

УНИВЕРЗИТЕТ СВ. „КИРИЛ И МЕТОДИЈ“
ФИЛОЗОФСКИ ФАКУЛТЕТ
ИНСТИТУТ ЗА СОЦИЈАЛНА РАБОТА И СОЦИЈАЛНА ПОЛИТИКА



**ЕВАЛУАЦИЈА НА ПСИХОСОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ
НА ЛИЦА ПОД РИЗИК
- докторска дисертација -**

Кандидат:
м-р Александра Миновска

Ментор:
проф. д-р Светлана Трбојевиќ

Скопје, 2014

Содржина

Вовед	5
Глава 1. Дефинирање на основни поими на евалуацијата и историски развој на евалуацијата	10
1. Дефинирање на основни поими на евалуацијата	11
1.1. Определување на поимот евалуација во социјалната заштита	11
1.2. Определување на поимот психосоцијални услуги	14
1.3. Определување на поимот лица под ризик	16
2. Историски развој на евалуацијата.....	18
Глава 2. Операционализација на евалуациониот процес	24
2. Операционализација на евалуациониот процес	25
2.1. Евалуација во социјалната работа	28
2.2. Основни карактеристики на индивидуалниот системски пристап на евалуација	46
2.2.1. Спецификација на проблемот	47
2.2.2. Мерење на проблемот и повторни мерења	47
2.2.3. Основа и дизајн.....	48
2.2.4. Јасно дефинирање на интервенцијата	49
2.2.5. Анализа на податоците	49
2.2.6. Предизвици на индивидуалниот системски пристап на евалуација	54
2.2.7. Поврзаноста на индивидуалниот системски пристап на евалуација со класичното истражување	56
2.2.8. Интеграција на истражувањата во практичната работа на професионалците.....	58
2.2.9. Основни карактеристики на мерењето и фази	63
2.3. Основни карактеристики на групниот системски пристап на евалуација	66
2.3.1. Цели на евалуацијата во група.....	69
2.3.2. Моделот „пред и потоа“	70

2.3.3. Контролен модел	71
2.3.4. Компаративен модел	72
2.3.5. Следење на долгорочните влијанија во групната работа	72
Глава 3. Евалуација на психосоцијални програми.....	79
3.1. Општи определби и карактеристики на евалуацијата на психосоцијални програми	80
3.1.1. Ефекти на субјектот	96
3.1.2. Контрола на експерименталната група	96
Глава 4. Основни карактеристики на психосоцијален пристап	101
4. Основни карактеристики на психосоцијален пристап.....	102
4.1. Специфични обележја на психосоцијални третмани во рамките на психосоцијалниот пристап	109
4.1.1. Бихејвиорална терапија и методи	109
4.1.1.1. Тренинг на самодоверба	112
4.1.1.2. Учење по примерок (модел)	113
4.1.1.3. Аверзивни техники	114
4.2. Медијација во системот на социјална заштита.....	115
4.3. Интервенција во криза и лица под ризик	118
4.4. Теориски концепции на когнитивната терапија.....	123
Глава 5. Методи и техники на евалуација	127
5. Методи и техники во процесот на евалуација	128
5.1. Квантитативни и квалитативни методолошки пристапи и нивните основни карактеристики	128
5.2. Формулирање на истражувачки цели и проблеми	134
5.2.1. Хипотези.....	134
5.2.2. Варијабли (променливи)	136
5.2.3. Индикатори и индекси	144
5.3. Методолошки постапки и техники за собирање податоци.....	145

5.3.1. Набљудување	146
5.3.2. Интервју	148
5.3.3. Анкета	149
5.3.4. Анализа на содржината.....	151
5.3.5. Биографски метод	151
5.3.6. Студија на случај	152
5.4. Обработка на податоците	152
5.5. Начин на изнесување на проценти во табели	154
5.6. Мултиваријантна анализа	155
5.7. Истражувачки извештај	157
Глава 6. Етика во евалуацијата	158
6.1. Етиката во процесот на евалуација во социјалната заштита	159
Глава 7. Истражувачки дел	163
7.1. Формулирање на проблемот на истражувањето	164
7.2. Цели на истражувањето	165
7.3. Задачи на истражувањето.....	166
7.4. Научна цел на истражувањето.....	166
7.5. Предмет на истражувањето	167
7.6. Хипотези на истражувањето	168
7.7. Варијабли на истражувањето.....	169
7.8. Методи, техники и инструменти на истражувањето	170
7.9. Примерок на истражувањето	170
7.10. Обработка и анализа на податоците добиени со квантитативна техника – прашалник	171
7.11. Резултати од истражувањето.....	171
Заклучоци	195
Препораки	198
Литература.....	202
Прилози од истражувањето	206

ВОВЕД

Евалуацијата е методолошка постапка на проценка на успешноста од спроведената интервенција и услугите коишто се нудат на лицата што се под социјален ризик. Се применува во практиката во многу земји, вклучувајќи ја и Република Македонија. Со практикувањето на евалуацијата професионалците имаат увид во ефектите од работењето и, врз основа на тоа, може да планираат понатамошни мерки и интервенции заради надминување на состојбата на ризик и потреба од услугите и мерките на социјалната заштита кои Република Македонија им ги нуди на своите граѓани.

Обезбедувањето на квалитетни и достапни услуги на социјална заштита се едни од главните цели на сите системи на социјална заштита, при што постои широк спектар на пристапи во обезбедувањето услуги од социјалната заштита за корисниците. Евалуацијата како постапка која ја применуваат професионалците во своето работење директно не обезбедува подобрување на самите услуги туку дава оценка за нивната успешност, односно проценка на ефектите од примената на одредена мерка на социјалната заштита.

Интенцијата и заложбата на светската научна и стручна јавност е дека пристапот до ефективни услуги од социјална заштита е примарна цел на социјалната работа и социјалната заштита во целина во кој било сегмент од професионалната социјална работа.

Иако свеста за потребата од примена на евалуација во социјалната заштита се развиваше постепено, нејзината примена е без преседан кај професионалците од научната фела кои инсистираат на примена на евалуација во работењето на секој професионалец. Генерално, сите системи на социјална заштита се насочени кон обезбедување пристап до високо квалитетни и прифатливи социјални услуги на граѓаните. Во иста насока се и тврдењата кои укажуваат дека државните програми знаат во одредени случаи да бидат и недоволно ефикасни, бидејќи во позадина на социјалните програми кои ги спроведува државата стои цел административен апарат кој е тешко приспособлив и подвижен. Во рамки на државните програми потешко се развива

претприемничкиот дух и практикувањето на евалуацијата на социјалните програми, додека социјалната администрација има тешко приспособлива хиерархиска структура.

Рационалното искористување на сите расположливи ресурси на национално и на локално ниво, потребата од проценка на успешноста од понудените социјални услуги на лицата под ризик, ја поставија евалуацијата како неопходен и одлучувачки сегмент во креирањето на социјално-заштитните програми и нивната оправданост, пред сè.

Евалуацијата, генерално, започнала со обиди за проценка на успешноста на образовните програми и со примена на класичните тестови на знаење кои и денес се применуваат во образованието ширум светот. Во социјалната заштита, почетоците на системската евалуација во социјалната заштита се наоѓаат во почетокот на дваесеттиот век, но емпириската евалуација започнува во раните шеесетти години од минатиот век и била спроведувана од страна на универзитетски професори, бидејќи се сметало дека тие биле најмногу квалификувани да спроведат евалуација. Веќе во четириесеттите години од минатиот век, повеќе социјални програми биле предмет на евалуациска анализа и со сигурност може да се каже дека таквите пристапи, во целост, биле систематски и на научна база втемелени со своја методологија што подразбира постоење на свои методи и техники на евалуациски третман.

Трудот претставува обид на научен начин да се отворат и да се одговорат дел од прашањата кои се клучни за разбирањето на евалуацијата во доменот на психосоцијалните услуги од чија ефикасност и оправданост зависат најмногу лицата кои се наоѓаат во состојба на социјален ризик. Во него се содржани научни факти, информации и методолошки постапки како и статистички податоци кои имаат за цел научно да ја објаснат структурата на евалуацијата во доменот на психосоцијалните услуги на лицата во ризик. Исто така, во трудот се прикажани и теоретските размислувања на голем број автори од Европа и од светот, искуствата од повеќе земји, како и резултатите од спроведеното истражување кое за потребите на овој научен труд е реализирано во Република Македонија.

Трудот се состои од два дела кои меѓусебно се надополнуваат и формираат една целина. Првиот дел го сочинуваат теоретско-структурални поставки, односно методолошка рамка на евалуацискиот процес во целина, вклучувајќи ги методите и техниките како и освртот на етичките аспекти на евалуацискиот процес како неизбежен аспект на секоја научна работа. Вториот дел претставува приказ и анализа на истражувањето направено за потребите на трудот. И на крајот, завршниот дел се однесува на заклучоците и препораките од спроведеното истражување и целокупната повеќегодишна работа на трудот.

Првата глава од теоретскиот дел на трудот се однесува на поимното определување на евалуацијата, нејзиното дефинирање од страна на повеќе автори од повеќе земји. Втората подглава се однесува на нејзиниот историски развој по декади и по значајни откритија во унапредувањето на евалуација како методолошка постапка за проценка на успешноста од спроведениот проект или интервенција.

Втората глава е продлабочена анализа и операционализација на процесот на евалуација во социјалната работа. При тоа, технички и структурално е претставен индивидуалниот системски пристап на евалуација во социјалната работа и социјалната заштита од аспект на мерење на проблемот што е предмет на евалуација, дизајн на постапката на евалуација, анализа на добиените податоци како и на предизвиците на индивидуалниот системски пристап на евалуација и неговата поврзаност со класичното истражување. Второто потпоглавје го објаснува групниот системски пристап на евалуација преку неколкуте модели на евалуација, и тоа: моделот „пред и потоа“, контролниот и компаративниот модел на евалуација како и основните цели на групниот системски пристап на евалуација.

Во третото поглавје е направен приказ на евалуацијата на социјалните програми, основните карактеристики на евалуацијата на социјалните програми, ефектите врз субјектот од применетата програма, и на крајот, контрола на експерименталната група која е поставена како директно мерило за мерење на ефектите од програмата врз експерименталната и неексперименталната група.

Четвртото поглавје го објаснува психосоцијалниот пристап и неговите основни карактеристики преку неколкуте модели на овој пристап. Најпрво е направена анализа на бихејвиоралниот пристап на терапија и методите на терапија, а во второто потпоглавје се опишува когнитивниот пристап на психосоцијалната терапија.

Петтото поглавје ги прикажува методите и техниките на евалуациското истражување кои го заземаат приматот во работењето и истражувањата на професионалците. Иако, методите и техниките кои се прикажани и кои ги применуваат професионалците се исти како и методите и техниките во класичните општествени истражувања, сепак, целите кои сакаме да ги постигнеме со евалуацијата се различни од оние во класичното истражување. Прикажани се методите и техниките на квалитативниот и квантитативниот пристап на истражување.

Шестото поглавје ги третира етичките аспекти на евалуацискиот процес како нераскинлив дел од секоја научноистражувачка работа.

Вториот дел од трудот е истражувачкиот дел, кој покрај дефинирањето на предметот на евалуациското истражување, целите и задачите, дефинирањето на основните поими во истражувањето, ќе одговори и на зададената општа хипотеза и на посебните хипотези, исто така.

Целната група на истражувањето е анализирана од аспект на нејзиниот демографски состав: возраст, пол, професија, завршено образование, брачен статус и сл. Во вториот дел од истражувањето, целната група одговараше на анкетен прашалник, така што беа собрани податоци за квалитетот на услугите што ги добиваат во Метадонските центри за унапредување на јавниот живот со седиште во Тетово. Метадонските центри за унапредување на јавниот живот со седиште во Тетово опфаќаат корисници и од општина Гостивар, поради непостоење на сервиси што ќе обезбедат вакви услуги во општина Гостивар.

Резултатите од истражувањето делумно се претставени во истражувачкиот дел, под табеларните прикази и графикони. Исто така, дадено е и нивно соодветно толкување. На крајот, презентирани се заклучоците кои произлегуваат од добиените резултати од евалуациското истражување. Во овој

дел, врз основа на податоците од истражувањето, потврдени се општата хипотеза и поединечните хипотези.

Актуелните препораки се содржани во последниот дел од трудот и водат во насока на активирање на службите во рамки на локалната власт за активно учество на сцената за борба против зависностите од дрога како еден од најгорливите проблеми со кој се соочува секое современо општество и, пред сè, општествата во транзиција како што е нашето општество.

Глава

1

Дефинирање на основни поими на евалуацијата и историски развој на евалуацијата

-
-
1. Дефинирање на основни поими на евалуацијата
 - 1.1. Определување на поимот евалуација во социјалната заштита
 - 1.2. Определување на поимот психосоцијални услуги
 - 1.3. Определување на поимот лица под ризик
 2. Историски развој на евалуацијата

1. Дефинирање на основни поими на евалуацијата

1.1. Определување на поимот евалуација во социјалната заштита

Во стручната литература се среќаваат бројни дефиниции од различни автори, кои на сличен начин ја определуваат евалуацијата. Сепак, може да се заклучи дека не постои една општо прифатена дефиниција со којашто прецизно ќе се определи поимот (Blemeу, Mackenzie, 2007).

Најчесто, дефиницијата за евалуација како постапка во целина, ја определува евалуацијата како оценка или како проценка на некоја активност или, пак, како интервенција. Оттука произлегува дека постапката на евалуацијата како универзална процедура е присутна во секоја професија и активност.

Заедничко за најголем дел од дефинициите е тоа што евалуацијата се определува како постапка за проценка на одредени програми. Па така, според Американската асоцијација за евалуација (AAE), евалуацијата е проценка на предностите и на слабостите на програмите, политиките, персоналот, како и на постапките за подобрување на работењето. Трохим ја дефинира евалуацијата како постапка за системско стекнување со информации со цел да се обезбеди повратна корист за одреден предмет или за одредена програма. Ова значи дека постапката на евалуација во голема мера служи за стекнување нови знаења за одредена проблематика (Trochim, 2006). За Гринберг „процедурите со кои се обезбедува ефективност на социјалните програми за да се исполнат целите се нарекува евалуација“ (Grinberg, 1953). Евалуацијата се определува како мерење на успешноста на одредена програма или како интервенција со претходно определена цел. Но, за да се изврши нумерирање на успешноста потребен е поглед кон целиот процес на креирање на социјалните програми (ibid).

Група автори (Marta, Salivan, Stefani, 2009) сметаат дека евалуацијата е збир од систематска, ригорозна и прецизна примена на научни методи со цел да се процени одредена програма со нејзините резултати. Исто така, според

наведените автори, евалуацијата е постапка која бара значителни ресурси како што се: проценител, експертиза, време како и значителен буџет за реализација.

Евалуацијата претставува систематско истражување во рамките на реализација на одредена социјална акција, третман или интервенциска програма која предизвикува социјална акција. Таа има за цел да ги унапреди: концептуализацијата, дизајнот, планирањето, имплементацијата и ефективноста на социјалните интервенции и социјалните служби. Во последните години полето на дејствување на социјалните интервенции рапидно се прошири како и нејзиниот социјален и политички аспект во еден специјален сегмент кој популарно го нарекуваме евалуациско истражување или евалуациска програма. Поради сето ова, евалуацијата ја среќаваме во различни облици и таа во себе содржи многу различни пристапи на истражување коишто се предмет на самото истражување (Blemeу, Mackenzie, 2007).

Треба да се прави разлика од евалуацијата исклучиво како научен пристап од причина што повеќе од кој било метод евалуацијата е насочена кон целите на истражувањето отколку кон евалуацијата на психосоцијалните програми чија цел, пак, е решавање на проблемите на клиентот. Постапките коишто во практиката се користат за проценка на индивидуалната или на групната работа, покриваат континуум од прецизни мерења во рамките на структуриран нацрт на евалуациско истражување заради опис и проценка на претходно завршената работа (Friman, Rossi, 1982). Согласно на тоа може да се заклучи дека евалуацијата може да биде дескриптивна и информирачка, со цел давање повратна информација за некоја спроведена активност или програма. Тоа, пак, значи дека евалуацијата не мора нужно да биде оценка или проценка на успешноста на одредена активност.

Влијанието на формалниот социјален експеримент и евалуациското истражување, своите почетоци може да ги најде во работата на раните социјални научни истражувачи. Многу пати има потреба за практични и корисни сознанија кои непосредно ќе дадат слика за ефектите од одредена програма или интервенција на којашто се работи. Истражувачките обиди коишто ни овозможуваат вакви информации се нарекуваат апликативни истражувања, а

евалуацијата е најдобар пример за нив. Целта на ваквите истражувања е да се обезбедат објективни информации за оние кои донесуваат одлуки во врска со социјално-заштитните програми и нивните резултати во насока на ефективна социјално-заштитна практика и ефикасно распределување на ресурсите, особено финансиските ресурси. Поради сето ова, евалуациските истражувања во практиката на социјалната работа се чинат не само потребни туку и неопходни за научно засновање на оваа дисциплина.

Досегашното искуство на развиените земји во областа на евалуацијата, особено искуството за примена на евалуацијата во САД, бележи значаен успех. Па, поради тоа голем број јавни служби, невладини служби, и не само тие туку и многу групи од самостојни истражувачи, ја сочинуваат целокупната конкуренција за реализација на евалуацијата во социјалната заштита.

Иако евалуацијата поточно е методолошка метода на вреднување на одредена социјална акција, интервенција или програма и иако се однесува на мерење на крајните резултати, сепак, таа е метода којашто на крајот ги обединува целите и практиката. Како се постигнува тоа? Резултатите до кои ќе се дојде од спроведената евалуација преставуваат мерило за тоа колку сме биле успешни при решавањето на некоја проблемска ситуација. Како резултат на тоа е овозможено да се согледаат пропустите и да се поттикне нова акција или да се подобри истата акција во некоја наредна ситуација (Bloom, Fisher, 1982). Работејќи на овој начин, односно решавајќи некој проблем, професионалците го унапредуваат своето знаење и своите вештини (Bloom, Fisher, 1982). А, тоа е една од најголемите придобивки за секое стручно лице, затоа што на тој начин стручното лице ја гради својата професионалност. Така, постојат внатрешни евалуатори, коишто се дел од самата служба во која се спроведува евалуацијата, и надворешни евалуатори, коишто се дел од некоја агенција (главно, независна агенција, приватна консултативна фирма, невладина организација или дури, евалуација може да спроведува и Универзитетскиот кадар, како дел од некој грант или во рамките на секојдневната практика на факултетите во работата со студентите). Внатрешните евалуатори се повеќе посакувани и се посоодветни, бидејќи добро

ја познаваат природата на работата во институцијата заради тоа што и самите се дел од неа. Исто така, внатрешните супервизори многу подобро го познаваат персоналот и може да добијат поквалитетна соработка и повратна информација од нив во текот на евалуацијата. Сепак, негативна страна би била одредена необјективност и пристрасност поради тоа што и самите се дел од институцијата. Што се однесува, пак, до надворешните евалуатори, тие се подложни на политички влијанија, исто како и внатрешните евалуатори.

Накратко, заедничка карактеристика на сите дефиниции е тоа дека евалуацијата претставува систематско собирање и анализа на податоците во врска со социјално-заштитните програми коишто помагаат при донесувањето одлуки. Поради ова, процесот на евалуација опфаќа повеќе пристапи во своите истражувања како што се: експерименти, студии, учесничко набљудување, интервјуа и слично (Blemer, Mackenzie, 2007). Сепак, треба да се направи разлика меѓу истражувањата во социјалната работа и базичните научни истражувања. Затоа што евалуациските истражувања треба да одговорат на прашањето: колку една конкретна интервенција е успешна, притоа да не се однесува на тоа какви научни методи користиме и колку тие се успешни.

Според авторите Саливан и Стефани, евалуацијата е збир од систематска, ригорозна и прецизна примена на научни методи со цел проценка на одредената програма и нејзините резултати (Salivan, Stefani, 2009). Исто така, според наведените автори, евалуацијата е постапка којашто бара значителни ресурси како што се: проценител, експертиза, време, но и значителен буџет за реализација.

1.2. Определување на поимот психосоцијални услуги

Поимот психосоцијални услуги ги дефинира улогите, одговорностите и заедничките работни ангажмани на поголем број јавни служби за нудење на психосоцијална помош и грижа после големи несреќи. Како резултат на тоа, потребна е соработка и координација меѓу службите за да се обезбеди ефикасно дејствување. Во текот и после настанувањето на кризата, на поединците кои се

нашле на самото место може да им биде потребен широк опсег на услуги на поддршка и помош. Пристапноста до различни видови на психосоцијална грижа може да биде особено важна за лицата кои се директно инволвирани во кризата, за нивните семејства, за сведоците, како и за службите за итна помош и спасување. Лицата одговорни за психосоцијалната помош имаат посебна одговорност за договарање на соодветна психосоцијална поддршка на сите кои се погодени со големата несреќа. Координација со активностите на службите и организациите вклучени во психосоцијалната грижа на погодените лица опфаќа соодветната обука и супервизија на службата и на организациите вклучени во нудењето на психосоцијалната грижа, и во одредени ситуации дури и одржување врска со медиумите и нудење соодветни информации на јавноста.

Психосоцијалните услуги вклучуваат емоционална и практична помош, која би можела да им биде потребна на поединците погодени од голема несреќа. Оваа поддршка се протега од обезбедувањето непосредна утеха, згрижување, удобност и практична помош, до долгорочна психолошка поддршка. Лицата често примаат значителна поддршка од своите семејства, пријатели и заедницата. Целта на секое формално дејствување е тоа да се надополни. Неколку компоненти вклучени во моделот на грижата се насочени кон поединци, но сите аспекти на психосоцијалната грижа мора да бидат поставени со потполно согледување на пошироката околина на поединците, особено нивните семејства и заедницата. На поголемиот број луѓе погодени со катастрофи, помошта може да им биде потребна само во текот на фазата на спасување, и непосредно по неа. Без оглед на тоа, при планирањето на помошта треба да се води сметка за тоа услугите на поддршка да бидат достапни, и среднорочно и долгорочно. По настанувањето на криза од поширок обем и карактер, може да се јави потребата за воспоставување на посебни тимови за поддршка или служби за упатување на натамошна помош. Можно е овие услуги да треба да се нудат и до две-три години, а некогаш и подолго. Затоа е клучно финансирањето на овие услуги од самиот почеток да биде утврдено и обезбедено. Претходно наведените активности го покриваат општиот модел на грижа и тој е подложен на голем број корекции и надополнувања во зависност од самиот тек на кризната

состојба и на нејзиното времетраење. Следен чекор е формирање група за планирање на психосоцијалната помош којашто ќе вклучи различни јавни служби. Во неа ќе бидат вклучени стручњаци од подрачјето на менталното здравје, кои имаат специфично стручно знаење за трауматскиот стрес, како и лица кои биле во ситуација на социјален ризик и криза. Групата за планирање на психосоцијалната помош е одговорна за развој и за одржување на остварлив план на психосоцијална помош, кој ќе биде вграден во општиот план на големите несреќи, а ќе се ажурира најмалку еднаш годишно. Планирањето и координацијата на соработката меѓу различните служби ќе ја обезбедат ефикасноста на планот. Исто така, групата за планирање на психосоцијалната грижа ќе одржува врска со владините институции за обезбедување доволно финансиски средства за одржување на соодветниот план кој ќе може ефикасно да се спроведе во случај на криза.

Клучни улоги на психосоцијалната грижа се:

- Обезбедување чувство на удобност и сочувство;
- Бележење на личните податоци;
- Создавање база на податоци;
- Прибирање и нудење информации на чесен и отворен начин;
- Непосредна практична помош и прагматична потпора;
- Специјалистичка грижа за децата, повозрасните лица и другите ранливи групи;
- Поддршка на роднините;
- Повратни информации за управниот одбор на групата за психосоцијална помош и услуги.

Одговорот на специфична, опсегот на кризата ќе биде дефиниран со оглед на големината, раководењето и опсегот на настанот, а ќе биде проактивен или реактивен во зависност од околностите.

1.3. Определување на поимот лица под ризик

Поимот лица под ризик е поврзан со хуманистичката ориентација или хуманизмот, кој е специфичен филозофски поглед на светот, особено во теоријата и практиката на социјалната работа. Според Корчин, еден од основните ставови на хуманистичката теорија е заснован на сфаќањето дека човекот живее во нераскинлива врска со светот што го опкружува (Korchin, 1976). Човекот е секогаш во допир и комуникација со другите луѓе и природата, на тој начин се потврдува или негира. Исто така, човекот расте, се развива, поминува од една фаза на развојот во друга, се менува и на тој начин несомнено може да дојде до кризна ситуација од помал или поголем обем. Човекот живее во противречности и егзистенцијата несомнено подразбира и неегзистенција, во тој момент се јавуваат кризи.

Лице под ризик е поединецот чие задоволување на основните потреби е загрозувано, неговата социјална сигурност и можностите за напредување.

Секој поединец кој се наоѓа во ситуација на социјален ризик, треба да се третира посебно. Важни методолошки елементи на таа анализа се следните: суштината, квалитетот на потешкотиите на човекот во моментот на откривање на случајот, потоа етиологијата, околностите и причините коишто довеле до настаните, а се утврдуваат преку социјална анамнеза (анализа) и прогноза, предвидувањето што треба да се направи за да се реши или за да се помогне во одредена ситуација. Исто така, важен сегмент во решавањето на проблемот во кое се наоѓа лицето под ризик е и фазата на дијагноза.

Социјалната заштита е систем од мерки, активности и политики за спречување и надминување на основните социјални ризици на кои е изложен поединецот во текот на животот, за намалување на сиромаштијата и социјалната исклученост и за јакнење на неговиот капацитет за сопствена заштита. Под социјален ризик се подразбира:

- ризици по здравјето (болест, повреда и инвалидност);
- ризици на старост и стареење;
- ризици на еднородителско семејство;

- ризици од невработеност, губење на приход за издржување по основа на работа и сл.

- ризици од сиромаштија;

- ризици од друг вид социјална исклученост.

Социјалната работа се организира со цел да се постигне рамнотежа меѓу потребите на единката, влијанијата од страна на средината и нормите кои ги гради општеството. Таа е упатена кон поединецот, неговото семејство, мала група или локалната заедница.

2. Историски развој на евалуацијата

Евалуацијата е постапка на проценка на успешноста од спроведување на одредена активност или на одредена програма. Таа била присутна отсекогаш како дел од секоја човечка активност и работа. Па, поради тоа човекот како свесно и интелегентно суштество се обидува да одговори на прашањата: *Дали неговата работа е корисна и ефективна? Дали тоа што го работи има некоја цел?* Без разлика дали станува збор за едноставна секојдневна и рутинска обврска или за некоја посложена активност, човечкиот ум следејќи ги логичните закони, донесува свои заклучоци за тоа што го работи. Па така, со сигурност може да кажеме дека постапката на евалуација, генерално, постои уште од појавата на човекот како свесно и интелегентно суштество (William, 2005). Во литературата најран запис за постоење на постапката на евалуација се наведува случајот од Стариот Завет, во кој е направена едноставна споредба на ефектите од хербрејската и од вавилонската диета во процесот на лекување на одредени заболувања кај пациентите.

Концептот на евалуација е стар, веројатно, колку и самите социјално-научни истражувања. Развојот на евалуацијата како постапка за вреднување, односно како проценка на интервенција којашто веќе е спроведена, и како постапка за утврдување на ефективноста датира од почетокот на 20 век.

Во контекст на историскиот развој на евалуацијата важно е да се споменат и конкретните истражувања коишто дадоа особен придонес во годините на научното втемелување на евалуацијата како систематска и научна целина. Овие истражувања започнале, првенствено, во медицината и во образованието. Примената на евалуацијата потесно е поврзана со првите обиди за менаџирање на образованието во почетокот на 20 век кога се наметнува потребата од вреднување на знаењето на учениците преку тестови. Во раните напори за вреднување на училишните програми се користеле различни едукативни пристапи, споредувајќи го успехот од тестовите на учениците со целиот успех во едукацијата, воопшто. Нумеричкиот пристап во практиката се покажал како најсоодветен не само во образованието туку и понатаму во сите други области и дејности.

Апликацијата на научниот метод во развојот на социјалното законодавство е предводена од страна на Лестер Вард во 1906 година од минатиот век. Помеѓу 1920 година и 1940 година обидите биле насочени кон емпириските истражувачки методи како да го определуваат ефектот од програмите од директните социјални промени. Експериментите кои се однесуваат на продуктивноста и на моралот меѓу индустриските работници ги започнал Мејо во 1933 година, а ги продолжиле Ритберг и Диксон во 1939 година. Примената на експерименталниот метод врз истражувањата на медицинските ефекти на јавното здравје биле добро спроведени во 1925 година.

Примената на евалуацијата доживеала најголем подем во периодот на 70-тите години од 20 век, кога под влијание на неолиберализмот во Англија, евалуацијата се промовирала во рамките на менаџирањето на јавните институции, вклучувајќи ги и социјалните институции. Експлозијата на интересот за евалуацијата продолжил и во текот на 1970 година и во 1980 година. Така, последните три децении од минатиот век, меѓу стручните лица од оваа област, буквално, се нарекуваат и „време на проценка“. Како резултат на овие напори, денес, евалуацијата станува сè поприсутна во планирањето и во управувањето со социјално-заштитните програми и со социјалната политика, воопшто.

Врската на евалуацијата со политиката е неспорна, особено кога станува збор за опозициските напори за намалување или за целосно оспорување на вредноста од примената на некоја социјално-заштитна програма во рамките на владеачката политика и дејствување. Како резултат на ова, се создава своевиден притисок врз научната фела во вршењето на својата научна дејност, бидејќи многу често политичките цели се над останатите. Политичките и идеолошките сили влијаат не само на методологијата туку и на интерпретацијата на евалуациските истражувања и на тоа како тие се применуваат во практиката. Тешко е да се претпостави дека импликациите на евалуациските истражувања ќе се применат во практиката доколку се спротивни на интересите на официјалните политички интереси. Во крајна мерка, најголемиот број евалуациски истражувања се директно финансирани од буџетите на државите и се под раководство на постоечката владеачка структура.

Евалуацијата како постапка за мерење на успешноста на применетите програми, од особено значење е за развојот на практиката на социјалната работа. Историски гледано, почетоците на системската евалуација во социјалната работа и заштита се наоѓаат во почетокот на дваесеттиот век.

Со постепеното конституирање на социјалната работа како наука, расте и бројот на специјализирани практични субдисциплини, што претставува и логичка последица на нејзиниот сè побрз развој. Развојот на стручната практика, но и на секојдневното работно искуство кај социјалните работници, започна да го наметнува прашањето за оправданоста, соодветноста или за успешноста на применетите облици на заштита и третман. Во целата неможност да дадат егзактен одговор, практичарите, најпрво, применуваа глобални проценки за ефикасноста на применетите интервенции. Незадоволството поради неможноста соодветно да се проверат ефектите од работењето, сè повеќе се зголемувало во ситуации кога добро и планско насочени интервенции имале лош и крајно неизвесен завршеток на преземениот третман. Поради тоа, потребата во практиката на социјалната работа да се демонстрира ефикасноста и ефективноста на преземената социјална акција, односно целокупната социјално-заштитна програма, денес еноормно расте. Потребата од евалуација ја

наметнале и одредени економски причини поради кои политичарите, па и јавноста, поставуваат прашања за оправданоста во вложувањето на финансиски средства во социјално-заштитните програми и за крајните ефекти од примената.

Како што може да се види од погоре, социјално-политичкиот контекст во полето на евалуацијата вклучува некои дополнителни логистички проблеми за кои треба да се води сметка во текот на планирањето и во подготовката на студии или истражувања од овој тип.

Може да заклучиме дека евалуацијата има краткотраен развој и широка примена. Скоро и да не постои активност или дејност во која, професионалните и стручни лица не се прашуваат за ефектите од тоа што го работат. Во спротивно, која би била целта на некоја професионална активност? Од друга страна, пак, врз евалуацијата фрла сенка и политичкото влијание, кое, за жал, во најголемиот број случаи, не може да биде избегнато па дури и да се работи за високо професионални и совесни тимови од експерти и научни работници.

Кај нас евалуацијата, за жал, за првпат почнува да се применува веќе во доцните деведесетти години од минатиот век кога за првпат се развива приватниот сектор во стопанството и кога се појавуваат невладините организации.

Примери и подрачја за примена на евалуациски истражувања

Најдобро позната, меѓу социолошки ориентираните евалуациски истражувања, е студијата на Стурјард и Сурија во 1934 година, којашто се осврнува на ефектите од здравствената едукација во многу изолирани села и подрачја во рурална Сирија. Историскиот развој продолжил и во текот на четириесеттите години од минатиот век и тука неспорно треба да се спомене и монументалниот американски војник¹, апликативно-социолошки ориентирано истражување спроведено во текот на Втората светска војна.

¹ Биле анкетирани околу половина милион американски војници со прашања во врска со секојдневниот и професионалниот живот, а одговорите биле израз на нивните ставови во врска со многу области и домени од секојдневниот и професионалниот живот. Стоуфер и неговите соработници за реализација на ова истражување вклучиле поголем број техники на истражување, а слични истражувања на ова биле спроведени и во Англија. По Втората

Евалуацијата добива поголем замав по 1950 година кога е применета во многубројни области како што се евалуацијата на применетите програми за превенција од малолетничката деликвенција и во тестирањето на иновациите во подрачјето на психотераписките и психо-фармаколошките истражувања. Во доцните шеесетти години се појавиле голем број студии, стручни списанија, национални конференции и професионални асоцијации кои се занимавале со примената на евалуацијата. Неколку децении подоцна, во индустријата, се јавила потребата од проучување на влијанието на моралот и мотивираноста на работниците врз продуктивноста во самиот процес на производство. Емпириската евалуација започнала во раните 60-ти години од минатиот век и била спроведувана од страна на група универзитетски професори, кои како кадар биле најсоодветни за овој вид истражување.

Во медицината е познат примерот на истражување заради намалување на морталитетот и морбидитетот поради заразните болести. Експериментот „вода што врие“ на Дод често е посочуван во социолошката литература. Левиновите студии како и оние на Липит и Вајт од областа на демократијата и авторитарните лидерства биле дел од психолошката наука.

Исто така, биле публикувани и голем број книги, статии и останата стручна литература од областа на евалуацијата, како што се: *Critiques of the Methodological Quality of Work* (Bernstein, Freeman, 1975), *Discussions of the organizational and structural constraints that limit the successful conduct of evaluation research* (Riecken, Boruch, 1974) (Wholey, 1970). Во САД, научното списание „*Evaluation Quarterly*“ било читано од страна на сите научни работници кои работеле посредно или непосредно на евалуацискиот процес. Во текот на 60-тите години, исто така, биле објавени голем број стручни книги: *Review of Methods of evaluation research* (Hayes's, 1959), *Monograph on evaluation research in lesser developed countries, and call for social experimentation* (Campbell's, 1969). Веќе во доцните 60-ти години во САД и пошироко, евалуациското истражување, според зборовите на некои познати аналитичари, прераснало во „растечка индустрија“. Во текот на раните 70-ти години биле публикувани многу

светска војна се јавила потреба од реанимација на целокупниот квалитет на живеење како и справување со негативните ефекти од војната врз луѓето. Понатаму, биле направени голем број истражувања кои придонеле за развој на урбаниот живот, домаќинствата, градежништвото, технологијата и апаратите во домаќинството, културата, образованието, здравјето и медицината, воопшто, нутриционизмот, руралниот развој и друго.

книги, вклучувајќи ги Books of readings (Caro, 1971), Critiques of the methodological quality of work (Bernstein, Freeman, 1975) and Discussions of the organizational and structural constraints that limit the successful conduct of evaluation research (Reicken, Boruch, 1974). Во 1975 година била испечатена масивна книга од 1500 страници.

Како што претходно беше напоменато, индивидуалниот системски пристап на евалуација се однесува на промена на одредена проблемска ситуација во која двете страни, клиентот и терапевтот, се согласни дека треба да има промени. проблемот, во овој случај, може да претставува несоодветно однесување, одредена афективна состојба, негативно однесување на средината кон клиентот или комбинација од претходните неколку симптоми. За многу практичари, определувањето на проблемот т.е. неговото дијагностицирање, е чест проблем или блокада кон решавањето на проблемот. Нејасното определување на она што е суштина на проблемот ја доведува во прашање целата насока и крајниот исход во решавањето на проблемот.

Глава

2

Операционализација на евалуацискиот процес

2. Операционализација на евалуацискиот процес

2.1. Евалуација во социјалната работа

2.2. Основни карактеристики на индивидуалниот системски пристап на евалуација

2.3. Основни карактеристики на групниот системски пристап на евалуација

2. Операционализација на евалуацискиот процес

Владините експерти, професионалците, примателите на услуги и пошироката јавност ја потенцираат потребата од евалуација на постигнатите резултати во однос на спроведените активности и интервенции. Сепак, и покрај тоа, некои професионалци кои работат во помагателните професии немаат јасно изграден систем на мерки во самата постапка на евалуација. Тоа, главно, се должи на недостапноста на методи и техники во самиот процес на евалуација како и на јасниот став во однос на прашањето дали може да измериме сè со веќе постоечките методи и техники, коишто се познати на науката и научноистражувачката работа во помагателните дејности, вклучувајќи ја тука и социјалната работа.

Потребата од проценка на успешноста на одреден проект или на одредена програма или нивна интервенција постои, речиси, уште од самото формирање на социјалната работа како дејност.

Владините програми кои генерираат социјални и едукативни услуги за пошироката јавност и за граѓаните, претпоставуваат дека се потребни поголеми суми на трошоци наменети за нивна реализација. Јавната администрација, како дел од поттикнувачите и реализаторите на овие програми, е должна да ја пресмета сумата на чинење на секоја интервенција и да одговори дали интервенцијата ќе ги оствари очекуваните резултати т.е. дали ќе предизвика промена што средината ја очекува или ќе оствари друга цел што претходно била определена.

Иако, евалуацијата се дефинира како мерење на успешноста од реализација на одредени цели, смислена и метрички изразена студија, таа бара сериозен поглед кон целиот процес на социјално планирање. Формирањето на евалуациската скица или уште во стручната литература може да се нарече и програмирање, започнува многу порано од самото поставување на целите коишто сакаме да ги постигнеме и коишто подоцна ќе ги евалуираме. Би било премногу затворен и стерилен процес на сфаќање на евалуацијата како посебна постапка без да се согледа целокупната рамка во која таа е вградена.

Евалуацијата, гледано во најширока смисла, и целата нејзина техничка структура е основа за евалуација и во други професии од помагателен карактер како што се психологијата, педагогијата, образованието, медицината, дефектологијата, психијатријата, советодавната работа.

На евалуацијата може да се гледа и како фаза на систематски програмски развој. Најопшто изразено, таа ги опфаќа следните чекори:

- Идентификација на проблемот;
- Определување на целите;
- Анализа на причините за настанување на проблемот;
- Разгледување на можни акции на дејствување и нивни алтернативи

(иако евалуацијата следи по интервенцијата, сепак, евалуациските активности неопходно е да започнат по имплементацијата на планот за интервенција).

Планирање – акција – евалуација може да се повтори повеќе пати, истакнуваат Блум и Фишер, се повторуваат додека да се исполнат целите заради кои започнуваме со одредена активност (Bloom, Fisher, 1982). Резултатите од евалуацијата може да бидат употребени за модификација на програмите додека трае нивниот прогрес. Кога на евалуацијата се гледа како на процес за планирање на промени, користењето на бенефитите од евалуацијата станува клучно во донесувањето одлуки.

Најпрво, ќе се запознаеме со основите за интеграција на индивидуалниот системски модел на евалуација. Евалуацијата како методолошка и научна метода е насочена кон позитивни промени во практиката, во основните карактеристики на овој пристап, во фазите и во нивната поврзаност со класичните истражувачки методи како и во клучните црти кои ги поврзуваат во групен системски пристап. Групниот системски пристап или модел на евалуација е наменет за повеќе случаи или за група од случаи со цел давање одговор на одредено истражувачко прашање или тестирање на хипотези.

Индивидуалниот системски пристап на евалуација, истакнуваат Блум и Фишер, овозможува пристап и процедури кои покажуваат како истражувањето и практиката може да се интегрираат, и тоа е одлична можност практичарите да ги покажат своите способности во директно мерење на ефектите, односно

евалуацијата (Bloom, Fisher, 1982). Она што е најважно е да се истакне дека индивидуалниот системски пристап на евалуација може многу да придонесе во подобрувањето на пристапот на професионалците кон клиентот, односно може да ја зголеми ефективноста во работењето.

