

П.В.Романов

Стратегия кейс стади в исследовании социальных служб

Понятие кейс стади применительно к методам сбора данных вошло в словарь российской социологии в начале 1990-х годов. В этот период значительных трансформаций в корне изменялись не только социальная и экономическая структура общества, но и способы понимания и объяснения социальной реальности. Падение железного занавеса вызвало новую волну интереса к исследованиям советского и постсоветского общества. Стала очевидной необходимость более глубокого осмысления отдельных сфер жизни советского человека, остававшихся вне основного интереса традиционной российской социологии или нуждающихся в реинтерпретации. Некоторое смещение внимания с макроуровня политических схем в приватную сферу оказалось возможным в социологии, истории, политологии, гендерных исследованиях тогда, когда стало приемлемым и востребованным широкое применение качественных методов, а именно: включенного наблюдения, нарративного и биографического интервью, дискурсивного анализа текста.

Для изучения низового уровня социальной политики, где оперируют такие агентства и акторы, как социальные службы и социальные работники, полезным оказывается использование этнографических кейс стади. Сразу отметим, что применение понятия «этнография» относится к трем разным сферам научного знания: дисциплине, жанру и методу¹. Этнография хорошо известна российскому читателю в качестве научной дисциплины, занимающейся исследованием образцов традиционной культуры, быта народов, удаленных от индустриальной цивилизации территориально и во времени. Этнографический подход к социологическому исследованию

¹ См. об этом подробнее: Романов П., Ярская-Смирнова Е. «Делать знакомое неизвестным...» Этнографический метод в социологии // Социологический журнал. 1998. № 1/2. С. 145–160.

повседневной жизни современного города, метод сбора данных и жанр представления результатов сегодня вкупе с другими качественными методами распространяется в отечественной социальной науке. Отличительный признак этнографического исследования – скрупулезное внимание к деталям, рассмотрение особенностей какого-либо процесса или института посредством включенного наблюдения, глубинных интервью, анализа документов. Применяемые к изучению внутренней жизни учреждений, эти инструменты сбора данных подразумевают аналитический интерес к структурам повседневной жизни, организационной культуре во всей совокупности ее проявлений. Принципиальное отличие этой методологии – в той сокращенной дистанции между своим и чужим миром, между социологом и информантом, которая выступает условием естественности ситуации исследования, основой доверия и благожелательного отношения со стороны членов сообщества. Но в то же время для исследователя, применяющего этнографические методы, такая методология является источником каждодневных испытаний, личностных переживаний и этических дилемм.

Обсудим этнографические кейс-стади социальных служб, когда особое внимание уделяется повседневной деятельности организаций. Этнография организации является по преимуществу кейс-стади (case study) и обладает типичными для этого типа исследования методологическими допущениями. Заметим, что такие исследования проводятся на одном объекте – случае (case), каким является некое сообщество, отдельно взятое социальное явление, класс действий или область деятельности. Изучение случая опирается на анализ частных единиц анализа – личных биографий, отдельных предприятий, населенных пунктов, типов потребления или трудовой деятельности. Эти случаи оказываются интересными в большей степени, чем индикаторы, или переменные, составляющие схему сбора «сырых» данных в количественных исследованиях. Организации или

другие случаи, выбранные для анализа, можно сравнивать между собой, составлять классификации. Отчет по разным типам кейс-стади содержит описания и рекомендации, в которых акцент делается не на расчете уровня доверия к данным, а на возможности того или иного события, типа социальной практики, способа социального взаимодействия. С учетом специфики этих полевых практик и особенностей представления результатов в отчете, статье или книге, сложилась определенная система укрепления надежности данных, известная под термином «триангуляция»². Имеется в виду коллективный способ сбора и анализа данных, когда в группе обязательно присутствие исследователей разного пола, расы, возраста, чтобы избежать односторонних интерпретаций, вызванных возможными предубеждениями ученого.

В литературе представлены различные типы кейс-стади. Например, Л. Стенхауз выделяет эвалюаторное (направленное на оценку эффективности), образовательное и этнографическое кейс-стади³. Р. Йин предлагает свою классификацию, в которой называет такие типы, как аналитическое (объяснительное) и описательное кейс-стади⁴. Описательная стратегия заключается в поиске ответов на вопрос «как», и ее задача состоит в подробном описании некоторого социального явления или института. В свою очередь, объяснительная стратегия отвечает на вопрос «почему» и осуществляет поиск причин и факторов, оказывающих влияние на ситуацию. В этом случае кейс-стади не просто позволяет уточнить факты и упорядочить массу деталей, но способствует формулированию теории⁵.

