

Лекция 7. Социальная экспертиза.

Понятие социальной экспертизы. Экспертные оценки в социальном прогнозировании, проектировании. Значение экспертных оценок для установления жизнеспособности и уровня реализации социального проекта. Экспертиза как вид исследования. Особенности социальной экспертизы. Цель и задачи социальной экспертизы, ее место в системе принятия решений по социальным проектам. Объект, предмет и субъекты экспертных оценок социальных проектов.

Социальная экспертиза – вид экспертных исследований, находящийся в стадии становления. Общего представления о ее смысле и назначении еще не сложилось. Тем не менее есть много попыток разработки специальных экспертных комплексов, которые обладают чертами социальной экспертизы (социогуманитарная экспертиза, фамилистическая экспертиза и т.д.).

Собственно, в двух направлениях – включение социальной экспертизы в более широкий по содержанию экспертный комплекс и разработка ее составных частей – и происходит формирование этого способа оценки социальных инноваций.

Понятие социальной экспертизы. *Социальная экспертиза является проводимым специалистами (экспертами) исследованием, включающим диагностику состояния социального объекта, установление достоверности информации о нем и окружающей его среде, прогнозирование его последующих изменений и влияния на другие социальные объекты, а также выработку рекомендаций для принятия управленческих решений и социального проектирования в условиях, когда исследовательская задача трудноформализуема.*

Когда мы говорим «социальные объекты», то имеем в виду людей, социальные общности, социальные институты и процессы, организации, социальные ценности, идеи, концепции, нормативные акты, прямо или косвенно предусматривающие социальные изменения, социальные проекты и т. п. Перечень социальных объектов не должен быть закрыт, поскольку социальная реальность многообразна и несводима к небольшому числу характеристик. В то же время практические задачи социальной экспертизы заставляют если не исключать какие-то социальные объекты из сферы проведения экспертного исследования, то, по крайней мере, придавать им разное значение.

В нашем определении социальной экспертизы отражены ее *основные функции*:

- *диагностическая функция* – освидетельствование состояния социального объекта в момент исследования;
- *информационно-контрольная функция* – исследование информации о социальном объекте и его окружении с целью установить ее достоверность и внести соответствующие коррективы, если информация содержит искажения;
- *прогностическая функция* – выявление возможных состояний социального объекта в краткосрочной, среднесрочной и долгосрочной перспективе и возможных сценариев достижения объектом этих состояний;

– *проектировочная функция* – выработка рекомендаций по тематике экспертизы социального объекта для социального проектирования и принятия управленческих решений.

Цель и задачи социальной экспертизы. В общем виде *целью социальной экспертизы является установление соответствия деятельности органов государственной власти, других социальных институтов интересам граждан и задачам социальной политики, а также формирование предложений по достижению этого соответствия.* Применительно к социальному проектированию эта цель может иметь более четкий характер: социальная экспертиза должна установить степень соответствия социального проекта интересам и ожиданиям тех людей, которые прямо или косвенно оказываются связанными с проектом.

Социальная экспертиза не может быть безбрежной по целям и задачам, иначе ее проведение потеряет практический смысл. Когда мы говорим об установлении соответствия деятельности органов государственной власти и других социальных институтов интересам граждан и задачам социальной политики (или сужаем это представление в отношении социальных проектов), то обозначаем этим тот итог, к которому должна вести экспертиза. Но если эксперты учитывали бы все возможные ситуации, в которых затрагиваются интересы людей, то они оказались бы в крайне затруднительном положении из-за объема деятельности и ее неопределенности. Поэтому необходимо уточнить целеполагание социальной экспертизы через *предмет* экспертных оценок.

Предмет социальной экспертизы. Чаще всего социальная экспертиза ведется по трем направлениям, которые и отражают предмет оценки.

1. Эксперты устанавливают социальные последствия для людей (группы, населения) принятых и подготовленных к принятию социальных проектов.

2. При помощи экспертизы может быть установлено соответствие реализованного проекта его первоначальному замыслу, а также принятому в отношении проекта управленческому решению.

3. Экспертиза может выявить адекватность восприятия в общественном сознании принятого или подготовленного проекта.

Предметная область социальной экспертизы направлена на преодоление разрыва нормативно-правового и организационно-управленческого обеспечения социальной политики с реальностями жизни. Этим определяется значение экспертных оценок для социального проектирования.

Организация социальной экспертизы. Возможности и способы проведения социальной экспертизы вытекают из специфики организационно-управленческих решений, поскольку к их обслуживанию в конечном счете сводится ее назначение. Проблемы организации социальной экспертизы напрямую связаны с проблемами организационно-управленческой деятельности.

Прикладное назначение социальной экспертизы состоит в способности экспертных оценок и предложений влиять на управленческие решения в

социальной сфере с точки зрения их оптимизации. В этом заинтересованы органы государственной власти, органы местного самоуправления, общественные организации, организаторы проекта – в общем, многообразные структуры и формирования, принимающие управленческие решения (ниже мы для всех таких структур и формирований используем обобщающий термин «принимающие решения органы»).

Потребность в проведении социальной экспертизы возникает всякий раз, когда решение нормативного характера (принятое или подготовленное к принятию) может сказаться положительно или отрицательно на жизнедеятельности людей; при этом у принимающего решения органа нет ясности относительно:

- возможных масштабов влияния принимаемого решения на жизнедеятельность людей;
- того, насколько будут различаться последствия реализации управленческого решения для разных социальных групп, разных территорий, как они проявятся в разных социокультурных условиях;
- того, какое ресурсное обеспечение необходимо.