Евалуацијата, во понатамошното излагање, ќе ја разгледаме поимно, методолошки и практично, во меѓусебна поврзаност со постапките кои претходат и оние кои ни служат за интерпретација на резултатите. Целта е на најдобар начин да се претстави целата структурата на евалуацискиот процес што претставува основна тематика на теоретскиот дел од оваа докторската дисертација. Поради тоа, дел од ова излагање ќе бидат и темите во врска со откривање на проблемите на странката, евалуацијата, имплементацијата и повратните информации при решавањето на проблемската ситуација на клиентот како и промената на средината. Истражувањето со помош на индивидуалниот системски модел на евалуација е најопшт и наједноставен облик на истражување од методолошка гледна точка, но сепак, е голем предизвик за професионалците од помагателните професии.

Најпрво, ќе се запознаеме со основите за интеграција на индивидуалниот системски пристап на евалуацијата како методолошка и научна метода насочена кон позитивни промени во практиката, со основните карактеристики на овој пристап, со фазите и нивната поврзаност со класичните истражувачки методи, како и со клучните црти коишто ги поврзуваат.

Уште на самите почетоци од работата на социјалните работници и останатите профили од помагателните професии, постоела потребата од оценка на сработените задачи, дали успешно сме ги реализирале нашите работни задачи и колку успешно сме го направиле тоа. Ова, биле често поставувани прашања на кои социјалните работници се обидуваале да дадат одговор, многу често и произволен одговор, поради фактот што не постоеле соодветни алатки, односно методи и техники за евалуација. Процесот на евалуација, претставува интегрирање на истражувањата и практиката, нешто околу кое се дебатираше долги години меѓу професионалците. Но, недостатокот од научна база заснована на постапка на евалуација, повеќе не е проблем, затоа што сега е

достапна систематска и научно втемелена постапка на евалуација која ја обединува практиката со истражувањата. Ова, не само што може да биде од корист за примена на евалуација во секој домен од работењето на социјалните работници туку и овозможува подобар квалитет на самата практика на повеќе нивоа. Користејќи ја евалуацијата во работењето, се обезбедува и подобрување на практичните вештини за справување со различни ситуации во текот на работењето.

Индивидуалниот системски пристап, во стручната литература, може да се сретне во повеќе варијанти и тоа како интензивен пристап или како идеографски пристап, единечен пристап, временски серии и сл. За да ја разбереме постапката на евалуација во целина, треба да се знае, дека постојат неколку типа на евалуациски истражувања. Нивното подетално разгледување ќе ни помогне во појаснувањето на целиот процес на евалуација.

2.1. Евалуација во социјалната работа

Во социјалната работа, во основа многу тешко е да се изрази практичниот и истражувачкиот проблем, затоа што прво треба да го препознаеме, да го откриеме, а дури подоцна да објасниме како би пристапиле кон решавање на проблемската ситуација. Со други зборови, сосема е сигурно дека постојат одредени психолошки и социјални сили кои влијаат на правецот на истражување во социјалната заштита. Постојат многу начини на дефинирање на практичниот истражувачки проблем како што постојат и многу начини за решавање на проблемот откако ќе биде откриен. На пример, начинот на дефинирање на нашиот проблем често зависи од тоа што сакаме да дознаеме и зошто сакаме да дознаеме. И на крајот, врз основа на изборот на алтернативите кои ни стојат на располагање, мора да донесеме одлука за тоа како ќе го решиме проблемот (Halmi, Žganec, 1994).

Проблем е термин којшто многу често го користиме во секојдневниот говор. Но, тој може да означува различни работи за различни луѓе и различно да биде сфатен. Во научната практика на социјалната работа и заштита, проблемот

е определен од целите што сакаме да ги постигнеме, поточно од евалуациските цели. Целта во научноистражувачката работа ќе биде секогаш определена од социјалната ситуација. Првата задача со којашто се соочува истражувачот е да се определи целта на истражувањето. Постојат два ултимативни, а воедно и алтернативни цели, секоја со свои предности и недостатоци. Тоа се:

- евалуациски цели и
- вистински цели.

Евалуациските цели се однесуваат на специфичните методи на проучување, а нивната ефективност се состои во тоа дали и како социјалната програма им помага да го решат проблемот за кој се обратиле во соодветна социјално-заштитна установа. Од друга страна, пак, вистинските цели се условени од личната професионална наобразба што ќе овозможи решавање на проблемската ситуација директно во социјалната средина на клиентот, односно ќе овозможи практично решавање на проблемот. Поради тоа, постојат и два вида цели во социјалната заштита и тоа се: апликативна и евалуациска цел. Во основа, потребно е да се реализираат и двете цели, кои не се нужно инкопатибилни. Па така, евалуациските цели може уште да се наречат и применети истражувања, а вистинските (практични) цели уште се среќаваат и како чисти истражувања.

Истражувачки проблем. Средишната точка која во целост го насочува процесот на евалуациското истражување во социјалната работа е *специфичното проблемско подрачје* кое сакаме да го проучуваме. Постојат два критериума со помош на кои успешно ги проценуваме вистинските цели на истражувањето:

1. видот на проблемското подрачје и
2. начинот на кој го проучуваме тоа подрачје.

Во реалноста, истражувачката социјална работа е, всушност, социјална акција во која фазите на дејствување не се јасно одвоени како во идеалната верзија на истражувачката студија. Следниот графикон ја прикажува кореспонденцијата меѓу парадигматскиот пристап во решавањето на проблемот и научниот метод на истражување.

Табела 1. Кореспонденција меѓу пристапот за решавање на проблемот и класичниот научен метод

Општ систем:	Научен метод:
Воочување на проблемот	Воочување на проблемот, набљудување на појавата
Преглед на информацијата	Формулирање хипотези
Прибирање на податоците	Развој и примена на нацртот
Анализа на податоците	Систематско набљудување Тестирање на хипотези (рафинирање на хипотезите, тестирање на теориите, рафинирање на теориите)
Изведување заклучоци	Интерпретација на добиените резултати

На ова, секако, треба да се додаде влијанието на временската последица. Научните методи не се ригидни и се одвиваат одреден временски период, кој најчесто е претходно определен. Сепак, има и исклучоци, поради самата природа на истражувањето.

Истражувачкиот проблем се избира кога размислуваме за општата идеја на истражувањето, кој навистина е проблемот што понатаму ќе стане предмет на истражувањето и сл. На ова ниво, веќе сме на индивидуалното подрачје на истражувањето и тоа во однос на проблемската ситуација, а патот на понатамошното истражување ќе зависи од специфичните проблеми и од многу други пропратни фактори што ќе влијаат на него. Кога веќе на овој начин сме го определиле специфичниот проблем на истражувањето, пристапуваме кон избор на метод за собирање на податоците. Како што ќе видиме во понатамошното излагање, доколку имаме основни знаења за проблемот или за субјектот на проучување, во тој случај, веќе сигурно сме започнале истражување кое во научната терминологија се нарекува описно или дескриптивно истражување. Но, доколку, веќе имаме одредени сознанија за проблемот на истражување,

слободно може да пристапиме кон еден поинаков тип на научно истражување кое се разликува од првото и се вика експланаторно или објаснувачко истражување. Според тоа, кој вид истражување ќе примениме, зависи од тоа колку ја познаваме појавата што нè интересира, колку таа е проучена во научната јавност. А во тоа ќе ни помогне пронаоѓањето и читањето на стручна литература и пребарувањето на интернет, следењето на семинари, дискусиите, интуицијата и сл. Истражувачкиот проблем кој сме го избрале за научна цел и истражување, треба да биде операционализиран низ правилата на парадигма која ги минимизира можностите и грешките на субјективниот импакт-фактор на истражувачот.

Табела 2. Видови истражувања

<i>Особина</i>	<i>Вид истражување</i>
<i>Применливост</i>	<i>Фундаментално истражување</i> <i>Применето истражување</i> <i>Развојно истражување</i> <i>Акциско истражување</i>
<i>Методолошки пристап</i>	<i>Квантитативни истражувања</i> <i>Квалитативни истражувања</i> <i>Истражувања со комбинирана методологија</i>
<i>Вид на податоци кои се собираат</i>	<i>Примарни истражувања</i> <i>Секундарни истражувања</i>
<i>Вид на податоци кои се проучуваат</i>	<i>Теориски истражувања</i> <i>Искусствени истражувања</i>
<i>Зачестеност на истражувањата</i>	<i>Еднократни истражувања</i> <i>Лонгитудинални истражувања</i>
<i>Цели</i>	<i>Описни истражувања</i> <i>Објаснувачки истражувања</i>
<i>Обем на истражувањето</i>	<i>Микроистражување</i> <i>Мезоистражување</i> <i>Макроистражување</i> <i>Мегаистражување</i>

Време	Истражување на минатото Истражување на сегашноста Истражување на иднината
-------	---

Формулирање на проблемот на истражување. Кога веќе се обидуваме да го формулираме проблемското подрачје на истражувањето, треба секогаш да ги имаме предвид расположливите методи со кои ќе го истражуваме проблемот. Значи, најпрво, треба да го определиме проблемот, а после тоа и видот на научното истражување. Во експланаторните истражувања постојат седум меѓусебно поврзани фази на научна работа и тоа се:

- идентификација на општо тематско подрачје,
- идентификација на субјективно интересно подрачје (спецификација),
- преглед на литература,
- прочистување или рафинирање на програмското подрачје (спецификација),
- истражување на односите меѓу теоретските концепти,
- сооднос на истражувачкото подрачје со постоечката теорија,
- поставување на хипотези.

Графички приказ 1. Идентификација на субјективно-интересно подрачје за истражување и евалуација



Првата фаза, формулирање на истражувачкиот проблем, е идентификација на субјективното подрачје на многу општо ниво во кое е лоцирана нашата идеја. На пример, професионализмот во социјалната работа како генерална тема. Во оваа фаза особено е корисно да се води дневник во кој ќе ги запишуваме идеите, коментарите и нашите размислувања во врска со истражувањето (од општо па до конкретно). Операционалната дефиниција е јасна дефиниција на концептот и таа секогаш треба да се избира по некој логички принцип. Втората фаза е идентификација на субјективното подрачје на интерес, односно оние проблеми и аспекти коишто го поттикнале нашиот истражувачки интерес. Во текот на овој период, којшто е наречен „професионална социјализација“, треба да се имаат предвид два процеса и тоа:

- а) период на самообразование и
- б) период по самообразование.

Следна фаза е фазата на преглед на литература којашто се состои од следење, проучување и секако критичко проучување на литература, не само од областа на социјалната работа туку и од други сродни дисциплини коишто се доведени во интерес на проучувањето и, секако, осветлуваат некои негови аспекти. Рафинирање на проблемското подрачје е четвртата фаза и уште се нарекува фокусирање на подрачје на интерес. Таа настанува како резултат на проучување и следење на литература. Врз основа на присуство или отсуство на слични студии, сега е можно да се концептуализира и многу попрецизно да се приближи проблемското подрачје кон истражувањето. Следната фаза е истражување на односите меѓу концептите, коишто ги идентификувавме во првите четири фази и тоа преку цртање на дијаграми и барање на можни релации и односи меѓу нив. Шестата фаза е релација меѓу проблемот на истражувањето со постоечката теорија. Формулирањето на теоријата на истражувањето е од особено значење затоа што го објаснува самиот поим на истражувањето. Во тоа ни помагаат логичките методи на дедукција и индукција. И на крајот, седмата фаза е фаза на поставување хипотези. Кога сакаме да решиме одреден истражувачки проблем, мора да определиме што ние, всушност, сакаме да знаеме кога проблемот ќе биде решен. Тој однос мора да го

поставиме во форма на посебни претпоставки или хипотези коишто ќе бидат потврдени или нема да бидат потврдени со помош на факти. Хипотезите во основа се тврдења. Постојат општа хипотеза и поединечна или специфична хипотеза. Тие може единствено да бидат формулирани кога имаме поголема сознајна база за проблемот кој е предмет на научно истражување. Хипотезите секогаш опишуваат однос меѓу две или повеќе варијабли. Постојат зависни, независни и интервенирачки варијабли. Варијаблите се обележја кои немаат постојан израз, односно тие варираат. Ставот или тврдењето кое зависи од две или повеќе независни варијабли се вика зависна варијабла. Варијаблите што може да дејствуваат во односот меѓу зависната и независната варијабла се нарекуваат интервенирачки варијабли (x- и -y). Постојат пет критериуми кои ни укажуваат на тоа колку хипотезите што сме ги поставиле се веродостојни, а тоа значи дали хипотезата има концептуална јасност, емпириска основаност, спецификација, расположливи техники на собирање на податоци и однос кон теоријата.

Постојат неколку видови евалуациски истражувања (Bloom, Ficher, 1982). Евалуациските истражувања во рамките на практиката на социјалната работа, главно, се насочени кон пет поврзани категории коишто секогаш се во меѓусебна интеракција:

- а) иницијална или финална анализа која вклучува проценка на потребите,
- б) анализа на процесот или постапката,
- в) проценка на евалуативноста,
- г) анализа на добиените резултати во кои вклучуваме анализа на трошоци и придобивки и
- д) програма на следење или мониторинг.

а) Утврдување и проценка на потребите е првата категорија на евалуацијата и се однесува на вреднување на активностите коишто се неопходни за процесот како негов составен дел, со цел актуелната програма да се имплементира. Цел на овие активности е проценка на потребите од спроведување на евалуација. На пример, кога размислуваме за примена на евалуација во одреден случај, прво на што ќе го насочиме нашето

размислување е идентификација на специфичните потреби со цел воведување на специфични услуги. Целта од постоење на евалуација е постоење на проблем во средината или во животната ситуација на клиентот. За да го откриеме тоа потребни ни се соодветни и бројни индикатори коишто се дел од целната популација. Како што истакнуваат авторите Посовац и Кери, проценката на потребите бара одговор на следните прашања:

1. *Каков е социоекономскиот профил на локалната заедница?*

2. *Кои се специфичните потреби во рамките на одредена заедница во однос на програмата којашто планираме да ја имплементираме?* На пример, програми за вработување, образовни програми, програми за превенција од криминал, програми за унапредување на телесното и психичкото здравје на населението и многу други.

3. *Кој вид услуги е најсоодветно да се применат за конкретната локална заедница или за поединечен случај?* Добрата проценка на потребите ни овозможува и ефективна програма за планирање. Социјалниот работник за да биде и добар планер, потребно е да располага со веродостојни, точни и прецизни податоци во врска со постоечките потреби.

Грешките во проценката на интензитетот на потребите произлегуваат, според истите автори, од три причини:

1. Непостоење на реален број лица или семејства со конкретен проблем;
2. Оскудна и несистематски водена евиденција;
3. Недостаток на стандардизирани критериуми за селекција.

Што се однесува до првиот фактор, многу често бројот на социјални случаи е предимензиониран поради емоционалниот фактор на пристрасност. Проблемот за водење документација е многу специфичен. Во практиката, многу често ненамерно, не се регистрираат сите методи или техники или, пак, тие се регистрирани несистематски во документацијата. Освен тоа, некои од интервенциите тешко се регистрираат на соодветен начин, па заради тоа и се изоставуваат. На ова логички се надоврзува и проблемот на стандардизирани критериуми за сите постоечки и нови облици на интервенции. Таквите податоци од статистичка гледна точка многу тешко е да се обработат. За да се избегне

ова, потребно е да се направи систематска студија на потребите на ризичната популација во целната локална заедница. Студијата мора да има голем број извори кои се од различен карактер, а се во директна поврзаност со проблемот на истражувањето.

За да се добие квалитетна проценка на потребите на степен на потреба од социјални услуги во локална заедница, авторите Хомик и Буровс, и Комптон и Галавеј, нудат три различни пристапи:

1. Индикаторски пристап којшто се базира на анализа на документација, на пример, во центрите за социјална работа или во друга социјална установа чија евалуација е дел од некој нејзин проект;

2. Квантификациски или нумерички пристап којшто се однесува на бројот на барања за одреден тип социјална интервенција, мерка или заштита;

3. Пристап на клучна информација којшто се темели врз добивање информација од експерти кои нудат одреден тип услуга.

Меѓутоа, колку и да изгледа корисен овој пристап тој има многу недостатоци и треба да се применува само во краен случај.

б) Друга категорија на програмата на евалуација е анализа на постапката или процесна анализа. Како што беше кажано претходно, за анализа на процесот и резултатите неопходна е сестрана евалуација. Доколку правиме евалуација само на резултатите од некоја програма или социјална интервенција, не би биле сигурни дали тие резултати се последица на видот на програма којашто е применета во конкретниот случај или, пак, се резултат на нешто друго. Конечните резултати не може да ги знаеме, доколку, не го знаеме текот на целата интервенција. Тоа логички е така. Потоа треба да знаеме колку време траела интервенцијата и какви ефекти предизвикала таа. Затоа, потребно е да се следи секој чекор на дадената интервенција. Со други зборови, потребно е да се дефинираат прецизни мерни инструменти со коишто ќе се следи начинот на кој е спроведена интервенцијата во социјалната работа.

Процесната анализа е следење и мерење на третманските интервенции т.е. проценка на причините за ненапредување или неуспех на клиентот. Како

што истакнуваат Посоваци Кери (1985), постојат неколку прашања на коишто треба да се одговори во рамките на вреднување на постапката:

1. Дали програмата е прифатлива за доволен број луѓе кои се опфатени со истражувањето?
2. Дали клиентите се репрезентативни како дел од популацијата која е предмет на евалуација?
3. Во колкава мера персоналот контактира со клиентите?
4. Дали постапките на персоналот се приспособени на плановите?
5. Дали постои разлика меѓу бројноста на персоналот и очекуваните планови?

Методолошки гледано, се работи за постојано следење и мерење на независната варијабла што подразбира стандардизација на третманот. Следењето на третманот е од особено значење и доколку изостане може да настанат потешкотии, а со тоа и неуспех на целата програма. И авторот Јанковиќ (1989) истакнува три важни грешки што може да настанат во овој дел. Првата грешка е кога од која било причина интервенција не постоела; второ, кога интервенцијата е погрешна и, трето, ако третманот е нестандардизиран и неконтролиран. За да не дојде до ова, се користат три основни методи за превенција:

1. Непосредно набљудување од страна на супервизор;
2. Анализирање на забелешките од страна на стручно лице;
3. Анализа на податоците до кои дошле социјалните работници.

Непосредното набљудување е секако најсоодветниот метод, но поради сложеноста и специфичноста на одреден сегмент е тешко изводлива. Останатите методи, често, се несистематски а со тоа и помалку квалитетни. Но, со воведување на компјутерската технологија се ближиме кон поголем напредок во смисла на обработка на поголем број податоци за лица од социјален ризик. Третата компонента на евалуациските програми е проценка на евалуативноста. Општо кажано, проценката на евалуативноста одредува дали некој проект, програма или акција, воопшто, може да бидат евалуирани (Rutman, 1980; Compton, Galaway, 1989). Кај проценката на евалуативноста се утврдува дали

некој програм е концептуализиран и операционализиран на начин за да се овозможи веродостојна евалуација. Донесување на таков заклучок, воопшто, не е лесно. Многу често, проценката на евалуативноста јасно ќе индицира подрачје на програмска концептуализација и организација која е во спротивност од нудење услуги и од самиот програм на евалуација. Ако програмата што е предмет на евалуација не е јасно определена, невозможно е да се утврди дали поставените цели се постигнати или не и така клиентите не би добиле соодветна услуга.

Меѓу проблемите што може да ја попречат евалуацијата, како најчести се сретнуваат несоодветно концептуализирани агенции кои спроведуваат социјални услуги коишто се предмет на евалуација.

Несоодветна концептуализација може да се идентификува преку три основни симптоми:

1. Прв симптом или показател е недефинираност на клучните поими;
2. Втор показател се недефинирани цели на програмата;
3. Трет показател е постоење на нестандардизиран третман.

Хорник и Буровс (2008) предлагаат неколку начини за надминување на овие потешкотии. Првиот начин се однесува на дополнително дефинирање на поимите доколку програмирањето на евалуацијата не е веќе завршено. Кога станува збор за недефинирани цели на програмата за евалуација, можно и посакувано е со стручни лица да се изврши надополнување на клучните точки на коишто одредена програма е насочена. На тој начин, можно е да се добијат информации коишто ќе ни овозможат идентификација на специфични и мерливи цели, а со самото тоа и стандардизација на програмот на евалуација. Проблемот на идентификација на специфичните мерни инструменти може да се постигне со систематско планирање на програмата. Како што некои автори истакнуваат, потребно е да се одговори на неколку прашања:

1. Која е клучната точка во донесувањето одлуки поврзани со самата програма, проценка на третманот и терминација или завршување на третманот?
2. Кои активности треба да се преземат пред и по завршување на процесот на донесување одлуки?

3. Кои промени се случиле кај клиентот по завршувањето на третманот?

Анализата на резултатите (аутпути²) е четвртата категорија на програмата на евалуација (Patton, 1978; Campton, Galaway, 1989). Ова е исклучително важна компонента на евалуациските истражувања којашто ја одредува ефективноста од примената на некоја програма или интервенција. Кога спроведуваме анализа на резултатите, потребно е да се дефинираат различните начини на мерење на успешноста на програмата. Секако, ова не е ни малку лесно. Следниот проблем е тоа што треба да се потврди колку долго извршените промени се одржуваат, дали имаат стабилен тренд или не, дали се менуваат. Според Хорник и Буроус, едно од најважните прашања на кои анализата на резултатите треба да одговори е дали клиентите кои се вклучени во одредена програма на услуги покажуваат подобрувања во однос на луѓето кои не се вклучени во истата или во слична програма и интервенција. При тоа, анализата на трошоци и придобивки се покажува како специфична форма на евалуација на резултатите.

Пресметувањето на економската корист од социјално-заштитните програми, во последно време, се наметна како неизбежна потреба. Тоа е откога почна да се чувствува сè поголемиот недостиг од средства за социјална заштита коишто, најчесто, се дел од државните буџети. Социјалните работници и економистите, се обидуваат со научни методи да ја потврдат економската оправданост на дополнителните вложувања во социјалната заштита и така да ја добијат наклонетоста на јавноста за финансирање нови програми во подрачјето на социјалната заштита. Поради тоа, дојде и до сè поголема примена на анализата на трошоци и придобивки којашто се покажа како пригодна метода за сметање на финансиската оправданост на одредена социјално-заштитна програма. Сепак, оваа метода не може да се примени кога станува збор за големи глобални ефекти на вложување во социјалната сфера. Но, затоа е погодна да одговори на прашањето дали од економска гледна точка е оправдано да се оствари некоја конкретна социјална програма отколку кој било друг соодветен еквивалент на неа.

² Ефекти, резултати, исход од некоја спроведена програма или интервенција.

Како метод на економска анализа, анализата на трошоци и придобивки обезбедува показатели за проценка на рационалноста во алокација на ограничени средства на некое подрачје. Во услови на ограничени финансии, често пати постои потреба да се донесе одлука за тоа на кои социјално-заштитни интервенции ќе им се даде предност на реализација, а кои ќе чекаат свое пригодно време. Анализата на трошоци и придобивки помага тој избор економски да се рационализира. Кога не би постоела ограниченост во расположливите средства за социјални програми, анализата на трошоци и придобивки би била беспредметна. Но, како што е социјалната заштита пример за постоење на бројни цели од кои само неколку се условени од финансиите, така објективно постои голема потреба од донесување на рационални решенија. Овој факт не ја намалува вредноста на економскиот критериум кој го обезбедува анализата на трошоци и придобивки во социјалната заштита. Постојат и други критериуми за рационализација кои може да послужат како темел за одлука и за избор на приоритети. Еден од темелните конституенти на анализата на трошоци и придобивки се и инпут-аутпут таблиците или меѓусекторските таблици. Тие покажуваат колку одредена дејност во подрачјето на социјалната заштита значи, од една страна, трошење на ресурсите (материјални и човечки), односно инпут и, од друга страна, продукција на одредени посакувани резултати или аутпут. Меѓутоа и на подрачјето на социјалната заштита, аутпутите на една активност може да станат инпути³ во друга активност. Како пример ќе ги наведеме активностите на Институтот за општествени истражувања. Тие трошат персонал и опрема (инпути), а продуцираат научни резултати и информации како и стручен научен кадар кои повторно стануваат инпути за некои други активности. Инпут-аутпут таблиците или влезно-излезните таблици го покажуваат односот на инпутите (вложувањата) и аутпутите (резултатите), а тоа овозможува пресметување на економскиот учинок од вложените средства т.е. колку е потребно од секој инпут (вложување) за да се произведе очекуван аутпут (резултат)?

³ Вложувања, податоци, аспекти, коишто ќе дејствуваат во насока на предизвикување на идни промени.

Иако постојат тешкотии во конструкцијата на инпут-аутпут таблиците во подрачјето на социјалната заштита, денес во светот сè поголема е и повеќе воочлива е потребата од нив. Тие може да имаат голема вредност при програмирањето, планирањето и управувањето на подрачјето на социјалната заштита. Меѓутоа, кога инпутите и аутпутите нумерички ќе се изразат, се поставува прашањето дали социјалните вредности и цели може и смеат монетарно да се изразат, а да не се нарушат одредени етички и социјални норми. Поради ова, беспредметна е секоја расправа меѓу оние кои ги истакнуваат само моралните цели на социјалните програми и ја негираат можноста и етичноста на монетарното вреднување на нивните ефекти и оние кои настојуваат сите ефекти на социјалните програми да ги сведат само на финансиска рамка. Впрочем, ни во рамките на анализата на трошоци и придобивки нема потреба од квантитативно изразување на секоја социјална програма.

Вистинската вредност на оваа анализа во социјалната заштита е во тоа што со нејзина помош таа ни овозможува добивање на нумерички показатели врз чија основа е можно рационално да се одлучува за приоритетите и предностите на анализираните програми. На тој начин, секоја социјална програма може да се прикаже како еквивалент на серија на трошоците, на една страна, и на серија од придобивки, на друга страна, кои се случиле во различно време.

За да се евалуира некој социјален проект и за да се спореди со друг таков проект, треба да се набројат сите временски серии за трошоците и за резултатите. Ако тие може монетарно да се изразат, во тој случај, сумирањето на временските серии на трошоци и на придобивките доведува до резултати коишто се изразуваат така што од сегашната нето проценка на вредноста на придобивките се одзема чинењето на сите вложени ресурси и изведбата на проектот. Целата постапка може да се изрази преку следната формула:

$$NSV = \frac{B_0 - C_0}{(1+i)} + \frac{B_1 - C_1}{(1+i)^1} + \frac{B_2 - C_2}{(1+i)^2} + \dots + \frac{B_n - C_n}{(1+i)^n}$$

Во формулата NSV е нето сегашна вредност (во англосаксонската литература ја среќаваме под симболот NPV т.е. net present value 'нето на сегашната вредност'), В се вкупни резултати во одреден период, С се вкупни трошоци за истиот период, I е дисконтна стапка, n е број, месец и година на траење на проектот каде што месеците или годините се бројат од 0 до n. Меѓутоа, пред да се пристапи кон детална анализа може да се јават поединечни потешкотии во врска со мерењето на трошоците и резултатите на подрачјето на социјалната заштита, затоа потребно е нужно да се прави разлика меѓу техничката и економската ефикасност и ефикасноста на социјалната заштита. На пример, за некој метод на социјалната работа која имплицира превенција и третман на социјалните случаи се кажува дека е социјално-етички ефикасна. Економската ефикасност, пак, претпоставува помалку економско чинење за постигнување на истиот резултат или, пак, поголем економски ефект со исто чинење. Ефикасноста во социјалната работа не мора секогаш да се поклопува со економската ефикасност, но во подрачјето на социјалната заштита социјално-техничката ефикасност логички е поприоритетна во однос на економската. Методите во социјалната работа мора да бидат социјално и технички оправдани за да бидат и економски ефикасни. Но, сите социјално оправдани техники не се и економски подеднакво ефикасни! Па според тоа, во изборот меѓу алтернативните техники предност им се дава на социјално-ефикасната техника која економски е поуспешна од другите.

Како што видовме, економската анализа на одредена социјална програма претпоставува можност на проекција и техничка дескрипција на инпут-аутпут односите или врските. Социјалните работници, евалуаторите, кои предлагаат некоја програма за усвојување и бараат нејзина финансиска поддршка од надлежните органи, треба да бидат во состојба тој проект да го прикажат како состав на инпути (вложувања на материјални средства и човечки ресурси) и очекувани аутпути (очекуван успех со претходно завршена социјална акција, резултат).

Меѓутоа, првата потешкотија се јавува поради недостатокот на информации што одговараат на аналогните програми кои се применувале во

минатото. Вакви информации, воопшто, и не се собирале! Друга потешкотија се јавува во описот на проектираниот инпут-аутпут, поради тоа што во постоечката литература во врска со анализата на трошоци и придобивки многу помалку значење се придавало на мерење на придобивките, бенефитите, отколку на мерење на трошоците. Па, подрачјето на мерење на придобивките долго време останало запоставено. Поради тоа се поставува прашањето како да ги измериме придобивките.

Несомнено е дека превенцијата и сузбивањето на социјално-заштитните потреби и проблеми води кон унапредување на работно-продуктивните способности на населението и дека во услови на полна вработеност придонесува за повисока економска корист на целата општествена заедница. Таа корист е еквивалентна на зголемениот национален добиток кој условува дополнителна ангажираност. Таа дополнителна ангажираност калкулира по неколку основи и тоа:

1. Еден дел е последица на превенцијата од социјални проблеми (болести, инвалидитет, алкохолизам и сл.);
2. Другиот дел е последица на редукција на повремено и трајно отсуство од работа поради постоењето на социјални проблеми;
3. Третиот дел е последица на порастот на продуктивноста на работното место.

Првиот дел е економска корист од превенција на социјално-заштитните проблеми. Таа корист се манифестира директно во превенцијата од економски губиток, којшто општеството или локалната заедница би го претрпела во случај на нивно присуство. Во другиот случај, економската корист е, исто така, еквивалент на избегнати губитоци кои заедницата би ги претрпела доколку не би се дејствувало со одредена социјално-заштитна интервенција или програма во насока на сузбивање на тие потенцијални проблеми.

Порастот на продуктивната способност во работењето, исто така, има свој економски ефект само што тој не може јасно да се утврди, па според тоа, и монетарно да се изрази. Инаку, анализата на трошоци и придобивки во подрачјето на социјалната заштита може да се примени во следните подрачја:

■ Проучување на економската значајност на социјално-заштитните програми со оглед на нивните ефекти во зачувувањето и консолидирањето на работниот потенцијал на населението и отстранување на економските губитоци што ги предизвикуваат социјалните проблеми;

■ Проучување на економската ефикасност на социјалните агенции со оглед на нивната организациска структура и начин на управување од аспект на максимизирање на ефектите а минимизирање на трошоците.

Анализата на трошоци и придобивки на подрачјето на непосредната социјална заштита не може да се примени на вкупната економска придобивка од социјалните активности, коишто обично се изразуваат во показатели на редукција на одредени појави и проблеми. Имено, таквите показатели, не овозможуваат да се постигне јасна дистинкција меѓу влијанието што го имаат овие програми и влијанието на истите проблеми во ситуација на дејствување од подобрувањето на општиот животен стандард. Специфичните придобивки што се постигнуваат со елиминирање или со ставање под контрола на некој проблем, може јасно да се диференцираат и многу веродостојно да се припишат на специфичните интервентни мерки во рамките на некоја социјална програма. Поради тоа, овде може да се стават во корелација трошоците за спроведување на програмата и користа којашто се постигнува на тој начин, па анализата на трошоци и придобивки може успешно да се применува.

Подрачјето на дејствување на анализата на трошоци и придобивки не е само во рамките на превенција туку има и куративно влијание каде што има можност од примена и потреба од примена на анализа на користа од трошоците. По правило, таа може да се применува во сите подрачја од социјалната работа. Сепак, треба да се прави разлика од анализа на трошоци и придобивки до анализа на рентабилноста. Анализата на трошоци и придобивки се употребува за избор на ефективни и приоритетни социјални програми, додека анализата на рентабилноста се употребува тогаш кога избираме најпогодни методи и техники за постигнување на одредена цел.

Главната примена на анализата на трошоци и придобивки не се ограничува само на изборот на приоритетни цели туку и на долгорочното

социјално планирање (инвестициско). Спротивно на неа анализата на рентабилност е наменета за избор на најпогодни методи за да се постигне цел што нам ни е добро позната. Поради тоа, таа најчесто се користи во непосредната социјална заштита т.е. во тековното работење во социјалната заштита кога треба да се одговори на прашањето како најефикасно да се постигне одредена цел. Нагласувањето во долгорочното и генералното социјално планирање е врз придобивките од инвестициските вложувања во социјалната заштита. Тука голема задача има анализата на трошоци и придобивки.

Во краткорочно операционалното истражување на ниво на различни проекти во локалните заедници или во сервисните единици, генералните приоритети и изборот на програмите, најчесто, веќе се одредени и тука акцентот се става на ефикасно спроведување на интервенцијата или на програмата. Анализата на рентабилност помага да се направи најрационална алокација на средствата со цел успешно да се спречи или да се поттикне некоја промена. Со овој метод се истражуваат и се анализираат:

- алтернативните приоди за да се постигнат специфични цели;
- релативното чинење на секоја од алтернативите;
- веројатните идни консеквенци и импликации на секоја преземена акција.

Анализата на рентабилност може да се расчлени на неколку пошироки елементи или да се постави многу екстензивно и посебно да се анализираат многубројните често специфични компоненти. Меѓутоа, основно е тоа дека таа вклучува селекција на целите и на критериумите на нивна изведба како и формулирање алтернативи на аналитичкиот процес. Селекција на целите при што посебна тешкотија е дефинирањето на специфичните цели:

- Одредување критериуми за мерење на спроведувањето на целите;
- Спроведување на алтернативите;

▪ Развој на модели и тестирање (во оваа фаза има примена на математичко-статистички модели за тестирање на проценка, хипотези и сугерирани алтернативни програми, а компјутерската технологија дозволува употреба на бројни варијабли и нивна интеркорелација);

■ Субоптимализација (дистинктивна карактеристика на оваа аналитичка фаза е цикличното повторување на процесот со помош на модификација на целите, критериумите, алтернативите и моделите, пред програмата да се предложи за прифаќање. Процесот на субоптимализација е т.н. „минимакс“, процес којшто има за цел да понуди максимум на проценетите цели за минимум чинења).

Како што може да се види, анализата на резултатите на програмата на евалуација станува сè посложена и покомплицирана. Таа сложеност произлегува од сè поголемата испреплетеност и меѓузависност на социјалните и другите активности и сè поголемата потреба од интеграција на социјалните програми во општествениот и во економскиот живот на секое општество. Потоа сè поголемата специјализираност на поединечните подрачја на социјалната работа и, на крајот, на сè поголемите тешкотии за покривање на сите социјални проблеми со ограничените финансиски средства наменети за нив.

Како последица од сè досега изнесеното, се јавува потреба од развивање и примена на современи научни методи и техники на планирање и управување на подрачјето на социјалната заштита. Користењето на трошоци и придобивки и анализата за рентабилност во планирањето, програмирањето и во евалуирањето на социјалната заштита е значаен чекор во тој правец. Сепак, постојат ограничувања па така стандардната анализа на трошоци и придобивки не може да се примени во програми што не може монетарно да се изразат.

2.2. Основни карактеристики на индивидуалниот системски пристап на евалуација

На почетокот, накратко ќе бидат изложени основните карактеристики на индивидуалниот системски пристап на евалуација и на групниот системски пристап на евалуација. Во индивидуален системски пристап (*single system designs*) се подразбира дека поимот индивидуален (*single*) се однесува на поединци, групи, семејства, организации, дури и заедници. Овој пристап вклучува повторни мерења со цел да се мери исходот од ефектот на одреден

проблем, којшто е цел на евалуациското истражување (Allen, Earl, 1993). Секој од пристапите ќе биде изложен како поединечен случај.

2.2.1. Спецификација на проблемот

За да примениме евалуација во конкретен случај, треба да имаме претходно поставена „рамка“ за тоа што сакаме да измериме: дали тоа ќе биде целисходност на одреден проект и негова оправданост од спроведувањето или од конкретните ефекти за тоа како секој поединец го доживеал учеството во интервенцијата или проектот. Значи, „интервенцијата“ на евалуација може да се изведе на неколку нивоа во зависност од тоа што сакаме да измериме и што со тоа мерење ќе добиеме.

Спецификацијата на проблемот, што ќе биде предмет на евалуациското истражување, во практиката претставува фаза која првично се наметнува кога пристапуваме кон работењето на одреден проблем. Таа треба да претставува фаза која не треба да се занемарува. Евалуацијата во многу проекти е завршниот дел од секоја работа на професионалците од областа на психосоцијалната работа, од причина што и нам и на клиентите ни дава повратна информација и е еден вид потврдување за тоа што сè е постигнато со интервенцијата или со третманот.

2.2.2. Мерење на проблемот и повторни мерења

Следниот клучен аспект во индивидуалниот системски пристап е набљудувањето или мерењето на проблемот. Мерењето на проблемот е постапка којашто произлегува од сфаќањето дека секој проблем може да се измери. Ова, веројатно, е очигледно доколку проблемот во конкретниот случај е однесување што може да се види на едната или на двете страни (Allen, Earl, 1993). Истражувачите и практичарите веќе имаат развиени постапки, алатки и техники за мерење на проблемот. Имаат поставено и теоретска рамка за него,

без разлика дали станува збор за проблематично однесување или за мерење на чувствата.

Основата на индивидуалниот системски пристап е собирање информации што се повторуваат за целниот проблем т.е. за предметот на истражување. Ова, всушност, е оригиналното значење за испитување на временски серии (time series research) (Richard, Grinnell, 1993). Истражувачот или набљудувачот во претходно определени временски серии набљудува дали одреден симптом се повторува и колку често е тоа повторување во текот на времето, пред или по настанувањето на проблемската ситуација.

2.2.3. Основа и дизајн

Една од тенденциите на индивидуалниот системски пристап е планирано и систематско собирање информации во врска со случајот, пред да започне самата интервенција. Оваа база временски, отприлика, се прави на три или четири дена или на две до три недели пред да започне интервенцијата. Податоците, во врска со случајот, што сме ги добиле пред да започне интервенцијата, ни помагаат понатаму во оценувањето и во споредувањето со податоците што ќе ги добиеме во текот на интервенцијата. Поради тоа, од особена важност за целата постапка е добивање, односно собирање на релевантни податоци (Grinnell, 1993).

Начинот на којшто ќе се собираат податоците што се карактеристични за случајот се уште еден карактеристичен аспект за овој пристап на евалуација. Највпечатливи се фазите на овој вид истражување. На пример, фаза на собирање податоци, интервентна фаза, враќање кон почетното собирање податоци и сл. Секоја од овие фази доведува до различни очекувања за природата на податоците што ги собираме. Промената при однесувањето во една фаза може да влијае на целиот исход во процесот на евалуација во наредните фази. Во зависност од видот на пристапот што се користи, може да ни укаже дали целниот проблем навистина се променил и дали самата евалуација е причина за таа промена.

2.2.4. Јасно дефинирање на интервенцијата

Една од најголемите придобивки на индивидуалниот системски пристап на евалуација е тоа што се бара од практичарот точно да знае која интервенција ја применува. Ова е од особена важност за текот на интервенцијата, затоа што со едноставна споредба во фазите на истражувањето може точно да се знае кога се интервенира на одреден проблем а кога не се прави интервенција. Со ова дознаваме дали нашата интервенција во одреден проблем произлегла со резултат, односно дознаваме дали сме биле помагателен фактор во конкретниот случај. Интервенцијата што ќе ја избереме за решавање на одреден проблем, треба да соодветствува со него, односно да биде наменета за таа цел, во спротивно не би дала позитивен ефект. Доколку се сомневаме или јасно не знаеме дека употребуваме соодветна интервенција, воопшто, не треба ни да ја применуваме. Како и да е, индивидуалниот системски пристап не ни покажува кој тип интервенција да примениме, тоа единствено зависи од изборот што ќе го направи стручното лице.

2.2.5. Анализа на податоците

За разлика од другите пристапи, индивидуалниот системски пристап во голема мера повеќе се базира на визуелната анализа на промени во податоците отколку на сложените статистички операции. Собраните податоци се распоредуваат во табели за визуелно разгледување и нивно квалитативно анализирање, како на пример, зачестеноста на појавата, трендот на промени и сл. (Grinnell, 1993).

