



**АРЕНА**

**МЕСТНЫЙ УРОВЕНЬ**

# ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПРОБЛЕМЫ



Прибор из набора инструментов для гражданского участия и активности молодых мужчин и женщин



## ПОСОБИЕ НА ОДНОЙ НОГЕ

### АРЕНА: МЕСТНЫЙ УРОВЕНЬ

1

#### ОБЗОР ПОСОБИЯ

Часто той силой, которая толкает нас к социальной активности, становится социальная проблема, которая волнует нас или мешает нам, и мы хотим попытаться решить ее. Перед тем как задумываться о решениях, важно остановиться и понять глубину и значение проблемы. Данное пособие поможет нам научиться четко и ясно определять проблему.

2

#### КОГДА ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ПОСОБИЕМ?

Когда существует социальная проблема, которая мне мешает и которую я хочу попытаться решить разнообразными способами или в какой-то сфере, но сначала мне нужно четко определить проблему.

3

#### КАКИМ БУДЕТ РЕЗУЛЬТАТ?

Если я буду правильно использовать это пособие, результатом станет четкое, глубокое и исчерпывающее определение социальной проблемы, которая меня беспокоит. Это определение станет прекрасной основой для принятия оптимального решения.

## ВВЕДЕНИЕ

Не бывает такой сложной задачи, для которой невозможно найти простого решения, если посмотреть на нее под правильным углом.

Дуглас Адамс

### ТАК ЧТО ТАКОЕ “РЕЧЬ ДЛЯ ЛИФТА”?

Община и среда, в которой вы живете, не идеальны. Вы знаете о существующих проблемах, трудностях и бедах, и вероятно, вы открыли это пособие, потому что хотите попытаться решить проблему хотя бы частично. Это пособие поможет вам определить социальные проблемы, чтобы упростить поиск правильного решения.

**Социальные проблемы не обязательно должны быть глобальными, они могут скрываться и в мелочах.**

**Но это не мешает им заботить и тревожить нас и влиять на качество нашей жизни и жизни других людей.**



## ГЛУБОКОЕ ЗНАНИЕ

Можно предположить, что социальная проблема, которая вас занимает, касается вас лично или вашего ближайшего окружения. Возможно, она касается одной из следующих сфер:

- Повседневная рутина, например, отсутствие безбарьерной среды в общественном транспорте в вашем районе, высокие цены в местном супермаркете, ситуация в учреждениях образования.
- Сфера бизнеса, например трудовые права официантов, отсутствие помощи и юридических консультаций для социально незащищенных слоев населения.
- Община, к которой вы принадлежите, например, ущемление прав ЛГБТ, более низкая заработная плата для женщин.
- Важные для вас ценности, например, ресайклинг и охрана окружающей среды, доступ к культуре и искусству.

Перед тем как давать определение проблеме, стоит поглубже познакомиться с ней и выяснить: что именно вам важно? что вас беспокоит? что может заставить вас взять дело в свои руки, чтобы добиться изменений? какие мелкие и крупные факторы, влияющие на вашу жизнь, вы хотели бы изменить?

У каждого из нас иногда или даже часто возникают проблемы, поэтому вам может показаться, что это пособие, посвященное **определению и анализу социальной проблемы**, не нужно. Вы можете подумать: «Я знаю, в чем состоит проблема, я не знаю, что мне с ней **делать**».

**Помните:** гораздо труднее решить проблему, которая как следует не определена и все тонкости которой не ясны, чем проблему **понятную и проанализированную**. Важно знать, каков масштаб проблемы? каков ее диапазон? что и как на нее влияет? до какой степени она распространена? как решали аналогичные проблемы в других местах?

Ответ на все эти вопросы поможет вам правильно начать путь к поиску решения тревожащей вас проблемы. От того, как вы поймете проблему, **в большой степени зависит количество, качество и вид возможных решений**. Чем более точным и глубоким будет определение проблемы, тем выше шанс, что вы найдете для нее оптимальное решение!



## ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПРОБЛЕМЫ – КАК ЭТО СДЕЛАТЬ?



•1•

ПРОЯСНЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ



•2•

НАМЕРЕНИЕ РЕШИТЬ  
ПРОБЛЕМУ



•3•

УГЛУБЛЕННЫЙ АНАЛИЗ  
ПРОБЛЕМЫ

1

### ПРОЯСНЕНИЕ И ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПРОБЛЕМЫ

**Что такое «социальная проблема»?** Социальная проблема может выглядеть по-разному. По сути, мы видим, что перед нами проблема, хотя не всегда легко сформулировать ее словами. Самое простое определение проблемы такое: разница между тем, что есть, и тем, как должно быть, между желаемым и действительным. «Нельзя, чтобы ребенок шел спать голодным, но все же четверть всех детей идут спать голодными» - вот четкое определение проблемы.

Одни проблемы тяжелее других; проблема детского голода тяжелее того факта, что в новом молодежном клубе нет спортивного снаряжения, хотя и то и другое – социальные проблемы, которыми можно и нужно заниматься. Процесс, показанный в этом пособии, требует времени, как на формулировку проблемы, так и на ее полный анализ. Большинство людей неправильно оценивают работу, которую им нужно выполнить на этом этапе, и сколько времени им следует уделить точному определению проблемы. Нужно тщательно подготовиться, если вы хотите найти эффективные варианты решения. **Сейчас не время сокращать путь!**

\* Все материалы написаны на мужском языке только для удобства и предназначены как для мужчин, так и для женщин.

\* Чтобы просмотреть полный набор инструментов, щелкните здесь



## ПРОЯСНЕНИЕ И ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПРОБЛЕМЫ

Если вы дочитали до этого места и решили прояснить и определить социальную проблему, это означает, что вы понимаете: что-то не так. Это хорошее начало, поэтому на этом этапе желательно:

- **Начать с того, что известно вам и другим людям:** что вы думаете о текущей ситуации? Попробуйте собрать мнения других людей о социальной проблеме, которая вас тревожит. Вы можете попросить окружающих или других членов общины написать, что они знают о проблеме и что думают о ней. Разные точки зрения помогут вам лучше понять проблему.
- **Дополнить недостающую информацию:** информация – ключ к принятию эффективного решения. Если вы боретесь с детским голодом, знаете ли вы, какие дети голодают? Когда они голодают – все время или только в конце месяца, когда деньги в семье заканчиваются? В этом случае можно сформулировать проблему следующим образом: «Во многих случаях дети в нашей общине голодают в конце месяца, потому что зарплата их родителей слишком быстро заканчивается». Важно спросить себя, какой информации вам недостает, чтобы формулировка была точной.
- **Собрать дополнительную информацию о проблеме:** вы можете собирать информацию по-разному: в опросах, интервью, в библиотеке и в интернете. В большинстве случаев то, что вы услышите или прочитаете, будет исходить из одного из следующих источников:
  - **Факты:** например, 15% детей в общине не получают достаточно еды;
  - **выводы на основе фактов:** например, существенный процент детей в нашей общине, видимо, страдает от недоедания / недостаточного веса;
  - **гипотезы:** например, многие голодные дети живут в наиболее бедных кварталах города;
  - **мнения:** например, я думаю, что причина того, что дети остаются голодными, в том, что их родители тратят все деньги на сигареты.

\* Все материалы написаны на мужском языке только для удобства и предназначены как для мужчин, так и для женщин.

\* Чтобы просмотреть полный набор инструментов, щелкните здесь



## ПРОЯСНЕНИЕ И ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПРОБЛЕМЫ

Вся информация любого рода, как факты и выводы, так и гипотезы и мнения, может оказаться важной для получения представления об **общественном мнении**. Если общественное мнение по проблеме, которой вы занимаетесь, основывается на ложных предпосылках, то часть вашей стратегии решения должна включать некую пропагандистскую работу.

Например: представьте себе, что молодой человек ведет в стране, где существует смертная казнь, **кампанию** против смертной казни. Определив проблему, он обнаружит, что смертная казнь не отпугивает преступников от совершения насильственных преступлений, но большинство людей все равно ошибочно полагают, что она служит предостережением. В рамках кампании этому молодому человеку потребуется разъяснить широкой публике, что утверждение, будто бы смертная казнь отпугивает, неверно.

