

ТЕМА 2 ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНОЇ ДІАГНОСТИКИ

План

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

Література

1. Методика и технологии работы социального педагога : учебное пособие для студ. высш. учебн. заведений / Б.Н. Алмазов, М.А. Беляева, Н.Н. Бессонова и др. ; Под ред. МА. Галагузовой, Л.В. Мардахаева. – М. : Академия, 2002. – 192 с.
2. Сірий Є.В. Соціологія: загальна теорія, історія розвитку, спеціальні та галузеві теорії : навч.посібник / Є.В. Сірий. – К. : Атіка, 2004. – 492 с.
3. Технологии социальной работы : учебник / Под общ. ред. Е.И. Холодовой. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 400 с.
4. Технология социальной работы : учебное пособие для студ. высш. учебн. заведений / под ред. И.Г.Зайнышева. – М. : ВЛАДОС, 2000. – 240 с.

1. Сутність і характеристика соціальної діагностики

Діагностика (з грец. *diagnostikos* – здатність розпізнавати) – загальний спосіб одержання вичерпної інформації про об'єкт або досліджуваний процес.

Соціальна діагностика – це виявлення, позначення й вивчення причинно-наслідкових зв'язків і відношень, що породжують комплекс соціальних проблем різного рівня організації.

Соціальна діагностика – це:

- 1) діяльність з розпізнавання й аналізу соціальних патологій і проблем;
- 2) процес такого аналізу з формулюванням обґрунтованого висновку про предмет розгляду;
- 3) галузь соціальних наук, присвячена методам одержання знання про суспільство.

Соціальна діагностика:

- одичне дослідження соціальної ситуації клієнта, якому соціальний працівник повинен надати допомогу;
- необхідний етап будь-якого впливу в соціально-педагогічній роботі, технологічний імператив соціального обслуговування;
- сукупність наукових методів, що обґрунтовують правильність отриманої інформації.

Цілісне уявлення про соціальну діагностику подано на рис. 3.1

Соціальна діагностика передбачає збір інформації про клієнтів та умови їхньої життєдіяльності, визначення соціальних зв'язків, зумовлених умовами життя клієнтів соціального обслуговування, з метою розробки програми

соціальної допомоги.

Мета соціальної діагностики – встановлення достовірності інформації про стан соціального об'єкта й оточуючого його середовища, прогнозування його можливих змін і впливу на інші соціальні об'єкти, а також вироблення рекомендацій для прийняття організаційних рішень, соціального проектування дій щодо надання соціальної допомоги.

Завдання соціальної діагностики:

- виявлення специфічних соціальних якостей, особливостей розвитку і поведінки клієнта;
- визначення рівня розвиненості різних властивостей, їхньої вираженості в кількісних і якісних показниках;
- у разі необхідності опис особливостей клієнта, які діагностуються;
- ранжирування специфічних властивостей клієнта.

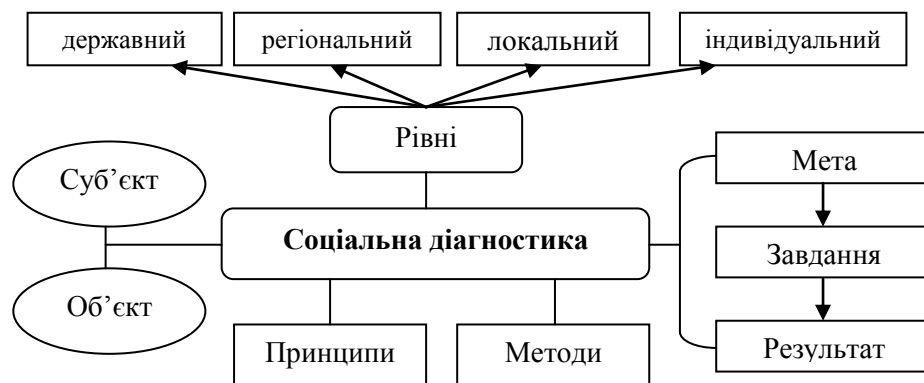


Рисунок.3.1. – Соціальна діагностика.

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

Соціальна діагностика має три основні структурні елементи (див. рис. 3.2):

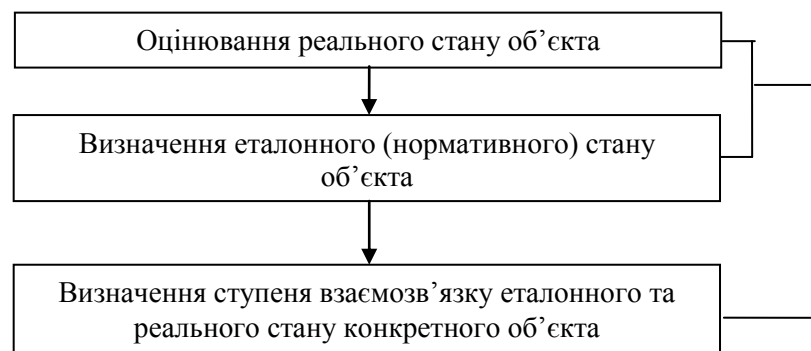


Рисунок 3.2. – Структурні елементи соціальної діагностики.

