
Мазлумянова Наталья Яковлевна – кандидат философских наук, старший научный сотрудник Института социологии РАН.

К МЕТОДОЛОГИИ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОБЛЕМНЫХ СИТУАЦИЙ

Проблемные ситуации в повседневной жизни изучаются в социологии по меньшей мере с середины XIX столетия, когда предметом обследований (social surveys) стали аномалии общественного развития. Вероятно, почти исчерпывающий перечень "социальных проблем", который мало изменился за истекшие десятилетия, можно найти в классическом труде Ч. Бута. Собственно говоря, задача социологии заключается в классификации и описании проблемных ситуаций как отклонений от стандарта нормальности, и Ч. Райт Миллс имел основания назвать обществоведов "социальными патологами". Таким образом, проблемность ситуации определяется более или менее напряженным несоответствием индивидуальных или групповых ожиданий среде жизнедеятельности. При этом граница между системой действия и средой полагается "изнутри" и зависит от локуса контроля, например, проблемная ситуация может возникать как несоответствие требований индивида к самому себе. Вопрос о генезисе проблемных ситуаций остается неясным – они могут возникать вследствие ухудшения среды, но могут порождаться и самим субъектом, являясь одним из следствий опережающих ожиданий и относительной депривации. Хотя проблемные ситуации различаются разной степенью сложности, например, могут включать несколько значимых проблем, они достаточно типичны, чтобы описать их с помощью стандартных наборов переменных. В понятие проблемной ситуации включаются также целеполагание, представление о ресурсах, необходимых для достижения цели, техники решения задач. Данная схема в общих чертах совпадает с парсонсовской интерпретацией единицы действия (unit act).

Сложность заключается в конструировании проблемных ситуаций как единиц эмпирического исследования. Если бы индивид или группа располагали каталогом проблемных ситуаций, социологу оставалось бы только зарегистрировать их. На самом деле исследователю приходится конструировать "проблемное поле" с помощью специального опросного инструмента. В начале 1950-х годов П. Лазарсфельд и В. Тиленс зафиксировали 990 инцидентов (проблемных ситуаций), связанных с преследованиями преподавателей американских университетов и колледжей по поводу профессиональной деятельности. Сообщения респондентов об инцидентах записывались интервьюерами в "свободной" форме, а затем обрабатывались. П. Лазарсфельд и В. Тиленс, в частности, установили, что 54% инцидентов обусловлены политическими и идеологическими позициями преподавателей, 19% – религиозными, национальными и экономическими обстоятельствами, 5% – внутренними конфликтами в академическом сообществе [1]. В 1958 г. Х. Кэнтрил предложил технику описания благоприятных и неблагоприятных жизненных ситуаций, позволяющую установить репертуар "забот" различных слоев населения США. Шкала Кэнтрила применяется в международных сравнительных исследованиях с 1958 г. [2; 3; 4].

Методологические трудности исследования проблемных ситуаций не сводятся к эмпирической регистрации данных. Необходима, прежде всего, разработка концептуальной модели проблемной ситуации как объекта исследования. Т.М. Дридзе предложено понятие "жизненной ситуации" как совокупности значимых событий и обстоятельств, оказывающих влияние на мировосприятие и поведение в определенный период жизненного цикла индивида. Жизненная ситуация становится "проблемной" только тогда, когда нарушается упорядоченность течения жизни, а необходимость решать ту или иную проблему (или несколько проблем одновременно) требует от человека повышенной целенаправленной активности, выработки жизненно важных решений, создавая при этом определенные "моменты напряженности" [5, с. 136]. Принципиальным здесь является то обстоятельство, что проблемная жизненная ситуация охватывает все значимые проблемы индивида и влияющие на них жизненные условия. Остается неясным критерий возникновения проблемности, поскольку напряженность в той или иной мере присуща всем жизненным ситуациям, требующим принятия решения.

