

ТЕМА 3 ТЕХНОЛОГІЯ СОЦІАЛЬНОЇ ЕКСПЕРТИЗИ

План

1. Поняття соціальної експертизи
2. Організаційні моделі соціальної експертизи
3. Методи соціальної експертизи

Література

1. Литвак Б.Г. Экспертные оценки и принятие решений / Б.Г. Литвак. — М. : Патент, 1996. — 271 с.
2. Луков В.А. Социальная экспертиза / В.А. Луков. — М. : Логос, 1996. — 144 с.
3. Луков В.А. Социальное проектирование : учеб. пособ. / В.А. Луков. — М. : Флинта, 2007. — 240 с.
4. Методика и технологии работы социального педагога : учеб. пособ. для студ. высш. учебн. заведений / Б.Н. Алмазов, М.А. Беляева, Н.Н. Бессонова и др. ; под ред. М.А. Галагузовой, Л.В. Мардахаева. — М. : Ака-демия, 2002. — 192 с.
5. Сірій Є.В. Соціологія: загальна теорія, історія розвитку, спеціальні та галузеві теорії : навч. посіб. / Є.В. Сірій. — К. : Атіка, 2004. — 492 с.
6. Сурмин Ю.П., Туленков Н.В. Методология и методы социологических исследований : учеб. пособ. / Ю.П. Сурмин, Н.В. Туленков. — К. : МАУП, 2000. — 304 с.
7. Технологии социальной работы : учебник / под общ. ред. Е.И.Холостовой. — М. : ИНФРА-М, 2002. — 400 с.
8. Технология социальной работы : учеб. пособ. для студ. высш. учебн. заведений / под ред. И.Г. Зайнышева. — М. : ВЛАДОС, 2000. — 240 с.
9. Шахрай В.М. Технології соціальної роботи : навч. посіб. / В.М. Шахрй. — К.: Центр навчальної літератури, 2006. — 464 с.

1. Поняття соціальної експертизи

Під **експертизою** (з лат. *expertus* – досвідчений) прийнято розуміти дослідження будь-якого питання, що вимагає спеціальних знань, з поданням мотивованого висновку. У більшості випадків експертиза являє собою дослідження, що погано піддається кількісному аналізу. Експертиза необхідна там, де існують важко формалізовані завдання (сфера соціально-педагогічної роботи). Експертиза здійснюється шляхом формування думки (складання висновку) фахівця, здатного усунути брак інформації з досліджуваного питання, спираючись на свої знання, інтуїцію, досвід вирішення подібних завдань і “здоровий глузд”, і систематизувати цю інформацію.

Експертиза **дає змогу**:

- оцінити різні ситуації і діагностувати “соціальні хвороби”, а також виявити сутнісні характеристики досліджуваних об’єктів;

- створити умови для вибору із декількох варіантів пропонуваніх соціальних моделей, нововведень одного, оптимального варіанта;
- бути основою в соціальному прогнозуванні, побудові моделей майбутнього і пошукові шляхів та засобів їх реалізації.

Соціальна експертиза є дослідженням, що здійснюється спеціалістами (експертами) і включає діагностику стану соціального об'єкта, встановлення достовірності інформації про нього й оточуюче середовище об'єкта, прогнозування його наступних змін і впливу на інші соціальні об'єкти, а також вироблення рекомендацій для прийняття управлінських рішень та соціального проектування в умовах, коли дослідне завдання важко піддається формалізації.

Соціальна експертиза має такі елементи: суб'єкт, об'єкт, мета, завдання, функції, методи, моделі (див. рис. 4.1).

Мета соціальної експертизи – встановлення відповідності діяльності органів державної влади й інших соціальних інститутів соціальним інтересам громадян і завданням соціальної політики, а також формування пропозицій щодо досягнення цієї відповідності.