Исто така, тука може да се применат и некои поедноставни статистички операции. Со ова, накратко, би го заокружиле почетното запознавање со индивидуалниот системски пристап. Тој, може да кажеме, дека се протега меѓу едноставноста и комплексноста на научното восприемање од страна на стручните лица кои го применуваат во секојдневното работење. Индивидуалниот системски пристап на евалуација може да помогне многу во практичната работа

што претставува уште еден нејзин позитивен аспект. Исто така, овој пристап многу често се поистоветува со класичниот пристап на истражување, а сепак, од методолошка гледна точка, пред сè, и двата пристапи се различни. Разликите ќе бидат прикажани табеларно со цел подобро да се согледаат, а тоа не значи просто поедноставување и сведување на разликите меѓу нив.

Класичните методи на истражување имаат свои негативни страни и ограничувања. На пример, додека агрегацијата на податоци ни овозможува непроценливи податоци за групите, многу често ни дава оскудни или никакви податоци за поединецот кога тој е во центарот на истражувањето. Во секој случај, одредени аспекти коишто се однесуваат на поединецот сосема се губат во групните истражувања. Во најголем број случаи, класичните истражувања за ефективноста даваат негативни резултати (Fisher, 1978). Ова може многу да ни помогне, затоа што нè упатува на тоа што не треба да се направи, но не ни кажува што треба наредно да се стори. Многу е тешко да се најдат обрасци што ќе посочуваат што е правилно да се направи во некоја наредна ситуација кога станува збор за резултати и искуство стекнато во групните истражувања.

Вообичаено, групните истражувања се базираат на две мерки и тоа, едната е пред да започне истражувањето (pretest), а другата е по истражувањето (posttest). Понекогаш евалуацијата може дури да се сведе само по истражувањето (posttest). Сепак, сè што може да се примени се однесува на единствени два момента од животот на клиентот кој е цел на истражувањето.

Табела 3. Компарација меѓу индивидуалниот системски пристап и класичното истражување

Карактеристики	Индивидуален системски пристап	Класично истражување
1. Број на клиенти вклучени во истражувањето	Индивидуа, група или заедница.	Најмалку две групи вклучени по случаен избор.

2. Број на атрибути коишто ќе се мерат	Мал број на атрибути. Во зависност од конкретниот случај, оние коишто професионалецоот смета дека се важни за случајот.	Бројот е променлив, во зависност од самото истражување. Обично бројот се движи од неколку атрибути па сè до онолку колку што е потребно да се истражи во конкретниот случај.
3. Број на мерки коишто ќе се користат за секој атрибут	Променлив. Најчесто, многу мерки ќе бидат употребени за да се проучи еден атрибут соодветно.	Променлив. Се применуваат повеќе мерки (cf. Campbell и Fiske, 1959).
4. Број на мерки коишто временски се повторуваат	Податоците се собираат пред, но и по завршувањето на интервенцијата.	Податоците се собираат еднакратно, најчесто пред и по интервенцијата.
5. Времетраење на истражувањето	Во зависност од самиот предмет на истражување.	Времетраењето на истражувањето е фиксно.
6. Избор на цели на истражувањето	Целите ги изразува клиентот како што тој ги чувствува.	Целите се избрани од страна на истражувачот и во договор со агенцијата која ги назначила за истражување или од страна на заедницата.
7. Избор на видот на истражување и неговиот етички аспект	Видот на истражувањето го избира стручниот работник.	Истражувачот го избира видот на истражувањето, но обично мора да го потврди со инструменти за проверка.
8. Повратна информација	Повратната информација е витален дел од индивидуалниот системски пристап.	Скоро и да не постои повратна информација сè додека целиот проект не е завршен, со цел таа информација да не влијае на самиот процес.
9. Промена на истражувачкиот модел	Промените се дозволени. Секој сет од интервенции може да се опише како пристап, но некои се пофлексибилни од другите. Флексибилноста на индивидуалниот системски	Промени во изборот на моделот на истражување не се дозволени. Се употребуваат фиксни методи. Најчесто се ангажираат стандардизирани методи и искусни интервјуисти.

	пристап е една од неговите основни предности.	
10. Корист од теоријата како водич за практиката	Зависно од конкретниот случај.	Зависно од конкретниот случај. Најчесто се користат чисти хипотези преземени од теоријата кои ни даваат насока во истражувањето.
11. Корист од групите за споредба во улога на постигање на целите на евалуацискиот процес	Индивидуалниот системски пристап е самиот по себе контролна група споредувајќи го времето пред интервенција со она по интервенција.	Во најдобар случај, контролна група може да се назначи по случаен избор од популацијата, со цел дека ќе биде и репрезентативен примерок за вршење споредба.
12. Веродостојност на истражувањето, пристапот	Обично се постигнува со поставување на паралелен набљудувач. Тој го прави целиот процес поверодостоен.	Може да се користат сите можни методи за обезбедување сигурност во постапката, како што се личната сигурност на истражувачот, содржинската сигурност, повторниот тест, алтернативните форми и сл.
13. Валидност	Блискоста на мерките за истражување, особено оние директните кај коишто крајниот излезен критериум е директно поврзан со успешноста на евалуацијата.	Сите основни методи на мерење може да бидат применети, лична и содржинска валидност, конструктивна валидност (Kerlinger, 1979).
14. Нови наоди за интервенција	Директно и непосредно. Вклучуваат учество на клиентот и професионалецот во собирањето и во интерпретацијата на податоците.	Индириектно. Веројатно нема да има влијание врз субјектите, но може да има влијание врз видот на проблемот што се проучува.
15. Цели на интервенцијата и евалуацијата	Најчесто, тоа се животните ситуации на човекот и се сведува на практични цели за	Зависно од предметот на истражување. Може да бидат насочени кон решавање на

	решавање на некој проблем. Но, може да бидат и искористени во науката.	некој практичен проблем или кон создавање на теоретска основа за некое идно научно истражување или теорија.
16. Видови податоци опфатени со истражувањето	Дескриптивни податоци, заклучоци за причинско- последични врски или функционални врски за две зависни варијабли.	Експерименталните истражувања обезбедуваат строги логички основи во заклучоците за причините на некое истражување.
17. Трошоци	Релативно ниски.	Релативно високи. Најголемиот дел од групите бараат професионалци независни од практичарите, како и трошоци во врска со собирањето на податоците, обработка на податоците, пишување на извештаи и интерпретација.
18. Поврзаност на вредностите во истражувањето	Вредносниот систем на клиентот ги определува целите на истражувањето.	Истражувачот ги контролира изразените вредности во истражувањето.
19. Ограничувања	Статистички и логички ограничувања како што се генерализациите, сè уште не се дообјаснети. Секако постојат мали несогласувања во ставовите меѓу истражувачите.	
20. Перспективи	Оптимистички. Развојот на литературата за индивидуален системски дизајн (Single System Designs) овозможува примена на евалуацијата во секоја, па дури и во најмала шанса во секојдневното работење на практичарите.	Оптимистички.

Типичните класични истражувања и статистики употребени во традиционалните групни истражувања многу често се комплицирани и тешки за разбирање. Ова, секако, не претставува причина да се прекине со вакви истражувања, но треба да се напомене дека многу често ги остава во недоумие колку тие биле успешни во спроведувањето на некое истражување.

И на крајот, многу од традиционалните групни истражувања беа наречени некорисни! Ова, разбирливо, може да продуцира не само одбивност туку и непријателство за нивна примена како и неволност за вложување средства за спроведување дури и кога тоа би било потенцијално добро.

2.2.6. Предизвици на индивидуалниот системски пристап на евалуација

Многу од карактеристиките на индивидуалниот системски пристап на евалуација делумно се погодни да одговорат на барањата на истражувачот, бидејќи може да ги надминат недостатоците на класичните истражувања. Некои од тие предности се:

- Може да бидат дел од секое проучување без да предизвикаат пречки во работењето на практичарите од кој било тип;

- Тие обезбедуваат алатки за евалуација на ефективноста на нашата практика со секој клиент поединечно, група или систем, заедница;

- Тие се фокусираат на индивидуални клиенти или системи. Доколку, постојат разлики во ефектот меѓу еден клиент и друг или меѓу системите, индивидуалниот системски пристап на евалуација служи да ги изрази тие разлики;

- Тие обезбедуваат „снимање“ на промените во целите за решавање на одреден проблем во текот на целиот процес, а не само пред и по него;

- Тие се базирани на практичното и кон практичарот. Овозможуваат континуирано оценување на надворешните податоци за да може практичарот да го надгледува напредокот и да прави промени во видот на постапката ако на тоа се укажува. За разлика од класичните индивидуални и групни истражувања, кои

доколку започнат не би можеле да се менуваат, индивидуалниот системски пристап на евалуација, во тој поглед, е флексибилен и може да се замени видот или интервенцијата, доколку тоа е потребно во конкретниот случај;

■ Може да се употребат за тестирање на хипотезите или идеите во врска со релациите меѓу специфичните интервенции и промените кај клиентот, воспоставуваат нови и алтернативни објаснувања како и објаснувања на причинско-последичните врски. Во овој случај, индивидуалниот системски пристап може да одговори на прашањето *Дали нашата интервенција влијае врз промените во целиот проблем?*;

■ Може да се примени за запознавање со проблемската ситуација, да помогне да се избере најсоодветен третман за интервенција со појаснување на битните фактори за појава на проблемот и сл.;

■ Се применуваат без разлика на теоретските убедувања на професионалецот или неговиот пристап;

■ Тие се релативно лесни за употреба и за разбирање. Може да се вметнат во текот на решавањето на некој проблем без да има пречки во него;

■ Го избегнуваат проблемот од доаѓање на надворешни истражувачи, кои би спровеле истражување на Вас. Тие се базираат на ефектите на истражувачот и клиентот и ги засегаат само овие две страни така што паралелната примена е многу практична;

■ Обезбедуваат модел за демонстрирање на ефективностa и нејзината мерливост на нас, на клиентот и на зедницата, како и на оние кои го финансираат целиот процес. Систематскиот пристап и постојаната примена ќе овозможат создавање на база од податоци за конкретен случај и повеќе или помалку информации за успешностa на нашето работење.

2.2.7. Поврзаноста на индивидуалниот системски пристап на евалуација со класичното истражување

Развојот и пристапноста на индивидуалниот системски пристап на евалуација покажува дека тој може да биде примарен метод во истражувањата на професионалците кога тие сакаат да применат евалуација со цел да имаат увид во ефикасноста на своето работење (Grinnell, 1993).

Сепак, индивидуалниот системски пристап не може да биде единствениот пристап кој се применуваа за оваа цел. Првата и основна разлика меѓу индивидуалниот системски пристап и класичното истражување е неможноста за генерализација на резултатите од индивидуалниот пристап врз останатите случаи во практиката. Кога се зборува за предизивиците на индивидуалниот системски пристап, слободно може да се каже дека тоа е воспоставување правила за генерализација на постапките на евалуација во различни случаи. Во малку поразличен контекст, може да го сфатиме индивидуалниот системски пристап како посоодветен за формативна евалуација, што значи дека се унапредува соодветната програма на дејствување или интервенцијата или сумативната евалуација, што значи обиди за генерализација врз други програми или ситуации за донесување одлуки (Scriven, 1967). Исто така, индивидуалниот системски пристап на евалуација може да се примени како модел за развивање на знаењето за практиката. Неколку успешни поединечни евалуации, може да бидат основа за големо групно истражување. Индивидуалниот системски пристап на евалуација може да биде одлична основа за генерирање на хипотези за повеќе комплексни класични истражувања. На овој начин, исто така, ќе се обезбеди основа за донесување одлуки и практика која е длабоко втемелена на научна основа во емпириските наоди за ефикасност. Основна компонента за успешност во практиката е можноста да се демонстрира успех во она што сме го работеле. Веројатно, најдобриот начин за демонстрација на успешноста е во употребата на систематизирани и објективни методи на истражување кои може да бидат применети од страна на различни истражувачи. Ова е составен дел од науката и вклучува неколку карактеристики: професионална акција составена од

најверодостојни информации за конкретниот случај до моментот на истражувањето во комбинација со објективни компоненти на евалуација (Bloom, 2009).

Сепак, цел на секој евалуациски процес не е да создаде личност која ќе воспоставува правила за реализација во практиката. Негова цел е преку креативност и спонтаност во согласност со општо применливите филозофски сфаќања за хуманост, згрижување, помош, комбинирани со објективно ориентирани методи, да се добие личност поставена на научни основи. Ваква една личност е од огромно значење за науката, затоа што на еден хуман и личен начин ќе ги поддржува и зајакнува останатите. Еден од начините за постигнување на сето ова сметаме дека е индивидуалниот системски пристап или т.н. индивидуалниот системски пристап на евалуација. Овој пристап ни овозможува да ја погледнеме практиката како научно истражување, односно професионалецот кој го применува овој пристап да ја третира практиката како експеримент, тестирајќи ги хипотезите во врска со оценките и следејќи како интервенцијата се развива.

Всушност, станува и повеќе од можно да се идентификуваат заедничките чекори на практичарот и на истражувачот кои би можеле да ги применат. Ова заедништво обезбедува голем потенцијал за интеграција на истражувањето и практиката (Wood, 1979). Следните чекори сметаме дека се заеднички за двете активности: формулација на проблемот, преглед на литература, развивање на хипотези, развивање на целите на истражувањето, дефинирање на зависна варијабла, развивање на модел на истражувањето, пишување на извештаи за наодите, имплементација на програмата, интервенција, анализа на податоците и резултатите.

Значи, веројатно постои вистина во коментарите дека некои практичари ги интегрираат истражувањата во секојдневната практика веќе долго време (Wood, 1979). Сепак, се работи за несистематско планирање на таа примена и обично тоа се нејзини поединечни аспекти. Целта на ова е да се истакне дека индивидуалниот системски пристап претставува начин на обединување на теоријата и практиката за целисходен напредок.

2.2.8. Интеграција на истражувањата во практичната работа на професионалците

Кога се зборува за интегрирање на истражувањата во практиката, се мисли на неколку работи. Личноста која ќе биде дел од ова обединување треба да има предвид одредени особини:

1. Насоката во којашто треба да се гледа обединувањето е сфаќање на практиката како проблемско-ситуациски експеримент, сфаќање за истражувањето во кое ништо или, пак, малку се смета за познато и насока којашто треба сè да „разоткрива“.

2. Систематско набљудување и евалуација на секоја ситуација или проблем со примената на индивидуалниот системски пристап.

3. Практиката треба да се базира на што е можно повеќе емпириско знаење, делумно на интервенциски техники. Под интервенциски техники се подразбира евиденција на успешноста и употреба само со доказ за нивна успешност и со одредена резерва.

4. Личноста треба да има способност и однесување на завет за понатамошно учење и за изнаоѓање на нови и поефективни пристапи за интервенирање.

Сето ова може да изгледа како прилично тешка работа. Како и да е, доколку не се постави практиката на ваков начин, кои би биле алтернативите?

Досега беше истакнато што преставува индивидуалниот модел на истражување. Сепак, треба да се истакнат неговите негативни страни или недостатоци, во смисла, да знаеме колку тој модел е ефективен и дали да се примени во некое наредно истражување. Можеби, од досега напишаното, веќе се поставуваат некои прашања во врска со придобивките од овој пристап во целина. Истакнувајќи ги добрите страни на овој пристап сметаме дека се од голема корист, но само во случаи кога ги знаеме неговите недостатоци (Conte, 1979; Gingerich, 1979; и Thomas, 1978).

Индивидуалниот системски пристап одзема многу време. Постои вистина во ова тврдење, но како и за сè друго што за првпат се работи така и за

ова тврдење ќе се одземе многу повеќе време од секој нареден пат. Исто така, собирањето податоци за истражување одзема време. Но, оваа активност не се спроведува од страна на еден човек, информациите ги собираат и другите колеги кои работат на програмата, потоа самите клиенти даваат информации и сл.

Употребливоста на индивидуалниот системски пристап интерферира со практиката. Кога примената на овој пристап не одзема многу време, тоа значи привремено оддалечување од работата со клиентите. Сепак, искуството во примената на индивидуалниот системски пристап директно во работата со клиентите, односно во паралелната примена, дава одлични резултати и тоа: ќе помогне за дефинирање и за структурирање на она што се работи, ќе помогне да се дознае кога и дали истражувачот е на вистинскиот пат во интервенцијата, ќе обезбеди повратна информација за дотогашната работа, ќе обезбеди круцијална условеност за донесување рационални одлуки за постигање на целите. Употребувајќи го овој пристап неколкукратно ќе се подобри квалитетот на практиката. Сепак, треба да се внимава како да се користи овој пристап. Не треба тој да биде главниот и доминантен метод којшто се употребува во својата практика.

Осврнувајќи се на истражувањата и евалуацијата, во најголем дел од оваа докторска дисертација може да се стекне впечаток дека практиката се става во втор план. Но, тоа не треба да е така, затоа што примарна цел на секој евалуациски процес во областа на социјалната работа е подобрување на практиката преку увид во нејзината успешност. Тоа значи дека самиот процес на евалуација е во директна поврзаност со практиката. Зошто се важни истражувањата и евалуацијата? Тие се важни за практиката, затоа што ја подобруваат. А тоа значи, поуспешна и поупотреблива за клиентите на кои им е наменета. Не веруваме во истражувањето и во евалуацијата доколку тие само се спроведат. Силно веруваме во ефектите од евалуацијата дека тие може многу да придонесат во подобрувањето и во унапредувањето на работата со клиентите во практиката. Полето на практиката е од огромно значење, затоа што во него ние правиме промени во животот и во иднината на другите луѓе.

Истражувањето и евалуацијата ги гледаме како секундарни и како водич во практиката. Исто така, веруваме дека истражувањето може да биде адаптирано да одговори на потребите на клиентите каде што основни принципи се објективноста, точноста и прецизноста. Ваквите стандарди може да служат како делумен водич за унапредување на практиката.

Се поставуваат следните прашања: *Каде е местото во практиката на индивидуалниот системски пристап? Како може да бидат интегрирани истражувањата и евалуацијата во секојдневното работење на стручните работници?*

Како прво, досега беше претставен индивидуалниот системски пристап на евалуација којшто може да се вклопи во која било рамка на практичната и на теоретската ориентација. Накратко, ќе ги разгледаме чекорите на евалуацијата за да покажеме како таа може да се интегрира во практиката. Поентата е тука да се постави евалуацискиот процес во контекст на практиката. Не посочуваме дека овие чекори треба строго да се почитуваат и да се применат во секоја практична ситуација. Сепак, заклучуваме дека голем дел од базата на знаење за практиката е составена подеднакво од многу извори и од еклектрично селектирање на целото знаење од сите тие извори на податоци со коишто располага стручното лице во одреден момент.

Второ, рамката е обид за систематизирање на евалуацискиот процес. Кога зборуваме за систематичност, мислиме на јасно идентификување на фазите во процесот на евалуацијата и нивно поставување во системот чекор по чекор, што, пак, ќе обезбеди директно подобрување на ефективностa. Веруваме дека една од најважните карактеристики на ефективната практика е, всушност, да се биде систематичен во тоа како ги дефинираме проблемите, како ги поставуваме целите и како избираме кој вид интервенција ќе примениме во секој конкретен случај. Сметаме дека е логично и оправдано да се обидеме да ги организираме различните активности на евалуацискиот процес во логички консеквенци. Ќе користиме графикони за да ги илустрираме различните фази. Графиконите се едноставни, графички, секвенциски описи на акциите и го одразуваат текот на дејствувањето во дадениот процес во случаите во коишто се применува

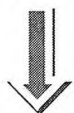
евалуација (Stewart, 1978). Графиконите, исто така, го достигнуваат предизвикот за сликовито презентирање на тоа што сме го работеле.

Иако го опишуваме процесот на евалуација како логичка консеквенца на фазите, немаме намера да го прикажеме тој процес како затворена шема од чекори коишто буквално треба да бидат следени. На пример, во зависност од проблемот или ситуацијата, должината на времетраењето на секоја фаза треба да се случи во логичко подобно време или разлика. Ова се потенцира затоа што, сепак, треба да се има предвид уникатноста на секоја од ситуациите, проблемите и клиентите учесници во секојдневното работење на стручните лица. Индивидуалноста на секој случај е услов за единствен пристап кон секој нов случај.

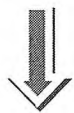
Трето, и последно оваа рамка, е насоченоста како еден вид мапа, водич за читателот којшто ќе работи во согласност со правилата на дејствување на евалуацискиот процес. Вака би изгледал табеларниот приказ на интеграција на практиката и истражувањата.

Графички приказ 2. Фази во истражувачкиот евалуациски процес

- *Мерење на проблемот на клиентот*



- Спецификација на проблемите и целите на истражувањето



Методи на мерење:

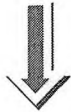
1. Нумеричко изразување на однесувањето
2. Стандардни мерки
3. Сопствени скали на мерење
4. Заклучоци и мислења на клиентите
5. Ненаметнати мерења

Избирање методи:



Практични методи:

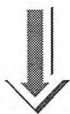
1. Собирање информации пред интервенцијата
2. Проучување на случај
3. Експеримент
4. Повеќекратни активности, собирање податоци, поставување цели на истражувањето
5. Комплексни и комбинирани истражувачки методи



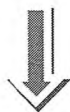
Избирање модел на интервенцијата

Анализи: Определување на статистичка и практична важност на резултатите:

Аналитички методи
Визуелно набљудување
Линија за селектирање
Фреквенција
Две стандардни девијации



Избор на аналитичка процедура:



Предизвикот на индивидуалниот системски пристап наменет за клиенти, администратори, едукатори, студенти

Сите три фази прикажани на Табелата бр. 4, ги претставуваат главните компоненти на евалуацискиот процес коишто опширно ќе бидат изнесени во понатамошниот текст. Првата фаза во евалуацискиот процес, како што може да се види од графиконот, опфаќа мерење на проблемот. Сепак, пред да се започне со мерење на проблемот потребно е да се поседуваат основни предзнаења околу процесот на мерење. Тоа е претставено во втората фаза од евалуацијата и е прикажано на графиконот. Во третиот дел ќе го објасниме поврзувањето на практиката со истражувањето како една спецификација на проблемите и целите на интервенцијата.

2.2.9. Основни карактеристики на мерењето и фази

Може ли сè да се измери? Пред многу години психологот Роберт Торндајк рекол дека сè што постои може да се измери, односно може да биде изразено во квантуми или бројки. Доколку сè може да се прикаже со бројки, значи дека тоа може да се измери. Неодамна, Хадсон ги претставил овие аксиоми и ги нарекол „први аксиоми на третманот“. Тоа се:

1. Ако не можеш да го измериш проблемот, тогаш тој не постои, и
2. Ако не можеш да го измериш проблемот, тогаш не можеш ни да го третираш.

Секако, во целата оваа дискусија постојат и филозофски импликации како дел од „сè и сешто“ претпоставката. Она што е важно за нас е колку може ова практично да се примени. Овие аргументи ги гледаме како соодветни предизвици за професионалната работа. Доколку решиме да примениме решавање на проблемска ситуација, најпрво треба да ги определиме нашите цели. Ако се нарекуваме себеси професионалец, подеднакво треба да ги користиме емпириските сознанија стекнати во работењето како и да користиме стручна литература којашто е поврзана тематолошки со проблемот на којшто пристапуваме за да го решиме.

Исто така, треба да се има предвид дека во практиката се среќаваме со проблеми коишто во одредена мера се незабележливи или нејасни. Па, се

поставува прашањето за нивната мерливост и за нивното нумеричко изразување: *Дали овие проблемски ситуации може да се измерат?* Наше мислење е дека доколку одреден проблем е нејасен или незабележлив, да се запрашаеме: *Дали „вреди“ да се работи на него?* Доколку проблемот треба да се реши, затоа што предизвикува одредени импликации во животот на некоја личност или на неговата околина, тогаш тој може и мора да се измери! Во спротивно, не би знаеле дали нашата интервенција придонела за решавање на проблемот и дали сме ги постигнале целите.

Треба да се напомене и тоа дека одредени проблеми се премногу сложени за да може да се измерат или, пак, се нејасни. Но, тоа е веќе нешто друго. Доколку проблемот постои тој може да се измери. Дел од нашата работа како професионалци е да ги идентификуваме мерливите компоненти на проблемот. На пример, за да го измериме степенот на предрасуди во одредено општество или група, или, пак, степенот на зрелост кај децата, ќе најдеме на проблем дека предрасудите и зрелоста не се физички величини, не се нешто материјално што може да го видиме или да го допреме. Во вакви ситуации, се оди кон барање на индикатор или показател којшто ќе биде соодветен за опсервација. На пример, степенот на продажба на станови во одредена етничка група на одредено место може да биде соодветен индикатор за степенот на предрасуди во рамките на таа етничка група. Или, пак, способноста да го задржи вниманието на часот кај деца на одредена возраст и тоа би го прикажале преку бројот на станувања од своето место на седење за време на часот. Значи, индикаторот што ќе го избереме мора соодветно да укажува на проблемот што го истражуваме и што сакаме да го изразиме т.е. да направиме да биде репрезентативен за појавата на којашто недвосмислено ќе укажува.

Целите што сакаме да ги постигнеме во оваа фаза се запознавање со клучните карактеристики на инструментите за мерење и да помогнеме да се направи вистински избор во мерните алатки што ќе се користат во евалуацијата. Иако ги има многу, како најважни ќе ги наведеме следните карактеристики на мерењето: веродостојност во мерењето, проверливост, продуктивност, тековност, директност, реактивност, чувствителност на промени и др.

Веродостојност е првата карактеристика која воедно е и најважна за сите мерења без разлика на методите и техниките коишто се користат притоа во процесот на евалуација. Што значи првата карактеристика на мерните инструменти и методи? Тоа значи дека доколку методот биде применет во слични услови во различен временски период и од страна на двајца независни истражувачи, ќе се добијат исти или барем приближно исти резултати. Личната валидност е една од повеќето форми на валидноста и означува дали методот го мери она што навистина истражувачот смета дека го мери. Оваа карактеристика во голема мера зависи од субјективноста на самиот истражувач и уште се нарекува и лична валидност. Авторите Брахт и Глас, исто така, разликуваат два типа валидност на мерните инструменти: популациска и еколошка валидност.

Проверливост е втората значајна особина што е, исто така, од големо научно значење кога станува збор за методите на евалуација. Подразбира постоење на можност за проверка на добиените резултати од страна на други истражувачи.

Предвидливоста се однесува на можноста за предвидување на некои аспекти од истражувањето. На пример, да се предвидат можностите за примена на друг метод во некое наредно истражување на истата тема со цел да се добијат порелеванти резултати или прогностичка релација на интервентната програма од секојдневниот живот, како што се на пример, училишните оценки и нивно предвидување. Предвидливоста и нејзиното постоење може да се потврдат преку едноставно споредување на две истражувања што се изведени во различен временски период и преку тоа дали тие произвеле можност во реалноста за предвидување на одредено однесување или појава. Тоа може да се потврди во истражување на бодовите на скала за депресивност кај лицата со проблеми во менталното здравје. Предвидливост, во овој случај, ќе имаме доколку лицата со повеќе бодови на скалата за депресија, навистина, во иднина имаат обид за самоубиство за разлика од оние кои се на таа скала со помалку бодови.

Утилитарност е, исто така, важна карактеристика на мерните инструменти што се користат во евалуацијата. Тоа означува дека инструментот

што ќе го избереме за истражување мора да има и практични придобивки, односно резултати што ќе се добијат со негова примена.

Директност е карактеристика којашто кореспондира со валидноста и утилитарноста. Таа се однесува на методите што ќе ги користиме во нашето истражување: колку тие директно или, пак, индиректно ќе го третираат проблемот што е предмет на истражувањето. Но, кој метод ќе се смета за помалку или за повеќе директен зависи, првенствено, и од самото искуство на истражувачот. Па така, постојат директни и индиректни мерки.

Реактивност е следната карактеристика на мерните инструменти што се користат во процесот на евалуација. Означува промени што ќе се случат во средината кај клиентот или во самиот проблем како резултат на спроведување на самиот процес на евалуација. Кога ќе се појави реактивноста, таа ќе направи промени во средината кај клиентот единствено како реакција на дејствување на евалуацијата, а не како интервенција врз него. Па така, постојат реактивни и нереактивни мерни инструменти или методи.

2.3. Основни карактеристики на групниот системски пристап на евалуација

Како што беше претходно истакнато, поимот евалуација означува одредување на ефективност и успешност на некоја интервенција или програма. Под евалуација во групната работа подразбираме сложен процес на собирање податоци во врска со влијанијата на целото групно искуство. Неговата сложеност произлегува од сложеноста на групниот пристап во кој одреден број средби се преплетуваат и се надополнуваат во различни интервенции коишто се насочени кон поедини членови и кон групата во целина и нејзиното опкружување, поради остварување на индивидуални и групни цели. Во согласност со тоа, постапката на евалуација во групната работа, според Гринел, вклучува:

1. Евалуација на процесот на групната работа. Овој тип евалуација вклучува следење на групната работа и проценка на секоја поединечна средба,

проценка на степенот на задоволство на членовите од групната интеракција и односи и сл.

2. Евалуација на исходот. Евалуацијата на интервенцискиот исход се однесува на проценка на влијанието на групната работа врз клиентите, односно проценка на нивната ефективност. Таа вклучува составно следење на напредокот на одредени членови и на напредокот на групата како целина во постигнувањето на поединечни и групни цели. Иако евалуација е потребна и е применлива во секоја група, таа често не е дел од групната работа. Шелдон смета дека отпорот на практичарите во однос на евалуацијата произлегува од неколку причини. Тие се:

- ставот дека за евалуација на групната работа се потребни специјални знаења и вештини коишто не може да се очекуваат од практичарот;
- евалуацијата многу често се поистоветува со класичните истражувања за коишто практичарите сметаат дека се непотребни во нивната секојдневна работа;
- во врска со евалуацијата се поврзуваат поимите успех и неуспех, а тоа доведува до непријатност и чувство дека евалуацијата е нешто загрозувачко, поради можниот негативен исход на водителот на групната работа како и на самите корисници ако не постигнат одредени цели во текот на групната работа;
- честа е загриженоста меѓу практичарите дека евалуацијата ќе ја промени атмосферата во групата и ќе ја оддалечи од нејзината помагателна функција;
- и на крајот, евалуацијата е сложен и долготраен процес. Некогаш е тешко точно да се определи влијанието на некоја интервенција на видот и степенот на промени кај некој член од групата. Надворешните влијанија и она што се случува во групата како помагателен ефект се многу испреплетени и многу тешко може да се утврди недвосмислен и објективен критериум на проценка на влијанието на групната работа. Поради ова, многу практичари не гледаат потреба и исход од спроведување на евалуација.

Сето ова, ги поттикнува стручните работници во евалуацијата на групната работа да се доведат во ситуација единствено да го определат редоследот на настаните во групата отколку да се евалуираат тие цели за да се потврди кои

интервенции довеле до промени во групата. Покрај ова, искуството покажало дека некои ефекти на евалуација, како на пример, јасното дефинирање на целите и следењето на напредокот, придонесуваат за напредок на групните процеси во текот на интервенцијата а не го нарушуваат тој процес. Дури, се постигнува и чувство на задоволство од постигнатите позитивни ефекти.

Искуството на мерење на напредокот во остварувањето на јасно дефинирани цели може да има терапевтско влијание, може да биде награда и поттик за членовите на групата. Значи, колку и да биде сложен и долготраен процесот на евалуација, таа поттикнува голема практична корист:

- Постапката на евалуација може да придонесе во намалувањето на неодреденоста и ненасоченоста во работата на групата. Дефинирањето на јасни и мерливи цели, што е услов за евалуацијата, внесува јасност и предвидливост во групата.

- Постапката на евалуација може да придонесе за развој и остварување на групните и на индивидуалните цели. Имено, постапката на евалуација не се сведува на едноставно разликување на состојбата пред и по третманот, туку е континуиран процес којшто обезбедува повратна информација за водителот на групата, за делотворноста на групата во целина. Заради тоа, воопшто, и нè не чуди тврдењето дека евалуацијата постепено води кон интервенција.

- Наодите на евалуација може да бидат значајна повратна информација за водителот на групата. Упатуваат на тоа кои измени и каде би биле добре дојдени во новиот начин на работа.

- Резултатите од евалуација може да го унапредат спроведувањето на низа практични аспекти на групната работа. Може да укажат на оптимални критериуми за избор на идни членови на некоја идна група, оптимално траење на групата за решавање на одредени проблеми или за постигнување на одредени цели.

- Евалуацијата може општо да го подобри квалитетот на услугите на некоја служба или сервис на тој начин што обезбедува планирање на спроведувањето на групните активности во насока којашто ќе обезбеди ефективни резултати.

Сето ова има практична вредност. Евалуацијата не е само научно мерење, туку е и критичко промислување на практиката. Таа е континуиран процес, а не нешто што следи на крајот од професионалната работа.

Како да започнеме евалуација? Ова е сигурно првото прашање што си го поставува секој професионалец, особено почетниците во оваа професија. Првиот чекор во структурираниот пристап на евалуација е изработката на нацрт т.е. план (Richard M, Grinnell M, 1993). Тој ги обединува одговорите на неколку прашања:

- Која е примарната цел на евалуацијата т.е. зошто се мери?
- Кои се критериумите за успешност на групната работа т.е. зошто се мери?
- Кои постапки ќе се користат во проценката на успешноста т.е. како ќе се мери?
- Колку често ќе се спроведува евалуациска постапка во текот на групната работа т.е. кога ќе мериме?

Последното прашање вклучува и одлука дали ќе се следат непосредните или долгорочните ефекти на третманот.

2.3.1. Цели на евалуацијата во група

Во воведниот дел веќе беше спомнато дека евалуацијата може да се практикува од различни причини: проценка на квалитетот и исходот од групната работа. Во практиката многу често се следи резултатот од субјективното задоволство на членовите од групниот процес и односите т.е. начинот на водење на групата. Следењето на напредокот на членовите на групата во постигнувањето на индивидуалните и групните цели т.е. исходот на групата многу поретко се следи. Поради тоа, моделот на евалуација познат како „пред и потоа“, претставува модел со чија помош се добива повратна информација дали е постигнат напредокот во групата меѓу членовите и во кое подрачје. Сепак, не дава одговор на прашањето за причинско-последичните врски на напредокот и за учеството во одредена група. Доколку цел на евалуацијата е, сепак, проценка

на причинско-последичните врски меѓу одреден групен третман и напредокот на членовите во групата, тогаш тој модел на евалуација се вика контролен или компаративен модел на евалуација.

2.3.2. Моделот „пред и потоа“

Податоците се собираат пред почетокот на групната работа, но, исто така, и по завршувањето на групната работа. Тоа овозможува да се процени големината и насоката на промените во однесувањето или доживувањето на членовите во групата за некое обележје коешто претходно е утврдено како критериум за делотворност на работењето (Allen, Earl, 1989).

Моделот „пред и потоа“ ни овозможува корисни информации. Но, врз основа на вака собраните податоци не може да се утврди причинско-последичната врска меѓу учеството во групниот третман и критериумските варијабли. Можно е некој неконтролиран настан кој истовремено се одвивал да биде причина за промена.

Постојат неколку варијации во примената на моделот на евалуација „пред и потоа“. Тие, главно, се однесуваат на бројот на мерења, односно колку пати и кога ќе се собираат податоците. Мерењата, како што беше истакнато пред малку, може да се повторуваат по неколку пати во неколку периодични распони. На пример, еднаш месечно или после одредени значајни збиднувања во групата. Предностите на таквиот пристап се многубројни. Членовите на групата и водителот на групата може да добијат многу значаен повратен одговор за напредокот, текот на работата како и за факти за самата група. Исто така, почестите мерења придонесуваат за зголемување на веродостојноста на одредени величини во донесувањето судови за дејствата во групата и во насока на идните збиднувања во неа. Исто така, мерењата подлежат на различни влијанија внатре и надвор од групата. На пример, одреден здравствен проблем кај еден од членовите може да ја промени групната динамика и заради тоа е корисно да се има информации од повеќе повторени мерења за да може со сигурност да се процени промената евидентирана со последното мерење.

Понекогаш, заради потреба од итна интервенција или друга практична причина, водителот на групата ги нема почетните информации веднаш на почетокот од работата. Сепак, тоа не значи дека тие не може да се надополнат, секако, со ограничен дострел на значење.

Слабостите или недостатоците на моделот „пред и потоа“ помалку се изразени кога се користат во евалуација на групниот третман отколку на индивидуалниот третман.

Имено, во групата е корисно да се направи барем еднаш проверка на вистинитоста на собраните податоци. Доколку промената кај повеќето членови е во иста насока и интензитет, може да се заклучи дека веројатноста за промената се однесува на некој надворешен фактор. Веројатноста е поголема ако промените почнале да се појавуваат во исто време.

Но, што ако најдеме на слични резултати при евалуација на моделот „пред и потоа“? Може ли тогаш да се размислува за постоење на причинско-последична врска меѓу моделите на евалуација и промените кај членовите? Во вакви случаи се применува постапката на МЕТААНАЛИЗА. Оваа постапка е развиена во последно време и за да се спроведе на прописен начин потребна е помош од стручно лице, психометричар.

2.3.3. Контролен модел

Со користењето на овој модел на евалуација може со сигурност да се утврди причинско-последичната врска меѓу учеството во групниот третман и одредените промени кај членовите. Овој модел се однесува на формирање на контролна група и на експериментална група. Идеално би било кога членовите во двете групи би биле распоредени по случаен избор. Доколку тоа не е можно, би требало да бидат изедначени по многу сличности (Allen, Earl, 1989).

Утврдувањето на промени во експерименталната група и непостоењето на такви во контролната група се толкува како последица од влијанието на групниот третман. Иако, научно е веродостоен, овој пристап има свои недостатоци:

- Неетичност во моментите кога треба да се прекине некој тековен третман за да се изврши евалуација.

- Лицата кои учествуваат во некој третман започнуваат да мислат дека нешто ќе се случи (експериментална група), додека оние кои не учествуваат не го очекуваат тоа (контролна група). Поради тоа, се смета, дека двете групи се несоодветно изедначени. Значи, утврдените промени меѓу групите не може да бидат припишани единствено на дејствувањето на третманот, туку и на олеснителните влијанија на позитивните очекувања на членовите во експерименталната група.

Вториот недостаток побудува недоразбирање на третманскиот процес. Имено, позитивните очекувања и побудувањето надеж кај членовите се составен дел од групниот третман.

2.3.4. Компаративен модел

За разлика од контролниот модел, кој се занимава со одговор на прашањето: *Дали дејствува третманот?*, компаративниот третман треба да одговори на прашањето: *Кој третман е подобар?* При користењето на овој третман две или повеќе групи подлежат на различен третман, а нивното дејство се гледа во промените што ќе настанат како резултат на истите критериумски варијабли. На пример, нивото на самодоверба и кохезија во групата по завршувањето на третманот.

2.3.5. Следење на долгорочните влијанија во групната работа

Еден од најважните критериуми за дејствување на некој групен третман е трајноста и генерализацијата на неговата ефикасност. Трајноста се гледа во фактот колку долго ќе потраат позитивните ефекти коишто се јавиле како непосреден резултат на случувањата во групата. Генерализација, пак, се однесува на тоа колку успешно ќе се пренесуваат новите обрасци на однесување и вештините во различните животни ситуации. За да одговориме на

овие прашања, ќе спроведеме посттретманско следење. За евалуација на групната работа може да се користат различни критериуми на успешност, коишто може да се сведат на две еднакви групи: работна и социоемоционална група. Критериумите за успешност, исто така, може да се однесуваат на поединците и на групите. Така, во евалуацијата на групната работа, може да се појават две нивоа на анализа: на поединечните членови и на групата. Како почетни критериуми во евалуацијата во групната работа би ги навеле следните:

- а) задоволството на членовите од учеството во групната работа,
- б) квалитетот на социоекономските односи во групата,
- в) нивото на остварување на индивидуалните цели,
- г) нивото на остварување на групните цели и задачи.

Табела 4. Критериуми за успешност на третманот

Единица за анализа	Критериум за успешност	
	РАБОТЕН	СОЦИОЕМОЦИОНАЛЕН
ЧЛЕН	Остварување на индивидуални цели и напредок	Задоволство на членовите од учество во групата
ГРУПА	Остварување на групни цели и задачи	Социоемоционална структура на групата

При определувањето на критериумот за успешност на групниот третман, добро е да се води сметка за следното:

1. Критериумот на следење, односно вреднување на успешноста на групниот третман, треба да се избере пред неговиот почеток;
2. Критериумот за успешност треба да биде јасен, еднозначен и мерлив;
3. Критериумот на следење треба да има надворешна веродостојност со оглед на целта и специфичноста на целите на групниот третман;

4. Добро е да се вклучат и показатели за напредокот, но и показатели за задоволството од учеството во групата;

5. При изборот на мерките за лични промени, добро е да се користат и т.н. интраперсонални показатели, на пример, степенот на депресија, знаењата и ставовите за ненасилна комуникација и интерперсоналните односи со блиската и работната околина и сл.

