подію свого чи чужого життя) і необхідність аналізу отриманої від індивіда інформації, тому що її смисл, як правило, не співпадає з тим, що в неї першопочатково вклав клієнт.

Варіант цього методу - сімейна біографія. Вивчення історії конкретної сім'ї дозволяє з'ясувати внутрішні чинники, що впливають на становлення і соціальне функціонування людини, виділити механізми процесу соціалізації.

Після проведення діагностичного дослідження слід приступити до аналізу діагностичної інформації. Ця технологічна процедура діагностики має свої методи - метод класифікації, метод кореляції, метод порівняльного аналізу проблем, експертні методи, ранжування альтернатив та ін.

Як правило, аналіз діагностичних даних розпочинається з їх *класифікації*. Класифікаційними критеріями можуть бути: належність до конкретної категорії осіб, які потребують соціальної допомоги з урахуванням віку, статі, стану і т.ін.; характер соціального явища.

Використання методу *кореляції* передбачає вияв взаємного зв'язку, взаємного впливу проявів, факторів, індивідуальних особливостей, встановлених під час проведення діагностики.

Метод *порівняльного аналізу* проблем часто використовується, коли залишаються нез'ясованими причини певних явищ, що виявлені в ході проведення соціальної діагностики.

Метод *контент-аналізу* також побудований на порівнянні. Але в даному випадку мова йде про проведення порівняльного підрахунку смислових одиниць. Ними можуть бути висловлювання вихователів, шкільних вчителів, щоденникові записи підлітків, їхні твори, вірші, малюнки і навіть листи.

Експертні методи дослідження діагностичної інформації передбачають залучення до проведення діагностичного аналізу широкого кола спеціалістів, включаючи аналітиків із суміжних галузей діяльності.

У випадку отримання у процесі діагностики декількох можливих варіантів вирішення конкретної соціальної проблеми можуть застосовуватися такі експертні методи, як методи парних і множинних порівнянь, ранжування альтернатив.

Особливістю процесу технологізації соціальної діагностики є спрямованість його на результативність даної процедури. У зв'язку з цим доцільно притримуватися комплексного підходу, а для уточнення даних повторювати окремі діагностичні методики.

Аналіз даних комплексного діагностичного дослідження передбачає їх вміле

інтерпретування. Зокрема, слід виходити з того, що результат може бути не зовсім достовірним через індивідуальність і різноманітність формування механізмів психічної діяльності особистості. Так, почуття заниженої самооцінки, неповноцінності у однієї людини може проявитися у пасивності, в уповільненні реакції, у слабкій комунікативності, у тихому голосі, а в іншого - у спеціальній крикливості, хвалькуватості, що є свого роду компенсаційними проявами. Все це свідчить про необхідність професійного підходу до ведення соціальної діагностики і аналізу даних, отриманих у ході її проведення.

Слід також зазначити, що останніми роками в соціальній діагностиці набули поширення такі технології:

- ◆ *зондажно-інформаційне обстеження конкретного соціуму*, збір даних про стан інфраструктури, чисельність, склад і динаміку місцевого населення;
- ◆ *соціально-історичне дослідження*, у тому числі вивчення історії заселення й освоєння даної території, процесу становлення і зміни складу місцевого населення та його занять, релігійних і побутових традицій місцевих жителів, причин зміни населення і т.ін.
- ◆ *інформаційно-цільовий аналіз* різноманітних документів із місцевої і центральної преси, матеріалів електронних засобів інформації;
- ◆ *соціальне картографування*, тобто наведення показників, що характеризують соціально-просторовий розподіл і динаміку населення, залежність якості життя від чинників середовища проживання і т.ін.

4. Структурно технологія діагностики включає декілька етапів:

- ◆ аналіз первинної інформації, яку спеціаліст отримує при першому знайомстві і яка є важливою для прийняття рішення про необхідність діагностики об'єкта;
- ◆ формулювання висновків - визначення об'єкта (що), предмета (зміст) діагностики і того, як її слід забезпечити (спосіб діагностики);
- ◆ підготовка до діагностичної діяльності (технічна і методична, суб'єкта й об'єкта);
- ◆ власне діагностика - реалізація методів і методик діагностики;
- ◆ аналіз результатів діагностики і постановка діагнозу.

Слід звернути особливу увагу на такі аспекти технологій діагностики в соціальній роботі:

1. Призначення технології (на що вона орієнтована). Від того, що діагностується, дуже часто залежить, як це слід зробити (найбільш доцільний спосіб) і де (в яких умовах) її проводити.

2. Суб'єкт застосування. Для реалізації будь-якої діагностичної технології необхідна спеціальна підготовка спеціаліста.

3. Об'єкт застосування. Методика діагностики, як правило, зорієнтована на певнугалузь практичного застосування.

4. Місце реалізації. Діагностичні технології використовуються, як правило, в спеціальних центрах, консультаційних пунктах.

5. Способи реалізації. Вони можуть бути більш чи менш ефективними залежно від ряду чинників (рівня технічної підготовленості спеціаліста, готовності лабораторії до діагностики та ін.). У залежності від об'єкта діагностики формується банк даних технологій, диференційованих за способами і засобами їх реалізації. Це можуть бути соціологічні чи психологічні методики з використанням спеціальних бланків, апаратури, методів спостереження і т.ін.

Методика діагностики середовища.

Середовище - сукупність життєвих умов, конкретний фізичний, природний і соціокультурний простір, в якому людина виявляє свою індивідуальність, реалізується як особистість. Під мікросередовищем (мікросоціальним середовищем) розуміють спільність індивідів, об'єднаних спільними цінностями, інтересами, які проживають в однакових соціальних і економічних умовах.

Діагностику мікросередовища можна розділити на діагностику мікросередовища соціального інституту, в структуру якого включений клієнт (соціально-педагогічна

характеристика мікросоціуму, карта-характеристика життєвого простору сім'ї й т.ін.) та діагностику мікросередовища особистості (карта обстеження життєвого простору дитини).

Діагностичний комплекс включає широкий спектр методик соціологічного, педагогічного, психологічного характеру. До виконання завдання можуть залучатися спеціалісти: психологи, працівники соціологічних лабораторій, правоохоронних органів, системи освіти, медичні працівники і т.ін.

Паспорт мікрорайону містить інформацію, яка дозволяє спеціалісту приймати обґрунтовані оцінки і рішення, що всебічно враховують ситуацію в мікрорайоні, особливості природного, матеріального, соціального середовища. Використання паспорта надає соціальній роботі чітко спланованого, системного характеру.

Підсумовуючи розгляд соціальної діагностики, слід зазначити, що вона є одним із початкових і дуже відповідальних етапів у загальній системі технологізації соціальної роботи. Від обґрунтованості і достовірності діагностичних даних, уміння правильно їх інтерпретувати залежить ефективність наступної профілактичної і корекційно- реабілітаційної роботи з клієнтами.

Питання для самоконтролю

1. У чому полягає складність у визначенні норми і відхилень у соціальних явищах?
2. Розкрийте сутність соціальної діагностики.
3. Охарактеризуйте принципи соціальної діагностики.
4. Проаналізуйте методи соціальної діагностики.
5. Розкрийте значущість для соціального працівника діагностики середовища.