Соціальна діагностика здійснюється на декількох **рівнях**, що визначаються, з одного боку, засобами і методами вирішення завдань і організаційно-управлінською структурою країни, з іншого. Так виділяють:

- *загальносоціальний (державний) рівень* соціальної діагностики

еквівалентний в Україні рівню державної влади; на цьому рівні вивчається стан усього суспільства або його великих соціально-демографічних груп: дітей, людей похилого віку, жінок, чоловіків, молоді й тощо для виявлення загальних тенденцій розвитку в галузі економіки, соціальної політики, духовного життя тощо;

- *регіональний (територіальний) рівень* – соціальна діагностика проводиться як силами наукових підрозділів в областях країни, так і відповідними службами при обладміністраціях; на рівні територіальної спільності може вивчатися, наприклад, розвиток народностей, територіальних груп, трудових колективів тощо;

- *локальний рівень* передбачає проведення соціальної діагностики, здійснюваної безпосередньо фахівцями в установах соціального обслуговування населення, наприклад, стан і розвиненість інфраструктури для людей з особливими потребами;

- *індивідуальний рівень* – безпосередня соціальна робота із клієнтом, на індивідуальному рівні соціальна діагностика допомагає персоніфікувати та надає “адресність” соціальній допомозі при виявленні проблем життєдіяльності клієнта. Головною її метою стає визначення соціальної проблеми клієнта й знаходження засобів для її розв’язання.

2. Принципи соціальної діагностики

Соціальна діагностика досить складний й відповідальний вид діяльності, яка здійснюється за певними принципами (див. табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Назви принципів	Зміст принципів
<i>Конфіденційності</i>	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)
<i>Наукової обґрунтованості</i>	результати аналізу повинні бути достовірними і надійними
<i>Незавдання шкоди</i>	діагностичні результати ні в якому разі не повинні бути використані на шкоду людині, яка піддається дослідженню
<i>Об’єктивності</i>	висновки дослідження повинні робитися на основі науково обґрунтованих, об’єктивних даних і не повинні залежати від впливу зовнішніх (наприклад, бажання й переваг керівництва) і внутрішніх (власних забобонів, незнання, негативного життєвого, сімейного досвіду) факторів з боку тих, хто проводить дослідження або користується його результатами
<i>Ефективності</i>	не слід пропонувати людині такі рекомендації, які за результатами діагнозу не мають для неї користі, можуть призвести до небажаних чи непередбачуваних

Назви принципів	Зміст принципів
	наслідків
<i>Верифікації соціальної інформації</i>	встановлення її достовірності, можливості перевірки за допомогою інших процедур чи інших джерел даних
<i>Системності</i>	соціальні проблеми є полікаузальними, тобто їх зародження і розвиток визначається не однією причиною, а декількома, часто навіть системою причин
<i>Клієнтцентризму</i>	розгляд всіх сторін соціальної дійсності, всіх зв'язків і опосередкувань соціальної ситуації з точки зору інтересів і прав індивідуального чи групового клієнта. Соціальний працівник захищає інтереси клієнта (звичайно, якщо це не суперечить закону) і з урахуванням цієї позиції будує свою діяльність

3. Діагностичні методи в соціальній роботі

Систему методів соціальної діагностики умовно можна поділити на дві основні групи: методи проведення діагностичного дослідження й методи аналізу діагностичної інформації (див. табл. 3.2).

Вимоги до методів соціальної діагностики:

- валідність, надійність, однозначність, точність;
- обраний метод має бути найпростішим з усіх можливих і найменш трудомістким з тих, що дають можливість одержати бажаний результат;
- метод повинен бути доступний не тільки для соціального педагога/працівника, а й для клієнта при мінімумі фізичних і психічних зусиль, необхідних для його використання;
- технологія застосування методів (інструкція) повинна бути чіткою й зрозумілою, повинна налаштовувати клієнта на довірливе ставлення до соціального педагога/працівника, на співробітництво.