6. Потребно е да се користат што е можно повеќе извори на информации, набљудување, проценка на околината, објективни психолошки мерења и сл.

7. Делот на евалуација на групната работа е и проценка на начинот на работењето на водителот на групата. Тоа не е само одраз на ставот во однос на членот како субјект во процесот на групната работа, туку и му помага на водителот да го приспособи своето однесување со потребите на членовите.

Таквото интегрирање на различните податоци и различните нивоа на мерења ќе помогне подобро и поефикасно да ги процениме промените.

Во врска со собирањето на показателите за ефективноста во работењето и за функционирањето на групите, воопшто, ни стојат на располагање низа постапки, скали на проценка, прашалници, тестови, структурирано набљудување и друго. Имено, процесот на проценка на успешноста во работењето на групата во голема мерка се поклопува со процесот на евалуација. Конкретно, некои податоци коишто водителот ги собира се и почетни мерења за евалуација. Но, проценката може да се каже дека е насочена кон актуелните потреби и можностите на групите и членовите, евалуацијата е поврзана со вреднување на нивниот напредок и задоволството. Проценката по правило ја спроведува водителот, а евалуацијата, особено доколку се бара научна објективност на податоците, може да ја спроведат стручни лица кои не се непосредни водители на групата.

Без разлика кои извори на информации ќе се користат во процесот на евалуација, важно е добиените податоци да бидат објективни, веродостојни, точни и дескриптивни. За да се постигне ова, кон конструкцијата на скалите, прашалниците и другите инструменти што ќе се користат при евалуацијата, треба да им се пристапи сериозно и систематски. Во продолжение ќе направиме

приказ на конструкцијата на скалите за мерење привлечност во групата. Нивото на привлечност во групата влијае на низа важни аспекти на групната работа. Членовите кои својата група ја чувствуваат за привлечна често ќе доаѓаат, тие се подготвени да учествуваат во активностите на групата, во нејзината работа и сл. Бидејќи привлечноста на групата е значајна за развој на групата и за исходите коишто членовите може да ги очекуваат од членувањето во неа, нејзината точна проценка е важна за водителот на групата како патоказ за работењето и како критериум за успешноста во развојот на групните односи.

Конструкцијата на скалата на привлечност е одредена од желбата на поединецот да се идентификува со групата и да стане прифатен член од страна на другите членови во неа. Авторите Еванс и Јарвис истакнуваат дека цел на оваа скала е да се измерат чувствата на членовите за групата, а не за однесувањето на групата.

Скала на ставови: групата како фактор на привлечност меѓу членовите

1. Сакам да останам член во групата.
2. Ми се допаѓа групата.
3. Однапред се радувам на доаѓањето во групата.
4. Не ме интересира што се случува во групата.
5. Се чувствувам вклучен во активностите на групата.
6. Кога би можел и сега би ја напуштил групата.
7. Се ужаснувам од доаѓањето во групата.
8. Би сакал сега групата да престане да постои.
9. Не сум задоволен од групата.
10. Се чувствувам вклучен во групата.
11. И покрај индивидуалните разлики, во мојата група постои чувство на единство.
12. Кога ќе направам споредба, чувствувам дека мојата група е подобра од другите.
13. Не се чувствувам како дел од групните активности.
14. Чувствувам дека би недостигал на групата доколку не сум таму.
15. Да ми е кажано дека денес групата нема да се состане, би се чувствувал лошо.

16. Се чувствувам оддалечен од групата.
17. Се грижам за тоа каква ќе биде групата.
18. Чувствувам дека изостанокот ништо не би значел на групата.
19. Не би се чувствувал лошо ако го пропуштам состанокот во групата.

Скалата во овој облик е користена во многу истражувања, коишто покажаа дека таа е со висок степен на научна оправданост и корист. Резултатите добиени со користењето на оваа скала во голема мера се совпаѓаат со оние на водичот на групата, а со тоа се потврдува и нејзината надворешна веродостојност. Со оваа скала на привлечност може да се проучува влијанието на различни групи, исто така, може да се проучува групната динамика, како и некои аспекти во врска со структурата на групата. По завршувањето на секоја групна активност, водичот на групата бележи одредени параметри како што се: активноста и однесувањето на секој член во групата, успехот на групата во целина, како и задоволството од последната групна работа (Јанковиќ, 1996).

А) КОНСТРУКТИВНОСТ – ДЕСТРУКТИВНОСТ (за секој поединец посебно)

- 5 - Постојано и активно однесување
- 4 - Претежно конструктивно однесување
- 3 - Променливо однесување (некогаш активно некогаш пасивно)
- 2 - Претежно деструктивно
- 1- Секогаш активно и деструктивно

Б) КООПЕРАТИВНОСТ

- 5 - Секогаш соработува
- 4 - Главно соработува
- 3 - Некогаш соработува, некогаш не
- 2 - Главно не соработува
- 1 - Секогаш одбива соработка

В) ЗАДОВОЛСТВО ОД РАБОТЕЊЕТО

- 5 - Нагласено задоволство
- 4 - Задоволство поголемо од незадоволство
- 3 - Ни задоволство ни незадоволство
- 2 - Поголемо е незадоволството
- 1 - Изразено незадоволство

Г) РАБОТА НА ГРУПАТА ВО ЦЕЛИНА

- 5 - Изразено задоволство
- 4 - Задоволувачко
- 3 - Ниту изразено добра, ниту лоша
- 2 - Незадоволувачка
- 1 - Изразено незадоволувачка

Д) ПРОЦЕНКА НА ВОДИЧОТ

- 5 - Многу задоволен
- 4 - Задоволен
- 3 - Ниту задоволен, ниту незадоволен
- 2 - Незадоволен
- 1 - Многу незадоволен

ПРАШАЛНИК ЗА ПРОЦЕНКА НА ЗАДОВОЛСТВОТО
НА ЧЛЕНОТ ОД ГРУПНАТА РАБОТА

Тема на денешната средба беше:

1. Групата денеска ми се допадна	1	2	3	4	5
2. Открив нешто ново за себе на денешната средба	1	2	3	4	5
3. Открив нешто ново за моето семејство на денешната средба	1	2	3	4	5
4. Научив нешто за членовите во групата	1	2	3	4	5
5. Се чувствувам пријатно во групата	1	2	3	4	5
6. Споделив нешто лично за мене со групата	1	2	3	4	5
7. Чувствувам дека водичот на групата ме поддржува	1	2	3	4	5
8. Се забавувам во групата	1	2	3	4	5
9. Се радувам за идната средба	1	2	3	4	5
10. Денеска зборував во групата	1	2	3	4	5

Темата за која би сакал/а да зборуваме на идната средба е:

Глава

3

Евалуација на психосоцијални програми

3.1. Општи определби и карактеристики на евалуацијата на психосоцијални програми

3.1.1. Ефекти на субјектот

3.1.2. Контрола на експерименталната група

3. Евалуација на психосоцијални програми

3.1. Општи определби и карактеристики на евалуацијата на психосоцијални програми

Психосоцијалните програми креирани од владини служби обезбедуваат едукациски и социјални услуги за граѓаните и, главно, се определени од финансиите што се наменети за нивна реализација како и од моќта и волјата на оние кои се на власт. Јавните служби коишто ги креираат социјалните програми имаат за задача да го определат нивното чинење, но и да претпостават какви сè последици ќе имаат врз целните групи, особено, дали посакуваните ефекти ќе допрат до најранливите слоеви на граѓаните кои се најизложени на еден или можеби на повеќе социјални ризици истовремено. Многу често, последиците што може да настанат од примената на несоодветни програми и акции се непоправливи. Поради тоа пресметувањето на користа или, евентуално, на штетата од несоодветно применетата интервенција, бара напредни планирања, како во поглед на дизајнирањето на социјалните програми така и во поглед на нивната корист.

Според Гринберг, „процедурите со кои се обезбедува ефективност на социјалните програми во исполнување на целите се наречени евалуација“. Иако, евалуацијата се определува како мерење на успешноста на одредена програма или интервенција со претходно определена цел, нумерирањето на успешноста бара поглед кон целиот процес на креирање на социјалните програми.

Гринберг смета дека креирањето започнува многу порано од поставувањето на крајните цели, коишто подоцна ќе бидат предмет на евалуација. Би било премногу „стерилно“ да се проучува евалуацијата како посебен процес без да се обрне внимание и делумно без да се опише и самата интервенција. Изразено со статистички термини, ова би звучело вака: „која е користа од сложена мултиваријантна анализа ако основните инпути се погрешни на самиот почеток или, пак, се избрани погрешни варијабли?“. И двете ситуации се непосакувани од научна и од статистичка гледна точка, но се без никакво

значење за целната група којашто очекува промени од примената на социјална интервенција врз нивната лична и поширока средина. Накратко, ќе бидат прикажани статистичките методи што се применуваат во студија којашто претпоставува и појава на проблеми со кои се соочуваат истражувачите во текот на планирањето на социјалните програми. Акцентот поставен на евалуацијата како специјална алатка ќе го добие своето заслужено место дури тогаш кога ќе биде разгледана како дел од целиот процес на социјално планирање на одредена социјална акција, отколку кога посебно ќе се разгледува како дел од останатите методски и стратешки постапки во научната социјална работа.

За да го илустрираме процесот на креирање на програмите, ќе го земеме примерот со програмите од областа на јавното здравје и медицината. Процесот на креирање на социјалните програми или програмирање содржи, грубо кажано, пет стадиума (Greenberg, 1953). Исто така, фазите на евалуациониот процес во социјалната работа на многу сличен начин ги определуваат и авторите Рубин и Баби како и многу други имиња познати во стручната научна литература од оваа област. Фазите на креирање на социјалните програми на сличен начин ги определуваат и други автори (Samuel, 2010). Фазите се составени од:

1. Мерење на потребите во локалната заедница – социјална дијагноза,
2. Креирање програма и поставување цели,
3. Мерење на потребата од услугите – инпути,
4. Евалуација на реализираните цели,
5. Анализа на корист од трошоци – аутпути.

Првата фаза е фазата на мерење на потребите во локалната заедница или дијагноза. Јавните програми се спроведуваат, затоа што за нив постои потреба во реалниот живот. Мерењето на потребите е процес, којшто во стручната литература и наука се нарекува дијагноза на заедницата или дијагноза на локалната заедница. Процесот на дијагноза опфаќа сериозен пристап на палпација за потребите во одреден момент преку формирање на т.н. „профил на заедницата“⁴. На пример, кога станува збор за формирање на

⁴ Одлична алатка за истражување, планирање и анализа на заедницата во насока на унапредување на структурата на локалната заедница на социјално, културно, инфраструктурно и економско ниво.

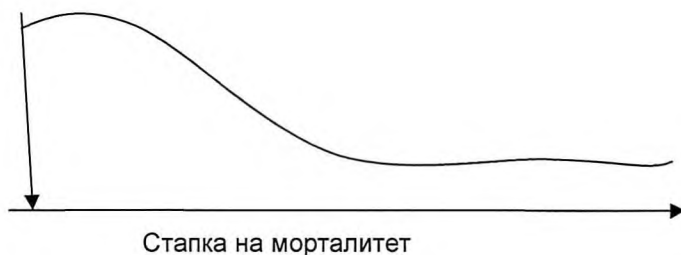
профилот на потребите за семејно планирање, во овој случај, предвид би се зеле показатели како што се, бројноста на семејствата, стапката на живородени деца, стапката на смртност на населението, бројот на склучени бракови за една година, степенот на плодност на населението, законската регулатива за абортус и сл. Во контекст на ова, социјалните програми треба да се креираат во сооднос со конкретната состојба и традиција на формирање т.е. планирање на семејството на одреден географски простор како и обичаите, навиките, верувањата по ова прашање и сл. Важно е да се индицира каде потребите од семејно планирање се најпотребни и на тој простор да се преземат соодветни мерки во вид на социјална акција. На пример, би било наивно да се применуваат програми за поголема употреба на интраутерина контрацепција во места каде што традицијата „обезбедила“ верување дека многудетноста е дар за секое семејство!

Изворите на информации што ќе учествуваат во креирањето на социјалните програми, коишто подоцна ќе бидат подложни на евалуација, во овој случај се: стандардните статистички податоци за наталитет, природниот прираст на населението, морталитетот и други демографски податоци како што се образовното ниво на населението, статистичките податоци за социјалната и економската структура на населението и сл. Значи, за да се постави соодветна социјална дијагноза потребни се минимум показатели за бараниот проблем. Во општествените науки предметот на научна анализа е материјално недопирлив, а тоа го прави многу потешок за научна анализа. Поради тоа, се поставуваат следните прашања: *Што е нормална вредност во општествените науки и конкретно во науката за социјалната работа? Дали е тоа број или величина која најчесто се јавува кај одредена популација, возраст, време, место?* Значи, најпрво, науката треба да одговори на прашањето што е и колку изнесува нормалната вредност за да може понатаму да се прави споредба. Во секој случај, кога станува збор за истражувања во сферата на социјалната работа, треба да имаме предвид дека дијагнозата е базирана на субјективни норми и стандарди. Многу повеќе стандардите се употребуваат како база и појдовна точка за поставување на целите.

Втората фаза или креирање на програмата е насочена кон специфични и конкретно поставени цели, како што би биле на пример, намалување на смртноста кај новороденчињата. Тука се среќаваме со следните проблеми: дали целта е реално остварлива за една, две или за пет години и доколку, сепак, определиме временско-зависни цели дали, и покрај предвидениот степен на самоволие кај нив, ќе биде навистина ниска стапката на остварливост на одредена цел и колку?

Графикон 3. Стапка на морталитет

Ниво на потребни услуги и мерки во заедницата за да се реализира целта за намалување на стапката на морталитет



Стандардите и квотите може да ги определиме од кривата прикажана погоре, што значи дека нормите на прифатливата стапка или нормалата ќе се движат меѓу посакуваното и реално-постоечкото ниво на конкретната појава на одредена територија.

Заедно со подесувањето на целите, коишто претходно сме ги определиле, упатствата и нормите т.е. квотите, пристапуваме кон тоа колку сме ги реализирале нашите цели во одреден временски интервал. За да знаеме дали сме ги исполниле квотите т.е. целите со нашите услуги, мора да имаме приказ на нашите активности.

На пример, семејното планирање ќе го следиме преку бројот на посети на семејствата во болниците. Исто така, самите установи, во овој случај болниците, мора да имаат забелешки колку напредуваат во текот на времето по одредена активност. Во овој случај со семејното планирање, се прават приобелешки како и колку напредуваат активностите од месец во месец, значи периодично. Овие

активности ги бележат социјалните работници кои работат на одредена програма или, пак, нивни помагачи. Целата документација се нарекува статистика на услугите.

Третата фаза е мерење на услугите (инпути). Ако во претходната фаза ги поставивме целите, квотите и упатствата за да го мерат напредокот во текот на времето, во оваа фаза за да се постигне тоа треба да имаме детален преглед на активностите. На пример, кога станува збор за семејното планирање, треба да се земат предвид бројот на болнички посети во текот на еден месец. Секоја клиника треба да има зачувано податоци за да може да се следи напредокот во процесот како и напредувањето од месец во месец. Понатаму, програм-администраторот може да проучува врз основа на овие податоци повеќе клиници истовремено, нивниот напредок или, евентуално, неисполнувањето на некоја од квотите како и зошто е тоа така. Тоа го прави програм-администраторот или некој негов помагач, кажано во техничка смисла. Добивање на овие податоци се прави преку пополнување на прашалници, касети или со помош на електронски уреди. Овие податоци уште се нарекуваат и *сервисна статистика*. Со нивна помош се прави статистички опис или извештај базиран на податоците од сервисната статистика. Описите се достапни на програм-директорот, другите супервизори како и на самиот сервисен персонал. Овие информации во комбинација со финансиската рамка ја сочинуваат шемата на инпутите во евалуацискиот процес.

Четвртата фаза е евалуација, којашто е централен фокус на нашето внимание и интерес на оваа дисертација. За да биде од посакувана важност и вредност, сметаме дека целите беа поставени во претходните две фази кои беа објаснети пред оваа фаза. Во оваа фаза ќе истакнеме колку статистички сме ја реализирале нашата цел и колку таа реализација може да □ ја припишеме на нашата интервенција.

Пред да започнеме со формалните механички конструкции на евалуацијата, да направиме и одреден осврт на предевалуацијата⁵ како

⁵ Предевалуација е планирање на активности коишто ќе ни овозможат соодветна и смислена референтна рамка на предлози за идни евалуациски студии.

составен дел од оваа фаза. Оваа предевалуациска фаза ќе ја наречеме *квазиевалуација*. Таа започнува со проучување на деталите на програмата уште пред услугата да биде изречена или пред да бидат собрани основните податоци со коишто ќе се манипулира во текот на процесот на евалуација. Исто така, слободно може да кажеме дека од предевалуациската фаза може да се добијат многу важни податоци со кои може да се предвиди веројатниот исход на целата постапка. Секако дека ваква проценка може да даде искусно стручно лице во областа. На пример, повеќето здравствени програми бараат рана вклученост на заедницата и на здравствените работници во планирањето за да се постигне успешна евалуација. Кога одредена нова здравствена програма го исклучува овој фактор на општествена и стручна приклученост, во најчест случај се доведува во прашање нејзината ефикасност.

Ќе наброиме неколку теми што еден искусен аналитичар ќе сака да ги има како одговор во текот на предевалуацискиот дел:

1. Организациски дел, конципирање на делот на преземање на одговорности, хиерархија на комуникација и формирање правила за донесување одлуки меѓу членовите на тимот;

2. Поставеност на позициите во тимот, нивните квалификации, понатамошни планови во однос на кариера, промоција, иницијатива и морал на тимот;

3. План за финансирање на програмата;

4. Врски и комуникација со други агенции и професионални групи подеднакво во хоризонтална и вертикална поставеност на соработка;

5. Изградени дизајни за супервизија, обрасци за мерење и контрола.

Раната проценка на програмата, применувајќи ги претходно набројаните мерки може успешно да превенира евентуален неуспех на програмата. Осврнувајќи се сега на вистинската евалуација, клучното прашање на кое се бара одговор е колку е постигнато од целите и дали реализацијата се должи исклучиво на ефектите на социјалната програма или, пак, на друга неконтролирана сила во општеството или заедницата?! Евалуација, всушност,

потенцира самиот Гринберг, може да се претстави како скала на која целите се поделени на краткорочно остварливи, среднорочно или долгорочно остварливи.

Крајните цели може да бидат специфични, како што се намалувањето на стапката на морталитет, и може да бидат претставени како зголемено ниво на благосостојба или поздраво живеење. Можниот исход за овој вид здравствени програми на оваа временска скала е изразен во табелата со број 1; среднорочните цели се претставени како зголемување на знаењето за здравјето, болестите, па сè до усвојување на начини и обрасци на однесување во конкретен случај кога на пример, некое лице ќе заболи од одредена болест. Некои од среднорочните цели може да бидат оценети спонтано и најчесто се ефектуираат во период од најмногу 6 месеци.

Табела 5. Инпут и аутпут варијабли во евалуацискиот процес

<p><i>Аутпути:</i></p> <p><i>Краткорочни цели</i></p> <p><i>Среднорочни цели</i></p> <p><i>Долгорочни цели</i></p> <p><i>Инпути:</i></p>
<p>1. Административен дел:</p> <p>а) Организациска поставеност, шема</p> <p>б) Лични</p> <p>в) Финансиски план</p> <p>г) Мерки за контрола на квалитетот</p> <p>д) Поврзаност со други агенции и институции (хоризонтално и вертикално)</p> <p>2. Сервисна статистика:</p> <p>а) Операционална анализа на услуги, вклучувајќи класификација вкрстена од карактеристиките на услуги, корисниците и давателите на услуги</p> <p>б) Повратни активности и споредба со стандардите и квотите</p> <p>Други аутпути:</p> <p>1. Дополнителни позитивни ефекти за заедницата повеќе отколку за директните иматели на услугата</p> <p>2. Непредвидени ефекти и влијанија</p>

КРАЕН ИНДЕКС: Успешност = инпути = аутпути

Среднорочните цели може да се каже дека се општопознати на стручните лица. Во овој случај од областа на здравството, на пример, годишниот одмор кај работниците би значел помалку заболувања и отсуство од работа. Или доколку се работи за мерки за планирање на семејството, среднорочна цел би била намалување на бројот на родени деца во одреден период. Во текот на оваа фаза може да се појават и некои помалку видливи ефекти во моментот додека се спроведува истражувањето. На пример, помалку заболувања би значело и помалку отсуства од училиште кај децата или работниците, кај вработените луѓе, како и помалку хоспитализации кои претпоставуваат финансиски облигации на болниците и самите пациенти. И за двете, директната и индиректната цел, е потребно одреден период за да се појават. Од 3 до 5 години обично се потребни за тие да се детектираат.

Долгорочните цели обично се фокусираат на редукција, на пример, на смртноста од одредено заболување. За да се постигне ова и за да станат забележливи долгорочните цели, потребни се најмалку десет години. Како што истакнува Гринберг, многу често како истражувачи може да се најдеме во ситуација да не може лесно да се препознае и да се открие постигнатиот успех на самата интервенција. На пример, во земјите каде што има совесно и точно водење на статистика за бројот на живородени деца, наталитет, или за бројот на умрени лица, морталитет, во текот на една година успехот може многу лесно да се открие со споредба во бројките. Но, онаму каде што, на пример, се испитува унапредувањето на менталната хигиена во семејствата показателите се недостапни како во пристапност така и во квантитативно изразување. За среќа, изборот на целите при евалуација не е ниту ограничен ниту единствен. Евалуаторот не е ограничен да проучува одреден предмет или појава.

Во кое било време, поради заштита, се препорачува да се погледне во причините поврзани со промените од индиректна природа и да се откријат

промените во непроменлива ситуација. Мислењето на експертите многу често е прифатено и тоа кога се бара оценка за нивото на настанати промени. Дали промените се значајни за високо, средно или за ниско ниво на појавување? Поради тоа, човечкиот интелектуален фактор се провлекува низ секоја евалуација. И на крајот, секој професионалец кој се занимава со евалуација, треба да го има предвид постоењето на суптилни фактори врз главната варијабла како резултат на испреплетените и динамични дејствувања на културниот екосистем и традиција на одредено место, коишто може да имаат влијание во исходот од секоја, па дури и од самата евалуациска интервенција.

И на крајот, петтата фаза е наречена и инпут-аутпут студија. Вака изразена оваа фаза во практиката може да значи постоење на можни ситуации во кои таа фаза може најчесто да се сретне т.е. во нејзината најчеста форма. За почеток треба да се напомене дека во основа се работи за анализа на придобивките спроти финансиите потрошени за целта, односно анализа на трошоците и придобивките. Базичната идеја е да се направи конструкција или модел за тоа како главната варијабла функционира во социјалниот систем којшто е инволвиран. Инпутите и аутпутите се поими што означуваат влезно-излезни чинители коишто во оваа фаза имаат одлучувачко значење. Инпутите може да бидат изразени и како пари, личности, членови на персоналот или како нивна комбинација. Најчесто во практиката, се среќаваме со инпут-аутпут проблем од типот на произволно поставен инпут со цел да се максимализира колку што е можно повеќе крајниот аутпут.

Друг начин на поимање на инпут-аутпут методот е да се осознае колку инпути се потребни за да се постигне максимален аутпут. На пример, колку пари се потребни за да се превенира туберкулозата или колку клинички посети се потребни за да се превенира едно раѓање. Одговорите на овие прашања во иднина ќе бидат главниот водич на евалуацискиот процес на секое истражување од ваков тип.

Евалуацијата на социјалните програми е многу повеќе истражувачка активност отколку услуга. Секоја успешно дизајнирана социјална програма уште

на самиот почеток има предвидена ставка на евалуација или успешност во спроведувањето на самата интервенција.

Евалуацијата како процес на истражување, треба да подразбира дека лицата кои се вклучени во самата постапка на евалуација не треба да бидат вклучени и во самиот процес на изведување на социјалната интервенција. Иако во одредени случаи ова не мора да биде правило, сепак, во основа двете активности не мора да бидат издвоени. Дури, во одредени случаи, преку вклучување во двете активности се обезбедува суштинско проникнување во одредени домени на предметот што се евалуира. Вака поставената евалуацијата ќе може успешно да одговори на идентификација на „силните“ или на „слабите“ точки на процесот! Ова треба да се потенцира во текот на самата евалуација како и да се стави до знаење на персоналот дека евалуацијата не е испитување на лојалноста на вработените кон работата туку подлабоко проникнување во целата активност.

Издвојувањето во вршењето на двете функции истовремено, може да настане во одредени случаи и тоа само заради ефикасност на самата интервенција. Исто така, треба да се остави и простор самите вработени да одлучат дали ќе прифатат да учествуваат во една или во двете функции истовремено.

Исто така, истакнува Гринберг, во многу случаи евалуацијата може да биде изедначена со класичното научно истражување. Ова произлегува од тоа што навистина постои голема сличност во фазите на научното и на евалуациското истражување. Кога се работи за класично научно истражување има две групи: контролна и експериментална. Тие се изедначени по одредени критериуми, статистички па и физички, за да претставуваат репрезентативен примерок за она што е предмет на истражувањето. Притоа, дејствувањето на еден фактор вештачки предизвикан ќе ни даде одговор на нашето истражувачко прашање. Вака поставено, научното истражување се чини многу лесно за примена, но во социјалните истражувања, особено во теренското истражување каде што целната група е составена од човечки фактор, тоа е многу тешко да се спроведе, но секако не и невозможно.

Првиот проблем се јавува кога треба да ги определиме учесниците во контролната и во експерименталната група. Тие треба да бидат избрани по соодветни критериуми за да бидат репрезентативни за проблемот што е предмет на истражување. Во социјалните истражувања ова е голем проблем, поради тоа што најчесто како целна група се јавува целата локална заедница или дури и општеството во целина. Се поставува следната задача:

1. Како да избереме групи кои ќе бидат репрезентативни за нашата студија?

2. Дали распределбата може да се направи по случаен избор? Секако веднаш ќе се согласиме дека не секоја локална заедница е подготвена за секое истражување во свои рамки.

3. Дали би можеле преставниците на студијата да најдат и да обезбедат оправдување за проектот во случај кога едната половина од испитаниците се согласни да учествуваат во неа, а останатите не?

4. И на крајот, но не и помалку важно, дали би имало спротивставена комуникација меѓу двете групи, експерименталната и контролната, доколку од истите се бара издвоеност?

Ова се прашања што директно достигнуваат до секое научно истражување и коишто треба уште на самиот почеток да бидат разјаснети. Овие прашања не се непознати на истражувачите, бидејќи со нив се среќаваат уште на почетокот на истражувањето кога се работи со целни групи коишто вклучуваат човечки фактор, па дури и цели заедници.

Стручните лица од свое искуство знаат дека не постојат две идентични заедници коишто би биле идеални за споредба во научното истражување, особено кога како составен дел се јавува човечкиот фактор. Во одредена смисла, секоја заедница е специфична самата за себе, од друга страна, пак, секоја од групите треба да биде што е можно послична на другата за да одговори на поставената задача за влијанието на зависната варијабла или треба да биде приспособена за анализа на коваријанта.

Во некои случаи, истражувачот може по случаен избор да ја подели заедницата на две групи употребувајќи неповрзани или своевидно неутрални

варијабли. Ова, како што истакнува Гринберг, грубо може да предизвика многу проблеми за, на крајот, групите да бидат израмнети само по статистички критериуми. Ова може да се направи употребувајќи техники на случаен избор по азбучен ред, по број на социјално осигурување, по датум на раѓање во матичниот регистер и сл. Секако, ваква поделба е можна во зависност од повеќе определени случаи. Во оние истражувања каде што ваква поделба по случаен избор не е возможна или е несоодветна, може да се примени поделба по географски принцип. Во овој случај, најсоодветно е да се примени методот на поделба на заедницата на временски периоди каде што на крајот ќе има приказ на добиените резултати од типот на „пред“ и „после“ интервенцијата. За да не дојде до непредвидени влијанија и ефекти, врз истражувачките групи се применува принципот на удвојување на помалите групи, а подоцна и споредба меѓу нив и контролните групи. Тоа значи дека во една локална заедница целната група се дели на 3-4 помали групи во експерименталната и исто толку во контролната група.

Сето ова може да го разгледаме преку следниот пример, кога како целна група има лица опфатени со мерки за планирање на семејството како програма за намалување на стапката на новородени деца на една територија. Да претпоставиме дека имаме две групи А и Б кои имаат практично висока стапка на наталитет плус уште неколку витални заеднички карактеристики. Но, дали е ова доволно за да може да ги споредиме двете заедници? Подеднакво е важно, истакнува Гринберг, да се осознаат историските прилики на двете заедници за да може да знаеме, барем приближно, зошто двете заедници имаат подеднакво висока стапка на наталитет. И двете групи го постигнале односното ниво на наталитет, движејќи се по различни патеки. Може да се претпостави дека и во наредните пет години, без да се дејствува со некоја специјална програма за намалување на наталитетот, истата состојба и понатаму ќе продолжи.

Графикон 4. Хипотетичка крива на стапката на новородени, пред и после спроведување на истражувањето во текот на времето



Внатре во групите, пак, треба да се потенцира уште и подготвеноста за своеволно учество во истражувањето или во одредена програма како што во овој случај е програмата за намалување на стапката на наталитет. Значи, групите треба да дадат согласност за учество во ваква програма. Следно, на кое се задржува Гринберг, а е поврзано со претходната констатација, е дека е можно да се направат и истражувања во насока која програма е подобра и покорисна за спроведување. Исто така, кога станува збор за локална заедница работата на професионалците може да биде насочена и со проекти преку кои матичното население ќе се подготвува за работа на програми од различен карактер. Социјалните програми обично се евалуираат, затоа што нивната ефективност може да биде доведена во прашање.

Исто така, кога се работи на програми во локална заедница, постоењето на вкрстена меѓусебна комуникација меѓу групите е неизбежна појава и е корисна во исто време, особено, доколку се работи за програми од едукативен карактер каде што има изразено влијание не само врз групата туку и надвор од неа.

Следниот тип дилеми со кои може да се сретнеме, потенцира Гринберг, е фактот дека социјалната програма на која се работи е многу дегутантна во смисла на тоа кој ја изведува. Кој е стручниот профил на лицата кои ќе ги вклучиме во програмската акција? Секако дека тие ќе бидат од областа на социјалната работа, но какво е нивното дотогашно искуство? Со кои типови на клиенти и на социјални ризици е работено дотогаш? Сите овие прашања,

истакнува Гринберг, се многу важни дури и поважни од самата социјална интервенција.

Тој го предлага решението во рамките на ротација на учесничкиот персонал со текот на времето. Тоа значи дека сите учесници од стручните профили ќе бидат ротирани на секоја позиција во текот на спроведувањето на проектот.

Како последен, но не и помалку важен аспект, Гринберг ги посочува и квалитетот на комуникација меѓу стручните лица, евентуалните прекини или отежната комуникација, коишто претставуваат пречка за успешно спроведување на социјалната програма па и на самата евалуација.

Третиот статистички проблем се однесува на времетраењето на одлуката за започнување со евалуациски активности, односно треба да се утврди кога е најпогодно да се започне со процедурата за проценка на успешноста на претходно спроведена социјална акција или програма. Во многу случаи евалуацијата се изведува во секвенци, односно неколку пати по завршувањето на програмата. Но, кога и колку често ќе спроведуваме евалуација?

Не постои единствен одговор на ова прашање. Како ќе го спроведеме сето тоа, има релативно значење. А, пак, зачестеноста на секвенците во евалуацискиот процес ќе се спроведат по теркот на растечките студии (Growth-studies). Карактеристично за овој тип мерење е тоа што имаат малку или, воопшто, немаат влијание врз последователниот тековен развој на програмата. За да се олесни земањето на периодични мерења, без да се изврши влијание врз програмата, примероците може да се земат во мали примероци од населението во текот на различен временски период. На овој начин се намалуваат трошоците, а мерењата се посамостојни во својот краен резултат. Исто така, земањето на периодични примероци овозможува полесна детекција на промените во групите коишто се споредуваат.

И на крајот, ќе заклучиме дека времето кое ќе го определиме за евалуација најмногу ќе зависи од целта којашто сакаме да ја постигнеме со евалуацијата. Среднорочните цели бараат пократкотрајна евалуација додека

долгорочните цели имаат подолг временски рок на реализација и со самото тоа и подолго време за спроведување на успешна евалуација.

Следниот статистички проблем во евалуацијата се однесува на механизмите што ги вклучуваме во правењето на опсервациите. Уште на почетокот, треба да се каже дека кога станува збор за спроведување на социјални програми во коишто директни учесници се луѓето, значи хуманиот карактер, несвесноста за спроведување на одредена социјална програма е невозможно да се изведе, па дури и тогаш кога станува збор за строго експериментални групи и состави. Ова е, исто така, случај и во хирургијата, психијатријата, болничката нега, постпородилната нега и сл. Значи, истото не може да го спроведеме без знаење и без свест на пациентот.

Без оглед на тоа колку и што треба да се „скрие“ од целната група кога станува збор за евалуација, најпогодно е самите изведувачи да бидат непознати а со тоа и неутрални во изведувањето на евалуацијата. И петто, е прашањето за земање примероци и нивна применливост во насока на нивна веродостојност. Сите евалуациски студии се дизајнирани да ја мерат природата и ефектот на промените индицирани од дадениот третман на услуги и програма. Резултатите како и начинот на спроведување на постапката на евалуација во сите нејзини фази многу зависи од видот на избраните техники и инструменти со коишто се собираат податоците. Поради тоа, сите методи, техники и инструменти што ќе бидат применети во секоја од фазите на евалуациското истражување, треба да бидат во насока на нејзина успешна реализација. За жал, сите инструменти за собирање податоци колку и да се софистицирани во својата изведба, сепак, во себе содржат доза на пристрасност кон одредена појава и неунифицираност што е сосема разбирливо од методолошка гледна точка.

Во типичната евалуациска студија еден или двајца евалуатори се дел од овие програми и работат со една, односно две групи. Во одредени ситуации бројот може да биде и поголем. Кога станува збор за примена на скалите за проценка или на прашалниците, евалуаторите, исто така, би можеле да бидат пристрасни во давањето одговори од типот: како би требало или како би сакале да ја претстават својата работа, а не како е, всушност, таа. За да одговориме на

ова прашање нема да навлегуваме во свеста на пристапност за дадените одговори на евалуаторите.

Понатаму, во услови кога се работи за поголема група или заедница, многу често е невозможно да се направи разлика на она што е влијание од методот или влијание од самиот практичар-евалуатор. Методот предизвикува промени. Личноста на практичарот може свесно или несвесно да предизвика промени врз самиот процес на најразличен начин, па дури и да го измени текот на програмата. Единствено, не се предизвикуваат промени доколку самиот процес на програма е дизајниран така што ќе го отстрани дејствувањето на овие несакани фактори. Во сите други случаи, а и во нашата студија, наивно е да се каже дека нема дејствување на несакани фактори од овој тип.

Постојат неколку начини на кои личноста на практичарот може да предизвика промена. Како прво, тоа е неговата личност. Во овој контекст, ќе го споделиме мислењето на психологот Фудлер и на Гарсија кои сметаат дека терапевтите се посебно приспособливи, поради самиот вид школа во којашто се обучени како терапевти. Значи, нивната општа приспособливост кон средината влијае врз нивното дејствување и како практичари во процесот на евалуација.

Како второ, треба да се истакне дека нивото на стручност во спроведувањето на одреден метод е, исто така, многу важно. Стручноста во оваа смисла е многу тесно поврзана со искуството, но и со самата ефикасност и умешност на практичарот. Со оглед на фактот дека не постојат подеднакво „квалитетни“ стручни лица, овој факт треба да се земе предвид при интерпретација на резултатите. Проблемот на евалуација креиран од претходно споменатите фактори е уште повидлив и позначаен доколку се работи за мали групи на испитаници. Генерализацијата на евалуација не зависи само од соодветноста на избраната целна група испитаници туку и од изборот на практичари-евалуатори.

И трето, многу е подобро кога практичарот е навистина заинтересиран за она што го работи како и за вербата во тоа што го работи. Можно е неговата верба и заинтересираност да имаат поголемо влијание отколку самата техника којашто се применува.

3.1.1. Ефекти на субјектот

Во оваа група субјекти, според Гринберг (1965), спаѓаат учесници од одредена социјална програма којашто е предмет на евалуација. Како што е неспорно да се земе предвид ефектот на практичарот врз самиот процес, така од голема важност е и самиот избор на субјекти, односно нивните особености како и другите влијанија што може да дејствуваат врз субјектите а ќе имаат импакт врз крајните резултати. Ако посебно се осврнеме на влијанието што може да го имаат врз субјектите во експерименталната група, тоа влијание ќе биде откриено од професионалците задолжени за спроведување на програмата, па дури и од самите евалуатори.

Уште еден аспект којшто сметаме дека треба да се спомне во овој контекст е т.н. *плацебо ефект*. Се однесува на верувањето на субјектите врз третманот којшто се применува врз нив. Многу други истражувања направени на ова поле ја истакнуваат вербата како многу важен аспект за успехот на третманот или на програмата во целина. Секако, влијанието на вербата во третманот може да предизвика големи ефекти врз субјектите, но тие ефекти мора драстично да бидат одделени од ефектот што го нуди самата интервенција.

3.1.2. Контрола на експерименталната група

Овој аспект е мошне важен во секое евалуациско истражување и е еден од неговите составни делови. Во исто време, евалуацијата мора да биде репродуктивна за да може во кое било време да се повтори, со цел проверка на нејзините резултати. Вакво барање за репродукција во практиката многу ретко се спроведува.

По некоја случајност, крајните резултати на една евалуациска студија се изразуваат во статистички единици, зашто ако се изразени во бројки многу малку може да дознаеме за нивното пошироко значење. Друг проблем настанува кога експериментаторите не демонстрираат јасно. Тие, всушност, го евалуираат

методот којшто веруваат дека го проучуваат. Освен во случаите кога ваква демонстрација е направена, резултатите на истражувањето може и да не соодветствуваат на техниката што е применета во процесот.

Последниот проблем што може да се појави и којшто е многу чест во евалуациската практика, истакнува Гринберг, е соодветноста на инструментот за евалуација со дадениот метод. Ова се случува кога барањата на евалуациското истражување се спротивни на барањата на практичарите. Секоја студија се стреми кон примена на нејзините резултати директно во практиката, но сепак, многу често има случаи кога тие се директно спротивставени. Поради тоа, практичарот треба да биде флексибилен, достапен, позитивно настроен додека, пак, истражувачот треба да биде дистанциран и прецизен. Придржувајќи се кон овој пристап истражувачот избегнува многу блискост со останатите вработени, што е и многу вообичаено за секоја научна студија поединечно. Како и да е, истакнува Гринберг, евалуациската студија е специфична самата по себе во секој поглед и како таква може и многу често да биде погрешно разбрана, толкувана и преиспитувана. Исто така, на крајот ќе истакнеме дека за да се изврши евалуација, на претпоставените лица им е потребно да земат потпис т.е. одобрување од раководството на институцијата во којашто ќе се изведува евалуацискиот процес, затоа што, сепак, и самите вработени во неа може во текот на процесот да побараат писмен документ за нејзино одобрување што е, пак, нивно легитимно право.

Уште еден аспект, којшто треба да се спомне тука, е, секако, опфатеноста на лицата под ризик во двете групи, експерименталната и контролната група, подеднакво. Ова ќе се чини и дека не е толку важно, но сепак, кога спроведуваме евалуација на одредена група под социјален ризик логички е дека ќе бидат опфатени само одреден број лица, а со тоа тие ќе добијат и соодветен третман во согласност со добиените резултати. Значи, останува еден дел од популацијата што ќе треба да биде ставен на чекање за да добие соодветен третман. Ова е во спротивност со принципот на хуманост на секој професионалец кој во својата работа хуманиот фактор го има како централна категорија. Значи, контролната група треба да биде изедначена со

експерименталната група т.е. онаа на којашто се применува одреден тип нова интервенција, метод или техника.

Четвртата потешкотија што може да се сретне во текот на евалуацијата е секако и прашањето колку потенцијални практичари ќе вклучиме во неа. Според Гринберг, сите вработени во една социјална установа треба да бидат предмет на евалуација во текот на времето и работењето. Ова особено треба да биде правило кога во институцијата доаѓа нов вработен кој треба да се обучи, и најдобро за него како и за самата институција е да се обучи за колку што е можно пократок период. Кога процесот на евалуација е во тек, најдобро е практичарите да бидат ротирани и сите да имаат влијание и да бидат подложни на евалуација. Најпрактично е, сепак, да нема многу разлика меѓу практичарите во сферата во која работат. Ова е посакуваната ситуација, но најчесто и неизводлива.