Описываемая ниже работа базировалась на концепции проблемной ситуации как комплекса основных проблем индивида в совокупности с факторами, воздействующими на возникновение и разрешение этих проблем. При этом не проводилось разделения "жизненной" и "проблемной жизненной" ситуаций; проблемной априори считалась любая изучаемая ситуация независимо от количества и качества входящих в нее проблем (в том числе рассматривался и вырожденный случай – жизненная ситуация с полным отсутствием проблем).

Для описания полной (комплексной) проблемной ситуации предложено три операциональных модели¹. 1. *Структурно-факторная модель* задает перечень характеристик индивида и условий его жизни, способствующих возникновению или решению проблем. Модель включает характеристики индивида, элементов среды, с которыми он взаимодействует и особенностей взаимодействия индивида со средой. Эти компоненты представлены в трех "измерениях", соответствующих реальному, воспринимаемому и желательному их состоянию. Фактическое состояние: предметно-вещная среда; социальное окружение индивида; его статусные,

демографические, психологические и физические характеристики; модели поведения в различных ситуациях; индивидуальные потребности и ценности. Воспринимаемое состояние: мнения, установки, ценности и т.п. Желательное состояние: представления о наиболее благоприятных, по мнению индивида, жизненных условиях, на достижение которых, в частности, может быть направлено стремление к разрешению проблем.

Сами проблемы присутствуют в данной модели в латентной форме как неудовлетворительное с точки зрения носителя ситуации состояние некоторых ее элементов. При этом очевидно, что далеко не все не удовлетворяющие человека жизненные аспекты представляют собой проблемы. Наличие или отсутствие у себя проблем определяет сам респондент на соответствующем этапе опроса.

2. *Структурно-функциональная модель* индивидуальной проблемной ситуации состоит из двух частей. Первая часть представляет собой подробное описание всех рассматриваемых проблем, их характеристик, основных факторов, влияющих на возникновение и решение проблем. Вторая часть модели содержит описание ситуации в целом: общая характеристика проблем и провоцирующих их факторов, структуры ресурсов, стратегии "выживания", структуры межпроблемных связей и т.п.

3. *Интегрированная модель*, построенная на базе двух предыдущих, состоит из трех частей. Первые две части аналогичны соответствующим частям структурно-функциональной модели, но здесь они представлены с позиции исследователя. В третьей части содержатся характеристики проблемной ситуации и отдельных ее сторон в "приведенном" виде, то есть с отнесением каждой из составляющих этой части модели к определенному типу (тип проблемного комплекса, тип стратегии выхода из ситуации, тип личности и жизненных условий как составляющих базу для возникновения проблем, тип структуры ресурсов и прочее).

Каждой из проблемных ситуаций соответствуют "стратегии выхода". Во-первых, могут использоваться все имеющиеся средства, так сказать, "широким фронтом". В этом случае все проблемы по возможности решаются одновременно, психологические барьеры, "отсекающие" какие-либо из доступных способов, игнорируются. Во-вторых, используется только часть имеющихся средств. Это может быть вызвано неприемлемостью некоторых доступных средств решения проблем или их непривычностью, "разумным ограничением", при котором человек сознательно отказывается от удовлетворения определенных потребностей ради более важных, например, отказывается от высокооплачиваемой, но непривычной работы. В-третьих, может проявляться полная пассивность в решении проблем в надежде, что они решатся сами собой, либо в связи с их реальной или воображаемой неразрешимостью. В-четвертых, наблюдается отказ от решения проблем в связи с опасениями, что возникнут новые, еще более сложные.

Методический инструментарий в наиболее полном виде включает в себя формализованную анкету по модели 1, путеводитель для глубинного интервью или формализованную анкету по модели 2 и некоторые тесты. Инструментарий исследования разработан в трех модификациях: а) для глубинного интервью; б) для формализованного интервью; в) для письменного опроса.