Сегодня методология кейс-стади является разработанным и широко применяемым в социальных науках инструментарием. В отечественной

² Романов П. Социальная антропология организаций. Саратов: СГТУ, 1999.

³ Stenhaus L. An introduction to curriculum research and development. London: Heinemann, 1975.

⁴ Yin R. K. Case study research design and methods. Thousand Oaks; London; New Dehli: Sage, 1994.

⁵ Bassey M. Case study research in educational settings. Buckingham; Philadelphia: Open University Press, 1999.

науке она нашла применение сравнительно недавно, но уже стала источником новых идей и интересных открытий. Перспективным направлением в развитии этой полевой стратегии является исследование организаций. Достаточно хорошо известен опыт применения подобных методов к исследованию промышленных предприятий⁶, крестьянского подворья⁷.

История применения методологии кейс-стади зарубежными социологами включает целую традицию исследования социальных служб и социальной политики, включая организационную социологию, анализ организационного поведения и прикладной политологии. Опираясь на кейс-стади и методы невключенного наблюдения, П. Блау осуществил свое исследование организационных процессов, где продемонстрировал многие достоинства и недостатки этой методологии⁸. Он весьма осторожно отметил, в частности, что несмотря на то, что выборка в таких исследованиях не является случайной и количество единиц исследования невелико, все же на основе сравнения данных возможно сделать определенные обобщения по поводу деятельности формальных организаций. В нашей полевой работе мы тоже исходили из этого предположения и полагаем, что полученные данные позволяют трактовать рассматриваемые организации как типичные примеры учреждений, воплощающих социальные отношения, характерные для современной российской ситуации.

В контексте обсуждения методологии Блау приводит и ряд основных трудностей, связанных с применением наблюдения как основного метода сбора данных. Исследование формальных организаций неизбежно

⁶ Козина И. Особенности стратегии case study при изучении производственных отношений на промышленных предприятиях России // *Предприятие и рынок: динамика управления и трудовых отношений в переходный период*. М.: РОССПЭН, 1997. С. 30–60.

⁷ Ковалев Е. М., Штейнберг И. Е. *Качественные методы в полевых социологических исследованиях*. М.: Логос, 1999.

⁸ Blau P. M. *The dynamics of bureaucracy: a study of interpersonal relations in two agencies*. Chicago: Chicago University Press, 1963.

сталкивается с такими трудностями, как «хоуторнский эффект» (возможное влияние наблюдателя на деятельность того субъекта, за которым наблюдают), и поиск типичности в череде наблюдаемых социальных взаимодействий. Иными словами, необходим некоторый навык, чтобы определить, какое из взаимодействий считать важным, типичным и существенным с точки зрения исследования⁹. Эти соображения были положены в основу целого ряда исследований организаций, относящихся к системе социального обеспечения.

Так, в своем исследовании отделов регистрации в социальных службах нескольких британских городов Э. С. Холл уделил особое внимание вопросам методологии, в частности проблеме «хоуторнского эффекта»¹⁰. Холл замечает, что если на ранних стадиях исследования присутствие исследователя и оказывает определенное влияние на организационный контекст, то с течением времени значение этого эффекта ослабевает и перестает быть сколько-либо существенным¹¹. Британский исследователь проводил свое исследование достаточно долго, и работники социальной службы перестали воспринимать его как нечто непривычное: «я работал в отделе более года, прежде чем занялся непосредственно практиками регистрации клиентов, и к тому времени воспринимался, в значительной степени, как элемент мебелировки»¹². В нашем проекте в ряде случаев мы были лишены такой роскоши, как символическое превращение в деталь интерьера, ввиду того, что полевые исследователи работали в проекте лишь

⁹ На эти проблемы обращали внимание многие исследователи, в частности Francis R. G., Stone R. C. *Service and procedure within a bureaucracy*. Minneapolis: Minnesota University Press, 1956.