Завдання соціальної експертизи:

- надати аргументований висновок про відповідність нормативних правових актів і діяльності органів державної влади, органів місцевого самоуправління положенням соціальної політики;
- виявити ті аспекти документів чи факти діяльності, що можуть мати негативні соціальні наслідки, й оцінити можливі масштаби таких наслідків;
- оцінити проекти нормативних правових актів, соціальні проекти і програми на предмет їх відповідності законним інтересам громадян і надати висновок про доцільність і допустимість їх реалізації;
- внести пропозиції щодо вирішення соціальної проблеми, яка виникла.

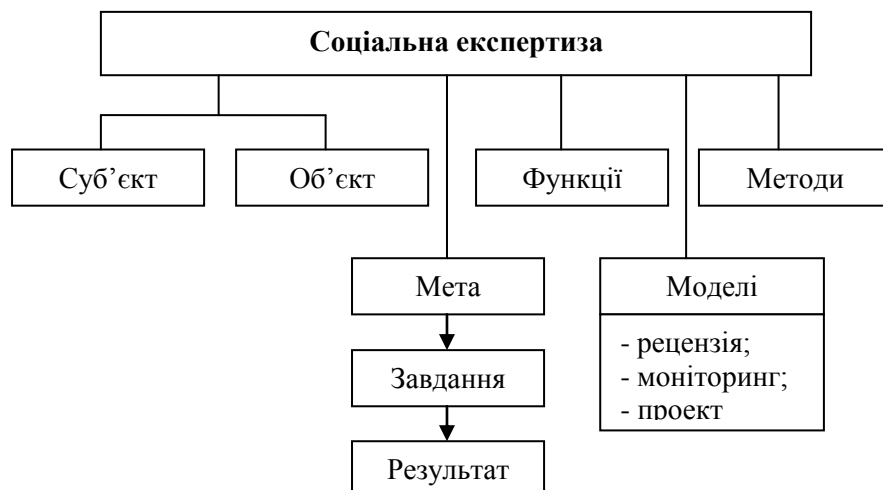


Рисунок 4.1. – Структура соціальної експертизи.

Функції соціальної експертизи:

- *діагностична функція* – огляд стану соціального об'єкта в момент дослідження;

- *інформаційно-контрольна функція* — дослідження інформації про соціальний об'єкт і його оточення з метою встановити її вірогідність і внести відповідні корективи, якщо інформація містить викривлення;

- *прогностична функція* — вияв можливих станів соціального об'єкта в коротко-, середньо- і довгостроковій перспективі та можливих сценаріїв досягнення об'єктом цих станів;

- *проектувальна функція* – вироблення рекомендацій для соціального проектування й прийняття управлінських рішень.

Потреба у проведенні експертизи виникає щоразу, коли рішення нормативного характеру може негативно чи позитивно позначитися на життєдіяльності людей; при цьому в органі, що приймає рішення:

1) нема ясності:

- стосовно можливих масштабів впливу рішення, що приймається, на життєдіяльність людей;

- щодо того, наскільки різними будуть наслідки реалізації рішення для різних соціальних груп, різних територій, у різних соціокультурних умовах;

- щодо того, яке ресурсне забезпечення необхідне для вирішення певних проблем.

Така ясність не може виникнути з таких причин, як:

- відсутність загальної думки при прийнятті рішень;

- нестача аргументів “за” і “проти” підготовленого рішення;

- неможливість отримати аргументи іншим, крім експертного, шляхом;

2) є намір:

- прогнозувати наслідки своїх рішень і соціально-проектної діяльності;

- аргументовано протистояти зовнішньому тискові (наприклад, органам більш високого рівня);

- використовувати у своїх діях авторитет спеціалістів.

3) є декілька рішень, що суперечать одне одному, а це потребує наявності зовнішнього арбітра, щоб вибрати найкращий варіант.

Отже, соціальна експертиза проводиться, насамперед, у тому випадку, коли потрібно оцінити позитивні або негативні наслідки прийняття нормативних правових актів і інших управлінських рішень, а також коли мають бути прийняті такі акти й рішення з підготовлених проектів.