Возможные методики изучения проблемных ситуаций описаны в [6]. Единственной разработанной частью предлагаемого в статье инструментария является блок весьма подробных открытых вопросов для глубинного интервью, касающихся основных проблем респондента, причин их возникновения, способов разрешения и т.д. Однако пилотаж показал, что используемые там жесткие формулировки неэффективны, многие вопросы оказываются бессмысленными в конкретной ситуации, соблюдение их заданного порядка часто противоречит логике беседы. Для ситуации глубинного (нарративного) интервью нами был построен неформальный путеводитель (содержавший, в числе прочих, показатели, извлеченные из блока вопросов, предложенного в статье [6]), и специальная методика проведения беседы. При массовых опросах такую беседу заменяла формализованная анкета, разработанная в двух вариантах – а) с закрытыми вопросами, включавшими, в том числе, перечни основных типов проблем; б) с открытыми вопросами, имитирующими ситуацию свободного интервью. Варианты апробировались в различных московских районах.

Опрос респондента по полной схеме глубинного интервью занимает от 1,5 до 3 часов. Достоверность данных во многом зависит от искренности респондента. Искажения, как правило, связаны с различным видением задач, содержания и фокусов беседы интервьюером и респондентом. Полнота информации имеет большое значение в связи с построением "проблемного поля". Отсутствие хотя бы одного значимого звена существенно меняет расстановку акцентов, создает перекося. В ряде случаев люди избегают разговора на определенные темы, считая некоторые проблемы слишком личными, интимными. В зависимости от целей исследования эти пробелы в информации могут быть более или менее значимыми. Несмотря на попытки интервьюера создать доверительную атмосферу (заверения в конфиденциальности беседы, отключение диктофона в определенные моменты и т.д.), если у респондента нет особой мотивации (не ждет конкретной помощи в решении своих проблем), определенные аспекты проблемной ситуации будут опускаться или искажаться. Впоследствии они могут с определенной вероятностью реконструироваться из общей проблемной ситуации этого респондента. Однако целесообразнее всего в таком случае попросить респондента хотя бы обозначить проблемную область, отметив по возможности ее значимость, связи с другими проблемами; в противном случае картина проблемной ситуации будет безнадежно нарушена. Кроме того, на полноту и достоверность информации могут влиять такие личностные характеристики респондента как способность к рефлексии, особенности памяти и пр. Для преодоления возможных пробелов и искажений, возникающих по этим причинам, нами использовалась методика "последнего снятия" информации о проблемной ситуации,

предусматривавшая циклическое возвращение к одним и тем же вопросам с учетом логики разговора и новых данных, появляющихся на его различных этапах, а также реконструкцию отдельных аспектов проблемной ситуации. Под реконструкцией понимается выявление возможных проблем, их факторов и параметров путем сопоставления различных высказываний респондента относительно его проблемной ситуации, например, параметров желательной ситуации, системы ценностей, ситуаций членов референтной группы и т.д., а также устранение возможных неточностей, несогласованностей в ответах.

Можно установить "вес" каждой проблемы в зависимости от возможности ее решения и временной локализации с учетом предлагаемой классификации проблем².

Таблица

Типы проблем³

Временная локализация:	Способы решения известны	Способы решения неизвестны
в будущем	1) проблемы-цели*	3) проблемы-тревоги*; мечты*
в настоящем	2) проблемы-заботы*	4) собственно проблемы
в прошлом		5) проблемы-переживания

Проблемы-цели – имеется реальная цель, индивид может достичь ее при определенных усилиях. *Проблемы-заботы* – имеется текущая задача, не предполагающая выхода за пределы сложившейся ситуации. *Проблемы-тревоги* – человек опасается чего-либо, но его влияние на ситуацию весьма ограничено, результат непредсказуем. *Проблемы-мечты* – желаемая ситуация представляется достаточно отчетливо, но возможности ее достижения незначительны. *Неразрешимые проблемы* в узком смысле слова – сложившаяся ситуация нежелательна, но как ее исправить – неизвестно. *Проблемы-переживания* – определенной цели нет, трудности связаны преимущественно с потерями в прошлом и необходимостью эмоциональной адаптации.

