

Год ребенка – 2007

Цель проведения исследования:

Проведение кейс-стади по социальной службе помощи молодежи г.Москвы

Задачи

Учебные

Ознакомление с деятельностью конкретных социальных служб г.Москвы

Ознакомление с проектом Московского правительства «Год ребенка – 2007»

Освоение метода кейс-стади, включающего наблюдение и ролевое интервью

Научно-исследовательские

Анализ деятельности социальных служб г.Москвы по информированию молодежи в сфере демографической политики

Исследовательская группа

Студенты 4 курса дневного отделения факультета социологии РГГУ

Сроки проведения

Февраль-апрель 2007 года

Процедура проведения исследования

На подготовительном этапе (февраль-март 2007 г.) необходимо ознакомиться с проектом Московского правительства «Год ребенка – 2007» на сайтах

<http://www.dsmp.mos.ru/>

<http://www.dszn.ru/kszn/>

Выберите из предложенного списка один объект и спланируйте самостоятельное посещение данной службы и проведение в ней наблюдения и ролевого интервью. В расписании для этих целей запланированы – «Выездные занятия».

В ходе подготовки к исследованию возникающие проблемы, неясности, трудности обсуждаются на форуме сайта [http:// www.childsoc.ru](http://www.childsoc.ru)

Полевой этап – март-апрель 2007 г.

Аналитический этап

Подготовьте письменный отчет о проведении исследования по соцслужбе (4-5 стр.).

Укажите полное наименование службы, адрес, дату и время проведения исследования. Приведите фамилии и должности специалистов, с кем Вам удалось пообщаться.

Проведите описание работы центра, используя бланк наблюдения. Опишите процедуру проведения ролевого интервью. Оцените открытость центра, доброжелательность и компетентность его сотрудников. Сравните

данные ими сведения с официальной информацией «Что полагается студенческой семье в связи с рождением ребенка». Оцените полноту, оперативность полученной информации.

Сделайте общий итоговый вывод о деятельности этой службы.

Дайте самооценку своей деятельности (что удалось, что – нет, в чем были сложности).

Приложите фотографии (2 шт.), наглядную информацию о центре (схемы, таблицы и др.) – 1 стр.

Отчет должен быть подготовлен в электронном виде и прислан не позднее 19 апреля 2007 года на адрес rggu@childsoc.ru

Файл в формате doc должен иметь название **Фамилия студента, группа – отчет по соцслужбе** (например, Чканникова ОС– отчет по соцслужбе)

Бланк неформализованного невключенного наблюдения за деятельностью социальной службы

Адрес, специфика организации, характеристика помещения, оснащенность оборудованием.

Подробно описать помещение, расположение рабочих столов, подсобных помещений, мест для клиентов - выделены ли они, где находятся, есть ли стулья, описать «наглядную агитацию»: что висит на стенах, какие надписи. Как организовано место, где происходит прием клиентов; как происходит выяснение проблем клиентов, их регистрация и распределение по специалистам. Кто осуществляет прием клиентов? Как этот прием протекает (описание)?

Имеется ли наглядная информация о деятельности соцслужбы. Почему возникла служба? Когда? Ее задачи. Откуда исходила инициатива ее создания? Описать основные исторические этапы становления и охарактеризовать нынешний этап, отношение с властями. Связь с отечественными и зарубежными программами по соцработе по соответствующему профилю, международная поддержка.

Сотрудники. Какие группы работников существуют (по опыту, специализации, профессии и др.)? Опишите элементы групповой субкультуры. (язык, одежда, что вывешено на стенах и т.п.) Где и как они обсуждают текущие проблемы?

Отношения с клиентами. Как отношение к клиентам проявляется в языке, в оформлении помещений, в организационных символах, документах, инструкциях, через коммуникацию с клиентами, персонала друг с другом.

Взаимодействие с сообществом. Как построено взаимодействие с сообществом, в каких формах. Как сообщают о своей работе, как работают с общественным мнением средствами массовой информации. С какими общественными организациями взаимодействуют в районе. Есть ли информация о службе в Интернете, местной прессе, информационных стендах.

Методы социальной работы.

Полуформализованное фокусированное ролевое интервью

Для проведения данного интервью выстроен ролевой сценарий:

интервьюер выступает в качестве друга/подруги студенческой семьи, состоящей в гражданском, т.е незарегистрированном браке, узнавшей, что девушка-студентка ждет ребенка и в настоящей период решающей для себя сохранять его или нет. Интервьюер собирает для них полную информацию, о материальной помощи, которую данная семья может получить в случае рождения ребенка.

Подготовительный этап

Учитывая общую роль, составьте для себя заранее 4-5 вопросов, которые Вы будете задавать сотрудникам службы. Важно, чтобы ответы на вопросы не носили однозначного и запрограммированного характера, некоторые из вопросов выступали в качестве неопределённого стимула, но их содержание не выходило за пределы тематического поля, что было важным для фиксации смыслового пространства.

Безукоризненное “исполнение роли”:

Так как интервьюер выступает в роли, то одна из основных задач состоит в том, чтобы придуманная “легенда” о семье и ее ситуации звучала правдоподобно и убедительно. Ролевой сценарий представляет собой собирательный образ, в котором должны быть отражены особенности друзей и знакомых интервьюера, а также уклад и режим жизни студенческих семей.

Заранее приготовьте для себя бумагу для записи.

Проведение интервью

1. Налаживание доверительного диалога с респондентом:

а) Интервьюер вежливо представляется: по какому поводу пришел, сообщал, что обратился в данный центр/службу, т.к. предположил из названия, что здесь занимаются молодежью.

б) Вопросы реализовываются через технику расспрашивания, тем самым, обеспечивался один из принципов полуформализованного интервью – недирективность, т.е. нужно стремиться придавать интервью вид обыденной беседы.

в) Для получения наиболее полной информации, интервьюер ограничьте своё влияние на поток информации респондента, а также пользуйтесь словами-связками, местоимениями, тем самым “наводя мостики” между вопросами и снижая риск вызвать раздражение и отказ респондента от продолжения диалога.

2. Умение импровизировать:

Как бы хорошо интервьюер не владел содержанием ролевого сценария и вопросов, случаются моменты в разговоре с респондентом, когда интервьюер должен моментально среагировать и включить своё воображение, особенно, когда респондент начинает задавать вопросы,

которые выходят за рамки содержательного поля ролевого сценария.
(Например, почему они сами не пришли все узнать?)

Однако излишнее увлечение импровизацией может увести интервьюера от основной тематики интервью, тем самым не обеспечив получения информации по интересующим его вопросам. Отсюда вытекает следующая составляющая процедуры данного вида интервью;

3. Установление общей рамки референции:

сохранить намеченную стратегию интервьюирования и придерживаться оптимальной рамки референции, дабы не уйти от заданной темы.

Кроме непосредственных ответов, зафиксируйте дополнительную информацию (например, одобрение/неодобрение поступками студентов).

Если Вы получили отказ в предоставлении информации, то выясните, Почему? Куда нужно обратиться за этой информацией? Почему именно туда, а не к ним? А чем тогда занимаются они? и т.п.)