

## СОЦИАЛЬНАЯ ДИАГНОСТИКА КАК СПОСОБ ПОЛУЧЕНИЯ ОБЪЕКТИВНОЙ ИНФОРМАЦИИ О КЛИЕНТЕ

*Свищева И.К.*

*ФГАОУ ВПО «Белгородский государственный национальный  
исследовательский университет» (НИУ «БелГУ»), г. Белгород*

Социальная диагностика – важнейший технологический этап в решении социальных проблем клиента. Эффективность социальной службы во многом, обуславливается применением разнообразных методов и технологий в решении конкретных проблем клиентов. В числе общих, универсальных технологий, используемых социальными работниками, социальными педагогами одной из наиболее значимых является социальная диагностика, неотъемлемая часть не только начального, но и других этапов деятельности специалистов социальной службы.

Современная социальная диагностика является весьма сложным, трудным и трудоемким процессом, требующим от специалиста по социальной работе не только обширных знаний и опыта, но и много времени. Диагностика социальных проблем представляет собой познавательный процесс, который из года в год усложняется в связи с использованием инновационных социально-медицинских, социально-педагогических, социально-психологических, социально-экономических, социально-реабилитационных и иных методов, а также в связи с внедрением в практику социальной службы методов математического моделирования и прогнозирования социальной патологии, электронных технологий и т.п. Все это значительно снижает количество диагностических ошибок, но вместе с тем обязывает специалистов по социальной работе, социальных педагогов постоянно повышать свою квалификацию, осваивать и внедрять новые методы социальной диагностики и социального воздействия. Специалист по социальной работе, социальный педагог при диагностировании социальной проблемы клиента в своих умозаключениях должен опираться на законы логики. Значение диагностики в области социальных отношений и процессов определяется тем, что если вовремя и правильно определены признаки и причины возникновения социальной проблемы, то можно надеяться на благополучный ход социализации, социальной адаптации и положительные результаты жизнедеятельности клиента. Неправильный социальный диагноз не только обесценивает усилия социального работника, но и сводит к нулю шансы решения социальной проблемы клиента, позитивный прогноз социального функционирования клиента.

Все это говорит о том, что диагностика в социальной работе – чрезвычайно важная деятельность, требующая высокой квалификации специалистов. На основе социального диагноза выделяются приоритеты, стратегии социальной помощи клиенту, осуществляется выбор форм и средств оказания социальной помощи. В настоящее время в социально-диагностическом процессе принимают участие представители различных

специальностей (медицинские работники, педагоги, психологи, социологи, юристы, работники правоохранительных органов), то есть постановка социального диагноза – это продукт коллективного труда, но главная роль в нем все же принадлежит специалисту по социальной работе или социальному педагогу. В диагностически трудных случаях специалист всегда должен прибегать к консультации, экспертной оценке высококвалифицированных специалистов как в своей, так и в других социальных сферах. Социальная диагностика в соответствии с решаемыми задачами может осуществляться на разных уровнях.

*Федеральный (общесоциальный) уровень* организации социальной диагностики – уровень всего общества в целом, для выявления общих тенденций развития в области экономики, социальной политики, духовной жизни и т.д., или его больших социально-демографических групп: детей, молодежи, пожилых людей, женщин, мужчин и т.д. Этим занимаются институты, фонды, научные центры, ассоциации. Цель социальной диагностики федерального масштаба – научно-информационное сопровождение государственной социальной политики в целом и различных ее элементов (семейной, молодежной политики, демографической безопасности, девиантного и аддиктивного поведения различных слоев населения и т.д.). Задача социальной диагностики - собирать, обрабатывать и анализировать положение в социальной сфере страны с целью отслеживания результатов социально-экономической политики государства и выработки предложений о внесении в нее при необходимости определенных корректив. Инструментарий таких исследований преимущественно социологический, психологический, экономический, демографический, юридический. Например, в Российской Федерации обострилась ситуация с распространением алкоголизма. Употребление 13-ти и больше литров чистого алкоголя на душу населения, что наблюдается в последние годы, является недопустимым, порождающим другие проблемы, негативные явления. И далеко не все причины, ведущие к алкогольной зависимости всех слоев населения, особенно детей и молодежи, известны, лежат на поверхности. Поэтому чрезвычайно важно, желательно в мониторинговом режиме, всесторонне и глубоко диагностировать все причинно-следственные связи данного процесса, что позволит определить комплекс мер на государственном, региональном уровнях, существенно снижающих уровень алкоголизации в современных условиях.