Петтата категорија на потешкотии е ефектот на евалуациската студија врз институцијата. Правило е лицата врз кои се врши евалуација, ефектите веднаш да ги почувствуваат и нив да ги рашират врз другите членови и клиенти.

Исто така, многу често, истакнува Гринберг, практичарите може несвесно да чувствуваат дека нивното работење е предмет на евалуација, а не методот што го користат во работењето. Тие не можат во својата свест јасно да го определат влијанието на методот со којшто работат во одреден момент и ефектот од нивната лична и професионална ефективност. За најголемиот дел од практичарите работата е определена од видот на проблеми што ги решава, методите што ги користи притоа, времето што е потребно за работа итн. Технички, можно е, да се направи ваква сепарција, не од страна на практичарот, секако, туку преку анализа на собраните податоци со коишто се работи во моментот. Секако, практичарот не е свесен за ваквата ситуација и смета дека неговата ефикасност се доведува во прашање кога спроведуваме евалуација. Во вакви ситуации, исто така, практичарот се прикажува во најдобро можно светло како професионалец за да обезбеди ефикасност на својата работа во исто време. Ваквите реакции се сосема очекувани и природни. Дури во одредени

моменти тој може да им индицира на клиентите во која насока треба да се движат нивните промени.

Истражувачот, пак, има многу повеќе флуидна позиција во овој поглед. Нема точно определени проблематики на коишто ќе се посвети, нема строго определено работно време и во основа нема улога да помага на кој било.

И на крајот, уште ќе го споменеме и ефектот на евалуциската студија врз процесот на промени кога применуваме нов метод во работењето. Овој аспект е, исто така, многу важно да се спомне. Уште кога сме на почетокот на некоја активност од работењето (во овој случај, како пример ќе посочиме одредена социјална услуга) од самиот почеток очекуваме дека методот ќе биде успешен. Многу владини агенции очекуваат скоро стопостотен успех при секоја социјална интервенција или услуга што ја спроведуваме. Така, на процесот на евалуација се гледа како на услов за давање поддршка од страна на Владата за одредени социјални услуги или како интервенции коишто се во нивен домен. За жал, оваа наизглед логичка поставеност на очекувањата, има и своја заднина, којашто е помалку неизвесна за исходот од интервенцијата. Неизвесноста при применувањето нов метод во работењето е недостатокот, за разлика од рутинските интервенции и услуги. Сепак, во областа на социјалната работа секогаш имало и ќе има нови услуги, нови интервенции, нови видови на заштита во кои евалуацијата ќе биде клучен и составен сегмент. Она што е важно да се потенцира тука е тоа дека кога воведуваме нова интервенција колку и да сме убедени за нејзината потенцијална успешност и корист, единствено може да гарантираме успех на методот што го применуваме во интервенцијата, а не и на самиот исход од неа.

Во евалуациското истражување, истакнува Гринберг, најнепосредна, но не и нужно најважна задача, е да се определи дали една активност ќе се усвои како рутинска во процеси што се подложни на евалуација. Сè до завршувањето на интервенцијата потребно е да се направи финална проценка за тоа дали ќе има потврда за успешна интервенција, а со тоа и продолжување т.е. рутинизирање на интервенцијата. Ова не е лесно, ниту едноставно, да се направи и да се процени. Поради тоа, очекувањата се големи, но не и невозможни. Сепак, на

крајот ќе заклучиме, дека практичарите не треба премногу да се оптеретуваат со ова прашање и најдобро е да се посветат на самата интервенција. Понатаму, она што ќе претставува база за проценка е прашањето дали интервенцијата довела до промени во однесувањето на клиентот и, всушност, тоа е најважното прашање на коешто треба да се даде одговор.

Глава

4

Основни карактеристики на психосоцијален пристап

4. Основни карактеристики на психосоцијален пристап

- 4.1. Специфични обележја на психосоцијални третмани во рамките на психосоцијалниот пристап
- 4.2. Медијација во системот на социјалната заштита
- 4.3. Интервенција во криза и лица под ризик
- 4.4. Теориски концепции на когнитивната терапија

4. Основни карактеристики на психосоцијален пристап

Познавањето на суштината на човечката природа и тежнението да се сфати човечкото однесување биле и сè уште се предмет на многу научни истражувања. Едно откритие, кое е од епохални размери, е психоанализата којашто, веќе цел век и повеќе, го задржува вниманието на научната фела и предизвикува контраверзии. Нема сомневање дека творецот на психоанализата, Сигмунд Фројд (1856-1939), најнепосредно ги „осветли“ несвесните компоненти на личноста и потиснатите внатрешни влијанија врз однесувањето на човекот, но психоанализата не може да се набљудува и да се објасни без да се земат предвид меѓусебните односи меѓу луѓето т.е. социјалниот аспект на човечкиот развој.

Психоаналитичката теорија се состои од три целини:

- а) теорија на психопатологија и терапија,
- б) теорија за човечкиот развој и
- в) теорија на личноста.

За да се објасни подобро, многу често, психоанализата се нарекува и психологија на несвесното. Во контекст на терминот психосоцијален се подразбира нераскинливата врска на човекот и неговиот психички развој со средината што го опкружува. Ваквото сфаќање, за првпат се среќава во цитатите на Ерик Ериксон кога ги прикажал стапките на социјалниот развој кај човекот во корелација со социјалната психологија која се обидува да го објасни човечкото однесување како социјално битие во средината и во интеракција со другите луѓе околу себе.

Психосоцијалниот пристап се применува кога кај поединецот е нарушен природниот баланс на функционирање т.е. кога личноста се наоѓа во криза на личен план (болест, доживеан поголем стрес или конфликт) и на колективен план (психосоцијална помош и интервенција во криза од поширок карактер, како природни катастрофи, насилства, војни и други трауматски доживувања).

Во рамките на психосоцијалниот пристап во социјалната работа, можни се различни интервентни процедури. Од низа различни пристапи (често се

употребува и зборот *модел*), кои се опишани во научната и стручната литература, ќе проследиме неколку кои најчесто се среќаваат. Со оглед на постоењето на многу теоретски и методолошки ставови во областа на евалуација на психосоцијалните третмани, истакнувањето на нивните основни и специфични обележја е со цел да се олесни сфаќањето на евалуација која е дел од програмите за социјална интервенција.

За таа цел, беа земени предвид следните фази и постапки:

- а) планирање на интервенции,
- б) учење и континуирано подобрување на интервенции,
- в) програмирање на политики и
- г) трансформација на општеството (локалната заедница, поширокото и потесното семејство, работната средина, друштвото – група врсници).

Авторите Шадиш и Левитон ја претставија теоријата на евалуација⁶ (Shadish, Leviton, 1991). Анализата на сите овие показатели има за цел да се ориентираат во практиката на евалуација од прагматична перспектива, во согласност со барањата и потребите во одреден општествен контекст.

Значи, психосоцијалната интервенција е серија на планирани стратегии за постигнување на промени во општествената реалност во одредена популација, така што оваа популација ќе достигне повисоко ниво на развој и благосостојба. Така, оценувањето или евалуацијата на секоја социјална интервенција вклучува стекнување на знаење за вредноста на програмата и нивна примена со цел успешно решавање на психосоцијалните проблеми на поединецот. Изборот и постапката за оценување, која најдобро одговара на барањата и потребите, зависи од количината на достапни стратегии и од нивната разновидност (Chelimsky, Shadish, 1997; Stufflebaum, 2001).

Првата задача на истражувачот е да се детектираат основните барања и потребите во целина. Овие цели може да бидат групирани во една од следниве категории:

- а) интервенции и планирање,
- б) учење и континуирано подобрување на интервенциите,

⁶ *Evaluand* 'вредност, изградба на знаење и практична корист'.

- в) генерирање на политики и
- г) трансформација на општеството.

Вклучувањето во која било категорија ќе се утврди со анализа на перспективата во микро или макросредината од страна на истражувачот и со промена на усвоената стратегија во линеарни или нелинеарни правци на дејствување.

На перспективата во микросредината се фокусираме на структурните ресурси (персонал, опрема и сл.) и на оперативните ресурси (активности, стратегии, итн.), карактеристики на програмата интервенција која е предмет на евалуација, со цел да се утврди може ли да се влијае за да се поттикне промена. Додека, пак, макроперспективата се однесува кон политички, економски, организациски или психосоцијални ресурси, аспекти како и кон програмата (Shadish, 1987).

Според Вени и Калузни, линеарните стратегии доведуваат до навремена евалуација којашто се врши за да се постигнат конкретни цели кои обично се наменети за презентирање на сметки и за зголемување на ефикасноста или влијанието на социјалните програми. Тоа обично се прави на крајот на интервенцијата. Нелинеарни стратегии се применуваат кога на евалуацијата и интервенцијата се гледа како дел од истиот процес што оди од интервенцијата кон евалуација и обратно, и програмата се врши со цел да се воведат релевантни промени за да се оптимизира интервенција. Очигледно, евалуацијата може да има различна цел, така што во еден процес на евалуација, неколку различни перспективи за анализа може да поттикнат промена во стратегиите на дејствување и третман. На пример, евалуацијата може да поттикне дури и да предложи промени во насока:

- а) да провери дали генерираните активности се соодветно спроведени за да се постигне континуирано подобрување (микроперспектива, нелинеарна промена);
- б) да се утврди ефикасноста на програмата, дали да се продолжи со истата, да се промени или да се прекине;

в) да се процени диференцијалниот ефект на разновидни програми со слични карактеристики на различни поставувања (макроперспектива, линеарна промена) и

г) да се изврши проценка на степенот до кој различни програми, коишто ги промовираат демократските вредности, како што се солидарност, толеранција и почитување на човековите права (макроперспектива, нелинеарна промена), влијаат на процесот.

Меѓутоа, сè уште останува да се процени „како да се врши евалуацијата за да се постигнат максималните цели?“. Ова води кон испитување на елементите што ја сочинуваат евалуацијата. Како одлуките се донесуваат за да се реализира конкретната цел? Заради тоа, ние се определивме за теоријата на евалуација, формулирана од страна на Шадиш и Левитон, за која сметаме дека е една од најпознатите цврсти и комплетни теоретски формулации (Shadish, Leviton, 1991). Ќе ги споредиме придонесите на главните евалуациски теоретичари Скривен, Кембел, Вајс, Волеј со онаа на Роси во однос на следните елементи:

а) карактеристики на појавата што е предмет на евалуација,

б) критериумите за оценување, нивото на учество на групи кои се вклучени во евалуацијата од гледна точка на одговорност и улога од страната на проценителот,

в) научните претпоставки и методите што се користат за да се добијат информации, и

г) примена или влијание на информациите обезбедени од страна на евалуација.

Испитувањето на секоја од компонентите ќе ни овозможи да одлучиме што да направиме следно и како, всушност, се врши евалуација во зависност од целите што ги спроведуваме од прагматична гледна точка за анализа. Верувам, дека сите опции се легитимни освен оние врз кои евалуацијата сè уште се одвива.

Евалуација на психосоцијални интервенции

Табела 6. Водич за евалуација на социјални интервенции

Показатели	Планирање на интервенции (микроперспектива, линеарна промена)	Учење и континуиран напредок (микроперспектива, нелинеарни промени)	Креирање на политики (макроперспектива, линеарна промена)	Трансформација на општеството (макроперспектива, нелинеарна промена)
Евалуација	Програми, интервенции и акции	Развивање на програма, акција или интервенција	Серија од интервенции со заеднички цели	Акции кои водат кон дискриминација и нееднаквост
Евалуациски терим	Ефикасност, стапка на успех	Квалитет и имплементација	Влијание – импакт	Социјална правда и вклученост
Улогата на учество	Надворешната средина е информирана или консултирана	Делумно или целосно учество	Надворешната средина е информирана или консултирана	Активно учество
Евалуација на евалуаторот	Независен, објективен	Истражува, вреднува	Независност, објективност	Одбрана на вредностите
Евалуациски стандарди	Максимално	Поделена со инволвираните групи	Максимално	Минимално
Улогата на евалуаторот	Научна	Модератор	Решавање на проблеми	Промотор
Евалуациски стандарди	Стандарди кои водат кон причинско-последични сознанија	Акцент на спецификација на контекстот	Барање за генерализирачки заклучоци во однос на влијанието и контекстот	Херменеутички циклус на интерпретација
Методи или дизајнот на евалуацијата	Експеримент, квазиексперимент или корелациски експеримент	Нови методи, комбинирање на методи, студии на случај	Метаанализа, синтеза, практика	Дијалози, критики, осврти
Фокусирање на евалуацијата	Фокусирани на евалуациските резултати. Претставени на крајот од евалуацискиот процес.	Фокусирани на евалуацискиот процес. Промовирани на почетокот.	Фокусирани на евалуацијата и резултати. Промовирање на крајот од евалуацијата.	Се состои од крајната цел на евалуацијата.

Клучното прашање, во овој дел е: *Како да се добијат резултати од ефектите на одредено подрачје кое било предмет на евалуација? Дали тоа знаење треба да се собира со користење квалитативна методологија или треба да се базира врз администрацијата на квантитативна анализа?*

Спротивно на екстремните ставови, коишто ги сметаат двете методолошки пристапи како спротивности, одредена група автори и практичари се залагаат за тоа дека предмет на изучување се целите на истрагата и дека таа ги утврдува границите на избор на методолошки пристап и на техниките за анализа (Кук, 1997). Затоа, иако епистемиолошките основи на овие две методолошки традиции се различни, евалуацијата е истражување во насока на:

1. Употреба на специфичен тип методологија и соодветни техники за анализа. Не дека треба да се прифати цела серија метатеоретски или епистемолошки предлози туку, на пример, да се користи модел на евалуација кој е фокусиран на евалуација или модел кој е насочен кон исходот на евалуација (Патон, 1997), потоа може да се изберат можни алтернативни методолошки конструкции како што се: експеримент, квазиексперимент, статистички дизајни, студии на случај. Што ќе се избере зависи од тоа дали или колку добиените податоци ги задоволуваат потребите на корисниците како и од тоа која е целта на интервенцијата. Меѓутоа, доколку целта на истражувањето е да се знае повеќе за природата на овие интеракции, тогаш ќе примениме набљудување на самото место и продлабочени интервјуа (*indepth*).

2. Примена на спротивставени методолошки пристапи и техники за анализа во исти теоретски рамки за ситуации кои се случуваат во реални услови. Според Џулнс, тие се базирани со појавата на реализам, во кој се наведува дека постои надворешна реалност од којашто се набљудуваат законитостите. Таа надворешна реалност може да екстрахира и затоа треба да се смета во рамките на контекстуалната динамика на комплексни отворени системи коишто се забележани индиректно. Поради тоа вредноста на различните методи ќе зависи од нивниот капацитет за да се потврди испитуваната појава на различни аспекти, генерално, и во сооднос со механизми поврзани со социјалната програма, и на различни аспекти на контекстот погодни

за програмата. Еден пример е студијата на случај презентирана од страна на Марк, Фелер и Батон во 1997 година, во која влијанието на системот на договорен персонал во администрација беше оценуван со соодветна методологија, според мислењето на истражувачите кои учествуваа во евалуацијата. За таа цел, беа применети серија квалитативни методи (забелешки и интервјуа) кои беа инкорпорирани во рамките на експериментален дизајн. Овие квалитативни методи имаа неколку цели, меѓу кои и развој и последователно рафинирање на мерните инструменти (анкети), валидација на резултатите добиени во анкетите, објаснување на квантитативните наоди и поставување на граници, генерализација. Во последната фаза, во интервјуата со директорите и со новите вработени беше појаснето значењето на факторите како професионална категорија, се мисли на: плата, работа, услови и договор за работа. Целта беше да се утврди дали е потребно или не е потребно да се спроведе нов тип на договорен систем за вработување нов кадар.

Патон, како и други стручни лица од областа, смета дека методологијата треба да биде избрана според потребите на корисниците кои се рефлектираат во цели на евалуацијата. За да се избегне изложувањето на евалуација на сведување на приватни интереси, овие цели треба да се етаблираат како резултат на она што корисниците треба да го знаат и на оценувачот, со оглед на карактеристиките на објектот на евалуација. Така, на почетокот на програмата, кога малку се знае за проблемот и за неговите решенија, тогаш најсоодветно е да се откријат и да се опишат особеностите на проблемот (на пример, со студија на случај). Кога некоја програма е доволно спроведувана на локално ниво, проценката ќе бара причинско-последична или веројатна врска и објаснување (експериментални, квазиекспериментални или корелациски дизајни). Ако ефектот на слични програми во различни поставувања треба да обезбеди продолжување на некоја политичка стратегија, евалуацијата треба да доведе до генерализирачки заклучоци (како што е случајот на синтезата на истражување или метаанализата).

И на крајот, со цел да се оди подалеку од влијанието на програмата и да се земе предвид вредноста на можните алтернативи за решавање на

социјалните проблеми, евалуацијата треба да биде извршена со користење на херменевтички модел. Накратко, ние веруваме дека евалуацијата треба да овозможи и да воспостави низа општи принципи кои ќе се применуваат за секоја социјална интервенција.

4.1. Специфични обележја на психосоцијални третмани во рамките на психосоцијалниот пристап

Според Холис и Вудс, корените на психосоцијалната терапија се наоѓаат во психоаналитичката теорија што е приспособена. Таа во центарот на своето внимание го има функционирањето на клиентот во сегашноста и не се занимава со она што се случувало во минатото. Таа најмногу се однесува на чувствата, на личните реакции на социјалната ситуација, на истражувањето на рефлексивната, отколку на делувањето. Структурата на личноста, одбраната и анксиозноста имаат особено значење во овие третмани. Основни поими на психосоцијалната терапија се:

- притисокот на средината на поединецот,
- стресот што тој притисок го предизвикува,
- модификацијата на стресот и
- позитивните промени.

Позитивните промени кај клиентот настануваат со воспоставување на рамнотежа на силите за кои се претпоставува дека влијаат врз клиентот. Основната цел е постојано да се зголемува мотивацијата кај клиентот, да се развиваат способностите и можностите, што му помагаат на клиентот да биде што е можно поефективен во извршувањето на социјалните задачи, а особено да биде ефикасен во сложените социјални односи.

4.1.1. Бихејвиорална терапија и методи

Основата на бихејвиоралната терапија е теоријата на учење, која започна да се развива во триесеттите години од минатиот век како резултат на

експериментот на познатиот руски неврофизиолог Павлов. Експериментите на Павлов многу се познати, но малку се знае дека сознанијата добиени во овие истражувања послужиле и за објаснување и за разбирање на однесувањето кај луѓето. Главната ориентација на ова учење, во терапевтски цели, се однесува на примена на различни законитости и техники на условување за да се промени одредено однесување, како кај децата така и кај возрасните. Тоа се постигнува со помош на класичното условување што, според некои автори, е основен облик на учење на кое може да се сведат сите други видови учење.

Бихејвиоралната терапија се состои од широк дијапазон на терапевтски техники кои се базирани на различен вид учење. Една од специфичностите на бихејвиоралната терапија е постоењето на многу нејзини варијанти, дури и преку стотина, што од друга страна претставува поттик и можност за иновации и комбинирање на многу терапевтски пристапи, што, пак, ја прави како постапка многу флексибилна и мултимодална. Ова, исто така, значи дека таа многу често е приспособена кон секој поединечен случај.

Бихејвиоралната терапија постигна голема популарност и афирмација во последните триесетина години и беше прифатена во речиси сите професии кои нудат ваков вид помош и терапија. Како што истакнува Пејн, бихејвиоралните методи го направиле првиот атак на класичниот психодинамички пристап во социјалната работа со клиентите. Исто така, овој пристап многу добро беше прифатен и од страната на самите социјални работници кои нескржаво започнаа да го применуваат во својата работа.

По мислењето на Застров, пред да се примени која било техника од бихејвиоралната терапија, првата задача на бихејвиоралниот терапевт е да ја идентификува веројатната врска на стимулансот и одговорот од него, односно реакцијата на проблемот врз клиентот. Повторно ќе потенцираме дека тука важен аспект е сегашноста на клиентот, а не тоа што се случувало во минатото.

Бихејвиоралната анализа започнува со тоа што терапевтот запишува историја на проблемот, неговиот тек, а особено врската со тековното искуство. Акцент се става на сегашната состојба на проблемската ситуација, личностите кои се дел од проблемот, времето и самата ситуација. Цел на ваквата анализа е

идентификација на претходните стимуланси коишто создаваат неприспособено однесување. После тоа, клиентот и терапевтот се договараат за целта што треба да се постигне со третманот.

Најпозната техника во бихејвиоралната терапија е системската десензибилизација. Оваа техника е наменета за отстранување на стравови и фобии. Теориската и експерименталната основа на оваа техника ја развил Волпе. Истиот автор ја опишал во своето познато дело „Неврозите како научно однесување“. Основниот принцип на теоријата на учење со условување на Павлов е: „Ако една реакција е антагонистичка на стравот, како што е релаксацијата на пример, и таа се појави во моментот кога се појавува стимулансот кој предизвикува страв, ќе дојде до ослабување или исчезнување на реакцијата на страв“. Класичен пример на десензибилизација во терапевски цели е на пример, кога некое дете се плаши од некое животно, пример мачка. Секогаш кога ќе се појави мачката, таа кај детето предизвикува страв. Но, доколку се обидеме да му дадеме некоја омилена храна на детето, во истиот момент кога ќе се појави мачката стравот ќе го одложи појавувањето на страв и постепено ќе се зголемува толеранцијата на детето кон мачката и навикнувањето на нејзиното присуство. Кога со тек на времето, детето ќе успее да ја допре и да ја држи мачката и без омилената храна, тогаш се смета дека процесот на десензибилизација е завршен и третманот успешен. Секако, во текот на процесот, треба секогаш да се води сметка целата постапка да се одвива постепено, т.е. хиерархиски, почнувајќи од ситуации кои најмалку предизвикуваат страв, па се до ситуации кои предизвикуваат најмногу страв. Постојат повеќе начини на изложување на ситуацијата која предизвикува страв. Како на пример, замислување на ситуацијата која предизвикува страв – имагинација, реално изложување на ситуацијата која предизвикува страв, замена на ситуацијата со длабока релаксација од близината на родителите кога е во прашање дете и сл. (Каличанин, 1982).

Систематската десензибилизација во терапевски цели, според Волпе, се состои од три дела:

- тренинг во длабока релаксација,

- конструкција на хиерархиската скала на анксиозност,
- практикување на релаксацијата во присуство на околностите кои предизвикуваат анксиозност.

Формирањето на скалата е индивидуално и се препушта на самиот клиент, со неопходните упатства и објаснувања од страна на социјалниот работник. Така, 100 поени во табелата ја означуваат првата ситуацијата којашто предизвикува најголем страв кај клиентот, па 90, 80, 70, 60, 50, 40, 30, 20 и 10 поени коишто означуваат каде има најмало влијание на страв (Голубовиќ, 1994). Во оваа фаза, се тргнува од ситуацијата која најмалку предизвикува страв кај клиентот и му се сугерира на најреален можен начин да ја замисли ситуацијата. Потоа, му се сугерира на клиентот да ја подигне раката кога нивото на страв кај него е најголемо. Во тој момент, му се кажува на клиентот да престане со имагинација на замислената ситуација и веднаш да започне со некоја од техниките на релаксација. Ова се повторува сукцесивно, сè додека ситуацијата не престане да предизвикува страв кај клиентот. Потоа, се преминува на следната ситуација која на ранг листата е означена со повисок степен на страв се до последната, означена со 100 поени, која воедно предизвикува и најголем страв кај клиентот. Како што истакнува Бандура, на успехот во третманот влијае и личноста на терапевтот, квалитетот на воспоставениот однос меѓу него и клиентот, мотивацијата, односот на клиентот кон терапијата и сл.

Следен метод во бихејвиоралниот пристап е *тренинг на самодоверба*.

4.1.1.1. Тренинг на самодоверба

Тренингот на самодоверба или самопотврдување стана најкористен метод за модификација на неприспособено интерперсонално однесување. Овој метод особено се применува кај лица со срамежливо или со агресивно однесување. Современиот начин на живеење направи овој метод да се применува и кај лицата кои имаат проблеми во комуникација со другите луѓе, кај пречувствителните лица или кај лесно навредливите личности кои реагираат со

повлекување или со развивање бес, како и кај личности со инхибиции во социјалните контакти и активности.

Застров наведува 12 степени во тренингот за самодоверба:

- преиспитување на интеракцијата на клиентите;
- избор на интеракции кои бараат поголема самодоверба;
- анализа на случувањата од минатото и замислување на деталите во кои се бара самодоверба;

се бара самодоверба;

▪ анализата обрнува особено внимание на контактот со очи, невербалните гестови и движења, положбата на тело, изразот на лице, тонот и јачината на глас, времето на реакција и одговор, содржината на разговор и сл.

- список на различни алтернативни пристапи за поголема самодоверба;
- избор на еден или можеби комбинација од пристапи кои би биле најсоодветни за конкретниот случај;

▪ вежбање на метод за играње улоги со помош на друго лице;

▪ континуирано практикување на вежбите сè до постигнување на посакуваниот резултат;

▪ примена на методот во секојдневниот живот;

▪ анализа на последиците – разговор со пријателите за можниот исход;

▪ чувство на задоволство од личниот напредок и личниот прогрес во третманот.

Како што напоменува самиот автор, претходно наведените чекори имаат свој редослед, но тој може да се редуцира во зависност од природата на случајот.

4.1.1.2. Учење по примерок (модел)

Учењето по примерок се базира на имитирање на некое однесување. Исто така, претставува многу распространета и користена техника на бихејвиоралната терапија. Учењето по примерок или учењето по модел претставува побрз и ефикасен начин за усвојување на оние облици на однесување коишто лесно е да се замислат, но тешко е да се сретнат во

реалниот живот. Кога техниката се комбинира и со други квалитети, како на пример, со интелектуални, многу брзо се доаѓа до посакуваните резултати без повеќенаменско повторување и директно поткрепување. Не ретко, како пример, служи и терапевтот во онаа мера во која однесувањето и ставовите одговараат на замислениот идеал на клиентот. Оваа техника е особено ефикасна кај деца и млади кои имаат ирационални стравови и фобии, кај деца со пореметено однесување и социјални инхибиции и сл. Не ретко, учењето по модел се комбинира со техниката на десензибилизација и со други техники, како би се зголемила брзината и ефикасноста во терапевтскиот процес.

4.1.1.3. Аверзивни техники

Аверзивен стимуланс е дразба (звук, ситуација, па дури и асоцијација за некоја дразба) што личноста би ја избегнала, ако има шанса за тоа. На овој принцип е базирана техниката на терапија којашто подразбира давање на аверзивен стимуланс на два начини:

- исто како принципот на класичното условување кога аверзивниот стимуланс се применува непосредно пред несаканото однесување;
- како оперативното условување кога непосакуваното однесување го следи некоја аверзивна техника (на пример, болка) или кога таквото однесување го следи намалување или прекин на позитивните стимуланси кои наградуваат (прекин на некоја привилегија после манифестирањето на некое непосакувано однесување).

Казната не се однесува на физичко казнување, туку е губиток на привилегии или, во драстичен случај, на девијатно или агресивно однесување, се мисли на ограничување на движењето и сл. Од животот или од практиката може да заклучиме дека, сепак, казната не го елиминира непосакуваното однесување, туку само го коригира за одреден период. Единствено казнувањето не може да коригира одредено негативно поведение во однесувањето.

Во поново време аверзивната терапија се применува во прикриен, односно во латентен облик. Казнувањето се одигрува само како имагинација или

се прикажува на филм со помош на други аудио-визуелни средства. Со нивна помош се прикажуваат сцени кои поттикнуваат непосакувано однесување или сцени со тоа однесување, а веднаш после тоа се прикажуваат слики коишто будат негативни чувства. Ваквиот пристап овозможува развој на техники на самоконтрола коишто значително се збогатени со бихејвиорални техники.

4.2. Медијација во системот на социјална заштита

Во текот на шеесеттите години од минатиот век, медијацијата станува формализиран и широко применуван пристап во решавањето на конфликтите од различен тип во многу земји во светот. На овие простори, медијацијата започнува да се применува после 2000-тата година, а тоа е овозможено и со нејзина соодветна законска регулатива. Во продолжение ќе ги претставиме принципите и фазите во процесот на медијација како и нејзината примена.

Со развојот на цивилизацијата постепено се развиваше и правниот систем како начин за регулирање и разрешување на конфликти, односно за општествена контрола над деструктивните последици од конфликтите. Во судската практика конфликтот се решава со конфронтирање на двете страни, а исходот е позитивен само за едната страна, на сметка на штета на другата страна. Но, надвор од правните процедури, процесот на медијација поттикнува спротивен ефект, така што двете спротивставени страни го заменуваат конфликтот со конструктивен дијалог, а моќта на третата страна, која донесува крајна одлука за исходот од конфликтот, се заменува со донесување на одлука по волја на самите спротивставени страни. Страните во конфликтот на овој начин стануваат субјекти, односно компетентни и одговорни креатори на својата судбина, а не пасивни приматели на нечија пресуда или арбитража (Џамонаја, 1998). Овој став е изразен во познатата мисла на Налс Кристи, професор по криминологија на Универзитетот во Осло, кој се залага за враќање на сопственоста над конфликтот (*conflict as property*) на оние кои учествуваат во него.

Основна цел на медијацијата е да им овозможи на двете страни во конфликтот да ги изразат своите компетенции, да изградат соработка и да

постигнат договор, односно решение за проблемот којшто ќе биде базиран на нивните потреби и интереси: како тој да биде прифатлив за двете страни подеднакво и на тој начин да се обезбеди трајно решавање на конфликтот и зачувување на добри меѓусебни односи (Попадиќ, 1998).

Законската регулатива на медијацијата на овие простори, најнапред започна со регулирање во рамките на семејниот законик, а во областа на социјалната заштита. Најпрво стана дел од семејните и од бракоразводните постапки, во работата со жртви од насилство и малолетничка деликвенција.

Според Мур, медијацијата е интервенирање во конфликти и преговарање преку прифатлива, непристрасна и неутрална трета страна која нема авторитативна моќ на одлучување туку им помага на страните во конфликтот по сопствена волја да донесат прифатливо решение за проблемот. Од вака поставената дефиниција може да се издвојат следните принципи (Мур, 1986).

Непристрасноста, се однесува на медијаторот да не зазема страна во процесот на медијација. Неутралноста на медијаторот, подразбира, медијаторот да нема скриен интерес во однос на предметот на спорот и не очекува директна добивка од страните во конфликтот како компензација за посредничката улога. Доброволноста за учество подразбира, двете страни во процесот самостојно да учествуваат, без принуда од кој било вид, во спротивно, медијацијата не би го имала посакуваниот ефект. Исто така, доброволноста се однесува и на постоење можност за избор на лицето медијатор од страна на самите спротивставени страни, односно, не се принудени да прифатат медијатор кој првично би им бил назначен. Медијаторот нема моќ авторитативно да донесува одлуки, туку, ги мотивира странките да ги препознаат своите потреби и интереси да преговараат околу решението кое ќе биде прифатливо за двете страни.

Тој го разликува медијаторот од судиите во парничната постапка, бидејќи неговите одлуки се базирани на општи норми, закони и договори, а не на потребите и интересите на двете страни во конфликтот. Договорот што е прифатен од двете страни како исход од посредувањето, подеднакво ги задоволува потребите и интересите на двете страни и во литературата често се означува како победа-победа исход (или win-win), наспроти победа-пораз исход

(или win-lose) при судска одлука или решение. Тоа претставува интегративен наместо дистрибутивен пристап во решавањето на проблемите.

Медијацијата е приватен и затворен процес за јавноста и се одликува со поверливост на личните информации. Меѓутоа, понекогаш кога се работи за помирување на две поголеми групи или заедници, процесот може делумно или сосема да биде отворен за јавноста, пример, кога станува збор за спорови врзани за заштитата на природната околина или за етничките конфликти. Таков пример е работата на Комисијата за вистина и помирување (Truth and Reconciliation Commission) формирана во 1995 во Јужна Африка после падот на апартхејдот. Денес, медијацијата многу успешно се применува во многу култури и општества, во многу различни области од приватниот и од јавниот живот. Во Северна Америка, Австралија и Западна Европа, типични области за примена на медијацијата се:

- семејна и бракоразводна медијација;
- медијација во образовни установи, училишта, колеџи и сл.;
- работна медијација;
- трговска/комерцијална медијација;
- здравствена медијација;
- медијација од областа на зачувување на животната средина;
- медијација во заедницата;
- медијација во граѓанските спорови;
- медијација во кривичните спорови;
- меѓународна и меѓуетничка медијација;
- медијација во општествено-социјалните промени и др.

Во практиката во земјите каде што успешно се применува медијацијата, постојат специјализирани сервиси кои прават еден или повеќе видови на медијација. Според Кристофер Мур, процесот на медијација го сочинуваат следните фази:

1. подготовка за медијација;
2. почеток на медијацијата;
3. изнесување на сите важни аспекти од проблемот;

4. размена на релевантни информации и разјаснување;
5. структурирање на предметот на спорот и одредување на агендата за преговарање;
6. мапирање на потребите/стравовите;
7. умножување на предлозите за решенија;
8. завршно договарање и постигнување на консензус;
9. потпишување на спогодна/договор;
10. реализација и следење на примената на договорот.

4.3. Интервенција во криза и лица под ризик

Интервенција во криза е постапка на пружање на итна психосоцијална помош и грижа во ситуација кога социјалното функционирање на единката, семејството или групата е нарушено како последица на сложена и тешка состојба (смрт на блиска особа, природни катастрофи, земјотреси, војни, масакри и сл.) Целта на третманот е враќање на нормално функционирање и зајакнување на способностите за успешно разрешување на проблемот.

Кризата се дефинира како состојба или ситуација која е нетолерантна за индивидуата и таа нема сопствени механизми и вештини за да се ослободи од притисокот што го создава таа. Постојат два основни типа на кризи, и тоа: развојни кризи и акцидентни кризи. Развојните кризи се однесуваат на периодот од психосоцијалниот развој и се очекувани во периодот на раст, созревање и развој на секој поединец, при што во секој период од кризата се јавуваат специфични видови на нивна манифестација. Додека, пак, акцидентните кризи се нарекуваат уште и случајни, затоа што настануваат како резултат на изненадувачки и неочекувани животни ситуации и не се поврзани со личниот развој на поединците во општеството.

Основен приоритет на интервенцијата во криза е да обезбеди стабилизација на состојбата и враќање во поранешниот начин на функционирање на индивидуата, групата, заедницата итн. Кризата има свој тек, обично е краткотрајна од неколку часа до неколку дена, и е интензивна, а

ефектите од кризата може да траат подолго време, еден и повеќе месеци, години итн.

Интервенцијата во криза е итна или постојана грижа која се нуди на лице кое се наоѓа во ситуација на потреба од неа како и во ситуација на враќање на поранешен начин на функционирање, нормализирање на состојбата.

Кризите може да се појават на индивидуално или на општествено ниво. Да го засегаат поединецот, неговото семејство, потесната или пошироката околина, па дури и општеството во целина. Личната траума се дефинира како индивидуално искуство кое предизвикало блокирање на нејзините/неговите одбранбени механизми, намалена самодовереба, чувство на безизлезност, очај, па дури и агресивно или самоубиствено однесување. За социјалниот работник, во случај на постоење на криза од индивидуален карактер, најважно е најпрво да обезбеди состојба на сигурност, безбедност и стабилност преку давање на социјална поддршка како и давање на упатства за долготрајна грижа и соработка т.е. додека трае ситуацијата од криза.

Општествените или масовни трауми најчесто се однесуваат на природни катастрофи, земјотреси, војни, поплави, масовни убиства, поплави и сл. Во вакви ситуации, најважно за социјалниот работник е да обезбеди пристап до тие луѓе и да им ги покаже можните решенија за справување со новонастанатата состојба на кризата, пример, пристап до „шелтер-домови“, пристап до вода и храна, и сл.

Социјалните работници треба секогаш да бидат свесни за можните реакции на лицата кои се наоѓаат во криза или кои искусиле трауматично доживување. На когнитивно ниво, тие можат за кризата во која се наоѓаат да се обвинуваат самите себеси, се чувствуваат немоќно и беспомошно, збунети се и дезориентирани, хиперсензитивни, имаат намалена концентрација, може и панично да се однесуваат во критични моменти или сосема потиштено. Во развојот на кризата постојат четири фази (Каплан, 1976):

- Кога ќе се појави закана во задоволувањето на основните потреби на човекот, поединецот почнува да манифестира знаци на криза на свој сопствен начин.

- Доколку кризата не се реши, се јавуваат анксиозност и напнатост. Личноста е во постојана тензија, не може да спие, да работи и сл.

- Доколку неуспехот во решавањето на кризата продолжи, доаѓа до понатамошен раст на тензијата и личноста се обидува да го реши проблемот на неколку начини: по принципот на обиди и грешки, редефинирање на проблемот или обид да се одложи решавањето на проблемот. Сите овие начини претставуваат некој вид решение, но не и комплетно решение на проблемот.

- Неуспехот во пронаоѓање начин да се реши проблемот, доведува до уште поголем раст на тензијата, појава на страв, депресивност, односно до невротична или психотична декомпензација.

Кога личноста е во криза, најчесто манифестира однесување на неспонтаност, крутост, се обидува секогаш да оствари каква таква рамнотежа, многу зборува за кризните моменти, често плаче, пореметување на сонот и апетитот како и на сексуалното функционирање. Дијагностицирањето, а особено диференцијалната дијагностика на евентуално невротични или психотични неврози или психози, според истиот автор, зависи од времетраењето на манифестациите, симптомите на кризата кај поединецот, поточно четири до шест недели. Сепак, постојат истражувања кои го побиваат ваквото мислење, во насока манифестациите на кризата може да траат и повеќе од шест недели. Фазите во решавање на кризата се однесуваат на:

- Настанување на актуелна криза. Тоа може да биде неизвесна ситуација или искуство коешто подразбира неочекувани согледувања од страна на средината, како што е смрт на некој ближен, или некаква несреќа, како и одредена криза во развојот на поединецот.

- Втората фаза е перцепција на стресот, сите стресови не доведуваат до криза иако овие два термини често се изедначуваат. Стресната ситуација се развива во криза само тогаш кога се доживува како закана.

- Критично пореметување на рамнотежата претпоставува растечка напнатост, впечатлива непријатност и конфузија во емоционалниот, интелектуалниот и манифестното функционирање на личноста. Рутинските однесувања во семејството се исцрпени, и се забележува неспособност и

беспомошност во поглед на иднината која се очекува да биде заканувачка. Тензијата и неспокојството растат и доминираат.

▪ Фаза на разрешување на кризата е воедно и главниот аспект, но многу често, за жал, и занемарлив дел.

Табела 7. Кризни доживувања и реакции во кризна интервенција

Кризно доживување	Можни реакции
Закани	Анксиозност
Губитоци	Депресија
Предизвици	Блага анксиозност, надеж, очекувања и обиди за решавање на проблемот

Рис и Смајер го истакнуваат значењето на три основни аспекти кои ни укажуваат на можноста од појава на криза, тоа се: објективните карактеристики и случувања и субјективните доживувања на одредени потенцијално-кризни случувања, и на крајот се крајните димензии од ефектот на интервентниот план и интервенција. Како што истакнуваат Брим и Рајф, овие три основни карактеристики на доживувањето истовремено претставуваат одговор на три клучни прашања кои луѓето во очекување на различни животни случувања најчесто си ги поставуваат:

1. Дали тоа и на мене ќе ми се случи?
2. Кога ќе ми се случи?
3. Дали тоа само на мене ми се случува?

Фокусот на социјалната работа во оваа постапка опфаќа третман од широк спектар на активности насочени кон биопсихосоцијалното функционирање на поединецот, семејството и групата, а опфаќаат проблеми поврзани со феноменот на нарушена рамнотежа коишто се однесуваат на дејствување врз нарушена комуникација, развиена мрежа на улоги и неусогласени вредносни ориентации. Бидејќи основна цел на овој пристап е активно дејствување во текот на периодот на криза, тој во основа има две задачи:

- да го ублажи непосредниот потрес од разорувачките стресни случувања;

и

- да им помогне на оние кои директно или индиректно се зафатени од кризните дејства и да ја сочуваат отпорноста од влијанието на ефектите на стресот и кризата.