¹⁰ Название этого феномена восходит к практике «Хоуторнского проекта» (1927–1932), где социальные психологи и организационные антропологи из Чикагского университета под управлением Э. Мейо применяли метод наблюдения и впервые описали трудности, связанные с его использованием. «Хоуторнский эффект» хорошо описан в отечественной литературе, например: Батыгин Г. С. Лекции по методологии социологических исследований. М.: Аспект-Пресс, 1995.

¹¹ Hall A. S. *The point of entry: a study of client reception in the social services*. London: Allen and Unwin, 1974.

¹² Hall A. S. *Op.cit.* P. 17.

по совместительству и не могли уделить столько времени проведению этнографического наблюдения, сколько бы хотелось. Однако шестеро наших коллег работали в исследуемых организациях, что в некоторой степени делало их инсайдерами в отношениях с информантами. Другие исследователи задействовали свой социальный капитал от предыдущего общения с администрацией и сотрудниками учреждений по поводу практики студентов, написания совместных проектов или повышения квалификации.

Кейс-стади имеет общие корни с методом индивидуальной социальной работы со случаем (case work), который до сих пор практикуется в качестве важной диагностической процедуры для идентификации условий жизни и проблем клиента. Начиная с 1970 года, за рубежом стратегия кейс-стади оказалась востребованной в управлении социальными службами при оценке их эффективности. Результаты такой работы, проводимой независимыми экспертами из академических учреждений, содержали не только позитивные оценки, но и критику, а также обширные рекомендации по улучшению деятельности отдельных направлений. Эти отчеты довольно часто публиковались и становились предметом публичного обсуждения в связи с реформами в социальной политике и поиском оптимальных способов администрирования в этой сфере. В Великобритании значительное внимание уделялось изучению социальных служб на местном уровне¹³. Среди работ этого периода заслуживают внимание исследования отдельных видов социальных сервисов и направлений социальной работы, например, с пациентами психиатрических клиник¹⁴, пожилыми¹⁵, а также

¹³ Donnison D. Social policy and administration revisited: studies in the development of social services at the local level. London: Allen and Unwin, 1975; Social work in context: a comparative study of three social services teams. London: Tavistock, 1983.

¹⁴ Christian L. Approved social work?: ten mental health case studies – before and after the '83 Act. Norwich: University of East Anglia in association with «Social work today», 1985.

¹⁵ Godlove C. Time for action: an observation study of elderly people in four different care environments. Sheffield: Joint Unit for Social Services Research; University of Sheffield in collaboration with journal «Community Care», 1982.

с лицами, совершившими нетяжкие преступления и отбывающими условный срок заключения ¹⁶.

Контекст и случаи

Концепция кейс-стади опирается на определенные представления о природе случая и на аналитическую стратегию, ставшую логическим каркасом для сбора и интерпретации данных. В качестве случая здесь предстают, по сути дела, несколько социальных феноменов, каждый из которых обладает как собственной уникальностью, так и достаточной степенью типичности. Кейс-стади, а особенно этнографический вид этого исследования, – это всегда динамическое балансирование между детальной описательностью, фокусирующейся на особенностях той или иной социальной практики, и стремлением выйти на объяснения каких-либо более широких закономерностей. Необходимо стремиться сделать результаты работы полезными для тех, кто изучает разные аспекты постсоветской социальной политики и социальных сервисов в практических и академических целях, что можно сделать, пытаясь преодолеть уникальность, присущую этнографическим нарративам. Это можно сделать разными способами, например, помещая в каждое описание элементы теоретического и исторического обзора данного типа организации, профессии, направления социальной политики. На наш взгляд, такой анализ позволяет, с одной стороны, подняться над единичным фактом и поместить его в более целостную, но не статичную, а подвижную картину постсоветской социальной реальности, а с другой стороны, продемонстрировать черты исторической преемственности, проявляющейся в самых разнообразных формах.

¹⁶ «Going local» in probation?: case studies in community practice. Norwich: University of East Anglia Social Work Programme, 1985.