Для построения весового индекса каждого типа проблем используются различные сочетания показателей. Среди них *острота проблемы* (отражает эмоциональное отношение респондента к проблеме – пятибалльная шкала с позициями от "эта проблема делает мою жизнь невыносимой" до "эта проблема в какой-то степени даже мобилизует меня"); *важность проблемы* (отражает рациональную оценку респондентом значимости проблемы – пятибалльная шкала с позициями от "жизненно важно" до "желательно"); сочетание этих показателей дает интегративный показатель *значимость проблемы*. Второй интегративный показатель – *разрешимость проблемы*, конструируемый из таких показателей как *вероятность решения проблемы*, *возможность воздействовать на решение проблемы*, *цена решения проблемы* (в различных сочетаниях), – трех и пятибалльные шкалы. На основе данных показателей создаются матрицы сопряженности шкальных оценок.

На основании весов отдельных проблем, входящих в проблемную ситуацию, количества проблем с определенным весом и результатов по тесту "Индекс жизненной удовлетворенности" [8] определяется **вес**, или **степень "тяжести" проблемной ситуации** в целом. Измерение степени тяжести проблемной ситуации много сложнее измерения веса отдельных проблем, так как зависит не только от последних, но и от ряда других причин, – в частности, от общего тонауса человека, его жизненной философии в целом и т.д. Кроме того, комплексная проблемная ситуация может содержать ряд проблем, которые не были выявлены в процессе опроса; некоторые из них имеют столь общий характер, что часто воспринимаются человеком не как проблемы, а как общий неудовлетворительный жизненный фон, являющийся, тем не менее, одной из составляющих общей проблемной ситуации. Отчасти эти общие проблемы выявлялись при ответе на вопросы, связанные с удовлетворенностью жизнью в целом (оценка по десятибалльной шкале с комментариями). Поэтому в расширенный вариант инструментария включался тест "Индекс жизненной удовлетворенности". Задача заключалась в построении иерархической структуры комплексной проблемной ситуации. Основными элементами структуры являлись наиболее значимые проблемы с максимальным весом. Таким образом выстраивалась иерархия проблем, включающая основные проблемы, сопутствующие и фоновые. При измерении степени "тяжести" проблемной ситуации главный упор делался на "ведущие" проблемы. Проводилось двойное ранжирование проблемных ситуаций: по весу ведущих проблем и их количеству и по индексу жизненной удовлетворенности. Итоговая оценка степени тяжести проблемной ситуации строилась относительно обследуемой группы в целом (при использовании только формализованных методов опроса вес проблем и степень тяжести проблемных ситуаций не измерялись).

Понятие напряженности проблемной ситуации, близкое к описанной трактовке степени ее тяжести, было использовано в работе [6]. По мнению авторов статьи, она должна зависеть от количества проблем, их значимости, разрешимости и продолжительности существования. Очевидно, однако, что нельзя говорить о линейной зависимости ощущения напряженности ситуации от каждого из этих параметров. Вряд ли напряженность, то есть "давление" проблемы, существующей, скажем, два года, всегда меньше, чем напряженность проблемы с пятилетним "стажем". (Похоже, скорее, что нарастание и спад напряженности идут по графику эмоционального стресса – сначала резкий подъем, затем "плато" и постепенный спад до определенного уровня). Напряженность, создаваемая одной важной проблемой, может значительно "перевешивать" напряженность нескольких "средних" проблем. Проблема, имеющая определенную вероятность разрешения, может вызывать большую эмоциональную реакцию, чем проблема полностью неразрешимая и т.д. Особен-

ность предлагаемого индекса "тяжести" проблемной ситуации заключается в том, что в его основу положено не измерение субъективного восприятия напряженности, а оценка весов входящих в индекс проблемных компонентов (с учетом всех возможных ограничений метода)⁴.