Вихідними даними для реалізації соціальної експертизи є:

- наявність об'єкта експертно-оціночної діяльності;

- чітке визначення змісту того, що підлягає експертному оцінюванню;

- інструментарій оціночної діяльності;

- інформація про спеціалістів, які можуть її провести;

- дані про умови проведення експертного оцінювання.

Об'єкти соціальної експертизи — люди, соціальні спільноти, соціальні інститути й процеси, організації, соціальні цінності, ідеї, концепції,

нормативні акти тощо, які передбачають соціальні зміни. Перелік соціальних об'єктів не може бути чітко визначений, оскільки соціальна реальність різноманітна й не зводиться до невеликої кількості характеристик.

Суб'єкти соціальної експертизи:

1) органи державної влади або недержавна структура, які приймають рішення нормативного характеру, що здатні впливати на життєдіяльність людей, на суспільні відносини, тобто органи, які формують замовлення на експертизу;

2) виконавці замовлення на соціальну експертизу. Залежно від характеру замовлення **виконавцем** можуть бути:

- дослідник, дослідницький колектив;

- практичні працівники із системи “замовника” (посадові особи, що займаються відповідною роботою, мають значний обсяг інформації й досвід підготовки рішень, які важливі для складання експертного висновку);

- авторитетна референтна група (у межах цієї категорії експертів можуть бути розглянуті типові представники досліджуваної спільності, їхні думки й поведінкові реакції як можливі прообрази масових реакцій на те або інше рішення державних органів).

Порядок замовлення соціальної експертизи передбачає таку послідовність дій органу, що приймає рішення.

1. Визначення контурів проблеми.

2. Встановлення способів дослідження проблеми і визначення необхідності експертизи (не у всіх випадках вона є доцільною).

3. Формування частин замовлення, які відповідають компетентності органу. Замовник на цій стадії передає естафету організатору.

4. Вибір моделі експертного дослідження залежно від характеру завдання. Організатор (виконавчий орган, посадова особа, фірма тощо) пропонує кандидатуру експерта (склад експертної групи), складає бізнес-план.

5. Якщо замовник не задоволений пропозиціями організатора, він проводить діалог з ним до досягнення згоди, змінює організатора чи відмовляється від проведення експертизи (можливо, за фінансовими розрахунками).

6. Після узгодження організаційних питань замовник оформлює своє рішення про проведення експертизи, встановлюючи відповідальність організатора, але не експертів, відповідальність яких залежить лише від умов укладених з організатором трудових договорів.

Таким чином, експерт (група експертів) виступає(-ють) як виконавець тільки стосовно організатора, але не замовника.

2. Організаційні моделі соціальної експертизи

Соціальна експертиза може здійснюватись за однією з моделей, наведених у табл. 4.1.

Характеристика організаційних моделей соціальної експертизи

Назва моделі	Призначення моделі	Етапи роботи	Функції організатора роботи
“Рецензія”	Оцінювання певних матеріалів	<p><u>Замовлення</u> на рецензію особі (організації), яка виступає як експерт.</p> <p><u>Робота</u> – надання експерту матеріалів, що підлягають рецензуванню.</p> <p><u>Приймання</u> роботи – прийняття підсумкового документа (рецензії) і відповідні дії:</p> <ul style="list-style-type: none"> - схвалення і наступне завершення відносин з рецензентом (оплата рецензії, надання слова при обговоренні документа); - відправка рецензії експерту на доопрацювання або перероблення; - повторне замовлення рецензії іншому експерту. 	Організатор зобов’язаний надати документи, які підлягають експертизі, та, в разі необхідності, деякі побічні (супутні) матеріали та додаткову інформацію
“Моніторинг”	Порівняння явищ і процесів, що вивчаються. Ця модель експертизи застосовується тоді, коли соціальна експертиза набуває регулярного характеру і здійснюється на довгостроковій основі.	<p><u>Замовлення</u> – укладання договору про експертизу порядком моніторингу.</p> <p><u>Робота</u> – експерт розробляє стандартну схему моніторингу, яку автоматично застосовує в тому чи іншому часовому режимі.</p> <p><u>Приймання роботи</u> – експерт надає замовнику висновки дослідження, проведеного порядком моніторингу, за стандартною схемою, що передбачає, зокрема, порівняння результатів з більш ранніми результатами, отриманими за тією самою схемою.</p>	Організатор виконує майже виключно функцію постачальника матеріалу для експертизи, вся інша робота організовується науковим колективом, який є підрядником.
“Проект”	Ця модель експертного дослідження	<u>Замовлення</u> – постановка замовником завдання проведення соціальної	Організатор: - укладає договір із замовником, формує план