Какие случаи могут стать предметом анализа исследований социальной работы? Договоримся, что *случай* представляет собой отдельный фрагмент социальной реальности, рассматриваемый в пространственно-временном измерении и воплощенный в том или ином направлении социальной политики, организационном контексте определенного учреждения и действиях конкретных специалистов. Мы можем выбирать случаи в контексте места и времени, поэтому каждый из них имеет пространственно-временное измерение, а также отражает фокус исследования и уровень рассмотрения социальной проблемы. Например, проблема социального статуса и социальной защищенности пожилых людей может рассматриваться как в сравнительно-историческом ключе, так и под микроскопом – *здесь-и-теперь* – в контексте конкретной организации. Через этот случай конкретной организации мы выходим не только на специфику и эффективность социальной политики, но и на проблему пожилых людей в современной России. Рассматривая школу-интернат для детей с нарушениями опорно-двигательного аппарата в качестве такого случая, мы можем увидеть, как относятся к инвалидам в нашем обществе, откуда рекрутируются взрослые инвалиды в дом престарелых, а рассматривая социальную политику в отношении инвалидов, мы анализируем ресурсы и барьеры современной ситуации в этой области¹⁷. Случаи не просто взяты в пространственно-временном контексте, они дают образ, метафору этого контекста.

В исторической перспективе изучение социальной работы отражает конкретный временной срез со всеми своими особенностями и свойствами. Мы подразумеваем здесь изменчивость социально-экономических обстоятельств, особенно ярко проявляющуюся в условиях трансформационного периода, с одной стороны, а с другой – тот факт, что любой момент в истории развития какого-либо института предстает перед

¹⁷ Социальная политика и социальная работа в меняющейся России / Под ред. П.Романова и Е.Ярской-Смирновой. М.: ИНИОН РАН, 2002.

нами отягощенным (или наоборот, обогащенным, в зависимости от точки зрения) предыдущим опытом. Этот опыт влияет на настоящее и будущее развитие, включает в себя знания поколений людей, вовлеченных в деятельность этой институции и передаваемых из поколения в поколение, а также идеологии, практики работы, особенности организационной культуры, выражаемые в физическом окружении – стенах, мебели, устройстве кабинетов и пространственной организации учреждений. История учреждений, коллективов и отдельных людей тесно сплетена с историей их физического окружения, и все это является тем наследием, за которое сражаются действующие лица, чему они присваивают наименования, переустраивают, реконструируют и создают заново в целях установления своего порядка.

Вот почему, разрабатывая кейс-стади, необходимо изучать и предоставлять читателям исторический срез проблемы. Изучение социальной политики должно стать еще одним из уровней анализа, данные по которому позволяют поместить тот или иной «случай» в определенный контекст. «Случаи» или образцы социальной политики по отношению к семье, пожилым или инвалидам позволяют, опираясь на конкретные факты, проанализировать те структурные элементы, которые накладываются на живую ткань повседневного опыта людей.

Одна из особенностей работы исследователя социального сервиса – это то, что очень трудно сохранять актуальность исследований в стратегии кейс-стади, содержащих ускользающий образ времени. Материалы исследования фиксируют социально-исторические факты, подвергая их систематической обработке и документированию. Эти материалы предоставляют пищу для сравнения, и другие работы, сделанные в этой области коллегами из других социальных служб, городов, могут содержать противоречия по поднятым в отдельном исследовании вопросам. Эти новые материалы и противоречия расширяют границы изучаемой реальности, в политическом аспекте они

позволяют обсуждать нововведения с учетом уже представленного контекста или предлагая свое видение ситуации. Важно учитывать особенности методологии этнографического кейс-стади современного общества и затруднения, связанные с попытками фиксировать постоянные социальные изменения.

Еще одно измерение «случая», который рассматривается в исследованиях социальной работы, – географическое. Поскольку исследование обычно осуществляется в некотором конкретном населенном пункте, оно может содержать указания на культурный и географический контекст. Многие в развитии социальной политики в регионе зависят от приоритетов местной власти – губернаторов, политической или экономической группы интересов, отдельных руководителей ведомств, корпораций, экономического состояния региона. Кроме того, в одних регионах необходимо отметить наличие традиционных систем соседской поддержки, совершенно отсутствующих в других, а традиционная роль сообществ в целом по-разному проявляется в городе и селе, различаются и уровень жизни, и содержание, и способ формулирования социальных проблем. Этнокультурные особенности управления и социальной поддержки тоже проявляют себя по-разному. Все это задает тот специфический контекст, в котором развивается социальная работа, возникают определенные типы профессиональных качеств и организационной культуры. В этом отношении результаты любого исследования в стратегии кейс-стади, с одной стороны, являются особенными, характерными лишь для одного города, а с другой – типичными, содержат в себе узнаваемые повсюду детали и возможность экстраполировать наблюдения и выводы на другие регионы.