Затоа оваа постапка уште се нарекува и пристап, бидејќи не е терапија во класичната смисла на вреднувањето на методолошката наука. Така, помошта опфаќа:

- брза, навремена и итна интервенција, посакувано во рокот од 24 до 72 часа;

- временски лимитирана интервенција, составена од неколку средби коишто заеднички со клиентот претходно се утврдени;

- користење на техники за групна социјална работа насочени кон решавање на проблемот;

- вниманието се насочува на кризата (проценка на кризата, дејсвување насочено кон нарушената рамнотежа и начин на решавање на проблемот).

Социјалната заштита е дефинирана како систем од мерки, активности и политики за спречување и надминување на основните социјални ризици на кои е изложен поединецот во текот на животот, за намалување на сиромаштијата и социјалната исклученост и за јакнење на неговиот капацитет за сопствена заштита. Под социјален ризик се подразбира:

- ризици по здравјето (болест, повреда и инвалидност);

- ризици на старост и стареење;

- ризици на еднородителско семејство;

- ризици од невработеност, губење на приход за издржување по основа на работа и сл.;

- ризици од сиромаштија;

- ризици од друг вид социјална исклученост.

Социјалната работа се организира со цел да се постигне рамнотежа меѓу потребите на единката, влијанијата од страна на средината и нормите кои ги гради општеството. Таа е упатена кон поединецот, неговото семејство, мала

група или локалната заедница. Лицето кое бара помош, според законските прописи во Република Македонија, се нарекува граѓанин, корисник или лице. Лице под ризик е поединецот чие задоволување на основните потреби е загрозувано, неговата социјална сигурност и можностите за напредување.

Секој социјален случај треба да се третира посебно и важни методолошки елементи на таа анализа се следните:

- суштината, квалитет на потешкотиите на човекот во моментот на откривање на случајот;
- етиологијата, околности и причини кои довеле до настаните, а кои се утврдуваат преку социјална анамнеза (анализа); и
- прогноза, предвидување што треба да се направи за да се реши или да се помогне во одредена ситуација.

Исто така, важен сегмент во решавањето на проблемот во кое се наоѓа лицето под ризик е и фазата на дијагноза.

4.4. Теориски концепции на когнитивната терапија

Когнитивниот модел на терапија во основа се обидува да ги ревидира и надогради теоретските концепции и пристапи како што е бихејвиорализмот, поради нивниот редуccionизам во третманот. Основен концепт на когнитивниот пристап е постоењето на генерален механизам којшто се наметнува меѓу стимулансот од една, и реакцијата од друга страна, односно меѓу перцепцијата и емоционалниот одговор. Когнитивниот модел, сознанието и тоа рационалното сознание го има во својата основна концепција и механизмот на функционирање со чија помош перцепираните доживувања во околината се проценуваат во смисла дали тие се битни за нас или не, дали се пријатни или непријатни за нас, привлечни или непривлечни, добри или лоши.

Графикон 5. Бихејвиорален, психодинамички и когнитивен модел

Бихејвиорален модел

Психодинамички модел

Когнитивен модел



Когнитивната терапија настојува да ги менува погрешните примеси, да ги исправа грешките во заклучувањето во мисловниот процес и да ги насочува кон објективната реалност. Една од дефинициите на Оксфордскиот медицински речник е дека причините за појава на психичките болести се условени од погрешно поимање на стварноста. Целта на когнитивната терапија е, всушност, да ги идентификува ваквите погрешни начини на размислување и да ги замени со соодветни.

Корените на когнитивната терапија се наоѓаат во стоицизмот. Стоиците се првите кои укажувале на значењето на когнитивната обработка на информациите, а филозофот Епиктетус во првиот век пред нашата ера, напишал дека луѓето се вознемируваат поради начинот на кој ги набљудуваат и сфаќаат работите во нивното потесно и пошироко опкружување. Ова може да се смета за филозофска основа на когнитивната терапија. Алфред Адлер сметал дека погрешните претпоставки и идеи може да имаат кобни последици по животниот стил на поединецот. Улогата на Скот Ј. и Бек А. во третманот на депресивните состојби, паничното пореметување, опсесиите и компулзиите, хипохондричните состојби и соматопсихичките пореметувања, нарушувањата во исхраната, зависностите и социјално неприспособеното однесување како и суицидалното однесување е многу значајна токму со примената на когнитивната терапија како пристап во третманот.

Основниот принцип е изведен од мислењето дека може да се влијае на когнитивните процеси и со тоа да се дејствува на промена на емоционалната реакција и однесувањето на клиентот. Методолошки набљудувано, во структурата на когнитивната терапија постојат три фази и тоа:

- идентификација на негативните автоматски мисли и дисфункционални поставки;
- модификација на негативните мисли и автоматските дисфункционални претпоставки;
- бихејвиорални експерименти и учење на ново однесување.

Автоматски мисли се оние кои се јавуваат во вид на паралелен тек на мислите и заради тоа се неразумни и дисфункционални. Како што истакнува и Бек, автоматските мисли претставуваат проценка на ситуацијата и на самиот себе во дадена ситуација у, како таква ја одредува емоционалната реакција на ситуацијата. Затоа нејзиното откривање е клучно за терапевтскиот процес и неговиот исход. Тоа значи дека клиентот треба да се увери дека постои поврзаност меѓу емоцијата и постапката. Во фазата на модификација на автоматските мисли, терапевтот му помага на клиентот да пронајде рационални одговори, така што ќе го научи сам на себеси да си постави прашања. Особено е значајно прашањето коешто треба да си го постави клиентот во оваа фаза, а тоа е: *Што друга личност би помислила на ваквата ситуација?* и сл. Ова е потребно за клиентот да може побрзо да ја сфати целта на когнитивната терапија и да се постигне емоционално разбирање. Потребно е исто така, сето тоа да го поткрепиме и со ситуации од секојдневниот живот на клиентот. Како што истакнува М.Биро, постапката за идентификација на дисфункционалните претпоставки се сведува на анализа на доминантните теми во автоматските мисли на клиентот или процедурата на т.н. вертикална стрела којашто подразбира тражење на верувања што стојат позади автоматските мисли.

Шематски приказ 7.



После секоја добиена автоматска мисла, се поставува прашањето: *Што значи тоа за Вас?* На овој начин се фокусираат ирационалностите, нереалностите и непрактичноста, се истражуваат мислите кои ги поткрепуваат негативните ставови и се трага за оние активности кои нудат спротивни докази. На крајот се усвојуваат нови правила и се планира нивното извршување.

Едноставноста и разбирањето, како и бихејвиоралниот начин на мерење на докажаната ефикасност, се главните причини на големата популарност на когнитивниот модел на терапија. Критиките, главно, се насочени кон ширината на индукциското подрачје, која е несразмерна со можната ефикасност. Ова особено се однесува на клиентите кои се неспособни за интроспекција. Меѓутоа, во оваа постапка нема мистификација од кој било вид во третманот, неразбирливи и непроверени конструкции, а клиентите имаат увид во збиднувањата во кои и самите се директни учесници. Забелешки може да се прифатат само за мал број случаи кај кои друг вид метод или пристап би бил посоодветен за терапија.

Глава

5

Методи и техники на евалуација

5. Методи и техники во процесот на евалуација

5.1. Квантитативни и квалитативни методолошки пристапи и нивните основни карактеристики

5.2. Формулирање на истражувачки цели и проблеми

5.3. Методолошки постапки и техники за собирање податоци

5.4. Обработка на податоците

5.5. Начин на изнесување на проценти во табели

5.6. Мултиваријантна анализа

5.7. Истражувачки извештај

5. Методи и техники во процесот на евалуација

Како што претходно беше истакнато и во повеќе наврати, социјалната работа како научна дисциплина има свои сопствени методи и техники на проучување на својот предмет. Покрај нив, социјалната работа во своите евалуациски истражувања користи методи и техники кои во областа на општествената и социолошката наука се општоприфатени и секојдневно се користат и во други сродни науки и научни дисциплини. Сепак, во понатамошното излагање ќе бидат прикажани методите и техниките што ги користат истражувачите во процесот на евалуација на психосоцијалните програми и услуги.

5.1. Квантитативни и квалитативни методолошки пристапи и нивните основни карактеристики

Зборот евалуација означува проценка на вредноста на нешто. Под евалуација, исто така, подразбираме сложен процес на собирање информации за влијанието на некоја појава врз другите појави. Неговата сложеност се гледа во фактот што во текот на научната работа во рамките на индивидуалниот и групниот пристап, се преплетуваат и се дополнуваат различни интервенции насочени кон поединечни членови, групи и кон нивното опкружување заради остварување на индивидуални и групни цели.

Во истражувањата во научната практика на општествените науки, како што е социјалната работа, несомнено се користат подеднакво квалитативни и квантитативни методи. Фундаменталната дистинкција меѓу квалитативните и квантитативните методи несомнено е јасно дефинирана. И двата пристапи се обидуваат на најдобар начин да ја објаснат социјалната стварност. Двата методолошки пристапи стојат на располагање на научната фела низ целата историја на оваа професија. Меѓу експертите не постои согласност во врска со разликите и сличностите на квантитативните и квалитативните методи на истражување. Многу од нив сметаат дека квантитативните методи се

пореспектабилни, затоа што, подобро ја објаснуваат социјалната стварност, меѓутоа многу социјални работници почнаа многу повеќе да го применуваат квалитативниот пристап во однос на високо фаворизираните квантитативни методи што доведе до конфликт меѓу овие два методолошки пристапи.

Во корист на квалитативниот пристап на истражување, неговите застапници го означуваат квантитативниот пристап како премногу архаичен и политички наменет како и дека воопшто, не соодветствува на социјалната акција и на социјалните промени. Квантитативните методи имаат епистемиолошки корени во логичкиот позитивизам, додека квалитативните истражувачки методи претпоставуваат дека субјективната димензија на човештвото секогаш е подложна на промени и поради тоа не може да се проучува со примена на квантитативни методи. Но, и покрај судирот, во сфаќањата и двата научни пристапи стојат рамо до рамо од почетокот на современата социјална наука. Дискутирајќи за епистемиолошките корени на психоанализата Бетлехем (1982), забележал дека во германската наука за социјалната дејност постои јасна дистинкција меѓу двата пристапи, квантитативниот и квалитативниот. И двата пристапи, се нарекуваат научни и двата се прифатени со подеднаков легитимитет. Двата пристапи се природни и духовни и имаат корени во германската класична идеалистичка филозофија.

Давајќи различни филозофски определувања и дефинирања, на овие два пристапи се поставува клучното прашање: *Како овие два различни пристапи, може да се користат во научната дејност на социјалната работа?* За да одговориме на ова прашање, најпрво, треба да ги истакнеме разликите меѓу квантитативниот и квалитативниот пристап, како што се: теоретските определби, начинот на формирањето на логичките истражувачки нацрти, основните гледишта и тенденции, поимите со кои се служат во поимањето на социјалните појави како и нивната крајна цел. Што се однесува до крајната цел, квантитативната истражувачка методологија се употребува во тестирање на валидноста на предвидувањето и причинско-последичните врски во социјалната стварност. Од друга страна, пак, користењето на квалитативните методи дава детален опис на социјалните појави, што е особено корисно во генерирањето на

хипотезите кои подоцна може да се проверат со помош на квантитативни методи.

Во однос на различните гледишта, квантитативно ориентираните истражувачки студии се обидуваат објективно да ја опишат социјалната стварност. Квалитативните методи, пак, се обидуваат да дадат опис на социјалната стварност од перспектива на субјектот или учесникот во самата студија.

Следната дистинкција која ги разликува квалитативниот и квантитативниот пристап е соодветната научна терминологија со којашто се служи секој од двата пристапи. Така, квантитативните студии употребуваат нумерички показатели, додека квалитативните студии го користат природниот јазик и израз на субјектот т.е. учесникот во истражувањето. Во однос на обликувањето на нацртот т.е. видот на истражувањето, квантитативните истражувања користат прашалници или т.н. анкетни истражувачки структурирани интервјуа итн. Понатаму, квантитативните методи често поттикнуваат дескриптивни и експланаторни нацрти на истражување (тестирање на причинско-последична врска помеѓу две варијабли), а квалитативниот пристап поттикнува експлоративни нацрти – облици на истражување. И на крајот, може да се каже дека квантитативниот пристап повеќе развива психолошки теории, додека квалитативниот социјално-психолошки. Како што видовме од досега изложеното, во однос на квалитативниот и квантитативниот пристап во социопсихолошките истражувања, ги истакнавме главните разлики меѓу двата пристапи и со тоа ги игнориравме поголемите генерализации. Така на пример, квантитативните студии може да бидат користени за дескриптивни цели, додека квалитативните студии понекогаш бараат причинско-последични објаснувања на истражуваната појава. И покрај разликите, и двете истражувачки стратегии се плански насочени, систематски и емпириски. Сепак, треба да се истакне дека во социјалните истражувања доминираат квантитативните методи на истражување, без разлика што неомарксистичките критики на општествените науки истакнуваат дека квантитативните методи се конзервативен инструмент за проучување на стварноста. Наместо да се обидуваме да потврдуваме кој од двата пристапи е

подобар, многу подобро е да се обидеме да откриеме под кои услови едниот или другиот пристап се најпогодни. Квантитативните методи, веројатно, се подобри кога располагаме со екстензивни сознанија за културата и за околината во која студијата ќе се одвива. Квалитативните методи многу повеќе се применливи кога откриваме нов или релативно нов социјален систем. Квантитативните методи на истражување подобро ги потврдуваат причинско-последичните врски меѓу варијаблите, додека квалитативниот пристап овозможуваат опис на комплексни социјални процеси.

Иако евалуацијата е потребна и применлива во секоја професионална работа, па така и во социјалната работа, таа многу често не е дел од практиката на социјалните работници. Авторот Шелдон смета дека отпорот произлегува поради неколку причини (Sheldon, 1982):

- Ставот дека за евалуацијата се потребни специјални и посебни знаења и вештини кои не можат да се очекуваат од практичарите.
- Евалуацијата често се поистоветува со самото научно истражување.
- Во врска со евалуацијата се поврзуваат поимите „успех“ и „неуспех“. Тоа доведува до потешкотии и чувство кон евалуацијата како нешто што може да го загрози професионалниот успех и да ја доведе во прашање стручноста на практичарот како и негативните последици кои може да ги предизвика тоа доколку не се постигнат одредени и претходно поставени цели.
- Исто така, постои и загриженост меѓу практичарите дека претераниот акцент на евалуацијата може да ја промени атмосферата во групната работа и да ја оддалечи од нејзината примарна функција т.е. помагателната функција.
- И на крајот, евалуацијата е сложен процес. Некогаш е многу тешко точно да се определи влијанието на некои интервенции врз степенот на промени кај клиентот и заради тоа постои чувството на неупотребливост на евалуацијата.

Сепак, евалуацијата има многу свои предности и пред сè, научна оправданост:

- Постапката на евалуација може да придонесе за намалување на неодреденоста во работата со клиентот и особено со групата. Дефинирањето на

јасни и мерливи цели, што е предуслов за јасна евалуација, внесува транспарентност и предвидливост во работата на групата.

- Постапката на евалуација може да придонесе во развојот и остварувањето на групните и индивидуалните цели. Имено, евалуацијата не е само постапка на приказ „пред – потоа“, туку овозможува повратна информација на членовите и водителот во групата. Така, воопшто не е непознато тврдењето дека „евалуацијата постепено води кон интервенција“.

- Наодите од евалуацијата му овозможуваат на практичарот увид во степенот на неговата стручност и постигнување. Упатуваат на тоа, кои измени би биле корисни за подобрување на неговиот начин на работа.

- Евалуацијата, воопшто, може значително да го подобри квалитетот на услугите на некои институции и организации така што овозможува планирањето на следните активности и интервенции да биде во посакуваната насока.

Сето ова има голема практична вредност. Евалуацијата не е само научно мерење туку и критичко осмислување на практиката. Таа е континуиран процес, а не додаток на крајот од некоја завршена интервенција или програма. Ако се сфати така, тогаш ќе се изгубат многу корисни показатели за тоа што се работело во групата. И тогаш, евалуацијата може да се сфати како непосакуван процес.

Будон, скицира три моменти во квантитативната постапка:

- 1) Формулација на хипотези,
- 2) Правење план за опсервација,
- 3) Анализа на односите меѓу варијаблите.

Освен тоа, квантитативниот пристап побарува:

- 1) Дедуктивна теорија којашто за конкретното истражување по правило се формализира, односно шематизира со помош на математичко-статистички симболи. Оттука, тој се карактеризира со моќен математички јазик отпорен на видовите на сложена каузалност што се јавува во општествената реалност.

- 2) Целина на поврзани хипотези, варијабли и индикатори коишто овозможуваат попрецизно мерење на зависноста и промените меѓу појавите.

3) Квантитативниот приод бара употреба на такви методи и техники на собирање податоци коишто ќе овозможат нивно изразување во бројки, индекси, коефициенти, т.е. високо прецизни и стандардизирани мерења и мерила, техники и постапки како што се експериментот, анкетите, особено оние со затворен тип на прашања каде што, исто така, има строго избран репрезентативен примерок на популација за истражување.

4) Математичко-статистички постапки во средувањето и анализата на податоците (на пример, разни мерила и класификации, кодови и шифри за одговорот на анкетните прашања, мерките за средна големина – аритметичка средина, модус и медијана, мерките за испитување на значајноста на разликите меѓу варијаблите, факторска анализа, регресивна анализа, анализа на варијанта и сл.).

5) Квантитативниот приод бара објективни, прецизни и систематски податоци.

Според Нуман (1994), фазите или чекорите на квалитативното истражување содржат:

- 1) Избор на тема
- 2) Фокусирање на истражувачко прашање
- 3) Нацрт на истражувањето
- 4) Собирање податоци, анализа на податоците
- 5) Интерпретација на податоците
- 6) Информирање на другите лица

Квалитативниот приод бара истражувањето да се одвива во природна средина, меѓу субјектите во нивното природно опкружување, а не од посредници (пример, анкетари, како кај квантитативниот пристап).

Техниките или постапките за собирање податоци се: животните стории на поединците, субјектите или т.н. биографски метод, етнографските дискрипции (описи) и употребата на примероци на снежни топки (snowball samples), студијата на случај (Case study), нестандардизираните интервјуа и набљудувањето со учество т.н. партиципативно набљудување, анализата на институции, поединци, документи и сл.

Квалитативниот пристап, многу често, е и единствениот начин за проучување на појавите од општествениот и, пред сè, од социјалниот живот на субјектите (Лазерфилд, 1998).

5.2. Формулирање на истражувачки цели и проблеми

При изготвувањето на истражувачкиот нацрт или план, се соочуваме со мошне значајни категории карактеристични за поголемиот број истражувања, особено за квантитативниот пристап во истражувањата но, и за интегративниот или комбинираниот пристап. Тоа се: дефинициите на поимите, хипотезите, варијаблите, индикаторите, индексите.

М.Вебер и Е.Диркем многу јасно ја нагласуваат потребата за употреба на јасни поими како претпоставка на валидна научна анализа на општествените појави и постигнување на конкретна сознајна цел. Употребата на јасни поими бара поимите прецизно да се дефинираат. Од формално-логичка гледна точка, Аристотел ја означил дефиницијата како „реченица која ја означува суштината на нештата“.

Поимите се апстракции на појавите или за некои нивни својства, а не и самите појави и заради тоа не треба да се изедначуваат. Како што истакнуваат Гут и Хет, кога формулираме одредено тврдење, ние употребуваме поими како симболи на појавите што ги проучуваме и, всушност, ги поврзуваме едни со други (Gut V., Het P., 1966).

Потребата во науката да се дефинираат поимите е неопходна за да се избегне употребата на лаичките поими или „предпоими“ како што истакнува Е.Диркем, бидејќи се нецелосни, непотполни и водат кон погрешни заклучоци.

5.2.1. Хипотези

Самиот поим хипотеза произлегува од грчкиот збор *hipotesis* и означува подлога или основа. Во науката, овој термин има посебно и централно значење како теоретски став, тврдење, исказ со кој се претпоставува постоење на

одредена врска, однос меѓу најмалку две варијабли или некое својство, на она што е предмет на истражувањето. Според Р.Супек (1968), научна хипотеза е претпоставено објаснување што се изразува во облик на исказ, тврдење, позитивно или негативно, а кое мора да се провери со факти. Формулацијата на хипотезите може да се изрази на неколку начини, но при тоа мора да биде јасна. Л.Нојмен ги наведува неколкуте начини на изразување на една иста хипотеза којашто изразува каузален однос меѓу верниците (посета на црква) и намалена веројатност за развод на бракот. Така, постојат:

- „Религиозната присутност води кон намалена стапка на развод“.
- „Религиозната присутност е поврзана со намалување на стапката на разводи“.
- „Религиозната присутност влијае врз намалување на разводот“.
- „Религиозната присутност ја намалува веројатноста за развод“.
- „Ако кај луѓето има религиозна присутност, тогаш веројатноста за развод ќе биде намалена и др.“.

За да биде хипотезата валидна, повеќе автори потенцираат дека е неопходно да ги има следните особини:

- *Плаузабилност* – тоа значи дека треба да изразува врска, ограничена на феноменот што настојуваче да го објасниме.
- *Проверливост* – тоа значи дека проблемот којшто ќе го истражуваме, треба да биде присутен во реалноста, реален проблем.
- *Комуникабилност* – тоа значи дека треба на ист начин да биде сфатена од страна на повеќе истражувачи.

Во поглед на степенот на општост, хипотезите се делат на општи, посебни и поединечни. Проверката или тестирањето на хипотезите со истражувањето има три форми:

- а) целосно потврдена хипотеза,
- б) делумно потврдена хипотеза и
- в) непотврдена хипотеза.

5.2.2. Варијабли (променливи)

Варијаблите се централна категорија во квантитативните истражувања. Јазикот на квантитативното истражување е јазик на варијаблите и врските меѓу нив. Во процесот на операционализација на теоретските поими, таа се сфаќа како дел, елемент или димензија на поимот со којашто поимот се поврзува со искуствената појава. Оттука, варијаблата е начин и средство за приближување на истражувањето, при што по правило, не го набљудува во целина без остаток, туку ги набљудува неговите поединечни својства, квалитети или чинители на појавата што е предмет на истражувањето. Оттука, варијаблата или променливата е карактеристика или димензија на набљудуваната појава чија вредност варира во зависност од набљудувањето. Така, варијабла е полот, возраста и сл. Вредностите или категориите на варијаблите се нивните атрибути. Како што напоменува Л.Нојмен, лесно е да се замени варијаблата со атрибутот. Варијаблите и атрибутите се поврзани, но имаат различни намени. Конфузијата настанува кога вредноста или атрибутот на варијаблата станува посебна варијабла без да се промени концептот. Постојат три вида варијабли: независна, зависна и интервенирачка (посредувачка).

- Независна варијабла е варијаблата чија промена на вредноста влијае врз зависната, односно врз секоја од другите варијабли.

- Зависна варијабла е онаа варијабла чија вредност варира во зависност од промените во независните варијабли или во која било друга варијабла.

- Интервенирачка варијабла е варијабла којашто се воведува меѓу независната и зависната варијабла и ја покажува врската или механизмот меѓу нив.

Кога се изнесува едноставна хипотеза, а тоа е кога таа содржи две димензии или варијабли поврзани со едно хипотетичко тврдење, таа ситуација може графички да се изрази вака:

$A = B$, каде што A е независна варијабла, а B е зависна варијабла

Во облик на хипотеза тоа би изгледало вака: *„Социоекономскиот статус на семејството на ученикот влијае врз неговиот успех, независна варијабла е социоекономскиот статус, а зависна е успехот на ученикот“.*

Меѓутоа, во рамките на теоретската рамка на едно истражување многу е веројатно дека би имале и посложена хипотеза составена од три варијабли. Во тој случај, хипотезата би изгледала вака:

„Влијанието на социоекономскиот статус на семејството на ученикот врз неговиот успех е посредувано со неговата мотивација за учење“.

Шематски структурата на варијаблите од оваа хипотеза би изгледала вака:

$$A = B = V$$

A - социоекономскиот статус на семејството на ученикот (независна варијабла),

B - мотивацијата на ученикот е интервенирачка варијабла и

V - е успехот (зависна варијабла).

Покрај наведената поделба на зависни, независни и интервенирачки варијабли, постојат уште и: експериментални и неекспериментални варијабли, експланаторни, координирачки, хипотетички и дихотомни (Гидинс, 1972).

Кога беше воочено дека во истражувачката социјална работа може да се користи мерење, се востановило, дека многу појави кои сакаме да ги мериме реално и материјално не постојат. Мерењата во социјалната работа се вршат, најопшто кажано, со помош на мерни скали како инструменти за мерење. Но, како ќе го направиме изборот на расположливите мерни инструменти? Како што порано веќе видовме, кога е формулиран практичниот истражувачки проблем, потребно е многу внимателно да се постават и независните варијабли. Тој процес се врши со помош на операционални дефиниции. Ако на пример, сакаме да дознаеме дали одредена социјална интервенција (независна варијабла) предизвикала промени во проблемската ситуација на клиентот (зависна варијабла), тогаш треба да ја операционализираме нашата интервенција и

проблемот на клиентот на таков начин за да може да бидат објективно мерливи двете варијабли. Посебните операционални дефиниции кои ќе ги одбереме ќе зависат, меѓу другите фактори, и од расположливите мерни инструменти. Постојат три генерални аспекти кои нè упатуваат на начинот на избор на мерните инструменти: а) одредување на потребите за мерење, б) одредување на подрачјата за мерење, в) одредување на видовите мерни инструменти.

Првиот чекор во изборот на мерните инструменти е одредување на потребите за мерење, а кои инструменти ќе бидат употребени ќе зависи од нашата практична и истражувачка цел или од проблемската ситуација. Но, секако, во предвид треба да бидат земени и околностите под кои ќе се применува мерниот инструмент. Санберг, смета дека е потребно да се одговори на следниве прашања кои ги одредуваат нашите мерни потреби т.е. потреби за истражување. Тоа се:

1. Зошто ги мериме настаните?
 - а) За истражување.
 - б) Проценка, дијагноза.
 - в) Евалуација.
2. Што ќе се мери?
 - а) Специфични потреби, спецификација.
3. Кој ќе го врши мерењето?
 - а) Субјектот, клиентот.
 - б) Практичар / истражувач.
 - в) Останати блиски субјекти.
4. Кој тип инструменти е прифатлив?
 - а) Индекси.
 - б) Скали.
 - в) Скали на проценка.
5. Кога ќе се мери?
 - а) Без правила, случајно.
 - б) Само после тестирањето.
 - в) Со повторување.

Кога еднаш ќе ги дефинираме мерните потреби, пристапуваме кон следниот чекор, а тоа е одредување на местото каде што ќе се изврши мерењето, односно каде што проблемот е лоциран. Третиот аспект се однесува на тоа кој мерен инструмент ќе биде применет во истражувањето. Одговорот на ова прашање зависи од „силата“ на квантитативните податоци што ги имаме. Мерните инструменти треба да поседуваат одредени особини како би биле соодветни за проучување на примероците и како би ја извршиле својата крајна цел, а тоа е мерењето. Некој инструмент, навистина, за да биде мерен инструмент во доволен степен, потребно е да ги поседува следните карактеристики: подобност, веродостојност, објективност, чувствителност, дискриминациска вредност, практичност и економичност.

Инструментите во социјалните истражувања, треба да соберат што е можно поточни податоци за социјалните појави, па поради ова произлегува и тежнението во што е можно поголема мера да ја оствари функцијата на мерење.

Колку еден инструмент е подобен, дознаваме од одговорот на прашањето колку тој ја мери појавата којашто ја истражуваме, односно во која мера инструментот го мери она што сакаме да го мериме. Според тоа, во конвенционална употреба на овој термин, *подобноста* се однесува на распонот во кој некој емпириски мерен инструмент соодветно го рефлектира вистинското значење на некој концепт или ситуација којашто ја набљудуваме. Кај директното мерење проблемот на подобноста на мерниот инструмент не се појавува во голема мера затоа што имаме точен и прецизен мерен инструмент, додека кај индиректното мерење проблемот на подобност многу често е присутен и тука веќе се поставува прашањето во која мерка добиените резултати веродостојно се прикажани. На пример, мерењето на ставовите на излечените алкохоличари спрема терапевската заедница ќе бидат поблиску до реалната слика ако ставовите се мерени преку индиректно набљудување отколку на база на анкета.

Веродостојноста на мерните инструменти се отсликува во тоа, во која мера можеме да се потпреме на резултатот којшто сме го добиле со мерењето. Кажано, во преносна смисла, веродостојноста се гледа во фактот да ги добиеме истите резултати при повторни мерења на истата појава и со ист мерен

инструмент. Веродостојноста, всушност, и не одразува точност, истакнува Халми, туку потребно е во одредувањето на веродостојноста на мерниот инструмент да постојат и неколку патишта коишто може да се искombинираат, како на пример, а) коефициентна стабилност, б) хомогенсот на коефициентот, в) коефициентна еквивалентност или паралелни форми.

Објективноста или проверливоста се гледа во можноста други истражувачи да можат да ги проверат резултатите од истражувањето и при тоа да добијат исти резултати.

Осетливост на мерниот инструмент е дали тој може да ги изрази и најмалите разлики во примерокот или истражуваната појава.

Стандардизираноста, како и секое друго мерење така и мерењето на социјалните појави, бара примена на некоја мерна единица како и скала на којашто ќе се прикажат добиените резултати. При тоа е важно, растојанието на мерните единици секогаш да биде исто, т.е. единиците да бидат еквилистантни. Дури на оваа основа може да се направи квантитативен израз на големината на некоја појава која ќе може да послужи и за меѓусебно споредување на појавите.

И, на крајот, *практичноста и економичноста* се особини на мерните инструменти кои немаат големо влијание на резултатите од испитуваната појава директно. Многу често, директното набљудување на клиентот во неговата природна средина може да биде подеднакво ефикасно како и лабораториските или клиничките испитувања, ако се поддржи со дополнителни испитувања. На пример, социјалните работници кои го набљудуваат однесувањето на клиентот во неговата средина може многу поверодостојно да ја истакнат веродостојноста на клиентовиот исказ за својот проблем. Така, ќе можеме да ги користиме и двете техники заедно, клиентовиот исказ и директното набљудување, и врз таа основа да се има многу транспарентна слика за целиот проблем. Исто така, треба да се напомене дека техниката на директно набљудување се користи во ситуации кога не можеме да добеме податоци за проблемот со традиционалните мерни техники како што се прашалници, интервјуа и тестови.

Постојат различни методи кои се користат при директно набљудување и при тоа треба да се има предвид дека ќе се добијат различни типови на

податоци. Затоа од голема важност е да се избере соодветен метод кога станува збор за собирање податоци. Авторите Колин и Полстер (1988) развиле шест методи на протоколирање на податоците коишто се добиваат со помош на директно набљудување. Тоа се:

1. Интервентни скали
2. Метод на забележување на фреквенции
3. Метод на регистрирање на траењето на целниот проблем (дуративна метод)
4. Регистрирање на опсегот или магнитуден проблем
5. Метод на регистрирање на однесувањето по системот штик-проба или т.н. „spot-check“- метод
6. Перманентно регистрирање на исходот или консеквенците на проблемот.

Првиот метод на собирање податоци со директно набљудување на клиентот во неговата природна средина е бележење на податоци на скала којашто е поделена на интервали. Веродостојноста на овој метод се гледа во фактот на споредување на добиените податоци од страна на двајца независни набљудувачи. Следниот метод на собирање податоци со директно учесничко набљудување во природната средина на клиентот е регистрирање на зачестеноста (фреквенцијата) на набљудуваниот проблем. За разлика од првиот метод, тука имаме набљудување кое трае подолг временски период. Постапката подразбира постоење на два вида фреквенции, ниски и високи, на појавување на целниот проблем. Веродостојноста на овој метод се проверува со постоење и со споредба на набљудуваната појава од страна на двајца независни набљудувачи. Третиот метод на собирање податоци со директно набљудување е регистрирање на должината на траење на проблемот. Овој метод уште се вика и дуративен метод. Четвртиот метод на директно учесничко набљудување се вика уште и метод на регистрирање на магнитуда на проблемот. Се проценува со помош на мерна скала којашто покажува највисок и најнизок степен како и крајниот домет на набљудуваниот проблем. Веродостојноста на мерењето се проверува со споредба на мерните резултати меѓу двајца или повеќе независни

набљудувачи. Петтиот метод на директното набљудување на клиентот во неговото природно опкружување вклучува и т.н. интермитентно набљудување или секвентно набљудување, па тој метод се нарекува уште и штик-проба или спот-чек метод. Методот се состои во набљудување на клиентот од страна на социјалниот работник во одреден временски период и неговата ангажираност во решавањето на проблемот во одреден временски интервал. Спот-чек школата има две димензии, односно ги бележи манифестните и латентните однесувања што бара поголеми вештини, концентрација и синхронизација на набљудувачот.

Веродостојноста на мерењето се обезбедува на ист начин како и во претходните методи. И на крајот, последниот метод на директното набљудување повеќе е насочен кон набљудување на последиците коишто ги предизвикува еден проблем отколку што е насочен на самиот проблем. Оваа димензија се проучува со помош на индекси на социјална реакција и индекси на толеранција. На пример, толеранцијата се изразува преку следната формула и таа е разлика меѓу броителот, којшто е сума на патолошките појави, и именителот, којшто е сума на неповолни реакции. Доколку броителот е поголем, за појавата не се смета дека е толку опсна или, пак, дека толеранцијата на појавата е голема, и обратно, ако именителот е поголем се смета дека појавата е особено опасна, бидејќи општествената реакција е неповолна.

Во секоја од претходно наведените методи постигнатите резултати се толку веродостојни колку што и самиот набљудувач веродостојно ги собирал податоците од набљудуваната појава или проблем. Исто така, веродостојноста на добиените резултати се проверува и со споредување на добиените резултати меѓу два или повеќе независни набљудувачи. Набљудувачите може да бидат избрани од една или повеќе категории. Тоа може да бидат надворешни набљудувачи, најчесто стручно оспособени, потоа, внатрешни набљудувачи, кои се составен дел од природната средина на клиентот, и на крајот, и самиот клиент може да биде набљудувач. Во секој од овие случаи, веродостојноста се одредува со пресметување на коефициентот на сложување меѓу резултатите на два или повеќе независни набљудувачи.

Табела 8. Табеларен приказ на времето изразено во секунди

0-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60
1	2	3	4	5	6

Табела 9. Број и траење на интервалите во процесот на набљудување

Име на клиентот:		Име на набљудувачот:									
Набљудуван проблем:		Општи забелешки:									
А		<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div>									
Б											
Време на набљудување:											
Траење на секој интервал:											
Минута	Проблем	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	А										
	Б										
2	А										
	Б										
3	А										
	Б										

Со собирањето на податоци за научни цели, истражувањето се трансферира во самата практика. На таа основа, можно е да се одреди кои факти се круцијални за нашето истражување и условите под кои ќе ги собираме. Тогаш, претстои одредување на методите за собирање податоци со чијашто помош ќе воспоставиме најдобра емпириска врска меѓу хипотезите, поимите и процесите за кои истражуваме. Во научното истражување, потребно е да се разликуваат појавите и процесите од фактите и податоците. Додека појавите и

процесите се дел од објективната стварност, фактите се сетилни доживувања на таа стварност, а податоците се симболички регистрирани факти. Преку методите за собирање податоци ги испитуваме деловите на мисловната стварност како би можеле од нив да добиеме сетилни информации. Како што индикаторот мора да се однесува на варијаблата, исто така, податокот мора да се однесува и на појавата. Поради тоа, податоците мора да бидат вистинити, а за да можеме што подобро да одговориме на овој епистемиолошки постулат, особено треба да се осврнеме кон разработката и изборот на методите за собирање податоци. Значи, податоците треба да зависат од својствата на варијаблата, а варијаблите може да бидат квалитативни и квантитативни. Заради тоа, имаме податоци за мерење и податоци за броење. Варијаблите со континуирани варијации ги мериме, а варијаблите со квалитативни варијации ги броиме.

Во процесот на собирање податоци и создавање на искусвена евиденција постојат три фази: во првата фаза се собираат изворни податоци и се создава изворното градиво на податоците, во втората фаза од изворната граѓа се издвојуваат изворните податоци, а во третата, на основа на релативно хомогените и меѓусебно споредливи податоци се создаваат синтетички облици на искусвената евиденција. Веќе е добро познато, дека само со помош на одредени и прецизни критериуми од изворното градиво, може да се изведат хомогени и споредливи податоци и тоа е еден од предусловите за создавање на синтетичка искусвена евиденција и за формирање на генерализации. Мерењето е всушност, само усовршување и прецизирање на дадената класификација со чијашто помош ќе може да се изведат поразвиени поделби на искусвениот материјал и да се постигне поголема прецизност и еластичност во неговото користење.

5.2.3. Индикатори и индекси

Операционализацијата на поимите во научно-истражувачката работа не се однесува само на варијаблите, туку и на индикаторите. Претходно, напоменавме дека варијаблите се својства или карактеристики на појавите, а

индикаторите, пак, се понепосредно врзани за варијаблите и тие се основни елементи на соодветната варијабла. Тие се основни елементи на варијаблите. Варијаблата е одредена според квалитативна и квантитативна вредност, а симболот на таа вредност е индикатор. За да се сфати ова подобро, ќе го прикажеме следниот пример, во социолошките истражувања на општествените групи и нивната динамика се определува и поимот интегрираност на членовите на групата. Постојат повеќе индикатори за интегрираноста на членовите во групата од кои овде ќе ги споменеме следните: бројот на членови што ја напуштиле групата во даден временски период и (не)постоене на судири, конфликти, внатре меѓу членовите на нејзиното водство и сл. Во социолошкото истражување, по правило, за едно дејство може да се пронајдат голем број индикатори.

Тесно поврзани со индикаторите се индексите коишто во истражувањата се користат како помошни средства или мерила на појавите. Со поврзувањето на повеќе истородни индикатори, коишто се однесуваат на сложен поим или варијабла, се добива, исто така, синтетичко или сложено мерило кое се нарекува *индекс*. На пример, индекс на животен стандард, индекс на социјална подвижност и др. Видот и бројот на создадените и употребени индекси во мерењето на појавите и анализата на податоците зависи од теоретско-методолошкиот модел на истражување и од соодветната операционализација.

5.3. Методолошки постапки и техники за собирање податоци

Основна цел на техниките за собирање податоци е да се соберат објективни, потполни, проверливи, систематски и прецизни искусвени податоци за појавата што е предмет на нашето истражување. Оттука, собирањето на искусвени податоци подлегува на стандардизирана планска процедура којашто е поврзана со претходните фази и постапки на истражувањето.

Од овој аспект гледано, собирањето податоци е организирано од научни цели и мотиви и со право се очекува добиените податоци да имаат поголема епистемиолошка вредност, отколку податоците кои настанале независно од

научни цели и од одредени практични потреби. Меѓутоа и овој втор начин на собирање податоци како што се статистичките податоци на државните институции, разните извештаи и во поново време „банките на податоци“, исто така, може да бидат употребени во научни истражувања. На пример, статистичките податоци што ги публикува Заводот за статистика на РМ, за структурата на населението во однос на неговата бројност, пол, националност, образование, брачен статус, занимањето и други релевантни показатели.

Сепак, секое социолошко проучување, кое вклучува извештаи, документи и слични извори може да содржи и релевантни податоци, под услов истражувачот да може да ги запознае нивните услови на настанување и целите заради кои се настанати, бидејќи во наша и во полза на истражувањето, изворот на податоците најдобро е да биде неутрален. Изворите на податоци се: предмети и материјални траги, иконографија, зборови или текст (вербални) извори, потоа сликата и аудио изворот – звукот; а во пишани извори, пак, спаѓаат: официјални документи (архивски) и тука спаѓаат јавни и тајни документи, неофицијални документи, статистички извори (печат, прегледи, списанија, книги, медиуми и статистички извори во кои спаѓаат: статистички анализи) и сл.

За да може ваквите извори научно да се употребат, потребно е да се направи критичка анализа на изворот и тоа: внатрешна и надворешна. Основна задача на надворешната критика е да се утврди потеклото на изворот, додека внатрешната критика се гледа во веродостојноста на изворот и во точноста на информациите што ги содржи.

5.3.1. Набљудување

Набљудувањето како постапка на собирање на податоци има долга традиција во научната практика, особено во општествените науки. Набљудувањето е методолошка постапка која се применува подеднакво во квантитативните и во квалитативните истражувања. Се дефинира како методолошка постапка на собирање податоци по пат на сетилно восприемање

од страна на истражувачот. Оваа карактеристика на набљудувањето му дава посебен епистемиолошки статус и значење во однос на другите методолошки постапки во собирањето податоци.