- **Определить проблему:** собрав важную и существенную информацию, можно написать «декларацию о проблеме» - исчерпывающее определение проблемы. При этом следует помнить два общих принципа, в соответствии с которыми формулируется проблема:
- **Потребности, а не решения:** определение проблемы следует составлять в терминах потребностей, а не в терминах решения. Описывая проблему в терминах возможных решений, вы захлопываете дверь перед другими решениями, возможно, более эффективными. Например: «Уровень насильственной преступности в нашем районе неприемлемо высокий» - такое утверждение оставляет большой простор для возможных решений, чем: «Нам нужно больше полицейских патрулей» или «Больше граждан должны участвовать в гражданских патрулях, чтобы охранять себя».
- **Общая для всех проблема:** не возлагайте вину за проблему на конкретных людей. Это особенно важно, если разным людям (или разным группам), между которыми в прошлом были плохие отношения, придется вместе работать над решением проблемы. Например, учителей может удручать низкая посещаемость уроков в школе, но если возлагать всю вину за школьные проблемы только на учеников, это может вызвать у учеников негативные эмоции и нежелание принять участие в решении проблемы

### Помните:

нужно стараться определить проблему максимально ясно и четко. для этого можно принять определение проблемы, предложенное человеком, который к ней не причастен, или воспользоваться его определением в качестве исходной точки, корректируя его в соответствии с вашими потребностями. декларировав проблему, нужно определить «ключевые термины», даже если вы считаете, что они всем и так понятны.

Определив проблему, поинтересуйтесь мнением окружающих: они понимают термины, которые вы использовали? они понимают проблему также, как и вы?

Коалиция репатриантов из Северной Европы сформулировала свою проблему: «Проблема нашей общины состоит в одиночестве и отчуждении». Кажется, все понятно, правда? Но давайте обратимся к слову «община». Для одного человека «община» - это «город, в котором мы живем», для другого - «мой район», а третий считает, что выражение «наша община» относится к общине репатриантов из Северной Европы. Поэтому нужно быть максимально точным в формулировках: разное значение слова «община» приводит к разным взглядам на проблему.

\* Все материалы написаны на мужском языке только для удобства и предназначены как для мужчин, так и для женщин.

\* Чтобы просмотреть полный набор инструментов, щелкните здесь



## ПРОЯСНЕНИЕ И ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПРОБЛЕМЫ

2

## ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ ЗАНЯТЬСЯ ПРОБЛЕМОЙ

На этом этапе вы уже уделили проблеме много времени и можно считать, что вы считаете ее достойной решения. Но прежде чем двигаться дальше, важно критически оценить проблему и принять решение, действительно ли вы хотите тратить на нее энергию. Может быть вы сочтете, что сейчас не самое подходящее время заниматься ей; или вы придете к мысли, что, потратив энергию на решение проблемы сейчас, вы вынуждены будете отложить достижение какой-то другой важной цели? А может быть, другой человек или другая организация больше подходят для решения этой проблемы, чем вы?

Поэтому сейчас вы должны принять осознанное решение, что вы действительно хотите взяться за эту проблему. Для этого нужно принять во внимание различные факторы. Вот некоторые из них:

- **Важность:** оценивая степень важности вопроса, не забывайте учитывать осуществимость задачи. Даже если вы сочтете, что проблема достаточно важная и желательна ее решить – хватит ли у вас сил решить ее или хотя бы существенно улучшить ситуацию? Вы должны понять, стоит ли возможная польза затраченных усилий, сможете ли вы решить проблему оптимальным образом или кто-то другой больше подходит для этой задачи?

Например: общественная организация, с которой вы сотрудничаете, хотела бы заняться проблемами молодежи. Недавно вы пришли к выводу, что подростки не участвуют в общинных мероприятиях, главным образом потому, что не знают об их существовании. Раздача листовок в школах или распространение информации в социальных сетях может легко решить эту проблему.