Процедура полевого исследования

Несмотря на то, что организация, в которой проводятся кейс-стадии, хорошо знакома исследователям, как и сотрудники тех служб и ведомств, с которыми нужно тесно взаимодействовать в ходе выполнения проекта, первым важным условием сбора данных является выработка у себя этнографической дистанции¹⁸. Это подразумевает попытки смотреть на привычные практики так, словно бы они были чужими, подмечая такие их особенности и свойства, которые в обычных обстоятельствах кажутся естественными. Чтобы этого достичь, необходимо разработать гид-интервью, в который войдут вопросы по разным аспектам повседневной деятельности социальных служб и управления социальной политикой в регионе. Гид-интервью представляет собой гибкий вопросник, где отражены темы беседы, которые могут фокусироваться самим интервьюером в зависимости от хода разговора (см. Приложения 1 и 2). Кроме того, необходимы подготовительный инструктаж-тренинг с исследователями, принимающими участие в сборе данных, разработанные специальные инструкции.

Стратегия такого интервью подразумевает довольно высокий уровень рефлексии у интервьюера, способного контролировать ход беседы, гибко подходить к последовательности вопросов и получению дополнительной информации, которая имеет отношение к целям исследования, но появляется неожиданно. Однако собрать ее – непростое дело, во многом зависящее от того, насколько интервьюер сумел установить доверительные отношения с информантом, как была построена беседа, и от множества других нюансов.

В целях рассмотрения одновременно уникальности и типичности социальной политики на местном уровне, исследование можно разбить на три этапа, каждый из которых отличается своими целями, задачами и

¹⁸ Романов П., Ярская-Смирнова Е. «Делать знакомое неизвестным...»: Этнографический метод в социологии // Социологический журнал. 1998. № 1/2. С. 145–160.

стратегией сбора полевых материалов. На первом этапе мы можем поставить задачу описать общий контекст развития социальной политики в России и, в частности, на региональном уровне. Основными методами сбора данных здесь будут интервью с управленцами, поиск ключевых информантов, сбор разрозненных данных из документов и средств массовой информации. Одновременно может идти поиск тех организаций социальной защиты населения, которые бы в будущем стали объектами детального этнографического кейс-стади.

На втором этапе начинается сбор информации в нескольких организациях с применением методов этнографии. И, наконец, на третьем этапе следует наметить проведение кропотливой работы по написанию отдельных отчетов, сведению разрозненных материалов в единый текст, его редактированию, систематизации полученных данных и подготовке материалов исследования к публикации. Каждый из этапов может занимать от месяца до полугода и более, что определяется не только требованиями методологии – этнографическая работа отнимает много времени, если исследователь ставит своей целью больше узнать организационную субкультуру и ближе познакомиться с повседневными практиками трудовой деятельности. Масштабы исследования могут быть достаточно большими, что потребует привлечения к проекту многих участников и значительных усилий по организации полевой работы, а также приведет к некоторому увеличению длительности исследовательской работы.

Этнографический этап работы, связанный с проведением кейс-стади, предваряется подготовительным сбором разноплановых материалов. Во-первых, необходимо изучить документы, отражающие усилия местных властей по развитию и управлению местной социальной политикой – это ведомственные отчеты, программы развития, статистика. Во-вторых, важно просмотреть материалы местной и центральной печати, в которых прослеживается динамика репрезентаций социальных проблем в средствах

массовой информации. В-третьих, провести интервью с представителями местной администрации, руководителями социальных служб.

Пристальный взгляд организационного этнографа, направленный на повседневную деятельность сотрудников рассматриваемых организаций, на те пласты информации, которые не доступны иначе, как при непосредственном участии в каждодневной работе специалистов и учреждений, обязывает исследователей соблюдать этические принципы, среди которых важную роль играет анонимность. Важно гарантировать анонимность участникам исследования, в том числе, например, посредством того, чтобы изменять в публикациях название города и не указывать имена сотрудников и названия организаций, хотя это может вступать в некоторое противоречие с принципом этнографической детализации контекста.