Набљудувањето има свои позитивни страни, како што се: проширување на примарното искуство на истражувачот, стекнување претстава и сознание за целината на настанот или појавата којашто се истражува, како и проверка на одредени искуствени податоци добиени или создадени со друга методолошка постапка или од извори на податоци коишто настанале од практични потреби. Покрај позитивните, набљудувањето има и свои негативни страни како што се: со него може да се истражуваат настани коишто се случуваат во моментот на истражувањето и коишто реално се во непосредно присуството на набљудувачот.

Кај спонтаните настани, тешко може да се предвиди нивниот тек и појава и заради тоа, набљудувачот не би можел благовремено да се подготви за истражување. Исто така, постојат појави кои се случиле во минатото и заради тоа не може да бидат предмет на директно набљудување и сето тоа ги прави некомпатибилни за истражување како и тоа, што некои појави траат премногу долго и заради тоа е тешко да се проследат во целост. Исто така, одредени појави се одвиваат на повеќе места истовремено и тешко се следат токму поради тоа. Самиот истражувач е човечко битие и во своето сетилно восприемање и интерпретација на појавите, внесува своја субјективност во судовите и перцепциите, извесна селективност и пристрасност, свесно или несвесно во зависност од неговото претходно искуство, и на крајот, постојат таканаречени, затворени групи, во кои е тешко да се влезе и да се набљудува. Постојат повеќе видови на научно набљудување во социолошките истражувања. Поделбата на набљудувањето се врши врз основа на различни критериуми од кои најчести се: според *начинот* на набљудување постојат: непосредно или директно набљудување и посредно или индиректно набљудување; според *бројот* на набљудуваните појави, може да биде поединечно или масовно; според *времето* на набљудување, може да биде еднократно и етапно; според положбата на учесникот во него: набљудување со учество или партиципативно и

без учество на набљудувачот или непартиципативно набљудување. Според Голд и Џанкер, набљудувачот во набљудувањето со учество кон набљудуваната средина може да се наоѓа во четири различни општествени положби и тоа како: 1) потполн учесник, 2) учесник-набљудувач со акцент врз активната улога што ја презема во набљудуваната средина, 3) набљудувач-учесник со акцент врз улогата на набљудувач, а активната улога во средината е второстепена и 4) чист набљудувач т.е. без преземање друга активна улога во набљудуваната појава.

5.3.2. Интервју

Слично на набљудувањето истражувачите го употребуваат и интервјето во квалитативните и квантитативните истражувања, иако кај квалитативните истражувања е многу почесто, а кај квантитативните истражувања се преферира анкетата односно писмениот прашалник.

Интервјето е таква методолошка постапка која се применува во социолошките истражувања со цел да се дојде до искуствени податоци по пат на вербално комуницирање меѓу интервјуистот и интервјуираното лице, а податоците, по правило, се употребуваат за научни цели. Анкетата има иста процедура како и научниот разговор (интервју) со таа разлика што комуницирањето се врши по пат на пишан прашалник. Според сфаќањата на М.Гравиц, интервјето како истражување на индивидуите се употребува на различни нивоа: а) проучување на личноста, б) проучување на ставовите, в) проучување на мотивациите, г) проучување на мнението (Гравиц, 1993).

Прашањата во интервјето не се просто ад-хок речење на прашања, туку, всушност, претставуваат ат-операционализација на теоретските ставови во теориско хипотетичка рамка. Прашањата треба да бидат приспособени на возраста и на животното искуство на интервјуираните или анкетирани лица. Како и секој разговор којшто се води заради добивање податоци за научни цели, интервјето претставува одреден општествен однос кој зависи од анкетарот, анкетираниот лице и од условите или ситуацијата во која се води.

Според начинот на којшто се води разговорот во интервјуто или анкетата, тие може да бидат: 1) благо интервјуирање или анкетирање во кое анкетарот се однесува љубезно и воспоставува поблизок однос со анкетираните лица, анкетарот е стрплив и внимателно го слуша анкетираното лице, го поттикнува и сл., 2) неутрално интервјуирање и анкетирање во кое анкетарот се поставува на одредена дистанцираност во однос на анкетираното лице и е помалку или повеќе индиферентен, 3) остро или строго интервјуирање, многу е слично на интервјуирање и сослушување во истражната или судската постапка со цел да се откријат неискрените, пристрасните или скриените намери и од тоа да се одвојат точните одговори. Основниот проблем на секое интервју е да се создаде атмосфера на искреност и мотивираност за давање на соодветни одговори.

Гилон и Маталон ги разликуваат следните видови интервјуа и прашалници: 1) слободно, недирективно интервју, во кое анкетарот или интервјуистот нуди тема на разговор и интервенрира само за да го охрабри анкетираното лице за разговор; 2) полудирективно интервју или полунаметнат разговор, во кој интервјуистот ја знае темата за разговор и има почетно упатство за водењето на разговорот, но редот и начинот што тој ги воведува се слободни и се основа на неговото расудување во зависност од текот на разговорот; 3) отворен прашалник во кој формулацијата и редот на прашањата не се дадени и анкетираното лице може слободно да го изнесе својот став описно, без да заокружува претходно дадени одговори; 4) затворен прашалник во кој прашањата и можните одговори се претходно дадени (Gilon, Matalon, 1985).

5.3.3. Анкета

Анкетата со прашалник, речиси, нема некои суштински разлики од стандардизираното или наметнатото интервју со тоа што начините како се пополнуваат прашалниците во анкетата се разликуваат од оние во интервјуто. Постојат четири начини на пополнување на прашалниците во анкетата:

1) *Поединечно (индивидуално)* пополнување на прашалникот применуваме тогаш кога анкетарот на анкетираното лице му го чита секое прашање поединечно и одговорот го забележува во прашалникот.

2) *Групно пополнување* на прашалникот се применува кога анкетираните лица се компактни, на пример, учениците во класот, работниците во една смена во погон и сл. Временската ефикасност на овој тип анкетирање е голема предност во однос на брзината и во однос на тоа што не бара големи финансиски издатоци, а негативна страна е тоа што некои прашања, сепак, може да останат neodговорени од страна на анкетираните лица.

3) *Анкета по пошта* е начин на анкетирање кога истражувачот по претходно обезбедени адреси од лицата кои влегле во примерокот, по пошта ги испраќа прашалниците заедно со објаснувањето за целите на анкетата и упатството за пополнување на прашалникот. Од анкетираните лица бара да го пополнат прашалникот и да го вратат на адреса на испраќачот, односно истражувачката институција.

4) *Телефонското анкетирање* е вид анкетирање во кое истражувачот или анкетарот бара мислење, став за одредени прашања од лица кои случајно ги избрал по некој претходно определен критериум од телефонскиот именик. Тоа е најбрз начин на воспоставување врска со анкетираното лице, но негови недостатоци се: валидноста на дадените одговори, поради посредниот начин на одговарање на прашањата.

Од сите фази на анкетата, најсложена и најделикатна, сепак, е фазата на изготвување на прашалникот т.е. конкретната формулација на прашањата, јазикот на формулација на прашањата, приспособеноста на содржината на прашањата на животното искуство на анкетираните лица како и бројот и типот на прашањата. Анкетата како постапка за собирање на податоци наиде на мошне голема прифатеност во општествените и политичките науки токму поради фактот дека одредени појави како испитувањето на јавното мнение може да се истражат единствено преку анкета.

5.3.4. Анализа на содржина

Анализата на текстови и документи спаѓа во посебна методолошка постапка или техника на собирање податоци. Со анализата на содржината, пред сè, се испитува општествената комуникација меѓу луѓето. Секоја попотполна форма на комуникација се состои од три елементи: 1) испраќач на пораката, 2) примач на пораката и 3) содржина на пораката. Сите три елементи на општествена комуникација, најочигледно, доаѓаат до израз во политичката пропаганда. Таму таа како методолошка техника се јавува и настанува во САД, меѓу двете светски војни, проучувајќи ја политичката пропаганда што се водеше меѓу двата военополитички блока.

Во анализата на содржината истражувачот прво го идентификува материјалот за анализа, а тој може да се состои од книги, весници, записи, филмови, слики, песни и др.

Всушност, во самата постапка анализа на содржина, може да се употребат следните техники: 1) фреквентна анализа – броење на одредени зборови, теми, реченици употребени во текстот; 2) тематска анализа која се однесува на мрежата што воспоставува односи меѓу повеќе сфери на теми; 3) лексичка анализа, односно вокабуларна; 4) синтаксичка анализа – евалуативна и 5) анализа на изразувањето (говорни или фигури на дискурс, реторика) итн. Постапката за анализа на содржина применува обични статистички техники ако големината и структурата на примерокот го дозволува тоа (Дуранд, Беил, 1993).

5.3.5. Биографски метод

Овој метод, за првпат е применет во познатата студија на В.Томас и Ф.Знаниецки „Полскиот селанец во Европа и во Америка“ и се сосостои во анализа на човековите документи. Во 80-тите години од минатиот век, доживува своја повторна ренесанса, откако беше запоставен поради еноормно големата примена на квантитативните постапки во социолошките истражувања. Исто така, овој метод е познат и под името „човекови документи“, „животна приказна“,

„животна историја“ и сл. Станува збор за постапка со којашто врз основа на личните документи како соодветен искусствен материјал, треба да се дојде до податоци и сознание за субјективното искуство на учесниците во одредени настани и конкретни ситуации, така што од нивен агол на гледање со нивната „дефиниција на ситуацијата“ ќе се разберат и мотивите на нивното поведење (Богдановиќ, 1993). Сличен на овој метод е и методот на анализа на историските извори, кој ги проучува единствено историските материјали.

5.3.6. Студија на случај

За оваа постапка на собирање податоци во научната литература може да сретнеме повеќе термини и тоа: *метод на случајот*, *анализа на случајот*, но, најчесто се сретнува и како *студија на случајот* или *case study*. Во нашата литература, студијата на случајот се нарекува уште и монографски метод. Целната група за проучување со овој метод е истражување на мала група луѓе, претпријатие, мала населба, во текот на времето. А главна техника е набљудувањето каде што може да се примени и разговор, па и анкетата, ако популацијата е поголема, различни други извори на податоци на теренот, документи, извештаи и сл. Од овој аспект гледано, може да се каже дека во ни една друга истражувачка постапка не е толку присутно барањето за употреба на различни видови податоци. А постојните сознанија за начинот на кој секој од нив поединечно се употребуваат во методот на случајот, се поврзуваат во единствена база на податоци, создавајќи услови за систематско, валидно и целосно проучување на избраниот проблем (Богдановиќ, 1993).

5.4. Обработка на податоците

Собраните искусвени податоци со применетите постапки или техники во конкретното социолошко истражување не може да се анализираат ако претходно не се обработат и не се доведат во форма што ќе овозможи нивна анализа. Поради ова, обработката и средувањето на податоците претставува посебна

етапа во истражувањето, што се карактеризира како постапен процес во којшто со претходно планирање и систематска работа се доаѓа до научни информации. Постојат следните дејства коишто се карактеристични за целиот процес на средување на податоците: создавање на прегледи, листи на податоци, класификации, кодификација на податоците, техничка и компјутерска обработка на податоците и нивно табелирање (Suprek, 1968).

Како пример, за средување на податоците може да послужат пополнетите прашалници од некое анкетно истражување. Првиот чекор во средувањето на податоците е да се изврши содржинска и логичка контрола на пополнетите прашалници. Содржинската анализа се состои во преглед на прашањата, дали е одговорено на сите прашања, односно на колку прашања не е одговорено и дали процентот на неодговорени прашања може да се толерира за да може анкетата да се оцени како успешна. Со логичката контрола се настојува да се отстранат противречните одговори на сродни или поврзани прашања. По оваа извршена работа, следниот чекор или фаза е затворање на отворените прашања во прашалникот. Третиот чекор, се состои во изработка на кодекс на прашањата што ги содржи колоните, прашањата, алтернативните одговори и шифрите. Секој шифрант има ваков кодекс и шифрирајќи ги прашањата во прашалникот и споредувајќи ги со одговорите и шифрите во кодексот, на прашањето ја става онаа шифра што соодветствува на одговорот на прашањата. Шифрите може директно да се внесуваат во прашалникот на шифрантски листи кои директно може да се пренесат на компјутер или на некој сметачки систем за обработка на податоци. Сето ова го претставува четвртиот чекор во средување на податоците. Петтиот чекор во средувањето на податоците е правење план на вкрстување на прашањата во прашалникот и нацрт-план на табелите врз чија основа ќе се внесуваат податоците во компјутер и врз одредена програма за пресметување на одредени статистички мерки, се разбира, доколку тоа го дозволуваат карактеристиките на примерокот и теориско-методолошкиот модел на истражувањето како на пример, хи-квадрат, коефициент на контингенција, Спирманов коефициент и др.

Постојат повеќе видови на табели. Супек наведува два начини на табелирање: а) еднодимензионално: чии табели имаат податоци само по еден атрибут на варијаблата и нејзината варијација е според повеќедимензионално табелирање и б) табели кои содржат две или повеќе варијабли или дводимензионални табели, тродимензионални табели (Supек, 1976). Исто така, се разликуваат табели со униваријантна дистрибуција и биваријантна дистрибуција. Биваријантните табели се темелат врз вкрстено табелирање, што значи дека податоците во табелата се организирани врз основа на две варијабли. По правило, независната варијабла во претколонтата на табелата и зависната во заглавието на табелата.

5.5. Начин на изнесување на проценти во табели

Целта на употреба на процентите и другите мерила, како што се пропорциите и односите, е упростување на проблемот на споредувањето. Според Гут и Хет, процентите прво може да послужат квалитативните карактеристики на варијаблите да се пренесат во нумеричка форма, и второ, процентите може две дистрибуции на фреквенции да ги подведат на заедничка основа со што се олеснува споредувањето. Меѓутоа, иако процентите претставуваат голема помош во соопштувањето по пат на упростување, тие, исто така, се подложни на злоупотреба до која доаѓа со замаглување на значајните фактори. Поради тоа, се нагласува секогаш во табелите да се изнесат и вистинските (апсолутни) бројки кои стојат зад процентите. Ова е потребно, не само заради заштитата од злоупотреба и погрешна интерпретација, туку и за тоа читателот да го убедат дека е дадена соодветна основа за пресметување на процентите (Gut, Het, 1966). Кога сме кај процентите во табелите, исто така, кога се прави вкрстено табелирање, се јавува проблемот на одлука во изборот на тоа дали процентите да се пресметуваат хоризонтално (по редови) или вертикално (по колони). Цајзел, дава општо правило кон кое треба да се придржуваме: „процентите треба да се пресметуваат во правецот во кој примерокот е репрезентативен“.

Претставувањето на податоците од табелите може да биде и на графички начин со помош на: дијаграми, графикони и други слични шематски прикази кои може да бидат мошне сугестивни.

Пред да се започне со анализа и интерпретација на податоците неопходно е да се изврши критичка анализа на целата искуствена (емпирска) евиденција, создадена со примена на повеќе методолошки техники. Критичката анализа на искуствената евиденција во голема мера придонесува да се даде оценка за степенот на научна употребливост на добиените податоци. Доколку совесно и систематски не се изврши оваа анализа, истражувачот не ќе може со сигурност да заклучи или ќе заклучи погрешно зошто се јавуваат разликите меѓу варијаблите или меѓу испитуваните појави: поради нивните вистински особини или поради грешките настанати во собирањето, обработката и анализата на податоците. За да не дојде до ваква сосема непосакувана ситуација во истражувачката работа, потребно е да употребуваме две или повеќе техники за собирање и обработка на податоците. Ова е едно од значењата на терминот мултиметодска анализа, за која Смелсер апелира да се применува во социолошките истражувања.

Во социолошките истражувања кои за основа на анализата ги имаат неексперименталните податоци добиени од анкетни истражувања, употребуваат каузална анализа којашто се нарекува уште и мултиваријантна анализа или причинска анализа на неекспериментални податоци (В.Милиќ, 1980).

5.6. Мултиваријантна анализа

Овој вид анализа се заснова врз такви податоци, коишто не се добиени како резултат на своевидна експериментална научна евиденција. Структурата на мултиваријантната анализа се заснова на квазиекспериментална ситуација, односно, *ex postfacto* експеримент. Кај *ex postfacto* експериментот, двете почетни и еднакви големини не се споредуваат како кај вистинскиот експеримент, туку се истражува динамиката на квантитативните варијации меѓу големината на варијаблите (независна и зависна) и воведувањето на посредувачката варијабла

(две серии на последици). Целата постапка се организира како низа големини кои варираат, вредности на одделни својства кои ги менуваат своите феноменолошки карактеристики, фреквенциите или интензитетот на појавувањето. Во мерењето на овие варијации, по правило, се применува статистичкото оценување, особено преку мерките на значајност на разликите меѓу варијаблите, хи-квадрат тестот и коефициентот на контингенција (χ^2). Со тоа се тестира степенот на веројатност што ја потврдуваат нултата или алтернативната хипотеза. Тестирањето само го индицира степенот на веројатност, но, со сигурност, сè уште не се знае дали А влијае на Б, Б на А, или А и Б се резултат на некоја друга појава X. Дополнителната интерпретација што вклучува нови податоци и развиена теорија треба да ја открие природата на тие врски (Greenwood, 1945).

Логичката структура на мултиваријантната анализа се состои во откривање на нужните и доволни услови на појавата што беше предмет на истражувањето. Ова се постигнува со групирање на податоците од анкетното истражување во повеќедимензионални и мултиваријантни табели, потоа пресметување на корелациите меѓу вредностите на варијаблите и други статистички мерки.

За да се изведе успешно мултиваријантната анализа, неопходно е да биде втемелена врз: 1) претходно развиена теориско-хипотетичка рамка, 2) детален и прецизен опис на појавите и нивните својства што се предмет на проучување, 3) детално расчленување на податоците врз различни својства, односно варијабли на овие појави. Ова расчленување се вика спецификација и може да се прикаже на следниот начин:

$$X=Y, X_1-Y_2, X_z-Y_z$$

Целта на спецификацијата е систематски и врз основа на податоците да се прикажат сите можни врски меѓу проучуваните појави. По спецификацијата следува примена на развиена теориско-хипотетичка основа и сукцесивно проверување на хипотезите.

Покрај мултиваријантната анализа или некоја од нејзините форми, во методолошко-социолошката литература се разликуваат структурално-функционалната анализа и генетската анализа.

5.7. Истражувачки извештај

По средувањето и анализата на податоците, истражувачот пишува извештај за реализираното истражување. Извештајот може да добие различна форма како на пример, студија, книга, поширока статија која ќе биде објавена во некое научно списание и сл. Ваков извештај, без разлика дали ќе биде објавен или не, задолжително се испраќа до нарачателот или финансиерот на истражувачкиот проект. Без разлика на формата на истражувачкиот извештај, неопходно е тој да биде јасен, односно да биде напишан на разбирлив јазик. Во пишувањето на извештајот, истражувачот би требало да се придржува кон следното: 1) да го објасни проблемот што го истражува; 2) да дискутира за истражувачките постапки, како што се начините на кои примероците се избрани и кои извори на податоци притоа се користени; 3) објаснување, интерпретација на резултатите; 4) сугерирање на можни импликации и имплементација на добиените резултати во практиката.

Глава

6

Етика во евалуацијата

6.1. Етиката во процесот на евалуација во социјалната заштита

6. Етиката во процесот на евалуација во социјалната заштита

Заедничка карактеристика за секоја научна дисциплина и работа е поседување на одредена количина на знаења, вештини и доброволно прифатени стандарди за етичко извршување на работата. Етичкиот кодекс се состои од стандарди коишто членовите на професијата формално и јавно ги прифаќаат како насоки за професионално постапување, извршување на обврските и решавање на моралните дилеми (Halmi, Zganec, 1994). Етичките насоки имаат за цел да ги поттикнат на размислување, самоиспитување и надградба, стручните лица кои како дел од својата професија спроведуваат евалуација. Етиката е важна детерминанта во процесот на истражување и решавање на проблемите во секојдневната работа на професионалците во своите практични и истражувачки активности.

Според познатиот полски социолог Ј.Шчепански, професионалната етика претставува збир од норми и директиви кои произлегуваат од традицијата на професијата, духот на народната култура, основните етички показатели во општеството. Директивите на професионалната етика се однесуваат на внатрешните човечки квалификации и го определуваат човечкото однесување од гледна точка на добро и зло, правда и неправда, морално и неморално и сл.

Повеќе научни работници во текот на своето работење забележале дека во различни општествени групи се формираат различни етички норми и однесувања.

Професионалната етика се формира кога професионалци од истата бранша формираат посебни норми на однесување. Професионалниот морал првенствено бил одраз на солидарност и поврзаност на членовите на загрозените професионални групи и претставувал услов за опстанок и социјална сигурност на неговите членови (на пример, рудари, морнари). Етичките принципи се формираат и кај професионалците кои работат со луѓе, особено социјалните работници чија професија и тоа како е чувствителна и подложна на многу побарувања во смисла на поседување на многу вештини кај стручните

работници за неповреда на личноста на клиентот. Постојаното извршување на одредени задачи ја формира личноста на вработениот, неговите навики, стил на живот и однесување. На овој начин и со текот на работното искуство се формираат етичките норми. Целисходноста на професионалната етика лежи, пред сè, во заштитата на човекот, неговите интереси, потесната околина и неговото семејство.

Пристапувајќи кон етичките аспекти на социјалната работа и евалуацијата како нејзин составен дел, не треба да го заобиколиме фактот дека освен социјалниот работник, учествуваат уште поврзани профили на стручен кадар како дел од тимот: психолози, педагози, дефектолози, социолози и сл. Тука особено значење има етиката, затоа што профилите делуваат тимски и како резултат на тоа успехот во работата зависи од секој член поединечно.

Етичките принципи ни помагаат да се заштитиме себеси како професионалци, да ја заштитиме нашата работа како и самите клиенти (Ремер, 1979). Тука ќе ги истакнеме различните етички проблеми за кои треба да бидеме свесни кога пристапуваме кон кој било вид на истражувачки проект.

- *Доброволна партиципација.* Истражувањата во социјалната работа во голема мера значат користење на многу лични податоци од животот на клиентот и неговото непосредно опкружување. Исто така, за да може да му се помогне на клиентот да се реши одреден проблем, социјалните служби имаат потреба од податоци во врска со клиентот и од други институции со цел позитивни промени. Заради тоа, доброволниот пристап во истражувачкиот процес е неопходен.
- *Неповредливост на субјектот.* Истражувањата во социјалната работа секогаш укажуваат на тоа дека субјектот т.е. клиентот кој е предмет на истражувањето, не смее да биде повреден во никоја смисла во текот на процесот без разлика дали учествува доброволно во него или не.
- *Анонимноста и поверливоста* се две норми во истражувачката работа во социјалната работа, кои котираат високо во етичкиот кодекс на професионалците. Заштитата на интересите на клиентот и неговата

благосостојба воедно е и заштита на неговиот идентитет што особено доаѓа до израз во анкетните истражувања.

- *Измама на клиентот.* Во секој случај измамата на клиентот е високо неетичка димензија. Може да биде оправдано само во одредени социјални истражувања, па дури и тогаш нивната етичност е високо дискутабилна.
- *Анализа и објавување на резултатите од истражувањето.* Истражувачите во својата работа имаат бројни морални побарувања како во однос на клиентот така и кон своите колеги. Во секоја ригорозно разработена студија главниот истражувачки субјект мора да биде детално запознаен со техничките недостатоци на проектот. Тие ограничувања и недостатоци мора да бидат презентирани на пошироката јавност, а секако и негативните резултати би биле објавени доколку се поврзани со тековната истражувачка анализа.
- *Мерење на трошоците и резултатите.* Видовме дека размислувањата за бројните етички правила при водењето на истражувачки студии во социјалната работа доведува до бројни дилеми. Многу етички патишта и акции не се сосема јасни од етичка гледна точка, но некогаш е тешко да се определи дали една студија ќе ни овозможи позитивни резултати и дали таа се коси со некое од етичките правила на истражувачката работа. Така се поставува прашањето како тие дилеми да се решат во однос на трошоците и резултатите од студиите. Меѓутоа, во ваква една ситуација кога немаме определена формула по која ќе постапиме, сè зависи од нашата субјективна проценка за исходот и од неповредувањето на етичките правила и принципи.

Етичкиот кодекс на Националното здружение на социјални работници (НЗСР) на САД е претставен во многу професионални аспекти кои одредуваат низа обврски и одговорности на социјалните работници во однос на своите клиенти, колеги, професијата и општеството во целина. Истражувачкиот кодекс на НЗСР на САД, треба да им служи на сите социјални работници во

планирањето и спроведувањето на истражувачките студии, а тука, секако, спаѓаат и евалуациските принципи:

1. Истражувачите кои учествуваат во некој вид истражувачка работа, треба да размислуваат за сите можни последици за секој клиент одделно.

2. Истражувачите кога започнуваат со одреден проект или програма, треба со сигурност да знаат дали учеството на секој субјект е стриктно доброволно и свесно. Исто така, треба да знаат дека и во текот на целокупното одвивање на проектот, треба да биде под заштита целокупниот дигнитет, односно заштита на личноста на клиентот и неговото семејство.

3. Истражувачот треба да го заштитува клиентот за време на спроведувањето на истражувањето во текот на студијата од можни стресови, психички и физички.

4. Истражувачите треба да ги чуваат информациите добиени со студијата како најголема тајна во рамките на професионална тајна.

5. Информирањето во врска со клиентите кои се предмет на истражувањето мора да биде доверливо.

6. Истражувачите можат да бидат платени само за извршената работа која е во согласност со истражувачките цели на студијата.

Во темелите на професијата на социјалните работници длабоко е содржана неговата професионална особеност, пред сè, поврзана со воспоставувањето на меѓучовечките односи и нивно понатамошно развивање и унапредување, со оспособеноста и вештината на посредување меѓу поединецот и околината како и со институциите во рамките на општеството во кое живее.

Глава

7

Истражувачки дел

-
-
- 7.1. Формулирање на проблемот на истражувањето
 - 7.2. Цели на истражувањето
 - 7.3. Задачи на истражувањето
 - 7.4. Научна цел на истражувањето
 - 7.5. Предмет на истражувањето
 - 7.6. Хипотези на истражувањето
 - 7.7. Варијабли на истражувањето
 - 7.8. Методи, техники и инструменти на истражувањето
 - 7.9. Примерок на истражувањето
 - 7.10. Обработка и анализа на податоците добиени со квантитативна техника – прашалник
 - 7.11. Резултати од истражувањето

7.1. Формулирање на проблемот на истражувањето

Евалуација е постапката за проценка на успешноста од работата на одредена програма, проект, истражување, пристап и сл. Конкретно, во социјалната заштита, евалуација претставува систематското собирање и анализа на податоците во врска со социјално-заштитните програми кои помагаат во донесувањето одлуки, но и дејствуваат во насока на зголемување на ефикасноста во работењето на службите кои нудат психосоцијални услуги и помош на лицата зависници од дрога и други психотропни супстанции. Некои автори, сметаат дека, сепак, рано е да се даваат дефиниции за евалуацијата во подрачје како што е социјалната работа и социјалната заштита, бидејќи тие се во фаза на развој. Други, пак, истапуваат со дефиницијата: „евалуацијата и евалуациските истражувања се системски студии во рамките на реализација на социјалната акција и третман или, пак, се интервенциски програми како дел од секоја социјална акција“.

Процесот на евалуација систематски опфаќа повеќе пристапи во своите истражувања како што се: квалитативниот и квантитативниот пристап, составен од повеќе методи и техники на истражување како што се: набљудување, анкета, анализа на содржина, експеримент, интервју, студија на случај и сл.

Сепак, евалуацијата како научен пристап повеќе од кој било метод е насочена кон целите на истражувањето, отколку кон решавање на проблемите на клиентот. Таа има внатрешен и надворешен карактер.

Современиот начин на живеење, сиромаштијата и сè поголемата достапност на дрога во едно општество предизвикува зголемување на бројот на лица кои повремено или постојано конзумираат дрога. Како резултат на тоа како и на фактот дека како општество треба соодветно да одговориме на оваа негативна појава, во 2000-тата година започна процесот на деинституционализација во многу сфери од социјалната и здравствената заштита.

Сето ова е во рамките на процесот на деинституционализацијата во примарното и секундарното здравство. Поради тоа во евалуацијата се опфатени

јавни институции финасирани од невладини организации кои нудат психосоцијални услуги и помош на лицата зависници од дрога.

Во истражувањето ќе се евалуира работата на институциите од јавниот и од невладиниот сектор кои беа дел од деинституционализацијата и како резултат на тоа беа отворени повеќе Метадонски центри и Центри за развој и унапредување на јавниот живот во целата земја.

Основен проблем на истражувањето е да се одговори на прашањето: *Колку се успешни начините и формите на психосоцијалните услуги што ги нудат Метадонските центри и Центрите за унапредување на јавниот живот за намалување на проблемот со зависности од дрога и други психотропни супстанции?* Институциите кои нудат психосоцијални услуги и помош на лицата зависници од дрога, воедно, се институции кои дејствуваат тимски и мултидисциплинарно. Мултидисциплинарните тимови се составени од психијатар, социјален работник, психолог и медицински персонал, како и од волонтери кои, најчесто, се самите зависници во фаза на рехабилитација.

Основниот проблем на истражувањето ќе биде елабориран низ анализа и проценка на ефикасноста на службите во процесот на нудење на психосоцијални услуги, односно ќе биде анализирано какви услуги нудат јавните установи и невладините организации во доменот на третманот на зависностите од дрога и други психотропни супстанции.

7.2. Цели на истражувањето

Основна цел на истражувањето е да се добијат сознанија за успешноста од спроведувањето на психосоцијалните услуги на Метадонските центри и Центрите за унапредување на јавниот живот кон лицата зависници од дроги во рамките на процесот на деинституционализација, којшто кај нас се спроведува од 2000-тата година, односно да се добијат сознанија дали со деинституционализацијата ја постигнавме нејзината примарна цел.

Посебни цели:

- Со спроведената евалуација да се направи увид во квалитетот на психосоцијални услуги за лицата зависници од дрога и други психотропни супстанции;
- Создавање на услови за обезбедување на континуирана проценка на квалитетот на услуги од овој домен.

7.3. Задачи на истражувањето

Евалуациското истражување насочено кон лицата зависници од дрога и други психотропни супстанции има за задача:

- Да направи проценка на успешноста во работењето на установите кои имаат примарна задача: нудење на психосоцијални услуги на лицата зависници од дрога.
- Да се утврди дали бројот на услуги е задоволувачки или е потребно негово проширување со нови и поефикасни услуги.
- Добивање на информации за подобрување на здравствената состојба кај клиентите корисници на психосоцијални услуги.
- Зголемување на свесноста за потребите на клиентите корисници на услугите.

7.4. Научна цел на истражувањето

Истражувањето покрај теоретска, има и практична цел, која во основа значи и примена на добиените сознанија во работењето на специјализираните центри за лекување од зависности, но и збогатување на практичните сознанија за научната практика, кај нас и пошироко. Заради тоа, основна цел на истражувањето е реализација на проценка на услугите на службите кои нудат психосоцијални услуги на лицата зависници од дрога и други психотропни супстанции.

Добиените резултати од истражувањето ќе послужат како поттик за сите релевантни субјекти да дадат максимален придонес во создавањето на позитивни промени во областа на психосоцијалните услуги, и третман на лицата зависници од дрога, но и една единствена цел, а тоа е унапредување на благосостојбата на пошироката општествена заедница.

7.5. Предмет на истражувањето

а) Теоретско определување на истражувањето

Предмет на ова истражување е проценка на успешноста во работењето на установите коишто го третираат проблемот на зависноста од дрога и други психотропни супстанции, односно услугите коишто ги нудат во рамките на своето работење. Во периодот по 2000-тата година, во нашата земја започна процесот на деинституционализација од доменот на социјалната заштита, што значи и почеток на работењето на повеќе Метадонски центри во сите поголеми градови и Центри за развој и унапредување на јавниот живот финансирани од невладиниот сектор. Во рамките на ова истражување ќе се направи проценка на успешноста на работењето т.е. услугите коишто ги нудат овие центри кон своите клиенти.

Во литературата се среќаваат информации за надворешните искуства, особено во западните земји, за успешноста во третманот на лицата кои се дел од програмите во установите опфатени со процесот на деинституционализација. Од таа причина, ќе потврдиме колку тие се успешни во рамки на услугите кои во моментот се доспани за клиентите. Деинституционализацијата оди во прилог на ова истражување како и на самите клиенти, заради тоа што придонесува за поуспешна реинтеграција, ресоцијализација и антистигматизација на лицата зависници од дрога, но и унапредување на благосостојбата на пошироката општествена заедница. Исто така, истражувањето ќе даде и нови предлози околу тоа што треба да се стори во иднина за да се унапредат и збогатат услугите во овој домен.

б) Дефинирање на основни поими во истражувањето

Евалуација – е постапка на научна проценка во врска со ефикасноста во работењето на одредена институција, третман, проект и сл.

Психосоцијални услуги – се севкупност од нефинансиски акции, активности, програми и мерки што ги преземаат или обезбедуваат приватни (профитабилни и непрофитабилни) институции или лица, чија цел е унапредување и подобрување на физичките, социјалните, психолошките и здравствените капацитети на индивидуите и групите (Борнарова, 2009).

Зависник – е лице кое постојано злоупотребува легални или нелегални супстанции кои предизвикуваат психичка и физичка зависност, а се постари од 18 години.

Дрога – според Законот за производство и промет на опојни дроги од 1991 година, секоја супстанца од растително и синтетичко потекло, со чија употреба може да се создадат состојби на зависност, може да го оштетат здравјето или на друг начин да го загрозат човековиот интегритет во физичка, психичка и социјална смисла. Според овој закон, дрогите се легални и нелегални психотропни супстанции.

Деинституционализација – е начин на работа со лицата зависници од дрога и други психотропни супстанции во процесот на ресоцијализација и реинтеграција во средината каде што живеат, но надвор од институциите и примената на различни форми на помош и заштита во процесот на нивна реанимација, односно лечење на зависноста (*Службен весник на Р Македонија*).

7.6. Хипотези на истражувањето

Општа хипотеза:

Видот и квалитетот на психосоцијалните услуги и програми што ги обезбедуваат институциите од јавниот сектор и невладините организации, влијаат врз степенот на успешноста на третманот на лицата зависници од дрога и други психотропни супстанции.

Посебни хипотези:

- Социоекономскиот статус влијае врз степенот на успешност на третманот на лицата зависници од дрога и други психотропни супстанции.
- Ако психосоцијалните услуги вклучуваат превентивни услуги, тогаш нивната ефикасност ќе биде поголема.
- Ако психосоцијалните услуги вклучуваат советодавни услуги, тогаш нивната ефикасност ќе биде поголема.
- Ефикасноста на третманот зависи од техничките и просторните карактеристики на установата во којашто се нудат.
- Ефикасноста на третманот зависи од степенот на успешна комуникација меѓу персоналот и клиентите во овие установи.
- Успешноста во третманот и подобрувањето на здравствената состојба на клиентите зависи од квалитетот на услугите на мултидисциплинарниот тим, составен од социјален работник, психолог, лекар и медицинска сестра, како и од помошно-технички персонал и волонтери.

7.7. Варијабли на истражувањето

Независни варијабли:

- Социоекономски статус на зависниците од дрога;
- Вид на психосоцијалните услуги:
 - а) превентивни услуги;
 - б) советодавни услуги;
 - в) фармаколошки услуги кои ги нудат центрите за третман на зависности;
 - г) технички и просторни карактеристики на установата;
- Квалитет на психосоцијални услуги и програми;
- Квалитет на услуги на мултидисциплинарниот тим.

Зависна варијабла:

- Третман на лица зависници од дрога;
- Ефикасност на услуги;
- Третман на лечење на лицата зависници од дрога.

7.8. Методи, техники и инструменти на истражувањето

Во истражувањето е користена квантитативно-квалитативна методологија, којашто ќе ни овозможи прецизно мерење на можните промени кај испитуваните варијабли, поради подобро воочување и воспоставување на причинско-последичните врски меѓу испитуваните варијабли. За собирање податоците се користени повеќе техники: анкетирање, интервју и анализа на содржина.

Оваа методологија овозможува собраните податоци да ги изразиме во бројки, така што ќе добиеме објективни, прецизни и систематски податоци. За таа цел, беше применета техника на анкетен прашалник и интервју со стручните тимови при МЦ и ЦУЈЖ. Прашањата од анкетниот прашалник се од отворен, полуотворен и од затворен тип. Прашалникот за клиенти се однесува и го пополнува исклучиво клинетот-корисник на психосоцијална услуга – директен корисник. Додека, пак, интервјето е спроведено исклучително со вработените во гореспоменатите установи и тоа поединечно: психијатар, социјален работник, психолог, правник, медицинска сестра и теренски работник. Евалуацијата со примена на анкетен прашалник и интервју беше спроведена со помош на следните постапки: анализа на содржини од оваа областа, подготовка на прашалници, теренска работа (анкетирање и интервјуирање), обработка на добиените податоци – табелирање, изразување во проценти и презентирање на резултатите.

7.9. Примерок на истражувањето

Во нашата земја се смета дека има корисници на дрога и други психотропни супстанции и нивната бројка надминува над 7500 зависници. За потребите на ова евалуациско истражување ќе примениме репрезентативен примерок од 160 испитаници, директни корисници на психосоцијални услуги при Метадонскиот центар (МЦ) и Центарот за унапредување на јавниот живот (ЦУЈЖ) во Тетово. Една третина од корисниците на психосоцијални услуги се жители на општина Гостивар, но долги години третманот го добиваат во МЦ и

ЦУЈЖ во Тетово, поради тоа што во општина Гостивар сè уште нема специјализирана установа од овој тип.

7.10. Обработка и анализа на податоците добиени со квантитативна техника – прашалник

Од добиените податоци од прашалникот, најпрво беше направена логичка и содржинска контрола и обработка. Со содржинската контрола се направи преглед на одговорените и неодговорените или полуодговорените прашања, а со логичката контрола беа елиминирани контрадикторните одговори на сродните или поврзаните прашања. По затворањето на полуотворените и отворените прашања беше креиран кодекс на прашања што ги содржи колоните, прашањата, алтернативните одговори и шифрите коишто ќе бидат обработени со сметачки систем за обработка на податоци и компјутерска обработка во ЕСПС програмата.

7.11. Резултати од истражувањето

Евалуацијата беше спроведена со поддршка на Метадонскиот центар при Клиничката болница во Тетово и Центарот за развој и унапредување на јавниот живот, исто така, од Тетово во соработка со стручните тимови составени од: социјален работник, психолог, психијатар, медицинска сестра, волонтери, корисници на психосоцијалните услуги како и нивните потесни семејства.

Квантитативна анализа

Со квантитативната анализа во ова истражување беа опфатени установите коишто беа дел од деинституционализацијата од областа на заштитата на лицата зависници од дрога и други психотропни супстанции. Анализата беше направена во рамките на Метадонскиот центар при Клиничката болница во Тетово и Центарот за унапредување на јавниот живот, исто така, од Тетово. Основната цел беше добивање на релевантни податоци по

индикаторите за проценка на функционирањето на установите за заштита и третман на лицата зависници од дрога и други психотропни супстанции.

а. Структура на корисници на Метадонските центри и Центрите за унапредување на јавното здравје

Структурата на корисниците на МЦ и ЦУЈЗ ќе биде прикажана во 3 табели. Првата табела ги содржи податоците за бројот на корисници на МЦ и ЦУЈЗ според возраста и степенот на образование. Од неа може да се согледа и моменталната искористеност на капацитетите на МЦ и ЦУЈЗ. Втората табела ќе ја прикаже родовата застапеност, како важен сегмент во прикажувањето на структурата на корисниците на дрога и етничката припадност. Во третата табела е прикажана брачната и работната ангажираност на клиентите, со цел подобро разбирање на составот на клиентите кои ги користат услугите на овие центри.