	<p>використовується при вирішенні групи суміжних завдань, у якій експертна оцінка набуває інструментального значення як основа проектування бажаних суспільних станів і тенденцій.</p>	<p>експертизи перед організатором;</p> <ul style="list-style-type: none"> - осмислення організатором завдання і вибір адекватної організаційної схеми вирішення, вироблення пропозицій замовнику, включаючи бізнес-план; - опрацювання пропозицій організатора із замовником, прийняття замовником рішення стосовно проведення експертизи, включаючи порядок і гарантії фінансового, матеріально-технічного, інформаційного забезпечення, а також умови схвалення експертного висновку (рівень мінімальних вимог); <p><u>Робота:</u> залучення організатором експерта, постановка завдання, договір відносно умов праці експерта і винагороди за підсумками роботи, підписання договору між організатором і екпертом;</p> <ul style="list-style-type: none"> - робота організатора з екпертом, робота експерта у творчому режимі; - оформлення результатів творчої роботи без уніфікації понятійного середовища й орієнтації на вимоги <u>інтерфейсу</u>¹; - перероблення висновків екпертом (ущільнення інформації і систематизація висновків); - опрацювання організатором отриманого від експерта результату відповідно до 	<p>експертного дослідження, веде пошук експерта, переговори з ним, укладає договір з екпертом;</p> <ul style="list-style-type: none"> - визначає місце колективної роботи, узгоджує графік колективної роботи; - проводить перші колективні опрацювання питання, запрошує спеціалістів з організації колективної творчої діяльності (або веде цю роботу сам); - у визначений планом момент припиняє творчий пошук експерта й організовує етап підготовки первинного експертного матеріалу (неформатованого і без дотримання вимог відносно інтерфейсу); - формує матеріал і переробляє його відповідно до вимог інтерфейсу, залучаючи спеціалістів (включаючи окремих членів експертної групи) чи самостійно; - надає перероблений матеріал екперту та узгоджує з ним текст, що направляється як висновок експертизи замовнику; - передає матеріал на розгляд замовнику.
--	--	--	--

		інтерфейсу; <i>Приймання роботи</i> – надання висновків експертизи замовнику, оформлення акта про прийняття продукції, завершення відносин замовника з організатором та організатора з експертом.	
--	--	--	--

Інтерфейс – засоби, що забезпечують передачу інформації користувачу в доступній для нього формі. Вимоги інтерфейсу полягають у забезпеченні адекватного розуміння користувачем інформації, призначеної для нього, без додаткового засвоєння нових мовних засобів.

Етапи можуть сполучатися або, навпаки, деталізуватися шляхом виділення підетапів. Зміст етапів може змінюватися.

Моделями “Рецензія”, “Моніторинг”, “Проект” не обмежується перелік можливих організаційних форм соціальної експертизи. Можливою є і комбінація різних форм експертизи.

Кінцевий продукт експертизи може мати такі форми:

- *експертний висновок* – може застосовуватися при аналізі нормативних актів;

- *експертне спостереження* – використовується при формуванні загального уявлення про стан проблеми і при виробленні рекомендацій;

- *експертна розробка* – виходить за межі завдань соціальної експертизи й тому не може вимагатися як форма експертної оцінки. Ініціатива щодо подання експертизи у вигляді проектної розробки може виходити тільки від самого експерта. Але, як правило, така ініціатива може бути викликана системою організації експертної роботи.