Здесь следует учитывать особенности организационного контекста, в частности, те властные отношения, которые влияют на позицию респондентов. В организационных исследованиях активно применяются методы наблюдения, анализа документов, интервью. Исследования организаций могут быть представлены следующими примерами: анализ проблем взаимодействия специалистов и клиентов в Центре планирования семьи, Центре помощи женщинам, семье и детям; изучение трудовых отношений и управления в частном бизнесе; социально-психологическое самочувствие пациентов в медицинском учреждении. Выясняя явные и скрытые установки сотрудников, ценности организационной культуры, механизмы власти и контроля, степень удовлетворенности клиентов, исследователи могут проводить оценку эффективности, вырабатывать рекомендации по повышению качества обслуживания.

Первые беседы с сотрудниками помогают определить, кто в организации может быть полезен в качестве источника информации, кто станет ключевым информантом, и какого рода документы существуют.

Фигура исследователя и особенности его личного опыта становятся весьма значимыми факторами в этой ситуации. Очень часто исследования внутренней жизни организаций ведутся по методу этнографического *кейс стади*, или изучения конкретного случая, каким выступает отдельно взятое учреждение или предприятие.

Полевое этнографическое исследование в качественной парадигме является более гибким и менее структурированным, чем количественное исследование. В организационных исследованиях применяются методы включенного наблюдения, которое требует известного научного и житейского опыта для того, чтобы определять, какие из ситуаций являются значимыми для исследования и почему. Для того чтобы адекватно воспринимать многообразие организационных контекстов, нужно выработать у себя адаптивность и гибкость, оставаясь при этом самим собой. В качественном полевом исследовании применяют навыки тщательного наблюдения и слушания, записи по памяти и, вообще, регулярные записи. До вхождения в поле новичок практикует наблюдение за обычными деталями ситуации и записывает их. Внимание к деталям и записи по памяти могут совершенствоваться по мере накопления практики. Каждодневные записи и личный дневник – это хорошая практика обучения путевым заметкам.

Полевое исследование в качественной традиции начинается с общей темы, а не с детальных гипотез. Исследователь не должен заикливаться на каких-то первоначальных, может быть ложных, концепциях. Он должен быть хорошо подготовлен, но открыт новой информации. Как считает Л. Ньюман, вход в поле скорее сродни очистке лука, чем открыванию двери, поскольку социальные отношения обговариваются и формируются через процесс работы в поле ¹⁹. Переговоры имеют место с каждым новым

¹⁹ Neuman L. W. Social research methods: qualitative and quantitative approaches, 2nd ed. Boston etc.: Allyn and Bacon, 1991. См.: Возможности использования качественной

членом группы до тех пор, пока не разовьются стабильные отношения, позволяющие добиться доступа к полю и, установив доверие, получить информацию и ослабить враждебные реакции. Исследователю придется снова и снова обговаривать и объяснять, что он делает. Еще одна подготовка к роли полевого исследователя – это познание себя. Работа в поле может иметь сильное воздействие на идентичность исследователя и ее / его мировоззрение, трансформировать личность исследователя.

Знание социального контекста в той или иной мере присутствует у социолога изначально. Невозможно представить социального исследователя, полностью отстраненного от той реальности, в которую он погружается, совершенно незнакомого с исследуемыми проблемами. Однако полная вовлеченность в контекст мешала бы воспринимать свое как чужое или, по образному выражению М. Хаммерсли, «делать знакомое неизвестным», то есть выявлять в знакомой рутине известных связей характерные элементы, типизирующие данную культурную среду и придающие ей определенную специфику. Являясь «аборигенами», мы часто проходим мимо каких-то событий, которые людям со стороны могут показаться важными и интересными. Поэтому такое значение имеет опыт постоянных обсуждений с коллегами, обладающими другим жизненным опытом. Лишь со временем и тренировкой возникает особое чувство отстраненности, помогающее исследовать мир организации извне, даже будучи в постоянном непосредственном контакте с ним. Особенную актуальность исследовательская дистанция имеет в аспекте изучения властных отношений в организациях. Такого рода взаимодействия скрыты подчас от непосредственных участников, однако постоянно и неумолимо нормируют их жизнь.

Позиция отстраненности подразумевает следующее: ставить под сомнение обычные вещи и замечать обычные детали или смотреть на

обычные вещи глазами аутсайдера. Отстраненность помогает исследователю видеть привычное по-новому, а это обнаруживает те аспекты окружения, которые не осознают члены группы. Позиция отстраненности стимулирует исследователя к тому, чтобы пересмотреть свой собственный социальный мир. Погружение исследователя в другое окружение нарушает привычный ход мысли и поступков. Полевому исследователю необходимы навыки общения и личное обаяние, чтобы установить дружеские отношения. Устанавливая дружеские отношения, исследователь верит всему и ничему одновременно, так как подвергает каждый факт рефлексии. Как только полевой исследователь достигает понимания точки зрения члена группы, она переходит к следующему этапу – думать и действовать, исходя из позиции члена группы.