Таблиця 3.2

Методи соціальної діагностики

Групи методів	Назви методів	Зміст методу
Методи проведення діагностичного дослідження	Анкетування	метод призначений для виявлення думки значної кількості осіб за відносно короткий проміжок часу. Основним інструментом анкетування є анкета (опитувальник) – список спеціальних і певним чином згрупованих питань. За змістом й формою питань, що ставляться, анкети класифікуються на відкриті (питання ставляться у відкритій формі, що передбачають довільну відповідь), закриті (передбачені однозначні варіанти відповідей типу “так”/”ні”) і комбіновані. За способом проведення анкетування поділяють на пряме (у присутності анкетера) і заочне
	Спостереження	планомірне, цілеспрямоване, навмисне й спеціальним чином організоване сприйняття явищ, результати якого в тій або іншій формі фіксуються спостерігачем

Групи методів	Назви методів	Зміст методу
	Бесіда	відносно вільний (неформальний) діалог між дослідником і досліджуваним (досліджуваними) на певну тему; метод одержання й корегування інформації на основі вербальної (словесної) комунікації. У бесіді можна виявити ставлення досліджуваного до людей, власної поведінки, подій; визначити культурний рівень, особливості моральної й правової свідомості, рівень розвитку інтелекту тощо. Бесіда, як правило, не обмежена в часі й не завжди “укладається” у спочатку задане русло
	Аналіз документів	метою аналізу документації є збір фактів; це якісний метод дослідження, який допомагає встановити норми й цінності, властиві певному суспільству в певний історичний період, одержати відомості, необхідні для опису тих або інших соціальних структур, простежити динаміку взаємодії між різними соціальними групами й окремими людьми тощо.
	Біографічний метод	спосіб дослідження, діагностики, корекції й проектування життєвого шляху особистості. Цей метод заснований на вивченні особистості в контексті її особистої історії й перспектив розвитку її індивідуального буття й відносин з іншими людьми
	Інтерв'ю	метод одержання необхідної інформації шляхом безпосередньої цілеспрямованої бесіди у формі “питання – відповідь”. В інтерв'ю задається темп і план розмови, інтерв'юер (той, хто опитує) більш жорстко тримається в межах питань, що обговорюються. У процесі інтерв'ю певною мірою ослаблений зворотний зв'язок – інтерв'юер зберігає нейтральну позицію, лише фіксує відповіді, висловлення й респондентові (той, кого опитують) часто важко буває зрозуміти ставлення з боку інтерв'юера до його відповідей (чи приймає він їх, чи вірить, чи поділяє такі самі погляди). Щодо техніки проведення розрізняють стандартизовані, напівстандартизовані й вільні інтерв'ю
	Порівняльний аналіз	застосовується для виявлення спільного й особливого у проблемах, що вивчаються. Метод <i>порівняльного аналізу</i> проблем часто використовують, якщо залишаються нез'ясованими причини певних явищ, які встановлені під час проведення соціальної діагностики
	Контент-аналіз	систематична реєстрація одиниць змісту, що цікавлять, у документах, які потім піддаються кількісній обробці, яка полягає в підрахунку частоти появи одиниць у сукупності однорідних документів (не менше десяти) в абсолютних числах або у відсотках розподілу по документах. Метод <i>контент-аналізу</i> також побудований на порівнянні. Але в цьому випадку мова йде про проведення порівняльного підрахунку значенневих одиниць. За допомогою цього методу не тільки аналізуються події, факти й відносини, а й розкриваються установки, традиції, інтереси, орієнтації людей, виражені в неявному вигляді

Групи методів	Назви методів	Зміст методу
	Тестування	спрямоване на одержання поглибленої інформації за допомогою питань, проєктивних малюнків, геометричних фігур й інших дослідних матеріалів, розроблених і апробованих фахівцями. Тестовий метод (з англ. test – проба, випробування, дослідження) являє собою спосіб виміру й оцінювання найбільш складних ознак, властивостей і станів особистості, які не піддаються прямому або безпосередньому спостереженню. Тестовий метод застосовується, як правило, для стандартизованого виміру індивідуальних відмінностей людей у трьох основних сферах: в освіті для оцінювання ефективності форм навчання, а також для визначення рівня підготовленості учнів; у професійній підготовці й відборі при атестації кадрів, прийомі на роботу тощо; у соціально-психологічному консультуванні для надання індивідуальної допомоги в кризових ситуаціях, у сфері ділового спілкування тощо
Методи аналізу діагностичної інформації	Класифікація	процес групування об'єктів дослідження або спостереження відповідно до їх загальних ознак. Класифікаційними критеріями можуть бути: належність до конкретної категорії осіб, що потребують соціальної допомоги з урахуванням віку, статі, стану здоров'я тощо; характер соціального явища тощо
	Експертні методи	процедура отримання оцінки проблеми на основі групової думки фахівців (експертів). Передбачається залучення до проведення діагностичного аналізу широкого кола фахівців, включаючи аналітиків із суміжних галузей діяльності. Спільна думка має більшу точність, ніж індивідуальна думка кожного з фахівців. Результатом опитування експертів є інформація, що виражає переваги експертів і змістовне обґрунтування цих переваг
	Кореляція	передбачає прояв взаємного зв'язку, взаємного впливу проявів, факторів, індивідуальних особливостей, встановлених під час проведення діагностики
	Ранжування	приписування об'єктам певних значень, завдяки яким їх можна вибудувати на порядковій шкалі від верху до низу (від більшого значення до меншого й навпаки)