Но к сожалению, у вас нет необходимых средств для печати листовок и вы не умеете делать яркие рекламные объявления. Оптимальным решением станет поиск профессиональных копирайтеров, дизайнеров и/или печати, которые готовы потратить время и/или предоставить оборудование в ваше распоряжение, чтобы подготовить достаточно привлекательную листовку, которую захотят прочесть много школьников.



## ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ ЗАНЯТЬСЯ ПРОБЛЕМОЙ

- **Негативные последствия:** если вам действительно удастся реализовать предлагаемое решение – к каким последствиям это может привести? Возможно, даже если предполагаются негативные последствия, вы решите, что польза превышает побочные явления. Когда человеку дают лекарство, мирятся с его побочными эффектами, чтобы вылечить болезнь. Так же и в нашем случае, но перед тем как начать процесс, нужно посмотреть критическим взглядом и оценить истинную стоимость предлагаемого решения.
- **Выбор проблемы:** может существовать много социальных проблем, которые вы хотели бы решить. На самом деле, трудно найти общину, в которой не было бы целого списка социальных проблем, которые ее члены хотели бы решить при наличии времени и ресурсов. Как определиться, с чего начать?
- Можно составить **список проблем**, стоящих перед вами и отметить, соответствуют ли они перечисленным выше критериям (важность, осуществимость задачи и т. д.). Это трудно измерить количественно, потому что в любой ситуации один из критериев может оказаться важнее других. Но оценка всей имеющейся информации может помочь в принятии решения.
- Если перед вами стоит некое ограниченное число проблем, можно воспользоваться таблицей, чтобы решить, какой из них вы хотите попробовать заняться. Ответив на все вопросы, вы сможете четче представить себе все аспекты возможных действий и сможете принять решение проще и эффективнее. для ваших слушателей свидетельством ваших усилий и степени серьезности в отношении инициативы. Тем самым вы даете понять, что проделали большую работу, а не пришли с только что возникшей рискованной идеей.

\* Все материалы написаны на мужском языке только для удобства и предназначены как для мужчин, так и для женщин.

\* Чтобы просмотреть полный набор инструментов, щелкните здесь



## ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ

Проблема 1:

Проблема 2:

	Проблема 1:	Проблема 2:
<b>1</b>		
Как часто возникает эта проблема?	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>
<b>2</b>		
Почему она влияет на людей?	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>
<b>3</b>		
В течение какого времени она влияет на людей?	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>
<b>4</b>		
Насколько тяжело ее воздействие?	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>
<b>5</b>		
Насколько важна эта проблема, по моему мнению?	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>
<b>6</b>		
Насколько важна эта проблема, по мнению других?	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>
<b>7</b>		
Насколько вероятно, что вы сможете решить проблему или существенно улучшить ситуацию?	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>
<b>8</b>		
Может ли решение быть связано с негативными последствиями?	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>



## ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПРОБЛЕМЫ – КАК ЭТО СДЕЛАТЬ?

### 3 АНАЛИЗ ПРОБЛЕМЫ

После того как вы разобрались с сутью проблемы и определились с тем, хотите ли вы уделить силы поиску решения, приходит время провести **основательный анализ проблемы**. Вы начали это делать, когда собирали информацию для определения проблемы, но теперь нужно учесть все детали и удостовериться, что вы понимаете проблему комплексно.

**На этом этапе желательно не оставаться с проблемой один на один, и** причин тому две: во-первых, проще анализировать проблему с коллегами, которые могут смотреть на нее иначе, а во-вторых, на этом этапе вы захотите привлекать других людей, заинтересованных в решении проблемы. Стоит воспользоваться Пособием по привлечению сотрудников, чтобы узнать, как привлечь людей к брейнстормингу.