Неясности такого рода могут быть порождены разными причинами. Источником неясности может быть сам факт отсутствия общего мнения в принимающем решении органе. В других случаях отмечается недостаток аргументов за и против подготовленного решения или невозможность получить аргументы иным, кроме экспертного, путем. Но в то же время у названного органа есть намерение прогнозировать последствия своих решений и социально-проектной деятельности. Или есть необходимость аргументированно противостоять внешнему давлению «сверху», «снизу», «сбоку» (решениям или проектам решений органов более высокого уровня, подведомственных органов, иных участников социального управления), добиваясь признания этих аргументов. Нередко у руководителей есть желание опереться в своих действиях на авторитет специалистов.

Наконец, встречается ситуация, когда есть несколько противоречащих друг другу решений (проектов), требующих внешнего арбитра, для того чтобы определиться с выбором наилучшего варианта.

Таким образом, прикладное назначение социальной экспертизы связывается не только с корректировкой управленческих решений, но и с общекультурным и общесоциальным смыслом деятельности принимающих решения органов, какой бы уровень полномочий за ними ни был закреплен.

Принятие решения о проведении экспертизы — это типичный управленческий акт с присущими ему характеристиками. Задание на экспертизу включает:

- определение социальной проблемы, в связи с которой проводится экспертиза (в том числе установление масштаба, носителей, стадии развития проблемы и прочее, что не входит в задание, но непременно предваряет выработку исходных формулировок);
- постановку цели экспертного исследования;
- выдвижение требований к форме представления результата

экспертизы.

Это означает, что на принимающий решения орган ни в какой мере не возлагается специальная часть экспертной работы, а перед экспертами ставится задача дать заключение в форме, понятной неспециалистам. Для обеспечения этой задачи при организации социальной экспертизы обычно нужно, чтобы ее участников было не двое («заказчик» - «исполнитель»), а трое («заказчик» - «организатор» - «исполнитель»).

Модели социальной экспертизы. Экспертиза может производиться по модели «Рецензия» – наиболее традиционной форме экспертной оценки, в основном применяемой при анализе текстов (документов). Это отзыв эксперта на материалы, представленные ему для изучения. Отзыв содержит положительные и отрицательные характеристики и общий вывод по этим материалам. Отличие от рецензии литературного или театрального критика здесь в том, что заключение эксперта содержит обязательный ответ на вопросы, заранее обозначенные в задании на экспертизу и предопределяющие принятие того или иного управленческого решения.

Рецензия – простая и наименее затратная экспертиза документа, но она не содержит всех преимуществ экспертной работы и может ввести принимающий решения орган в заблуждение относительно истинного положения дел или перспектив доработки документа.

В рамках данной модели может быть предусмотрен компенсирующий эти недостатки вариант. Его схема такова:

- рецензия заказывается несколькими не связанным между собой экспертам, причем заказ содержит перечень требований, включая формулировку вопросов, на которые эксперты должны ответить обязательно и однозначно;

- рецензии принимаются без каких-либо ограничений по качеству, кроме пунктов, оговоренных в техническом задании;

- тексты рецензий исследуются специалистами (перед которыми не ставятся собственно экспертные задачи) при помощи социологических методов, принятых при обработке документальных источников;

- итоги вторичной обработки экспертных оценок включаются в акт экспертизы, который представляют органу, заказавшему экспертное исследование.

В рамках данной модели может рассматриваться и консультирование: фактически это рецензирование без представления текста экспертного заключения.

Другая модель организации экспертизы – «Мониторинг». Мониторинг – регулярно повторяющееся исследование одного и того же объекта (явления, процесса) по одной и той же методике. Такое исследование позволяет выявить динамику развития объекта (явления, процесса). Мониторинговая модель применяется, если производство социальной экспертизы осуществляется на долговременной основе.

Применение мониторинга малоэффективно, если характер решаемых задач отличается разнообразием и их нельзя свести к небольшому числу

параметров. Другая особенность мониторинга – выявление им своей эффективности лишь тогда, когда накапливается достаточный материал для сравнения изучаемых явлений или процессов.

Экспертиза может проводиться по модели «Проект». Эта модель экспертного исследования направлена на решение группы смежных задач, в которой экспертная оценка приобретает инструментальное значение как основа проектирования желаемых общественных состояний и тенденций.

В последнее время идеи о более широком привлечении специалистов-экспертов для целей социального проектирования стали рассматриваться и в связи с толкованием результатов экспертных опросов. У экспертного опроса выявлена функция «интеграции концепций совершенствования социальных объектов, методическое и процедурное осуществление которой делает возможным осуществление задачи по выявлению и изучению проблемных ситуаций, выдвижение способов их решения в форме комплексных программ (концепций), системы мероприятий по совершенствованию данных объектов, целевых программ, реализация которых будет практическим решением проблем»³⁹. От этой идеи, разработанной применительно к экспертному знанию и его использованию в социологическом исследовании, только шаг до организации работы с экспертами по модели «Проект».

Модели «Рецензия», «Мониторинг», «Проект» не исчерпывают возможных организационных форм социальной экспертизы. Разница задач, которые приходится решать в каждом конкретном случае, как и различие ресурсов (кадровых, финансовых, материально-технических), а также привычных для данной ситуации организационно-деятельностных схем определяет выбор формы экспертного исследования. Возможна и комбинация нескольких форм экспертизы.

Экспертиза конкурсных проектов. В некоторых случаях возникает необходимость вести экспертизу социальных проектов и программ, которые представлены на конкурс. Тогда появляется специфическая экспертная задача по сопоставлению разных текстов и предпочтению тех или иных из них. Основания для предпочтения устанавливаются в зависимости от целей конкурса.