Структура технологічного процесу експертно-оцінювальної діяльності подана на рис. 4.2.

Етапи оформлення результатів експертизи:

1-й етап – фінальний матеріал експерта, виконаний у звичайних для нього формах, термінах тощо. Це “не форматований матеріал”: він ще не відповідає встановленим у договорі вимогам стосовно складу документів, їх обсягу, структури, інших формальних ознак. Це ескіз висновку.

2-й етап – висновок (спостереження, проект), перероблений відповідно до вимог інтерфейсу.

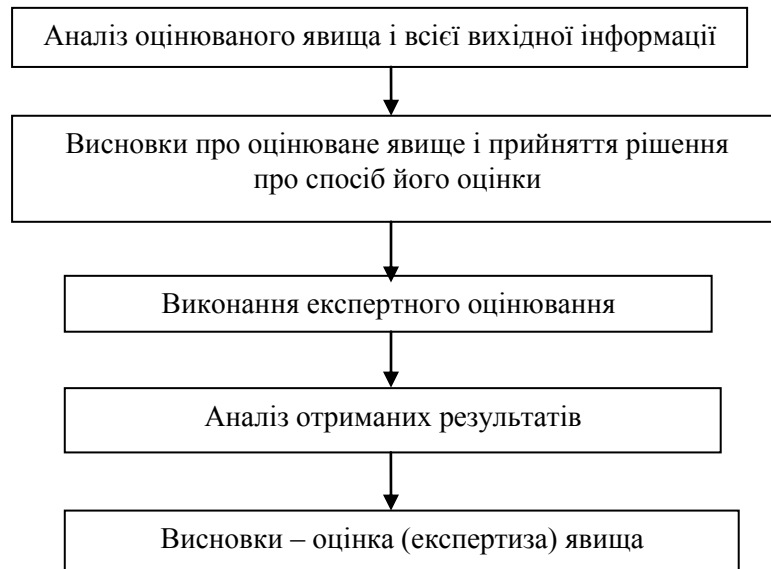


Рисунок 4.2. – Загальна структура технології експертно-оцінювальної діяльності.

Ефективність соціальної експертизи визначається такими показниками:

а) врахування її висновків з метою обмеження вибору стратегій. Обмеження вибору стратегії слід розглядати як факт визнання висновків експертизи. Це є експертиза – “арбітраж”.

б) застосування висновків експертизи для коригування обраної стратегії. Це є експертиза – “консультація”.

3. Методи соціальної експертизи.

Соціальна експертиза може проводитися різними методами. Залежно від способу взаємодії експертів один з одним та з організатором методи соціальної експертизи можна поділити на дві групи: очні і заочні (див. табл. 4.2):

Таблиця 4.2

Методи соціальної експертизи

Групи методів (за способом організації роботи експертів)	Назви методів
Очні методи – методи, які передбачають безпосередній контакт експертів між собою та/або з організатором.	Метод фокус-груп Ситуаційний аналіз “Мозкова атака” Створення сценаріїв (сценарний метод)
Заочні методи – вплив дослідницької групи (експертів один з одним і/або організатором) мінімальний або виключений. Інформація збирається в режимі самостійної роботи експертів.	Метод “Дельфі” Доповідна записка Опитувальні листи