**Найдите ответы на все вопросы:** вы собрали вокруг себя группу людей? Желательно провести встречу с привлечением стороннего ведущего для анализа проблемы. Ведущий может руководить группой в процессе, цель которого – понять все аспекты проблемы, ответив на все основные вопросы: что, почему, кто, где и как. Этот процесс может включать следующие типы вопросов:

### ЧТО? ПОЧЕМУ?

**В чем состоит проблема?** Вы уже сформулировали декларацию о проблеме, поэтому эта часть более или менее выполнена, но важно еще раз проверить, что к настоящему этапу эта задача уже решена.

**Почему существует эта проблема?** Участники встречи должны прийти к согласию по поводу ответа на вопрос: почему существует проблема. Если согласия нет, попробуйте, применить следующие техники:

- **Техника «а почему»:** это простое упражнение можно выполнить и в большой группе и одному. Напишите определение проблемы и спросите участников: «Почему существует эта проблема?». Запишите полученный ответ и спросите: «А почему происходит это (то, что вы сказали)?»



## УГЛУБЛЕННЫЙ АНАЛИЗ

«Многие дети прогуливают уроки».

**А почему?** «Потому что у них нет сил».

**А почему?** «Потому что они не завтракают».

**А почему?** Продолжайте в том же духе, пока участники не дойдут до самого корня проблемы. Обязательно добиться всеобщего согласия; если не все члены группы согласны с тем, что в этом состоит корень проблемы, скорее всего, вам не удастся добиться эффективного решения.

- **«Анализ силового поля»:** техника «а почему» требует глубокого погружения, чтобы обнаружить корень проблемы. Во время анализа силового поля вы шире взглянете на проблему и на окружающие ее силы.
  1. Начните с определения, которое вы записали выше.
  2. Проведите черту посередине листа. Если вы работаете в большой группе, возьмите два листа, чтобы все видели, что вы пишете.
  3. С одной стороны / на одном листе напишите сверху: «Тормозящие силы».
  4. С другой стороны / на другом листе напишите сверху: «Движущие силы».
  5. Под заголовком «Тормозящие силы» напишите все причины, которые вы можете придумать и которые приводят к тому, что ситуация остается такой, как есть; почему существует текущее положение. Как и при любом брейнсторминге, этот этап должен проводиться «без остановок», любая идея годится и ее можно записать.
  6. Повторите процесс с другой стороны: под заголовком «Движущие силы» запишите все силы, которые способствуют изменению ситуации.
  7. Записав все силы на листе, члены группы могут обсудить их и составить список важнейших факторов, определяющих ситуацию.

Понятно, что два эти упражнения нельзя проводить одновременно. Техника «а почему» особенно эффективно, когда ведущий или вся группа считают, что проблема не проработана достаточно глубоко и знания о ней поверхностные. А «анализом силовых полей можно пользоваться, если есть опасение, что какие-то важные факторы, влияющие на проблему, не выявлены и картина не составлена достаточно полно.



## УГЛУБЛЕННЫЙ АНАЛИЗ

### КТО?

- **Кто вызывает проблемы и на кого она влияет?** Для решения этого вопроса лучше всего подойдет простой брейнсторминг.

### КОГДА?

- **Когда проблема возникла впервые или когда она стала значительной? Проблема новая или старая?** Ответ на этот вопрос может помочь прояснить причину, по которой проблема существует сейчас. Кроме того, если проблема существует долго и стала достаточно укорененной, ее труднее будет решить. Во многих случаях люди привыкают к существующему положению вещей и не хотят ничего менять, даже если изменение было бы к лучшему.

### СКОЛЬКО?

- **В какой степени существует проблема?** Сколько людей подвергаются воздействию проблемы? Насколько она существенна? Здесь вы должны еще раз обратиться к вопросу о важности, которым вы занимались в процессе определения проблемы. Этот этап – небольшое напоминание, анализ, на основе которого вы можете работать.

Теперь нужно удостовериться, что после углубленного анализа все по-прежнему хотят работать вместе над решением проблемы. Точное и подробное определение проблемы поможет вам перейти к следующему этапу – этапу поиска решений, потому что, как было сказано в начале этого пособия, без глубокого понимания социальной проблемы очень трудно найти подходящее решение. А теперь путь к поиску оптимального решения и разработке программы работы над устранением проблемы станет гораздо легче.