Согласно рекомендациям, эксперт устанавливает:

– *социальную значимость проекта (программы)*: актуальность заявленной деятельности; ясность цели; оригинальность (новизну) замысла; правомерность, допустимость деятельности; социальные последствия; возможность развития проекта, его перспективность; возможность воспроизведения в иных условиях;

– *масштаб планируемой деятельности*, расчетную длительность и ритм мероприятия; круг лиц, которому адресован проект; соотношение детей (молодежи) и взрослых; число занятых в активных формах деятельности; необходимость в специальной подготовке кадров; долю средств на обеспечение сути проекта в общих планируемых расходах по проекту;

– *реалистичность проекта (программы)*: способность молодежного, детского объединения реализовать конкурсный проект, подтвержденную предыдущей деятельностью; наличие подготовленных кадров или возможность по привлечению их со стороны; обоснованность места

проведения мероприятий; обоснованность ожиданий от участников проекта; рациональность сметы расходов.

Особенность данного вида экспертизы состоит в том, что номинально или фактически эксперт становится членом жюри, он вынужден построить «лифт» проектов, не ограничиваясь предпочтением лучшего и отвержением всех остальных.

Технологические приемы работы с большим числом проектов выработаны многими экспертными советами. Один из вариантов – правила, принятые экспертными советами Института «Открытое общество».

Порядок работы экспертных советов обычно таков:

1. Эксперты готовят заключения отдельно по каждому из конкурсных проектов (объем заключения – от абзаца до 1,5 страницы; большие тексты заключений не вызывают одобрения, поскольку с ними труднее работать).

2. Когда по каждому проекту имеется несколько (не меньше двух, но обычно 4–5) заключений экспертов, собирается экспертный совет (5–7 авторитетных в данной области специалистов), рассматривающий все представленные проекты на основе полученных заключений. Участники заседания сами вели экспертизу проектов, по каждому проекту минимум двое из них выступали авторами заключений.

3. Проекты разделяются на три группы: а) проекты, получившие все положительные оценки; б) проекты, получившие все отрицательные оценки; в) проекты, оцененные одними экспертами положительно, а другими отрицательно. По первой группе нет необходимости проводить обсуждения до того момента, когда станет вопрос о распределении призовых мест. Вторая группа исключается из обсуждения. Третья и составляет основу работы экспертного совета. Бывает, что оценки диаметрально расходятся (категорическое «за» или категорическое «против»). Общая оценка формируется (иногда после дополнительной экспертизы) в соответствии с установившимися в совете критериями, и проект попадает в первую или вторую группу.

1. Проект отвечает концепции программы, ее приоритетам, его осуществление содействует становлению открытого общества в России, плюрализму, демократии, развитию гуманитарных ценностей.

2. Проект новаторский, во многом уникален, мало кто пытается осуществить что-то подобное

3. Осуществление проекта существенно изменит ситуацию к лучшему или принесет пользу значительному числу людей.

4. Четко показано, кем и как проект будет осуществляться, ясны обязанности и функции каждого участника проекта.

5. Исполнители проекта достаточно опытные и квалифицированные, чтобы эффективно достичь поставленной цели.

6. Бюджет проекта реален, сбалансирован, хорошо обоснован, нет завышенных требований ни по одной из статей бюджета.

7. Вознаграждение, выплачиваемое участникам проекта, не чрезмерно и соответствует потраченному времени и квалификации исполнителей работы.

8. Запрашиваемое оборудование в указанном количестве и заявленной спецификации действительно необходимо для осуществления проекта.

9. Планируемые поездки действительно необходимы для осуществления проекта.

10. Если бы я мог распоряжаться запрашиваемой суммой денег для поддержки проектов в данной области, я бы предпочел выделить средства именно в таком количестве на осуществление именно этого проекта.

11. Авторы проекта сумели найти финансовую поддержку от других фондов и организаций.

12. После прекращения финансовой поддержки проект может развиваться дальше самостоятельно либо ясны будущие альтернативные источники его финансирования.

13. Проект не носит политического или коммерческого характера, он не направлен на поддержку одной из политических партий или на извлечение прибыли.

14. В соответствии с предлагаемыми критериями, а также в связи с собственной экспертной оценкой данный проект должен быть поддержан.

По каждому из критериев эксперт имеет возможность высказать свое мнение с разной степенью определенности: используется четырехзвенная шкала оценок: «да», «скорее да», «скорее нет», «нет». При сопоставлении экспертных оценок особое внимание уделяется критериям 1, 5, 13 и 14.

Такого рода критерии формируются у многих экспертных советов, рассматривающих социально значимые проекты. Это вводит экспертизу в достаточно определенные рамки и позволяет эффективно осуществлять экспертную работу.

Эксперты. *Эксперт* (от латинского *expertus* – опытный) – это специалист в области науки, техники, искусства и т. д., исследующий вопрос, решение которого требует специальных знаний. Другими словами, это лицо (группа лиц), компетентное в исследуемом вопросе, т. е. имеющее или могущее по тем или иным основаниям иметь специальные знания об объекте и способное его оценивать, а также имеющее опыт решения сходных задач.

Компетентность – главное требование к эксперту, какая бы роль ему ни предназначалась в разных видах экспертизы.

Эксперту, как следует из представленного выше определения экспертизы, должны быть присущи такие качества, как *знания, интуиция, опыт* и *«здравый смысл»*. Эти свойства образуют *структуру компетентности* эксперта. Кроме того, имеют значение и личностные качества: способность работать в группе, менять мнение под воздействием аргументов, а не давления, гибкость ума и др.