Для изучения проблемной ситуации населения на определенной территории разрабатывались различные модификации социально-средовой многоступенчатой **выборки**. Учитывались следующие средовые факторы: принадлежность территории определенному органу управления (например, РЭУ); характеристики "комфортности" различных участков территории (экологическое состояние, обеспеченность предприятиями социальной инфраструктуры, транспортная доступность); характеристики жилого фонда (этажность, материал, состояние, время постройки), принадлежность домов (муниципальные, кооперативные, ведомственные, частные). Кроме того, учитывались дополнительные характеристики территории, связанные с экстремальными ситуациями и провоцирующие социальную напряженность (при их наличии), такие, например, как строительство в непосредственной близости от жилых домов, перепланировка территории, отселение жителей и т.п.

Информация, необходимая для построения выборки на этих этапах, как правило, легко доступна. Намного сложнее обеспечить следующий, "социальный" этап выборки, то есть отбор респондентов с учетом социального состава населения обследуемой территории, поскольку, как правило, статистических данных для ареала, не являющегося административно-управленческой единицей, не существует. В различных случаях были использованы следующие варианты отбора респондентов в отобранных на "территориальном этапе" домах: 1) случайная выборка, проводимая в два этапа: отбор квартиры в доме и респондента в квартире, пропорционально количеству людей, живущих в интересующих исследователя условиях на данной территории; 2) квотная выборка с учетом таких социально-демографических характеристик населения как пол, возраст, тип семьи и т.д., а также сроков проживания на данной территории; 3) равное представительство интересующих исследователя групп населения (2-й и 3-й вариант – при наличии соответствующих данных).

Гораздо сложнее получить информацию о социально-демографическом составе населения. Изучение карточек прописки и финансовых лицевых счетов жителей района – способ трудоемкий и малоэффективный. Не ко всем спискам жильцов есть доступ, особенно это касается ведомственных и кооперативных домов (если только исследование не заказано городскими или местными властями); информация о жильцах в этих документах далеко не полная, в основном это демографические данные – состав семей, пол и возраст (в квартирах, приобретенных по договорам купли-продажи, нет и этого). Что касается данных об образовании, профессионально-статусной и ведомственной принадлежности жителей, то они, если и представлены, то, как правило, отражают ситуацию на момент вселения семьи в квартиру, часто 20-40-летней давности. Особая осторожность требуется, если при подобном способе сбора данных самостоятельная "перепись населения" охватывает не всю совокупность домов на обследуемой территории, но только некоторую выборку. Здесь велика возможность систематической ошибки, связанной, например, с ведомственным заселением домов, временем их заселения и пр. Распространение на весь район полученных таким образом данных проблематично.

Для описания групповых проблемных ситуаций населения обследуемых ареалов разработана модель **социально-проблемного профиля** территории. В модели представлены: наиболее значимые и наиболее распространенные на данной территории типы индивидуальных проблем, прежде всего, социально значимых и привязанных к конкретному месту проживания, их частоты, значимость для жителей, а также связи этих проблем с условиями жизни на территории, особенностями местного управления и, при наличии таковых, специфические для данного района "способы выживания" населения (например, создание общественных организаций, борющихся за права жителей и помогающих наиболее слабым членам сообщества).

Описанные подходы и методики были апробированы на территории районов Головино, Коньково и микрорайона "Поварская слобода" (Арбат)⁵, а также при опросе студентов трех московских вузов. В Головино и Коньково было опрошено более 400 человек методом формализованного интервью. Выявлялись основные типы проблем местного населения, их частотные распределения, основные сочетания, статистические взаимосвязи типов проблем с условиями жизни в районе, строились социально-проблемные профили этих районов. С помощью раздаточной анкеты было опрошено около 150 студентов вузов. Упор делался на выявление максимально полного перечня проблем, анализ провоцирующих их факторов, способов выхода из проблемных ситуаций, а также взаимосвязей проблемных ситуаций с общими жизненными стратегиями людей.