4. Етапи й особливості соціальної діагностики

Соціальна діагностика здійснюється послідовно відповідно до етапів (див. рис.3.3).

Етапи соціальної діагностики:

1) *початковим етапом* завжди є скарга клієнта або його близьких, сусідів, заява співробітника органу охорони порядку, педагога, тобто **поява соціальної проблеми**, й відповідно, аналіз первинної інформації, яку фахівець отримує при першому знайомстві і яка є важливою для прийняття рішення про необхідність діагностики об'єкта;

2) далі – **формулювання висновків** — визначення об’єкта (що), предмета (зміст) діагностики й того, як її варто забезпечити (спосіб діагностики);

3) наступний етап – **підготовка до діагностичної діяльності** (технічна й методична, суб’єкта й об’єкта);

4) **власне діагностика** – реалізація методів і методик діагностики; збір і аналіз даних про соціальну ситуацію. На цьому етапі фахівець використовує різні діагностичні методи;

5) як правило, зібрані дані рідко бувають несуперечливими й однозначно вказують на одну соціальну патологію; у кожному конкретному випадку є набір декількох типів соціальних проблем. Тому в ході **аналізу результатів діагностики** фахівець не просто робить висновок про сутність і причини життєвих труднощів клієнта, а ранжує наявні проблеми, виділяючи головну, від якої залежить розв’язання всіх інших або яка може бути вирішена на конкретному рівні можливостей чи при наявному рівні знань.

б) **встановлення соціального діагнозу** – чітко позначений і названий перелік проблем конкретного суб’єкта в їхньому взаємозв’язку, взаємозалежності й ієрархії.

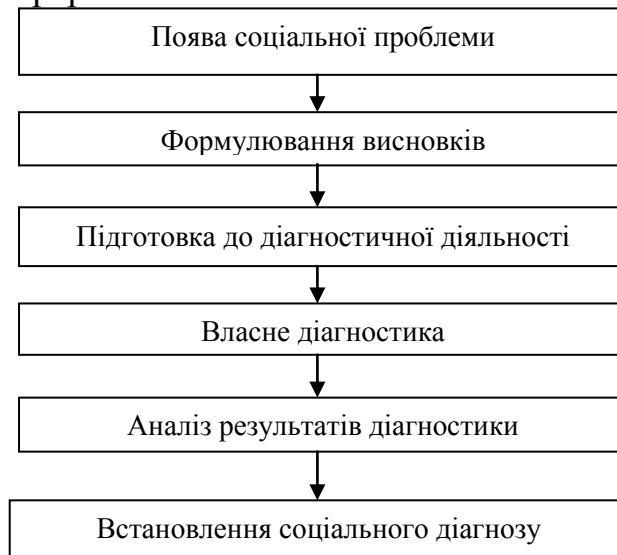


Рисунок 3.3. – Процес соціальної діагностики.

Соціальний діагноз не може вважатися остаточним, поки фахівець працює із клієнтом. Можливо, у процесі їхньої взаємодії виявляться факти, які змусять якщо не переглянути, то скорегувати зроблений висновок. Розв’язання будь-якої проблеми може актуалізувати інші проблеми, які були замасковані або відсунуті на задній план при вирішенні проблеми, що спочатку здавалася найбільш актуальною. Тому соціальна діагностика як контроль за станом ситуації клієнта й відстеження змін у ній здійснюється протягом всієї діяльності з надання допомоги конкретному клієнтові.

При здійсненні соціальної діагностики варто враховувати:

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

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

3. Об'єкт застосування. Методика діагностики, як правило, орієнтована на певну сферу практичного застосування.

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

5. Способи реалізації. Вони можуть бути більш-менш ефективними залежно від низки чинників (рівня технічної підготовленості фахівця, готовності лабораторії до діагностики й ін.). Залежно від об'єкта діагностики формується банк даних технологій, диференційованих за способами і засобами їхньої реалізації. Це можуть бути соціологічні або психологічні методики з використанням спеціальних бланків, апаратури, методів спостереження тощо.