Методы отбора экспертов. Каким же образом можно среди специалистов отобрать таких, которые способны выступить экспертами в социальной экспертизе? Для этого применяются специальные методы отбора.

На практике нередко используется *метод случайного механического отбора*. По-другому – выбор любого из тех, кто работает на соответствующей должности. Иногда учитываются некоторые показатели (например, ученая степень). Но такой отбор содержит

большой риск получить некомпетентное заключение. Поэтому применяются и более сложные процедуры.

Отбор специалистов в качестве экспертов может проводиться по *документальным данным*. Основные признаки, принимаемые во внимание при таком отборе: род занятий и стаж работы по данному профилю. Дополнительные признаки: уровень и характер образования, возраст,

публикации и некоторые другие (в зависимости от целей экспертизы). Однако такой отбор не позволяет выделить те свойства эксперта, которые не сводятся к опыту работы и полученному базовому образованию.

При длительной практике работы с экспертами применяется показатель: отношение успешно проведенных данным специалистом экспертиз к общему числу проведенных им экспертиз. Требования в этом случае таковы: 1) оценки эксперта должны быть стабильны во времени и транзитивны; 2) наличие дополнительной информации улучшает оценку; 3) эксперт – признанный специалист; 4) он имеет опыт успешных экспертиз⁴⁰.

Эффективным оказался способ отбора экспертов, основывающийся на их *самооценках*. Процедура предусматривает, что каждый специалист оценивает себя по трем показателям: «знания», «опыт», «способности предвидеть события». Оценка состоит в выборе одного из трех значений ранговой шкалы: «высокий», «средний», «низкий». Эти значения получают численное выражение (соответственно, 1; 0,5; 0). Далее рассчитывается совокупный индекс по формуле:

$$k = \frac{k_1 + k_2 + k_3}{3}$$

k_{123} – самооценки: k_1 —уровня теоретических знаний; k_2 —практического опыта; k_3 —способности предвидеть события.

По итогам подсчета индекс (k) должен быть выше 0,5, тогда можно говорить о том, что перед нами эксперт⁴¹.

Более надежные результаты предварительного оценивания экспертов дает применение их *взаимооценок*. Суть дела состоит в том, что каждому из опрашиваемых специалистов предлагается оценить других опрашиваемых специалистов на предмет того, насколько они являются экспертами по данному вопросу. На базе оценок («эксперт» — «неэксперт») выстраиваются специальные таблицы. В итоге получается ранжирование экспертов по выраженности экспертных качеств.

Для отбора экспертов могут использоваться рекомендации других специалистов при помощи *«метода снежного кома»*. Процедура отбора экспертов такова⁴²:

1. По публикациям выявляют специалиста в данной области.
2. Просят его рекомендовать 10 специалистов в данной области.
3. Обращаются к 10 названным специалистам с той же просьбой.
4. Из полученного списка исключают первые 10 фамилий и вновь обращаются с той же просьбой к указанным коллегами специалистам.
5. Действуют так, пока не исчерпается перечень называемых коллегами имен, т. е. не стабилизируется сеть экспертов. Она-то и составляет генеральную совокупность специалистов в данной области. Далее возможно произвести отбор по обычным правилам составления выборки.

Описанные методы применяются, когда речь идет об экспертах, которые могут быть выбраны из числа специалистов в узком смысле слова.

Своеобразие же социальной экспертизы состоит в том, что экспертами могут быть не только такие специалисты, но также *носители социальных услуг* (т. е. те, кто оказывает соответствующие услуги, – педагоги, медики, социальные работники и др.) и *референтные группы* (включая и типичных *потребителей социальных услуг*). Отбор таких экспертов ведется по принятым в социологии моделям выборки.

При этом важно учитывать, что потребители социальных услуг – эксперты только самих услуг (по качеству, порядку предоставления и т.д.). Недопустимо потребителей услуг рассматривать как экспертов в областях, требующих специальных знаний.

Уменьшение субъективности экспертных оценок. Даже самый тщательный отбор экспертов не гарантирует от субъективизма их оценок. Часть смещений происходит в результате различия жизненного опыта, тезауруса, политических установок и других обстоятельств, привносимых самим экспертом. Часть смещений возникает в результате давления «заказчика», перед которым не все эксперты способны устоять. Это нередко мало заметные отступления от правил в силу вариативной природы социальных явлений и процессов, но все же по возможности необходимо снижать роль таких привносимых моментов. Целесообразно применять такие меры, направленные на снижение субъективности экспертных оценок:

– Везде, где это возможно, следует дублировать экспертизу. Если есть выбор специалистов, их лучше привлекать, формируя не одну, а две и больше экспертные группы.

– Если есть возможность работать с разными типами экспертов, надо стремиться к этому.

– Если имеются неэкспертные материалы (данные исследований и т. д.), их следует принимать во внимание.

– Если есть экспертные заключения, подготовленные оппозицией или другими независимыми (не обязательно противодействующими) субъектами общественной жизни, их необходимо включить в число изучаемых материалов.

В силу характера социальной экспертизы одним из гарантов ее объективности выступает совместная работа экспертов. При удачной организации коллективной работы экспертов оценка социального явления или процесса незаметно переходит в конструирование оптимального решения.

Методы социальной экспертизы. Работа над экспертным заключением ведется различными способами, каждый из которых имеет свою специфику, определенную технологию. Если используется организационная модель «Рецензия», то технические приемы такой работы достаточно просты и общеизвестны. В этом случае дополнительным средством может стать памятка эксперту, в которой указывается, какие пункты должны быть в тексте заключения и на какие вопросы следует ответить в обязательном порядке.