В полевом этнографическом исследовании очень важно обращать внимание на жаргон организаций, групп или субкультур²⁰. Люди, которые взаимодействуют друг с другом в течение какого-то времени, разрабатывают общие символы и терминологию. Новые слова появляются благодаря особым событиям, предположениям или отношениям. Жаргон (иначе говоря – свой язык) имеет большое значение для понимания ценностей группы и тех способов, какими члены группы постигают мир. Материалы в полевом исследовании фиксируются обычно в виде полевых заметок. *Этика полевого исследования* требует, чтобы информанты или те люди, о которых говорится в публикациях на основе собранных данных, дали свое согласие на обнародование их подлинных имен, названия организации и города, где эта организация находится. Часто исследователи прибегают к зашифровке всех наименований, используя псевдонимы, чтобы достичь анонимности информации. Исследователь, кроме того, должен

²⁰ Neuman L. W. *Social research methods: qualitative and quantitative approaches*, 2nd ed. Boston etc.: Allyn and Bacon, 1991. См.: Возможности использования качественной методологии в гендерных исследованиях: Материалы семинаров / Под ред. М. Малышевой. М., 1997.

решить, в какой мере он расскажет о себе и об исследовании в той группе, где собирает данные.

В ходе исследования организаций широко используются документальные материалы. Очень важно при использовании этих источников понять, как и для каких целей они создавались, какие скрытые мотивы двигали их авторами, а также искать то, что не нашло отражение в официальных сводках. Документы, используемые в исследовании организаций, приобретают значимость на фоне устных свидетельств очевидцев, их воспоминаний и индивидуальных интерпретаций.

Рассмотрим более подробно план этнографического кейс-стадии в том виде, в каком он нашел применение в нашем исследовании²¹.

План этнографического кейс-стадии социальной службы

Историческая справка. Адрес, специфика организации, характеристика помещения, оснащенность оборудованием, условия работы. Почему возникла служба? Когда? Ее задачи. Откуда исходила инициатива ее создания? Основные этапы становления и нынешний этап, отношение с властями.

Описание службы. 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)?

Финансирование. Составить таблицу финансирования по годам. Источники финансирования (если разные, то отразить в таблице и дать динамику по годам). Собрать пояснения по финансированию: почему именно такое в данном году, что это обусловило, удовлетворенность общим финансированием, на что не хватает

²¹ Социальная политика и социальная работа в меняющейся России // под ред. Е.Ярской-Смирновой, П.Романова. Москва: ИНИОН РАН, 2000.

денег, на что бы пустили деньги, если бы они появились. Связь с отечественными и зарубежными программами по социальной работе по соответствующему профилю, международная поддержка.

Динамика численности сотрудников центра. Результаты свести в таблицы по годам, дать пояснения. Образование сотрудников, текучесть, как менялись уровень и характер образования. Откуда пришли сотрудники, руководители. Практический опыт работы по социальной работе – где приобрели, сколько лет, в какой области. Теоретический опыт – какие квалификационные дипломы имеют, какого учебного центра, какая специализация, когда получили. Довольны ли обучением, какие из теоретических знаний оказались востребованы.

Группы работников. Какие группы работников существуют (по опыту, специализации, профессии и др.)? Как они отличаются друг от друга по образованию, зарплате, доступе к каким-либо ресурсам? Можно ли осуществить переход из одной группы в другую и как это сделать? Какая группа наиболее влиятельна и престижна, как она определяет деятельность других групп? Как в нее входят и как покидают? Опишите элементы групповых субкультур.

Идеология. В какие профессиональные ассоциации входят сотрудники? Где и как они обсуждают свои проблемы? Основные идеологические установки.

Этика. Какие противоречия, дилеммы встречаются в работе (собрать примеры)? Чем руководствуются работники в повседневной работе? Что считают ценным и правильным? Следующие вопросы можно использовать для интервью с рядовыми сотрудниками и руководителями: Какими этическими принципами вы руководствуетесь в своей работе? Где сформулированы эти принципы? Насколько они общеприняты среди представителей той профессии, какой вы занимаетесь? Как вы их узнали? Что произойдет, если вы узнаете, что кто-либо из тех ваших коллег (руководителям – коллег и подчиненных), кто занимается социальной работой, нарушил эти принципы?