Характеристики методів

Метод фокус-груп являє собою групове фокусоване (напівстандартизоване) інтерв'ю, що проходить у формі групової дискусії й спрямоване на одержання від її учасників “суб’єктивної інформації” про те, як вони сприймають різні види практичної діяльності або продукти цієї діяльності, наприклад, здійснення тих або інших соціальних, благодійних програм, надання різних соціальних послуг тощо. Мета фокус-груп – одержання не кількісних, а якісних даних у ході групової дискусії. Фокус-групи включають гомогенний склад незнайомих людей (однорідних за своїми соціальними характеристиками, а не за поглядами й установками), що вступають у міжособистісну взаємодію в ході групової дискусії. Робота за методом фокус-груп передбачає запрошення мінімум 4–5 і максимум 10–12 експертів. Як правило, відбір учасників фокус-групи здійснюється за однією – двома ознаками, наприклад, стать, вік, професія, національність, місце проживання та ін. Очевидно, що ознака відбору визначається характером тієї інформації, яку потрібно одержати у зв’язку з конкретним соціальним проектом.

Ситуаційний аналіз являє собою засідання круглого столу або обмін думками (наприклад, консиліум лікарів); один із прийнятих способів прояснення тільки що сформованої ситуації, особливо в критичних випадках. Мета методу – встановлення причинно-наслідкових зв’язків конкретної життєвої ситуації.

Іноді обирається такий порядок дій:

1. Для аналізу надається опис реальної життєвої ситуації.
2. У ході аналізу виявляється проблема, її симптоми, встановлюється типовість шляхом зіставлення з іншими, виключаються з опису несуттєві умови, пропонуються можливі способи (кілька альтернатив) виходу із ситуації й можливі наслідки цього, і на цій підставі формулюється найбільш прийнятне рішення.
3. Отримані в результаті аналізу експертні матеріали далі аналізуються за загальними правилами роботи з експертними висновками.

Особливе значення цього методу полягає в тому, що експерт, аналізуючи запропоновану для розгляду ситуацію, самостійно формулює дослідне завдання. А це означає, що при залученні групи експертів можна одержати не тільки різні відповіді на поставлені питання, а й розмаїтість самих питань, що відображають кваліфікацію фахівця, його компетентність у проблемі, а також його евристичні можливості.

“Мозкова атака” передбачає групову діяльність експертів. Розміри групи – 6–12 осіб. Експерти безпосередньо взаємодіють один з одним. Не має на меті вироблення єдиної думки експертів. Основне завдання – одержати максимальний обсяг інформації, максимальну кількість ідей, думок експертів.

Особливості процедури:

1. Спільне очне обговорення проблеми, при якій експерти протягом 1–1,5 годин висувають різні ідеї щодо ситуації, ідеї протоколюються, але не

обговорюються. Основне правило – не критикувати.

2. Група повинна підхоплювати й розвивати будь-яку ідею. Єдині питання, які можна поставити, повинні стосуватися уточнення ідеї.

Вимоги до організації роботи за методом “мозкової атаки”:

- статусна однорідність групи;
- відсутність психологічного напруження;
- необхідно дотримувати розмірність групи.

Стадії “мозкового штурму”:

1. Стадія “розігріву”.
2. Стадія генерації ідей.
3. Стадія завершення.

Створення сценаріїв (сценарний метод) – це послідовний (поетапний) опис можливих подій при зміні однієї або декількох змінних. Створення сценаріїв являє собою різновид одержання експертних оцінок у формі, що має деякі переваги завдяки наочності підсумку й простоти сприйняття. Тут суттєва образна сторона.

Мета – прогнозування й проектування оптимального сценарію розвитку об’єкта.

Сценарні розробки дають експертові змогу усвідомити ті сторони досліджуваного об’єкта (у тому числі й документа), які іншим шляхом не були б помічені, а відповідне коло професійних знань експерта не було б активоване.

До особливостей цього методу відносять його орієнтацію на майбутнє.

Суть сценарію полягає у побудові системи питань за принципом: “Що буде, якщо...” Далі з вихідного стану об’єкта розглядаються різні можливості його зміни. Потім з кожної можливості виділяються наслідки (“що буде, якщо...”) – це і є елементарна технологічна ланка в сценарній роботі. Сценарний метод являє собою структуровану рольову гру, що розвивається з урахуванням ключових елементів:

1. Сценарій гри – вихідна характеристика об’єкта, докладний якісно-кількісний опис об’єкта (внутрішні й зовнішні фактори), обґрунтована рольова структура учасників ігрової діяльності (кожний експерт одержує певну роль), регламент гри.