Модели «Мониторинг» и особенно «Проект» требуют более сложной работы с экспертами, активизации их креативных (творческих) способностей, если речь идет о специалистах. Особенности есть и при работе с экспертами –

носителями и потребителями социальных услуг. Здесь в основном приходится опираться на разработанные в социологии вариации *метода опроса*.

Ряд методов работы с экспертами предполагает очную форму, когда заключение (мнение) формируется в ходе непосредственного контакта экспертов между собой или с «организатором». Другие методы – например, *подготовка докладной записки, ответы по опросным листам, формализованный анкетный опрос* и др. – предполагают заочное участие экспертов.

Рассмотрим некоторые из методов работы с экспертами.

Метод экспертной оценки. По принятой в социологии технологии получение специальных данных относительно значения некоторых переменных при изучении сложного социального объекта осуществляется путем опроса экспертной группы. Процедура отбора и опроса экспертов практически совпадает с той, которую следует применять при организации социальной экспертизы, и это представляется важным как в организационном, так и в содержательном отношении.

В одних случаях считается, что эффективно может работать группа экспертов, состоящая из 5-7 человек, в других – из 20-25 человек, но правильнее здесь исходить из существа решаемой экспертами задачи. Она и отличает опросы экспертов от массовых опросов.

Обычно анкета эксперта или бланк интервью менее стандартизированы, в них ставится проблема скорее в концептуальном плане. Поэтому в анкетах предусматривается много открытых вопросов (предполагается, что эксперт впишет на свободные строки свое мнение в развернутой форме), а в интервью ему предоставляется большая свобода для высказываний по теме. Может быть принят и такой порядок, когда сам эксперт формирует структуру интервью.

От экспертов не скрывают целей исследования, их приглашают именно для прояснения возникшей социальной проблемы и выработки возможных путей ее разрешения.

Метод фокус-групп. Одним из наиболее популярных в последнее время качественных методов стал метод фокус-групп.

Считается, что метод был разработан выдающимся американским социологом Робертом Мертоном (род. 1914) и его сотрудниками и впервые представлен в книге «Фокусированное интервью», вышедшей в 1956 г. Р. Мертон так характеризует особенности метода: «Фокусированное интервью отличается в некоторых отношениях от других типов исследовательского интервью... Во-первых, интервьюируемые лица должны быть участниками некоторой определенной ситуации: они посмотрели кинофильм, прослушали радиопрограмму, прочитали памфлет, статью, книгу, приняли участие в психологическом эксперименте либо в неконтролируемой, но наблюдаемой социальной ситуации (например, в политическом митинге, каком-либо ритуале или мятеже). Во-вторых, гипотетически важные элементы, а также характер, процессы и общая структура этой ситуации предварительно проанализированы социологом. Посредством содержательного или ситуационного анализа социолог выдвигает ряд гипотез, касающихся важности определенных сторон ситуации для тех, кто в ней участвовал. В-третьих, на основе этого анализа разрабатывается руководство для проведения интервью, в котором очерчиваются важнейшие области исследования и гипотезы, которые обеспечивают выполнение критериев релевантности для информации, которая должна быть получена в

ходе интервью. Наконец, в-четвертых, интервью фокусируется на субъективных переживаниях лиц по поводу заранее проанализированной ситуации в попытке получить от респондентов их собственное определение этой ситуации»⁴³. Таким образом, у Мертона и его сотрудников речь идет о групповом интервью с особыми правилами его подготовки и проведения. В этой форме можно строить работу с выступающими в роли экспертов носителями и потребителями социальных услуг.

Фокус-группы показали, что их можно эффективно использовать для пилотажной проверки гипотез по ранее неизвестным для населения явлениям, а это в высшей степени подходит для прогнозирования социальных реакций на новый проект.

Работа по методу фокус-групп предполагает приглашение минимум 4–5 и максимум 10–12 экспертов, причем социальный состав участников должен быть гомогенным (однородным). В этом – отличие от обычного группового интервью, где, напротив, большое значение придается гетерогенности состава участников, чтобы увеличить число разнородных высказываний, столкнуть мнения.

Обычно отбор участников фокус-группы основывается на одном-двух признаках из следующих: пол, возраст, профессия, национальность, место жительства, хобби и т. д. Очевидно, что признак отбора определяется характером той информации, которую нужно получить в связи с данным социальным проектом. Способ отбора аналогичен применяемой в социологии квотной выборке.

Собравшиеся для дискуссии участники фокус-группы не информируются заранее о ее теме. Они узнают о ней из вступительного слова *модератора* – лица, которое организационно руководит обсуждением. Дискуссия идет по меньшей мере 50–70 минут, но не дольше 1,5–2 часов.

Особую роль в проведении дискуссии играет модератор, который должен быть своего рода *мастером общения*. Его задача – так вести обсуждение, чтобы не навязывать своего мнения экспертам. При этом ему нужно управлять разговором, не давая участникам уходить от предмета дискуссии и поощряя к высказыванию своего мнения всех присутствующих. Известно, что это довольно трудно обеспечить, поскольку индивидуальные качества людей определяют разную степень их готовности обозначать свою позицию.

Стандартное фокус-групповое исследование включает работу с 4–8, а иногда и 12 группами, требования к участникам исключают их знакомство друг с другом и с модератором, и это затрудняет использование метода для целей социальной экспертизы, где обычно круг экспертов (в том числе и носителей социальных услуг, а во многих случаях – и потребителей таких услуг) связан более или менее прямыми взаимоотношениями.

Есть сложности и с готовностью модераторов, которые выполняют существенно более сложные функции, чем интервьюеры.