Наконец, основной метод – исследование индивидуальных проблемных ситуаций с использованием формализованной анкеты, глубинного интервью и психологического тестирования – был апробирован при опросе более 50 человек (из них 30 проживающих компактно в одном микрорайоне – "Поварская слобода"). Исследовался полный спектр компонентов комплексной проблемной ситуации, с включением их историко-биографического аспекта. Особое внимание уделялось измерению степени тяжести проблемных ситуаций, анализу воздействия на них различных ситуативных факторов.

Разрабатываемый подход во многом близок к таким направлениям, как исследования образа жизни, биографический метод в социологии, с одной стороны, и изучение жизненного пути, жизненных стратегий личности в психологии – с другой. Его практическое приложение связано с выявлением, идентификацией и поиском путей разрешения конкретных проблемных ситуаций (как отдельных людей, так и всевозможных групп), устранением причин, их вызывающих, а также с прогнозированием возможного возникновения та-

ких ситуаций при определенных условиях, выработкой оптимальных путей решения "стандартных" проблемных ситуаций.

¹ Модели ориентированы на изучение проблемных ситуаций опросным методом. Существуют альтернативные пути – с помощью контент-анализа материалов прессы, писем населения в различные инстанции и пр.

² Вопросы для измерения "веса" проблем включались в систему тестов.

³ В основу таблицы положен анализ различных трактовок понятия "проблема" респондентами. При опросе слово "проблема" специально не определялось. Проблемами считалась вся совокупность реакций респондентов на соответствующий вопрос. Поэтому понятие "проблема" в данном исследовании используется в достаточно широком смысле, не вступающем, однако, в противоречие со словарным определением: "проблема ... значимое несоответствие между существующим и должным, между целями и результатами деятельности, возникающее из-за отсутствия или недостатка средств для достижения целей, препятствий на этом пути" [7, с. 243]. Слова, обозначенные звездочками, представляют собой наиболее часто используемые респондентами синонимы для обозначения данного типа проблем, и, в свою очередь, могут применяться при опросе для стимуляции беседы.

⁴ Разрабатываемый нами индекс нельзя назвать индексом напряженности. Слово "напряженность" отражает, скорее, эмоциональную сторону восприятия ситуации. "Вес" же является более всесторонней, объективной характеристикой. Ведь нельзя сказать, что у одинокой старушки, живущей на мизерную пенсию, у хронического больного жизнь обязательно *напряженная*, но она у них *тяжелая*.

⁵ Исследование проводилось в группе прогностического социального проектирования, коммуникации и управления Института социологии РАН.

ЛИТЕРАТУРА

1. Lazarsfeld P., Thielens W. (Jr) The academic mind: Social scientists in a time of crisis. Glencoe: The Free Press, 1958.
2. Kilpatrick F., Cantril H. Self-anchoring striving scaling: A measure of individuals' unique reality worlds // Journal of Individual Psychology. Vol. XVI. November, 1960.
3. Cantril H. The patterns of human concerns. New Brunswick: Rutgers University Press, 1965.
4. Cantril A., Roll Ch. The hopes and fears of the American people. New York: Univers Books, 1971.
5. Дридзе Т.М. Человек и городская среда в прогностическом социальном проектировании // Общественные науки и современность. 1994. N4.
6. Дридзе Т.М., Косолапов М.С., Кроник А.А. К технологии изучения социальных процессов с позиций проблемно-ситуационного подхода // Прогностическое проектирование и социальная диагностика. М.: Наука, 1991.
7. Краткий словарь по социологии. М.: Политиздат, 1989.
8. Панина Н.В. Индекс жизненной удовлетворенности // Lifeline и другие новые методы психологии жизненного пути. М.: Прогресс-Культура, 1993.