Язык. Составить словарь внутреннего языка, особых словечек, терминов, в том числе тех, какие используются внутри службы для обозначения клиентов, их особенностей. Какими словами обозначаются начальники, работа в общем и отдельные ее направления, с какой эмоциональной окраской, представить образцы нарративов и способов самовыражения.

Организационная культура и субкультуры. Описать стиль и формы оформления помещений, что вывешивается на стены, что написано на них (граффити).

Отношения с клиентами / знание / мастерство. Статистика: динамика обращений в службу по годам – частота, динамика по отдельным направлениям. Как сотрудники повышают свое мастерство? Как отношение к клиентам проявляется в языке, в оформлении помещений, в организационных символах, документах, инструкциях, коммуникации с клиентами, персонала друг с другом.

Мотивация работников. Как и чем работники мотивированы к труду? Как часто используется материальное поощрение, символическое поощрение? Кто, как и каким образом контролирует дисциплину, качество выполнения заданий? Насколько жестко осуществляется контроль? Каковы дисциплинарные практики? Какие меры стимулирования применяются? Собрать коллекцию типичных практик (истории, документы): «Как человек попадает на работу в службу», «Как человек находит там подходящее место», «Как делается карьера», «Конфликты в сервисной организации», «Почему человек покидает организацию».

Лидерство. Что значит хороший руководитель в этой организации? Примеры хорошего и плохого руководства. Есть ли лидер в организации? Совпадает ли формальное лидерство с неформальным? Качества лидера? Как формируются навыки лидерства?

Процесс планирования. Описать, как протекает деятельность рядовых работников, как построено краткосрочное и долгосрочное планирование, как построены планерки (присутствовать на одной из планерок, вести дневник включенного наблюдения). Принятие решений – кто их принимает в разных случаях (относительно организации работы, взаимоотношений с клиентом, с сообществом, с руководством).

Организация работы. Какие существуют процедуры регистрации, отчетности, насколько беспрекословно они выполняются, существуют ли исключения из правил во внутренних отношениях и в отношениях с клиентами или, напротив, только правила и буква инструкции (неформальные нормы), роль социальных работников, работа в группах, активность рядовых членов, как построено взаимодействие с клиентом, как ведется учет жалоб и предложений?

Взаимодействие с сообществом. Как построено взаимодействие с сообществом, в каких формах, ставятся ли цели взаимодействовать, планируются ли такие действия, есть ли волонтеры, как с ними взаимодействуют и организуют их работу, как сообщают о своей работе, как работают с общественным мнением, средствами массовой информации? С какими общественными организациями взаимодействуют в районе, как протекает такое взаимодействие в деталях и подробностях?

Методы социальной работы. Какие методы работы с клиентами чаще всего используются? Приведите примеры. Откуда социальный работник узнает о методах социальной работы? Что из этих методов взято из каких-либо книг, пособий, а что – из практики (своей, коллег)?

В планировании, проведении и анализе результатов полевого исследования нужно ориентироваться в потоке окружающей информации при помощи выбранных теоретических перспектив, хотя в процессе исследования теоретические перспективы могут быть пересмотрены. В частности, выбор социально-конструкционистских, постструктуралистских и феминистских подходов позволяет усомниться в тех знаниях, представлениях и установках, которые принимаются как должное, как неотъемлемый и неизменный фон повседневной деятельности людей. Это поможет распознать историко-культурную специфику изучаемого контекста, а также признать неразрывную связь между знанием и социальным действием. Тогда информанты в полевом исследовании предстанут не пассивными объектами наблюдения, а активными субъектами, которые участвуют в производстве смыслов социальной работы и социальной политики, с одной стороны, а с другой – попадают в тесные рамки этих же конструктов, испытывая на себе давление социальных установок. В этом процессе важная роль принадлежит языку организации, дискурсу социальной политики, которые необходимо подвергать деконструкции и пересмотру. Феминистская позиция, кроме

того, помогает вскрыть конфликт властных отношений, характерных для исторического момента и определенной социальной структуры, распознать многообразные системы и факторы неравенства.