Ситуационный анализ. Ситуационный анализ по сути представляет собой заседание «круглого стола» или обмен мнениями. Однако он имеет и некоторые специфические черты. Аналогию различий дает сравнение научной конференции медиков и консилиума врачей у постели больного: консилиум и

есть форма ситуационного анализа.

Цель метода состоит в установлении причинно-следственных связей конкретной жизненной ситуации. Метод широко применяется в экспертных группах, занимающихся мониторинговым анализом внутри- и внешнеполитических факторов. Среди политологов, обозревателей, консультантов это в целом один из принятых способов прояснения только что сложившейся ситуации, особенно в тех или иных критических точках.

Когда организуется работа экспертов по модели ситуационного анализа, избирается следующий порядок действий (который мы строим по аналогии с описанным Р. М. Грановской⁴⁴):

1. Для анализа представляется описание (в том числе и в диалоговой форме) реальной жизненной ситуации.

2. В ходе анализа выявляется проблема, фиксируются ее симптомы, устанавливается типичность путем сопоставления с другими ситуациями, исключаются из описания несущественные условия, предлагаются возможные способы выхода из ситуации и возможные последствия и на этом основании формулируется наиболее приемлемое решение.

3. Полученные в результате анализа экспертные материалы далее анализируются по общим правилам работы с экспертными заключениями.

Особое значение данного метода состоит в том, что эксперт, анализируя предложенную для рассмотрения ситуацию, самостоятельно формулирует исследовательскую задачу. А это означает, что при привлечении группы экспертов можно получить не только разные ответы на поставленные вопросы, но и разнообразие самих вопросов, отражающих квалификацию специалиста, его компетентность в проблеме, а также и его эвристические возможности.

Недостатки метода состоят в упрощении задачи и редукции множества причин, факторов, условий к минимальному набору параметров, в ориентации на сиюминутные зависимости и игнорировании долговременных и латентных (скрытых) факторов.

Метод «Делфи». Метод возник в рамках деятельности фирмы «Рэнд Корпорейшн» и первоначально был ориентирован на прогнозирование в военных целях⁴⁵. Метод применяли для оценки военного потенциала СССР, но военные прогнозы были только одной из сфер его приложения. Важно, что с самого начала (с 1963 г., когда О. Хелмер вместе со своими сотрудниками разработал метод) он применялся для анализа перспектив научно-технического прогресса и для измерения качества жизни в Америке⁴⁶, т.е. использовался при принятии крупных решений, затрагивающих социальные интересы. Название метода происходит от имени греческого города Дельфы: использована ассоциация с дельфийским оракулом, который почитался в Древней Греции как надежнейший предсказатель судьбы. Впоследствии метод стал использоваться как универсальный способ фиксации мнения экспертов, и часто в американской литературе он не отделяется от метода экспертных оценок.

Цель метода состоит в преодолении конформизма экспертов, искажающего качество экспертизы. Эта цель достигается прежде всего

анонимностью экспертов и особенностями процедуры, предусматривающей следующий порядок действий:

1. Первый тур: каждый член группы экспертов дает числовую оценку какого-либо процесса, явления или объекта.

2. Организатор опроса подсчитывает и сообщает всем экспертам среднюю оценку (медиану) и показатель разброса (интервал между крайними из них).

3. Экспертов, которые дали крайние оценки, просят письменно обосновать свое суждение. Эти обоснования передаются остальным экспертам (имена экспертов, давших обоснования, не сообщаются).

4. Аналогично проводятся второй и последующие туры опроса, которые заканчиваются, когда оценки экспертов окажутся в достаточно узком интервале.

Варианты метода состоят в запросе у экспертов не точной оценки, а интервала, в котором она должна находиться; ознакомлении экспертов не с оценками, а с аргументацией других членов экспертной группы; представлении на первых этапах работы лишь отдельных оценок, а не группового мнения и т.д.

Достоинства метода определяются тем, что при коллективной работе экспертов психологически неустранимо влияние на отдельных экспертов мнения некоего большинства (не обязательно в числовом выражении). Анонимность работы и письменный вид оценок создают иную ситуацию общения и снижают приспособление участников работы к доминирующим мнениям.

Как один из качественных методов экспертной оценки метод «Делфи» позволяет достичь не только интересных результатов при анализе тех или иных государственных решений по социальным вопросам, но и в сложных вопросах социальной экспертизы прийти к соглашению по критериям, показателям, нормам. Метод эффективно применяется при выявлении важнейшей из ограниченного ряда причин какого-либо явления или важнейшего из набора результатов того или иного действия и в других ситуациях выбора главного, как и наименее значимого фактора (причины, следствия).

Метод «Дельфи» не лишен недостатков. Прежде всего, он все же не устраняет полностью стремление эксперта следовать мнению большинства. Это привело к разочарованию в методе. Тем не менее в последнее время с определенными поправками он применяется все чаще.

Его использование в связи с проведением социальной экспертизы может оказаться эффективным при организации работ по модели «Мониторинг».

Методы активизации инновационных решений. В работе по модели «Проект» эксперты выходят на более сложные задачи экспертного исследования и конструируют возможные решения тех или иных социальных проблем. Из-за известной консервативности специалистов, их меньшей уверенности в себе за пределами непосредственной подготовки и опыта преодолевать барьеры профессионализма (а точнее – профессиональной

ограниченности, которая нередко имеет форму профессионального снобизма) им бывает необыкновенно трудно. Профессионал, который оказывается перед задачей представить свое знание и понимание вопроса в более широком социальной контексте, иногда становится непонятливым, раздражительным, напряженным, неконтактным, а то и заносчивым, грубым. Не будучи способным выйти на новые рубежи осознания социальной реальности, он готов обвинить других в покушении на законы, принципы, методы профессиональной деятельности. Между тем такая неспособность специалиста – лишь видимость, лишь психологический барьер, сняв который можно получить исключительно интересные и профессионально содержательные результаты. На это направлены методы активизации инновационных решений (мозговая атака, деловые игры и др.).