*Региональный (территориальный) уровень* организации социальной диагностики – уровень социальной группы или территориальной общности (например, развитие этнических групп, территориальных групп, трудовых коллективов и др.) регионов Российской Федерации (город, область или район). Этим занимаются соответствующие службы при администрациях, а также научные подразделения в субъектах административного региона.

Цель социальной диагностики регионального (территориального) масштаба – анализ и прогнозирование изменений социального

функционирования в том или ином регионе, а также оценка социального самочувствия населения территории.

Задача социальной диагностики – осуществление адекватных практических организационных мер (например, адресная социальная помощь малоимущим слоям населения основанная на конкретных социальных показателях стоимости жизни, прожиточного минимума, средней заработной платы, средней пенсии и т.д.). При социальной диагностике регионального уровня организуются исследования на местах, ведется постоянный социально-экономический территориальный мониторинг. Кроме того, используются результаты региональных исследований применительно к соответствующей территории (и в сравнении с другими территориями).

*Локальный и индивидуальный (личностный) уровень* организации социальной диагностики – уровень непосредственного взаимодействия с клиентами. Этим занимаются специалисты в учреждениях социального обслуживания населения, социально-педагогических центров, социальных приютов, социальные педагоги и психологи учебных заведений.

Цель социальной диагностики локального масштаба – персонифицирование (придание «адресности») при выявлении проблем жизнедеятельности клиента и нахождение правильных средств для их разрешения. Специалист по социальной работе, социальный педагог, как и любой человек, может ошибаться. Но он должен сделать все возможное для исключения ошибки, ибо в социальной, социально-педагогической работе ошибки могут иметь непредсказуемые последствия.

В частности, к субъективным причинам ошибок относятся: недостаточная квалификация специалиста по социальной работе, педагога социального, других специалистов; неполнота собранной информации, необходимой для постановки социального диагноза; недостаточное или запоздалое обследование клиента; отсутствие данных специальных методов исследования при возможности их получения; переоценка возможностей применения специальных методов исследования; абсолютизация мнения, точки зрения специалиста-консультанта; отсутствие консультаций, когда они были необходимы и возможны.

Ошибки социальной диагностики обусловлены, прежде всего, уровнем профессиональной подготовки специалиста по социальной работе характерологическими особенностями, способностью анализировать и обобщать полученные данные. Нередко специалист по социальной работе попадает под своеобразный гипноз новых концепций и новых методов диагностики и пытается нередко связать имеющиеся признаки социальной проблемы и данные методов её исследования с «модным» в данный момент социальным диагнозом. Молодые специалисты по социальной работе зачастую не уделяют должного внимания собеседованию с клиентом по вопросам истории их жизни и возникшей социальной проблемы, методика обследования у них упрощенная и поверхностная. А ведь анализ жалоб клиента в его трудной жизненной ситуации определяет направленность дальнейшего обследования и открывает путь установления социального

диагноза. В настоящее время, сложились три группы методов, которые используются в практической деятельности специалиста по социальной работе, социального педагога.

Это методы диагностики социальных процессов, методы диагностирования личности и методы обработки и анализа информации.