2. Вхідні умови – стан об’єкта й завдання, які для цього об’єкта треба вирішити.

3. Вихідні дані – той підсумок, результат, до якого повинен привести сценарій у випадку його вибору. Особливість – побудувати також сценарій дій замовника для досягнення поставленої мети.

4. Обладнання ігрової діяльності – забезпечення необхідною поточною інформацією й устаткуванням, а також система штрафів і заохочень, які регулюють діяльність експертів.

Цей метод доцільний, коли ситуація невизначена й розвиток подій може бути різним. Він пропонує різні можливості розвитку ситуації і дає клієнтові змогу підвищити готовність до всіх можливостей свого розвитку в майбутньому.

Метод “Дельфі”. Суть цієї форми експертного оцінювання полягає у проведенні ряду послідовних конфіденційних опитувань групи експертів з досліджуваної проблеми в декілька турів. Його мета – формування узгоджених думок на основі багаторазового опитування тих самих експертів, подолання конформізму експертів, що знижує якість експертизи. Ця мета досягається насамперед анонімністю експертів і особливостями процедури, що передбачає такий порядок дій:

1. Кожний член групи дає числову оцінку певного процесу, явища, об'єкта.

2. Організатор опитування підраховує і повідомляє всім експертам середню оцінку (медіану) і показник розбіжності оцінок (інтервал між крайніми з них).

3. Експертів, які дали крайні оцінки, просять письмово обґрунтувати свою думку. Ці обґрунтування анонімно передаються всім іншим експертам.

4. Аналогічно проводиться другий тур і наступні тури опитування, які закінчуються, коли інтервал оцінок експертів виявиться достатньо вузьким.

Варіанти методу передбачають від експертів не точної оцінки, а інтервалу, у якому вона повинна перебувати; ознайомлення експертів не з оцінками, а з аргументацією інших членів експертної групи; подання на перших етапах роботи лише окремих оцінок, а не групової думки, тощо.

Переваги методу: на відміну від колективної роботи експертів, за якої неможливо уникнути психологічного впливу, у цьому випадку анонімність роботи і письмова оцінка створюють іншу ситуацію спілкування і знижують вплив на учасників роботи домінуючої думки. Останніми роками цей метод з певними поправками використовується все частіше. Його застосування може виявитися ефективним при організації соціальної експертизи за моделлю “моніторинг”.

Доповідна записка належить до класу персональних експертних оцінок. Вимоги, що ставляться до цього методу:

- структуралізація проблеми;
- експлікація (пояснення) і ранжування (встановлення порядку) цілей;
- аналіз альтернативних шляхів досягнення цілей;
- оцінювання витрат на кожну альтернативу;
- рекомендації з ефективних способів розв'язання проблеми.

Підготовка доповідної записки – досить трудомістке завдання, його вирішення вимагає від експерта чималого досвіду користування цим документальним жанром. Він має свої традиційні характеристики за структурою, мовленнєвими засобами, що використовуються, обсягом тощо.

Опитувальні листи – цей метод досить простий при зборі первинної інформації: експертам пропонують опитувальники, на запитання яких необхідно відповісти. Але простота першого етапу створює проблеми на наступних, оскільки виникають труднощі при обробці письмових або записаних з голосу відповідей експертів за якоюсь логічною схемою. У цьому випадку організатор має привести думки різних експертів до спільного знаменника й підготувати висновок. При обробці отриманих даних

використовуються таблиці експертних оцінок, парні порівняння, ранжування. Вимоги, яких необхідно дотримуватись в таких випадках: однорідність оцінюваних ознак, наявність логічно обґрунтованих критеріїв і еталонів, а також наявність однозначних певних процедур оперування із критеріями, еталонами, ознаками.