В работе с экспертами такие методы удастся применить лишь в усеченном варианте, но необходимость подготовки качественного заключения иногда побуждает экспертов использовать некоторые методические средства из рассматриваемой группы.

К действиям, поддерживающим инновационную активность экспертов, можно отнести такие, которые строятся на основе созданного швейцарским астрофизиком Фрицем Цвикки в 40-е годы XX века *метода морфологического анализа* (хотя обычно к нему прибегают как к методу систематизации полученных результатов). Цель метода состоит в том, чтобы выявить все возможные варианты решения рассматриваемой проблемы – без пропусков, которые возникают при простом переборе возможностей. При этом принимается следующий порядок действий:

1. Составляется «морфологический ящик» – многомерная таблица, оси которой соответствуют основным характеристикам объекта (по каждой оси записываются возможные варианты какой-либо одной характеристики).

2. В ячейки «морфологического ящика» вносятся параметры, получаемые на пересечении осей (строк, столбцов).

3. Ведется раздельная работа с каждой ячейкой. Морфологический анализ позволяет увидеть все возможные

варианты решения и не исключить ни одной из комбинаций – в этом его главное достоинство. Общее число решений равно произведению чисел, отмеченных на каждой оси вариантов. Важно и то, что «морфологический ящик» вскрывает такие комбинации, которые не лежат в границах «здравого смысла» или компетенции экспертов либо не осознаются ими как значимые.

Недостаток метода состоит в нерациональности перебора всех вариантов при достаточно большом их числе и при работе с более чем двумя осями.

Методы обработки данных. Первичные эмпирические данные, каковыми являются записанные экспертные оценки, вначале приводят в такую форму, чтобы их можно было использовать как исходный материал для анализа. Для этого используется простое упорядочение значений, их попарное или последовательное сравнение, а также другие процедуры, обеспечивающие идентификацию измеряемых переменных или их ранжирование. Далее с ними

ведется работа, как это принято в социологии.

При обработке данных социальной экспертизы возникает необходимость предпочесть некоторые из методов обработки, в том числе менее применимые при обработке первичной социологической информации, получаемой из массовых опросов. Рассмотрим некоторые из таких методов.

Контент-анализ. По определению В.А. Ядова, «контент-анализ – это перевод в количественные показатели массовой текстовой (или записанной на пленку) информации с последующей статистической ее обработкой»⁴⁷. Отечественными исследователями контент-анализ использовался еще в 20–30-е годы. В форме определенных правил осуществления соответствующей процедуры метод был применен в 40-е годы Г. Лассуэллом и Б. Берельсоном для изучения массовых коммуникаций.

Цель метода – выявление содержательных структур в тексте. Для социальной экспертизы более приемлем неколичественный вид контент-анализа, который основан на нечастотной модели содержания текста. В этом случае предусматривается такой порядок действий:

1. Определяются индикаторы содержания, выделенные по тому или иному признаку в соответствии с решаемой задачей.

2. Установленные индикаторы фиксируются в анализируемых текстах, при этом значение придается лишь наличию такого индикатора в тексте, численные показатели несущественны.

3. Полученная качественная структура анализируется в аспектах задачи (ожидания, соотношение групп и т. д.).

Процедура исследования с применением количественного варианта контент-анализа включает 18 операций. В нашем случае достаточен и изложенный качественный вариант, поскольку нам, прежде всего, важны типичные характеристики текста (например, то, на какие стороны социальной проблемы обращается внимание в публикациях, без учета того, насколько часто об этих сторонах публикуются высказывания).

Технология контент-анализа предполагает кодирование по параметрам и аналитическим категориям. В социальной экспертизе такое кодирование может быть произведено с выделением единиц текста не только на уровне понятия или суждения, но также и по темам, характерам (например, при решении задач возможных поведенческих моделей семьи), событиям, ситуациям и т.д. Заложенный в метод принцип идентификации по образцам позволяет использовать его при решении трудноформализуемых задач, таких, как выявление типов и характера социальной идентичности, особенностей менталитета и т.д. При прогнозировании возможных конфликтов вокруг социального проекта подобного рода выводы очень важны.

Метод «репертуарных решеток». Разработка метода принадлежит английскому психиатру Д. Келли. Мы используем только аналогию с «репертуарными решетками» Келли.

Цель метода: установить слабо осознаваемые экспертами мотивы выбора того или иного из вариантов решения, используя характерные для восприятия любой ситуации психологические механизмы установления

сходства и различия. Для достижения цели используется следующий порядок действий:

1. Эксперту предлагаются три варианта решения (три формулировки нормы и т.п.) и ставится задача выбрать два сходных, отделив таким образом один отличающийся от выбранной пары.

2. По итогам отбора ведущий исследование ставит вопрос эксперту: какое качество было им положено в основу сделанного распределения вариантов? Это качество фиксируется.

3. Продолжается представление вариантов решения по триадам с фиксацией каждый раз качественной характеристики (или ряда таких характеристик, если это предлагается экспертом), положенной в основу объединения или разделения вариантов.

4. Анализируются названные экспертом основания сходства и различия характеристик; выявляется преимущественная ориентация эксперта.