К методам диагностики социальных процессов относятся:

– зондажно-информационное обследование конкретного социума, сбор сведений о состоянии домовладения и инфраструктуры, численности, составе и динамике местного населения и т. д.;

– социально-исторические обследования, в том числе изучение истории заселения и освоения данной территории, процессов складывания и изменения состава местного населения и его занятий, религиозных и бытовых традиций местных жителей, причин смены населения и т.д. Это отчетливо прослеживается в ходе сопоставленного анализа развития разных регионов страны, В результате проводимой социальной политики в стране различные особенности несколько нивелируются, но игнорировать их в диагностической деятельности социальным работникам нельзя;

– информативно-целевой анализ различных документов, статей из местной и центральной прессы, материалов электронных средств информации, писем и жалоб граждан в СМИ, органы власти и т. д.; в данной работе, в частности, следует активно использовать аналитические данные переписи населения Российской Федерации 2010 года;

– социальное картографирование, т.е. показатели, характеризующие социально-пространственное распределение и динамику населения, зависимость качества жизни от факторов, дифференцирующих состояние среды обитания, ее символическую и реальную ценность. Социальная карта является эффективным инструментом для выявления пространственной картины размещения участков, территорий, интенсивно посещаемых гражданами, загрязненных участков города, районов социальной напряженности и т.п. – определение индекса развития человеческого потенциала (ИРЧП), включающий такие аспекты, как ожидаемая продолжительность жизни, уровень образования, реальный душевой валовой внутренний продукт. В совокупности эти показатели отражают три главных качества: здоровую жизнь, знания, достойный человека уровень жизни.

К методам диагностирования личности можно отнести наблюдение, беседу, интервью, анкетирование, социометрию и ряд других. Общеизвестно, что по одному признаку социальной проблемы установить достоверно её диагноз практически невозможно. Более того, при многих социальных явлениях (например, насилие в семье, алкоголизация семьи) тот или иной присущий им признак не проявляется по причине его сокрытия. Поэтому при постановке социального диагноза все возможные и доступные исследованию признаки социальной проблемы необходимо учитывать в совокупности, логической связи, с учетом результатов проведенных исследований. Причем

приоритет следует отдавать результатам исследований личности клиента и его качества жизни.

Однако при ряде социальных проблем решающую роль могут играть результаты специальных социально-педагогических, социально-медицинских, социально-экономических и социально-правовых исследований. Идеально, если при постановке социального диагноза результаты исследования личностных характеристик и качества жизни полностью совпадают с социально-экономическими, социально-правовыми и другими данными. В противном случае указанные данные необходимо перепроверить, прежде чем отдавать им решающую роль. Социальный диагноз не может считаться окончательным, пока специалист работает с клиентом. Возможно, в процессе их взаимодействия обнаружатся факты, которые заставят если не пересмотреть, то скорректировать сделанное заключение. Разрешение какой-либо проблемы может актуализировать другие проблемы, которые были замаскированы или отодвинуты на задний план при решении проблемы, которая первоначально казалась наиболее актуальной. Поэтому социальная диагностика как контроль над состоянием ситуации клиента и отслеживание изменений в ней осуществляется на протяжении всей деятельности по оказанию помощи данному клиенту. В результате последующего наблюдения и дополнительного дообследования клиента социальный диагноз могут уточнять, а иногда и изменять. На всех этапах диагностического процесса необходимо стремиться к постановке правильного социального диагноза. Правильным социальным диагнозом считается такой, за которым следуют целесообразные при данных обстоятельствах адаптационные, реабилитационные и профилактические мероприятия.

В основе диагностики лежит проблема анализа и обобщения факторов, характеризующих социальное развитие человека, социальных групп, общества.

Социальная диагностика решает типичные для нее задачи, к которым относятся: выявление специфических социальных качеств, особенностей развития и поведения клиента; определение степени развитости различных свойств, их выраженности в количественных и качественных показателях; описание диагностируемых особенностей клиента, когда это необходимо; ранжирование специфических свойств клиента.

Для того чтобы быть специалистом высокой квалификации в области социальной диагностики, социальный работник должен хорошо овладеть как научными, так и практическими основами диагностики. Знание лишь научных основ методики или знание методики без понимания и научного обоснования не гарантируют высокого уровня профессионализма в этой области.