Достоинство метода: он позволяет приоткрыть неосознаваемые экспертом основания его предпочтений. Метод может дать богатый материал об ориентациях экспертов – носителей и потребителей социальных услуг и этим способствовать выявлению тенденций общественного сознания, которые могли бы быть упущены при пользовании другими исследовательскими методами.

Недостатки метода: необходимость предварительной группировки представляемых экспертам вариантов решения (текстов), как и само наличие множественности вариантов решения данного вопроса.

Создание экспертных систем. Мы выделяем ту часть работы по созданию экспертных систем как разновидности интеллектуальных систем (в теории и практике искусственного интеллекта), которая связана с взаимодействием эксперта и компьютерной программы.

Порядок действий:

1. Специалисты собирают необходимые сведения и априорные знания, которые представляются как база знаний по проблеме.

2. Организованную по принципу тезауруса базу знаний экспертная система обрабатывает по программе поиска закономерностей.

3. Результат передается эксперту для интерпретации. Осмысленная и интерпретированная экспертом конструкция вносится в экспертную систему, которая использует новое знание для анализа информации, имеющейся в базе знаний.

4. Работа продолжается в таком же диалоговом режиме. Создание экспертных систем перспективно для социальной экспертизы. Однако наполнить компьютерную базу знаний должным образом не просто, это требует немало времени.

Особое значение имеет та часть экспертной системы, которая предполагает режим диалога в отношениях эксперта и «заказчика». Постановка вопроса в этом случае не составляет прерогативы «заказчика». Эксперт задает встречные вопросы. Это очевидное положение, но его очевидность вытекает из бытования, а не из системы. Практически любое общение с экспертом содержит обмен вопросами (в том числе и при уточнении характера задания), но выводная, документальная часть экспертизы уже, как правило, не содержит

вопросов эксперта. Между тем, такие вопросы (и на этапах работы, и в итоговых материалах) вполне могут иметь место как неременная часть экспертных систем.

Итоги социальной экспертизы. Итоги социальной экспертизы понимаются в двух смыслах. Первый выражает *форму представления* экспертной оценки. Второй связан с вопросом об *эффективности* выполненной экспертами работы. Оба эти смысла важно связать в единую систему, непосредственно вытекающую из целеполагания всей деятельности по проведению социальной экспертизы. Это значит:

- передавать специальное знание неспециалистам в форме, позволяющей им пользоваться этим знанием;

- представлять итоги социальной экспертизы в форме, которая с наименьшими трансформациями могла бы быть положена в основу принятия решения;

- получать от социальной экспертизы ограничения выбора возможных стратегий действия;

- руководствоваться этими ограничениями при принятии решения.

Форма представления социальной экспертизы. По форме представления итоги социальной экспертизы могут иметь вид экспертного заключения, экспертного наблюдения и проектной разработки.

Экспертное заключение по итогам социальной экспертизы должно содержать письменные ответы на вопросы, которые являлись содержанием задания на экспертизу. По заранее определенной форме эксперты излагают свою оценку проекта и основания для нее, предложения по его поддержке или отказу от поддержки, прогноз возможных последствий принятия или непринятия решения по проекту.

Экспертное наблюдение – это итоговый документ рекомендательного характера, где основное внимание эксперта сосредоточено на выработке конструктивных предложений, направленных на решение рассматриваемой проблемы. В организационном отношении чрезвычайно важно было бы часть экспертных работ проводить с приглашением специалистов, обычно ведущих работу на другом уровне (например, на уровне вышестоящего органа государственной власти). Именно в этом случае было бы возможным получать экспертные наблюдения, представляющие взгляд специалистов, не связанных со спецификой данного региона или со сложившейся системой федеральных или местных отношений.

Финальным результатом экспертного исследования может быть и *проектная разработка*, которая фактически по своему замыслу является альтернативным проектом. Такой документ имеет форму социального проекта — с обозначением проблемы, цели и задач проектирования, концепции, изложения организационных и экономических вопросов и т.д. Поскольку социальный проект содержит постановку проблемы и анализ положения дел, предпринимаемых мер, степени их эффективности и подобных исходных положений, он позволяет в полном объеме представить экспертное заключение. Но при этом значительно раздвигаются рамки экспертной работы, она переходит в иное качество, достижение которого не составляет прямой

задачи экспертизы.

Эффективность социальной экспертизы. Что касается эффективности социальной экспертизы, то ее действительными показателями являются следующие два:

1. *Учет ее итогов для ограничения выбора стратегий.* Ограничение выбора должно закрепляться принимаемым решением – и это главное. Использование аргументации, которая содержится в материалах, подготовленных экспертами, трактовки понятий, характеристики проблем и другие применения, безусловно, важные сами по себе, не позволяют констатировать эффективности проведенной экспертной работы. Лишь применение выводов экспертизы при выборе или отказе от тех или иных вариантов управленческого решения (в том числе в форме пересмотра ранее принятого решения или избрания компромиссного пути и т.д.) следует рассматривать как факт признания итогов экспертизы. Это и есть тот путь экспертизы-«арбитража», к которому призывают наши лучшие исследователи в области социального проектирования.

2. *Применение итогов экспертизы для корректировки избранной стратегии.* Здесь практические рекомендации экспертов начинают свою новую жизнь, прежде всего тем, что выявляют свою небанальность и конструктивность. Таков путь к экспертизе-консультации», столь же необходимой при принятии ответственных решений, затрагивающих жизнь и самочувствие множества, нередко миллионов людей.

Луков В.А.

Л 84 Социальное проектирование: Учеб. пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Изд-во Моск. гуманит.-социальн. академии: Флинта, 2003. – 240 с.