Со цел да се обезбеди прегледност во презентирањето на податоците добиени во текот на истражувањето, тие ќе бидат презентирани табеларно и по следните демографски белези: пол, возраст, степен на образование, етничка припадност, работна ангажираност и брачен статус во делот од квантитативната анализа на истражувањето; и задоволството на корисниците од психосоцијалните услуги преку задоволството на корисниците од интерперосналните односи со стручниот персонал, задоволството на корисниците на услугите од физичките услови на установите, задоволството на корисниците од подобрувањето на нивната здравствена состојба како резултат на користењето на психосоцијалните услуги, во рамките на квалитативната анализа на евалуациското истражување; како и начинот и квалитетот на меѓусебната комуникација на персоналот и корисниците на услугите во третманот. Најголем акцент, сепак, ќе биде ставен на примарната цел, поради којашто постојат и функционираат овие установи. А тоа е, подобрувањето на здравствената состојба на лицата зависници од дрога и други психотропни супстанции и подобрување на квалитетот на живеење за нив, нивните семејства и пошироката заедница. Овие установи придонесуваат и за намалување на ризикот од други преносливи заболувања, ТБЦ, жолтица тип Б, Ц, цироза на

црниот дроб, ХИВ-инфекции, ХПВ-инфекции и многу други заболувања кои многу често и брзо се шират меѓу зависниците од дрога. Исто така, третманот за лечење на зависниците со метадонска терапија придонесува за намалување на стапката на криминални дела и кражби кои се многу чести кај зависниците. Поради ова, користа од постоењето на вакви установи е многунаменска и строго посакувана за ефикасен третман во лечењето на лицата зависници од дрога.

Табела 1. Број на корисници според возраста и степенот на образование

Возраст на корисниците на психосоцијални услуги	Степен на образование на корисниците на психосоцијални услуги									
	Без образование		Завршено основно образование		Средно образование		Високо образование		Вкупно	
	МЦ	ЦУЈЖ	МЦ	ЦУЈЖ	МЦ	ЦУЈЖ	МЦ	ЦУЈЖ	МЦ	ЦУЈЖ
14-18 г.	0	0	1	1	1	1	0	0	2	2
19-24 г.	0	0	7	4	12	12	3	3	22	19
25-29 г.	2	2	14	6	14	7	0	0	30	15
30-34 г.	0	0	6	5	23	6	4	3	33	14
35-40 г.	0	2	3	0	8	2	2	0	6	4
41 г. и повеќе.	0	0	2	0	4	2	1	1	7	5
Вкупно	2	4	33	15	62	30	10	4	101	59

Од Табелата број 1 може да се види дека во категоријата возраст и образовна структура, од вкупниот број на корисници на психосоцијални услуги при Метадонскиот центар и Центарот за унапредување на јавниот живот без образование има 6 корисници, со завршено основно образование има 48 корисници, со средно образование има 92 корисници, со високо образование 14

од вкупно 160 испитаници. Процентуално изразено, најмногу корисници на психосоцијалните услуги се со завршено средно образование и тоа 57,5 проценти, а најмалку се во категоријата без образование со вкупно 5,6 проценти од вкупниот број испитаници, корисници на услугите во МЦ и ЦУЈЖ заедно. Исто така, голем е и бројот на корисници со завршено основно образование и тоа 30 проценти од вкупниот број на корисници.

Табела 2. Етничка и полова припадност на корисниците на психосоцијални услуги при МЦ и ЦУЈЖ во Тетово

Пол	Етничка припадност											
	Македонци		Албанци		Срби		Турци		Роми		Вкупно	
	МЦ	ЦУЈ Ж	МЦ	ЦУЈ Ж	МЦ	ЦУЈ Ж	МЦ	ЦУЈ Ж	МЦ	ЦУЈ Ж	МЦ	ЦУЈ Ж
Машки	22	8	36	10	1	0	2	2	32	5	93	25
Женски	15	3	7	12	0	0	0	0	3	2	25	17
Вкупно	37	11	45	22	1	0	2	2	35	7	11 8	42

Од вкупниот број испитаници корисници на психосоцијални услуги, како што се гледа од Табелата број 2, 48 корисници се од македонска националност, 65 од албанска, 1 од српска, 4 од турска и дури 42 корисници се од ромска националност. Притоа, вкупниот број на застапеност на машката популација е 118 корисници и 42 корисници од женската популација, подеднакво застапени како корисници на услугите во Метадонскиот центар и Центарот за унапредување на јавниот живот.

Табела 3. Брачен и работен статус на корисниците на психосоцијални услуги при МЦ и ЦУЈЖ во Тетово

	Вработен/а		Невработен/а		Вкупно
	МЦ	ЦУЈЖ	МЦ	ЦУЈЖ	
Неоженет/немажена	8	3	15	4	30
Оженет/а	24	6	68	27	125
Вонбрачна заедница	0	0	0	0	0
Разведен/а	1	1	2	1	5
Вдовец/вдовица	0	0	0	0	0
Вкупно	33	10	85	32	160

Од Табелата број 3, може да се види работниот статус на корисниците на психосоцијални услуги и брачниот статус. Така, невработени се најмногу и бројката е 117, а само 43 се вработени од кои 85 се корисници на услуги во Метадонски центар, а 32 се корисници на услугите во Центарот за унапредување на јавниот живот во Тетово. Од вкупно 160 корисници на услуги неоженети/немажени се 30 а оженети/омажени се 125.

б. Во продолжение табеларно ќе бидат прикажани услугите кои секојдневно ги нудат стручните лица при Метадонскиот центар и Центарот за унапредување на јавниот живот по профили:

1. Листа на услуги на социјалниот работник
2. Листа на услуги на психијатарот
3. Листа на услуги на психологот
4. Листа на услуги на медицинската сестра
5. Листа на услуги на правникот
6. Листа на услуги на теренскиот работник

Табела. 4 Листа на услуги на социјалниот работник при ЦУЈЖ во Тетово

1. Информација за здравствено осигурување
2. Информација за социјална помош
3. Информации за обезбедување на документи за лична идентификација
4. Упатување до соодветна институција
5. Упатување до друга НВО
6. Социјална терапија, индивидуална и групна
7. Информација за правна помош
8. Информации за времено сместување \ shelter
9. Информирање или препраќање на обука за вработување
10. Придружба на клиент до соодветна институција
11. Контакт со инситуциите за услуга на клиентот
12. Домашна посета на клиент
13. Посета на клиент до медицинска установа
14. Помош за обезбедување нова здравствена книшка
15. Издавање на таксена марка
16. Обезбедување на друга материјална помош (облека, храна и сл.)
17. Контакт по телефон
18. Неформално советување

Прикажаната листа на услуги на социјалниот работник како што може да се види од табелата е навистина многубројна и од спроведеното интервју слободно може да се истакне дека ги опфаќа сите потреби на зависниците кои бараат помош и услуги од овој тип. Секако, можно е и добредојдено е секое проширување на листата на услуги што ќе придонесе за подобрување на здравствената состојба на зависниците од дроги на предлог на самите корисници, вработените или службите кои учествуваат во директно креирање на листата на услуги.

Табела 5. Листа на услуги на медицинската сестра при ЦУЈЖ во Тетово

1. Чистење на убудни рани
2. Локална апликација на антибиотски масти
3. Преврска
4. Апликација на хепаринска маст
5. Апликација на други антибиотски масти
6. Препаќање за медицински третман во соодветни услови
7. Информирање за тестирања на ХИВ, хепатит Ц и сл.
8. ХИВ тестирање
9. Тестирање на дроги
10. Употреба на кондоми – кратка обука
11. Детоксикација
12. Помош при апстиненцијална криза

Табела 6. Листа на услуги на правникот при ЦУЈЖ во Тетово

1. Давање на правни совети од кој било домен на правото, но не и застапување на клиентите пред надлежните судови
2. Изработка на молби, барања, жалби и слична правна помош

Услугите на правникот во ЦУЈЖ во Тетово се реализираат со закажување, најчесто еднаш во неделата и на барање на клиентот. Како што беше истакнато во Табелата број 6, правникот има единствено советодавна функција како и помош во изработка на молби, жалби и слично и тие се бесплатни за корисниците, но директно доколку е потребно не може да ги бранат интересите на клиентот во парнична постапка. Овие услуги се наменети за помош на клиентите кои најчесто потекнуваат од семејства со ниски материјални примања по член. Правникот и психологот не се вработени во ЦУЈЖ од Тетово, а потребата од постојано присуство и расположливост на клиентите од овој тип кадар е неопходно.

Квалитативна анализа

Резултатите од анкетата и од интервјуто со корисниците и членовите на стручните тимови во делот на квалитативната анализа се однесува на задоволството од квалитетот на услугите на Метадонскиот центар и Центрот за унапредување на јавниот живот во Тетово, како и од истакнатите проблеми и искуства кај корисниците на психосоцијални услуги.

а. Задоволството на корисниците на психосоцијалните услуги на МЦ и ЦУЈЖ беше испитувано преку четири основни индикатори и тоа:

- подобрувањето на здравствената состојба на корисниците на психосоцијални услуги,
- задоволствата од советодавните и превентивните услуги на клиентите,
- задоволствата од квалитетот на меѓусебната комуникација меѓу корисниците на психосоцијални услуги и персоналот како и
- степенот на задоволство од физичките услови и хигиената во просториите на центрите, показатели кои, исто така, имаат значајна улога во квалитетот на целокупниот третман и услуга.

Преку анализата на податоците од анкетањето на корисниците на капацитетите на МЦ и ЦУЈЖ како и од спроведеното интервју со стручните тимови со користење на анкетен прашалник и интервју беа добиени дополнителни информации за задоволството на корисниците за квалитетот на психосоцијалните услуги кои ги добиваат. Вкупниот број на корисници кои беа вклучени во анкетата и во интервјуто во просториите на службите беше 160. Беа опфатени лица на возраст од 18 до 65 години. Примерокот е репрезентативен, а возрастната и половата дистрибуција соодветствуваа на демографските податоци и географската дистрибуција. Според тоа, наодите од анкетното истражување може да се сметаат како одраз на ставовите на корисниците на психосоцијални услуги во однос на расположливост со услугите, достапност, финансиска достапност на услугите и прифатливост.

Расположливоста на услугите или потенцијална можност за користење на услугите зависи од тоа дали овие услуги се лесно достапни и дали младите се свесни за постоењето на услугите во локалната заедница.

Достапноста на услугите зависи од оддалеченоста на местото на живеење до самата услуга, можностите за патување, вклучувајќи го и јавниот транспорт и работното време на давателите на услугите.

Финансиска достапност на услугите зависи од тоа дали корисниците може да си ја дозволат цената на трошоците за превоз до МЦ и ЦУЈЖ од Тетово.

Прифатливост на услугите зависи од тоа дали младите луѓе веруваат дека опсегот на расположливите услуги соодветствува со нивните потреби и обезбедува доверливост и компетентност.

Проценката на квалитетот на услугите може да се следи преку следење на подобрувањето на здравствената состојба на корисниците на психосоцијални услуги како главен индикатор, желбата на корисниците за посета на овие центри како и соработката и комуникација меѓу корисниците на психосоцијални услуги и персоналот.

Корисниците на психосоцијални услуги кои беа анкетирани го оценија квалитетот на услугите како многу добар. Табелите со број 1, 2, 3 и 4 го прикажуваат нивото на задоволство од услугите со користење на варијаблите кои како прашања ги одговараат анкетираниите лица во студијата како што се: советодавна помош и превентивна помош во вид на совети и информации кои им се даваат на клиентите, техничките стандарди и условите во просториите, меѓучовечките односи на персоналот и на клиентите во текот на постапката на давање на услугите и сл. Најистакнати слабости идентификувани со анкетата беа пофлексибилно работно време, отворање на Метадонски центар во Гостивар (што значи намалување на трошоците за патен превоз на корисниците на услугите на Метадонските центри со живеалиште во Гостивар).

Табела 1. Задоволството на клиентите (вкупно 100 испитаници) од квалитетот на превентивните и советодавните услуги што ги нуди Метадонскиот центар во Тетово.

Индикатори	Метадонски центар во Тетово				
	Исклучително задоволен	Многу задоволен	Задоволен	Малку задоволен	Воопшто незадоволен
Присуство на едукативно-промотивен материјал во чекалната на установата	17	25	58	0	0
Задоволство од превентивниот преглед и совети на стручниот тим	14	10	76	0	0
Задоволство од советодавните услуги на стручниот тим (индивидуална или групна социјална терапија)	6	16	78	0	0
Желба на корисниците за повторна посета на установата	4	10	86	0	0

Од Табелата може да се види дека корисниците во најголем број, и тоа 58 проценти, одговориле дека се задоволни од присуството на едукативно-промотивен материјал во просториите на установите. Дури 76 проценти одговориле дека се задоволни од превентивниот преглед на стручниот тим и 78 проценти, исто така, се задоволни од советодавните услуги што ги нудат стручните лица. Во делот за задоволството на испитаниците и нивната желба за повторна посета на оваа установа спаѓаат дури 86 проценти од вкупно 100 испитаници корисници на услугите на Метадонскиот центар во Тетово.

Аритметичката средина M за задоволството на клиентите (вкупно 100 испитаници) од квалитетот на превентивните и советодавните услуги што ги нуди Метадонскиот центар во Тетово изнесува $M=3,36$, додека на задоволството на клиентите (вкупно 60) од квалитетот на превентивните и советодавните услуги што ги нуди Центарот за унапредување на јавниот живот во Тетово изнесува $M=3,77$.

Табела 1.1. Задоволството на клиентите (вкупно 60) од квалитетот на превентивните и советодавните услуги кои ги нуди Центарот за унапредување на јавниот живот во Тетово

Индикатори	Центар за унапредување на јавниот живот во Тетово				
	Исклучително задоволен	Многу задоволен	Задоволен	Малку задоволен	Воопшто незадоволен
Присуство на едукативно промотивен материјал во чекалната на установата	7	9	44	0	0
Задоволство од превентивниот преглед и од советите на стручниот тим	5	24	31	0	0
Задоволство од советодавните услуги на стручниот тим (индивидуална или групна социјална терапија)	12	35	13	0	0
Желбата на корисниците за повторна посета на установата	23	24	13	0	0

Од Табелата 1.1. може да се види дека корисниците во најголем број, и тоа 73 проценти, одговориле дека се задоволни од присуството на едукативно-промотивен материјал во просториите на установата. Дури 51,6 проценти одговориле дека се задоволни од превентивниот преглед на стручниот тим и 21,6 проценти, исто така, се задоволни од советодавните услуги што ги нудат стручните лица. Во делот за задоволството на испитаниците и нивната желба за повторна посета на оваа установа, 38,3 проценти одговориле дека се исклучително задоволни и повторно би се вратиле во оваа установа, од вкупно 60 испитаници корисници на услугите на Центарот за унапредување на јавниот живот во Тетово.

Со цел да се направи споредба меѓу двете споредувани групи и да се утврди дали постојат статистички значајни разлики во задоволството на клиентите, од квалитетот на превентивните и советодавните услуги со помош на примена на SPSS пресметан е тест за значајност на разлики.

Резултатите од тестот $t = -2,449$, $p > 0,05$, покажуваат дека не постојат статистички значајни разлики помеѓу двете споредувани групи иако постои тенденција задоволството на клиентите (вкупно 60) од квалитетот на превентивните и советодавните услуги кои ги нуди Центарот за унапредување на јавниот живот во Тетово да биде на повисоко ниво.

Табела 2. Задоволство на клиентите (вкупно 100 испитаници) од психосоцијалните услуги на Метадонскиот центар во Тетово во однос на интерперсоналните односи на стручниот персонал со корисниците на услугите

Индикатори	Метадонски центар во Тетово				
	Исклучително задоволен	Многу задоволен	Задоволен	Малку задоволен	Воопшто незадоволен
Пријателско однесување и љубезност на давателите на психосоцијални услуги	11	45	44	0	0
Умешност за сослушување на стручните лица	17	35	48	0	0
Расположливост од пропаганден материјал	12	22	66	0	0
Доверливост на социјалниот работник, психологот, медицинската сестра, волонтерите	7	12	71	0	0

Задоволството на корисниците на МЦ и ЦУЈЖ се разгледани преку неколку индикатори и тоа пријателско однесување и љубезност на персоналот, умешност за сослушување во текот на индивидуалната работа и доверливост на личните податоци како и принципот на чувањето на професионалната тајна од страна на вработените. Од првата табела може да се види дека 71 процент од клиентите биле задоволни од доверливоста на стручниот тим, а 45 проценти биле многу задоволни од пријателското однесување на вработените. Исто така, 48 проценти од испитаниците одговориле дека се задоволни од способноста на вработените за сослушување на нивните проблеми и за времето кое им го посветуваат за оваа намена. Ова покажува навистина голем процент на задоволство од интерперсоналните односи на тимот и корисниците во Метадонскиот центар во Тетово.

Аритметичката средина M за задоволството на клиентите (вкупно 100 испитаници) од психосоцијалните услуги на Метадонскиот центар во Тетово во однос на интерперсоналните односи на стручниот персонал со корисниците на услугите изнесува $M=3,53$, додека задоволството на клиентите (вкупно 60 испитаници) од психосоцијалните услуги на Центарот за унапредување на јавниот живот во Тетово во однос на интерперсоналните односи на стручниот персонал со корисниците на услугите изнесува $M=2,80$.

Со цел да се направи споредба меѓу двете споредувани групи и да се утврди дали постојат статистички значајни разлики во задоволството на клиентите од психосоцијалните услуги во однос на интерперсоналните односи на стручниот персонал со корисниците на услугите со помош на примена на SPSS пресметан е тест за значајност на разлики.

Резултатите од тестот $t=4,47$, $p<0,01$, покажуваат дека постојат статистички значајни разлики помеѓу двете споредувани групи и дека задоволството на клиентите (вкупно 100 испитаници) од психосоцијалните услуги на Метадонскиот центар во Тетово во однос на интерперсоналните односи на стручниот персонал со корисниците на услугите е поголемо.

Табела 2.1. Задоволство на клиентите (вкупно 60 испитаници) од психосоцијалните услуги на Центарот за унапредување на јавниот живот во Тетово во однос на интерперсоналните односи на стручниот персонал со корисниците на услугите

Индикатори	Центар за унапредување на јавниот живот во Тетово				
	Исклучително задоволен	Многу задоволен	Задоволен	Малку задоволен	Воопшто незадоволен
Пријателско однесување и љубезност на давателите на психосоцијални услуги	5	16	32	7	0
Умешност за сослушување на стручните лица	3	4	50	3	0
Расположливост од пропаганден материјал	4	5	42	9	0
Доверливост на социјалниот работник, психологот, медицинската сестра, волонтерите	5	5	50	0	0

Во ЦУЈЖ во Тетово, дури 53 проценти или повеќе од половина испитаници се задоволни од однесувањето и љубезноста на вработените, и дури 83,3 проценти се задоволни од доверливоста и принципот на чување на професионална тајна.

Овие показатели имаат многу важна улога за текот на целиот третман и за подобрувањето на здравствената состојба на зависниците од дрога затоа што психолошкиот момент има многу голем импакт за позитивниот исход од лечењето на зависностите од дрога и други психотропни супстанции.

Табела 3. Задоволство на клиентите (вкупно 100 испитаници) од психосоцијалните услуги на МЦ во Тетово во однос на физичките услови и хигиена кои ги нуди установата

Индикатори	Метадонски центар во Тетово				
	Исклучително задоволен	Многу задоволен	Задоволен	Малку задоволен	Воопшто незадоволен
Степен на задоволство на клиентите од работното време на установата	11	23	58	8	0
Степен на задоволство на клиентите во однос на оддалеченоста на установата од нивниот дом	4	16	35	5	40
Чувство на удобност во просториите на установата	6	6	78	10	0
Постоење на доволен број простории во кои се нудат психосоцијални услуги	4	2	91	3	0
Хигиенски услови во просториите на установата и надвор од неа	4	11	85	0	0

Аритметичката средина M за задоволството на клиентите (вкупно 100 испитаници) од психосоцијалните услуги на МЦ во Тетово во однос на физичките услови и хигиената што ги нуди установата изнесува $M=2,95$, додека задоволството на клиентите (вкупно 60 испитаници) од психосоцијалните услуги ЦУЈЖ во Тетово во однос на физичките услови кои ги нуди установата изнесува $M=2,98$.

Во однос на задоволството на клиентите од техничките услови и физичката оддалеченост на установата од нивниот дом ги добивме следните резултати: 40 проценти од испитаниците одговориле дека, воопшто, не се задоволни од оддалеченоста и дека превозот им е најголемиот проблем со којшто се соочуваат како и фактот дека мора секојдневно да го посетуваат Метадонскиот

центар. Во одделот за хигиена и просторно користење за потребите на установите од овој тип, 91 процент одговориле дека се задоволни од бројот на простории потребни за успешен третман и 85 проценти одговориле дека, исто така, се задоволни од хигиенските услови во Метадонскиот центар во Тетово. Чувството на удобност во просториите на МЦ е оценет со вкупно 78 проценти на задоволни клиенти од вкупно 100.

Со цел да се направи споредба меѓу двете споредувани групи и да се утврди дали постојат статистички значајни разлики во задоволството на клиентите од психосоцијалните услуги во однос на физичките услови кои ги нуди установата со помош на примена на SPSS пресметан е тест за значајност на разлики.

Резултатите од тестот $t=0,18$, $p>0,05$, покажуваат дека не постојат статистички значајни разлики меѓу двете споредувани групи.

Табела 3.1. Задоволство на клиентите (вкупно 60 испитаници) од психосоцијалните услуги ЦУЈЖ во Тетово во однос на физичките услови кои ги нуди установата

Индикатори	Центар за унапредување на јавниот живот во Тетово				
	Исклучително задоволен	Многу задоволен	Задоволен	Малку задоволен	Воопшто незадоволен
Степен на задоволство на клиентите од работното време на установата	6	5	44	5	0
Степен на задоволство на клиентите во однос на оддалеченоста на установата од нивниот дом	2	8	24	4	22
Чувство на удобност во просториите на установата	1	2	55	2	0

Постоење на доволен број простории во кои се нудат психосоцијални услуги	3	7	49	1	0
Хигиенски услови во просториите на установата и надвор од неа	2	2	56	0	0

Во однос на задоволството на клиентите од техничките услови и физичката оддалеченост на установата од нивниот дом ги добивме следните резултати: 36,6 проценти од испитаниците одговориле дека, воопшто, не се задоволни од оддалеченоста и дека превозот им е најголемиот проблем со кој се соочуваат како и фактот дека мораат секојдневно да го посетуваат Метадонскиот центар во Тетово. Во одделот за хигиена и просторно користење за потребите на установите од овој тип, 81,6 проценти одговориле дека се задоволни од бројот на простории потребни за успешен третман и 93,3 проценти одговориле дека, исто така, се задоволни од хигиенските услови во Метадонскиот центар во Тетово. Чувството на удобност во просториите на ЦУЈЖ во Тетово е оценет со вкупно 91,6 проценти на задоволни клиенти од вкупно 100.

Табела 4. Задоволство на клиентите (вкупно 100 испитаници) од психосоцијалните услуги на МЦ во Тетово во однос на подобрување на нивната здравствена состојба

Индикатори	Метадонски центар во Тетово				
	Исклучително задоволен	Многу задоволен	Задоволен	Малку задоволен	Воопшто незадоволен
Субјективно чувство на клиентите за подобрувањето на нивната здравствена состојба како резултат на користење на психосоцијалните услуги	25	75	10	0	0

Степен на задоволство на клиентите во однос на расположливост со медикаменти, фармаколошка терапија	22	78	10	0	0
Степен на задоволство на клиентите во однос на расположливост со стерилни и за еднократна употреба: шприцеви, игли, кондоми, преврски и сл.	11	82	7	0	0
Степен на задоволство на клиентите во однос на редовна проверка за ХИВ, хепатит Б и Ц, гинеколошки прегледи	34	70	6	0	0

Аритметичката средина М за задоволството на клиентите (вкупно 100 испитаници) од психосоцијалните услуги на МЦ во Тетово во однос на подобрување на нивната здравствена состојба изнесува $M=4,10$, додека задоволството на клиентите (вкупно 60 испитаници) од психосоцијалните услуги на ЦУЈЖ во Тетово во однос на подобрување на нивната здравствена состојба изнесува $M=4,31$.

Последниот, воедно, и водечкиот показател за успешноста од спроведување на психосоцијален третман и услуги е проценка на успешноста од третманот во Метадонскиот центар и Центарот за унапредување на јавниот живот во Тетово преку степенот на подобрувањето на здравствената состојба на зависниците, воедно и корисниците на психосоцијални услуги. Така, дури 75 проценти од корисниците одговориле дека се многу задоволни од услугите кои ги добиваат секојдневно во Метадонскиот центар. Висок процент на задоволство одговориле и од расположливоста на овие центри од стерилен материјал, превентивни прегледи за ХИВ, хепатит Б и Ц, гинеколошки прегледи и сл. Исто така, 78 проценти од корисниците одговориле дека се многу задоволни од

достапноста и расположливоста на МЦ во Тетово со фармаколошка терапија, метадон.

Табела 4.1 Задоволство на клиентите (вкупно 60 испитаници) од психосоцијалните услуги на ЦУЈЖ во Тетово во однос на подобрување на нивната здравствена состојба

Индикатори	Центар за унапредување на јавниот живот во Тетово				
	Исклучително задоволен	Многу задоволен	Задоволен	Малку задоволен	Воопшто незадоволен
Субјективно чувство на клиентите за подобрувањето на нивната здравствена состојба како резултат на користење на психосоцијални услуги	5	55	0	0	0
Степен на задоволство на клиентите во однос на расположливост со медикаменти, фармаколошка терапија	18	40	2	0	0
Степен на задоволство на клиентите во однос на расположливост со стерилни и за еднократна употреба: шприцеви, игли, кондоми, преврски и сл.	15	45	0	0	0
Степен на задоволство на клиентите во однос на редовна проверка за ХИВ, хепатит Б и Ц, гинеколошки прегледи	45	10	5	0	0

Од прикажаната табела може да се види дека вкупно 60 испитаници, односно дури 91,6 проценти, одговориле дека се многу задоволни од услугите кои ги добиваат секојдневно во ЦУЈЖ во Тетово и со тоа е подобрена нивната здравствена состојба во голема мерка. Исто така, постои висок процент на задоволство на клиентите од расположливоста со стерилен материјал, превентивни прегледи за ХИВ, хепатит Б и Ц, гинеколошки прегледи и сл. Исто така, 66,6 проценти од корисниците одговориле дека се многу задоволни од достапноста и од расположливоста на МЦ во Тетово од фармаколошка терапија.

Со цел да се направи споредба меѓу двете споредувани групи и да се утврди дали постојат статистички значајни разлики во задоволството на клиентите од психосоцијалните услуги во однос на подобрување на нивната здравствена состојба со помош на примена на SPSS пресметан е тест за значајност на разлики.

Резултатите од тестот $t=1,28$, $p>0,05$, покажуваат дека не постојат статистички значајни разлики помеѓу двете споредувани групи.

Под влијание на процесот на деинституционализација на установите за третман на лицата зависници од дрога и други психотропни супстанции, успешноста на третманот за лекување на зависноста од дрога се подигна на едно повисоко и, пред сè, поквалитетно ниво. Деинституционализацијата спроведена во нашата земја по 2000-тата година, несомнено претставуваше голем чекор напред во третманот на лицата зависници од дрога, поради што беше и спроведено ова евалуациско истражување. Од овие причини, за потребите на трудот е спроведено истражување со единствена цел анализа и приказ на состојбата во областа на социјалната заштита организирана надвор од институциите, поточно ефикасноста на овие институции за справување со проблемот на растечките зависности од дрога како еден од најгорливите проблеми на нашето општество.

Во истражувањето е потврдена претходно поставената хипотеза:

Видот и начинот на нудење на психосоцијалните услуги, кои ги обезбедуваат различните институции финансирани од владини и невладини

извори, влијаат врз степенот на успешноста на третманот на лицата зависници од дрога и други психотропни супстанции.

Врз основа на добиените резултати од истражувањето, дури 85,7% од испитаниците корисници на психосоцијални услуги сметаат дека со примена на процесот на плурализам во социјалната заштита третманот на лечење на лицата зависници од дрога е многу поефикасен.

Видот и начинот на нудење на психосоцијалните услуги, кои ги обезбедуваат различните институции финансирани од владини и невладини извори, влијаат врз степенот на успешноста на третманот на лицата зависници од дрога и други психотропни супстанции. Овие резултати беа поткрепени и од анализата на законската регулатива, активностите на сите релевантни субјекти во областа на социјалната заштита на лицата зависници од дрога и од големиот број други податоци и информации, што само повторно покажаа дека првично поставената хипотеза е потврдена. Исто така, резултатите од истражувањето ги потврдија и поединечните хипотези:

Доколку психосоцијалните услуги вклучуваат превентивни и советодавни услуги тогаш нивната ефикасност ќе биде поголема.

Повеќе од половина од испитаниците во двете установи одговориле дека се задоволни од советодавните и превентивните услуги и програми на стручните лица, што недвосмислено покажува дека имаат голем ефект во едуцираноста за проблемите коишто ги имаат зависниците од дрога и нивното семејство како и советите што ги добиваат за решавање на проблемите од различен вид.

Ефикасноста на третманот зависи од техничките и просторните карактеристики на установата во која се нудат.

Во текот на истражувањето за податоците поврзани со техничките услови на установата (Метадонскиот центар во Тетово и Центарот за унапредување на јавниот живот), испитаниците одговорија потврдно во најголем процент, и тоа 78,6%, дека установата и расположливите простории ги исполнуваат нивните очекувања за успешен третман и, пред сè, обезбедуваат приватност при посетите и разговорот со стручниот кадар. Единствено, процентот на корисници на психосоцијални услуги кои се од Гостивар, посочија дека ваков центар треба

да постои и во нивниот град, така што би се олеснила достапноста и, пред сè, би се намалиле финансиските тешкотии кои произлегуваат поради патните трошоци.

Ефикасноста на третманот зависи од видот и обемот на услуги кои ги нудат центрите и другите институции за третман на зависности од дроги и други психотропни супстанции.

Карактеристично за овој дел од истражувањето е тоа што ниту еден од испитаниците немаше конкретен предлог за надополнување на листата со услуги, коишто би придонеле за поуспешен третман во иднина, освен во делот на оддалеченоста на установата од местото на живеење што, сепак, и не е директно поврзано со надополнување на листата на услугите.

Успешноста во лечењето зависи од мултидисциплинарниот пристап на стручниот тим, составен од социјален работник, психолог, лекар и медицинска сестра како и од помошно-технички персонал и волонтери.

Не само ова истражување туку и надворешните искуства покажаа голем степен на успешност во лекувањето на зависностите од дрога и како резултат на овие искуства, во 2000-тата година и кај нас започна процесот на деинституционализација и плурализација на институциите со единствена цел успешен и квалитетен психосоцијален третман на лицата зависници од дрога. Сепак, крајниот исход ќе биде оптимизирање на квалитетот на услуги преку меѓусебна соработка на ниво на локалната власт и нивна меѓусебна соработка.

Евалуациското истражување ги исполни и своите претходно поставените задачи, а тоа се:

- *Подобрување на пристапот кон квалитетни психосоцијални услуги за сите лица зависници од дрога.*

Несомнено, основна цел на деинституционализацијата и плурализмот во социјалната заштита е подобрување на здравствената состојба на лицата зависници од дрога преку примена на соодветни психосоцијални услуги и третман од страна на стручните тимови при Метадонските центри и Центрите за унапредување на јавниот живот. Дури 85% од испитаниците одговорија дека

здравствената состојба драстично им се подобрила како резултат на услугите на МЦ и ЦУЈЖ во континуитет.

▪ *Обезбедување на континуирана проценка на квалитетот на давање на услуги од овој домен го подобрува квалитетот на услугите.*

Обезбедувањето на континуитет во проценката на услугите на службите од доменот на психосоцијалната заштита обезбедува увид во задоволството на клиентите од услугите што ги добиваат во овие установи. Повратната информација е важна како за подобрување на услугите така и за изнаоѓање нови и подобри форми на заштита, што е и една од основните тенденции на секој евалуациски процес.

Проблемот со зависности од дрога како и секој друг вид зависност е проблем кој не го засега само лицето корисник, туку е проблем со кој се соочува потесното и пошироко семејство, работната средина и општеството. Како таков, не може и не смее да биде единствено третиран само од една установа, туку соработката меѓу институциите мора да биде на едно високо ниво за да може и, единствено, така да се реши проблемот со зависност кај едно лице.

Во овој случај ваква меѓуинституционална соработка во решавањето на проблемот со зависност од дрога кај нас се одигрува меѓу здравствените установи – општи болници и клиници, Центрите за социјална работа, Метадонските центри, Центрите за унапредување на јавниот живот, подрачните Министерства за внатрешни работи, разните невладини движења и верски организации и други коишто на директен или на индиректен начин активно учествуваат во третманот.

Успешноста во лечењето на зависноста зависи од мултидисциплинарниот пристап на стручниот тим, составен од социјален работник, психолог, лекар и медицинска сестра како и од помошно-технички персонал и волонтери.

Како што беше истакнато во текстот погоре, проблемот на зависностите од дрога е проблем којшто засега низа субјекти и поради тоа и третманот мора да биде мултидисциплинарен. Во стручните тимови составени од социјален работник, психолог, психијатар, медицински персонал, волонтери, третманот е

само своевидна потврда за подобрување на здравствената состојба по неговата примена и по меѓусебната соработка на институциите вклучени во целиот третман. Од добиените резултати на истражувањето дури 94,7% од испитаниците потврдија дека нивната здравствена состојба е драстично подобрена како резултат на ваквиот третман.

Врз основа на добиените податоци од истражувањето може, исто така, да се заклучи дека иако се направени сериозни чекори за децентрализација на социјалната заштита, сепак, сè уште доминираат елементите на централизиран систем во кој клучната улога ја има државата. Во вака поставениот систем, постоечките институции со предимство на ЦСР извршуваат најголем број функции коишто се одредени од Министерството за труд и социјална политика и тие ретко преземаат сопствена иницијатива за воведување на дополнителни права и услуги за лицата зависници од дрога и други психотропни супстанции.

Исто така, треба да се спомене и улогата на локалните власти кои преку свои постоечки служби за социјална заштита во рамките на своите институционални структури многу малку се застапени во третманот на овие лица, без разлика дали единствено станува збор за финансиска поддршка или преку директни иницијативи за проекти, предавања, превенција и сл.

ЗАКЛУЧОЦИ

Под влијание на современиот начин на живеење, растечката невработеност и сè поголемата достапност на младите до опојни дроги, сè повеќе се зголемува потребата од ефикасност во сузбивањето на оваа исклучително тешка и деструктивна појава во нашето општество. Зголемената потреба од психосоцијални услуги за намалување на проблемот со зависностите, од една, и ограничените финансиски средства, од друга страна, ја наметнуваат потребата од вклучување на поголем број субјекти во социјалната заштита на лицата со зависности со цел навремена и ефикасна интервенција и лечење на зависниците од дрога. Поради тоа, нудењето на ефикасни и ефективни услуги од доменот на психосоцијалната заштита на лицата зависници од дрога е примарена цел во борбата за сузбивање на наркоманијата и санирање на штетите коишто таа ги предизвикува по личното здравје на поединецот.

Во истражувањето е поставена следната хипотеза:

Видот и начинот на нудење на психосоцијалните услуги кои ги обезбедуваат различните институции финансирани од владини и невладини извори, влијаат врз степенот на успешноста на третманот на лицата зависници од дрога и други психотропни супстанции.

Врз основа на добиените резултати од истражувањето, дури 85,7% од испитаниците корисници на психосоцијални услуги сметаат дека со примена на процесот на плурализам во социјалната заштита третманот на лечење на лицата зависници од дрога е многу поефикасен.

Видот и начинот на нудење на психосоцијалните услуги, коишто ги обезбедуваат различните институции финансирани од владини и невладини извори, влијаат врз степенот на успешноста на третманот на лицата зависници од дрога и други психотропни супстанции. Овие резултати беа поткрепени и од анализата на законската регулатива, активностите на сите релевантни субјекти во областа на социјалната заштита на лицата зависници од дрога и од големиот број други податоци и информации, што само повторно покажаа дека првично

поставената хипотеза е потврдена. Исто така, резултатите од истражувањето ги потврдија и поединечните хипотези:

Доколку психосоцијалните услуги вклучуваат превентивни и советодавни услуги, тогаш нивната ефикасност ќе биде поголема.

Повеќе од половина од испитаниците во двете установи, одговориле дека се задоволни од советодавните и превентивните услуги и програми на стручните лица, што недвосмислено покажува дека имаат голем ефект во едуцираноста за проблемите коишто ги имаат зависниците од дрога и нивното семејство како и советите кои ги добиваат за решавање на проблемите од различен вид.

Ефикасноста на третманот зависи од техничките и просторните карактеристики на установата во којашто се нудат.

Во текот на истражувањето во врска со податоците поврзани со техничките услови на установата (Метадонскиот центар во Тетово и Центарот за унапредување на јавниот живот), испитаниците одговорија потврдно во најголем процент и тоа, 78,6%, дека установата и расположливите простории ги исполнуваат нивните очекувања за успешен третман и, пред сè, обезбедуваат приватност при посетите и разговорот со стручниот кадар. Единствено, процентот на корисници на психосоцијални услуги кои се од Гостивар, посочија дека ваков центар треба да постои и во нивниот град, така што би се олеснила достапноста и, пред сè, би се намалиле финасиските тешкотии коишто произлегуваат поради патните трошоци.

Ефикасноста на третманот зависи од видот и обемот на услуги коишто ги нудат центрите и другите институции за третман на зависности од дроги и други психотропни супстанции.

Карактеристично за овој дел од истражувањето е тоа што ниту еден од испитаниците немаше конкретен предлог за надополнување на листата со услуги, кои би придонеле за поуспешен третман во иднина освен во делот на оддалеченоста на установата од местото на живеење што, сепак, и не е директно поврзано со надополнување на листата на услугите.

Успешноста во лечењето зависи од мултидисциплинарниот пристап на стручниот тим, составен од социјален работник, психолог, лекар и медицинска сестра како и од помошно-технички персонал и волонтери.

Не само ова истражување туку и надворешните искуства покажаа голем степен на успешност во лекувањето на зависностите од дрога и како резултат на овие искуства во 2000-тата година и кај нас започна процесот на деинституционализација и плурализација на институциите со единствена цел успешен и квалитетен психосоцијален третман на лицата зависници од дрога. Сепак, крајниот исход ќе биде оптимизирање на квалитетот на услуги преку меѓусебна соработка на ниво на локалната власт.

Сепак, треба да се прави разлика меѓу евалуацијата како исклучиво научен пристап, бидејќи повеќе од кој било метод е насочена кон целите на истражувањето отколку кон евалуацијата на психосоцијалните програми чија цел е решавање на проблемите на клиентот. Постапките кои во практиката се користат за проценка на индивидуалната или групната работа покриваат континуум од прецизни мерења во рамките на структуриран нацрт на евалуациско истражување поради опис и проценка на претходно завршената работа (Friman, Rossi, 1982). Согласно на тоа може да се заклучи дека евалуацијата може да биде дескриптивна и информирачка, евалуација со цел давање на повратна информација за некоја спроведена активност или програма, што значи, евалуацијата не мора нужно да биде оценка или проценка на успешноста на одредена активност.

ПРЕПОРАКИ

Врз основа на добиените резултати и заклучоците од истражувањето, но земајќи ги предвид и позитивните практики и искуства на земјите од Западна Европа и од САД, актуелните препораки водат во насока на активирање на службите во рамки на локалната власт за активно учество на сцената за борба против зависностите од дрога како еден од најгорливите проблеми со кои се соочува секое современо општество и, пред сè, општествата во транзиција како што е нашето.

Трансформацијата на постоечкиот систем и неговото приспособување кон новонастанатите услови на самофинансирање на општините, кои од пред неколку години ја презедоа надлежноста на овие центри, треба да се одвива на неколку нивоа, односно да ги опфати сите субјекти кои се инволвирани како актери во креирањето на социјалната заштита и тоа: државата, пред сè, општините, со преземањето на надлежностите над овие центри во постапката на децентрализација на власта, потоа во приватниот профитен сектор, невладиниот сектор, семејството и крајните корисници (зависниците од дрога и други психотропни супстанции).

Конкретните предлози за унапредување или дополнување со нови и поефикасни начини на третман беа иницијатива на најголемиот број испитаници со живеалиште во Гостивар за отворање на Метадонски центар во овој град како би се намалиле вкупните трошоци за транспорт и за лечење кое засега е во приватна режија на самите корисници од овој град. Во соработка со локалната власт на општините и изнаоѓање на сопствени финансиски средства за издржување на Центар за зависници од метадон, ќе се решат многу проблеми и потешкотии на зависниците од дрога со живеалиште во Гостивар. И на крајот, ќе се реализира и основната цел од постоењето на овие Метадонски центри, а тоа е заштита и унапредување на здравјето на лицата зависници од дрога и други психотропни супстанции.

Во рамките на ЦУЈЖ во Тетово, пак, препораките се насочени во насока на усвојување на национална стратегија за борба против зависностите од страна

на државата и регулирање на сите одредби од работата и функционирањето на овие служби во иднина, кои како што истакнуваат вработените, па и корисниците. Неусвојувањето на ваква стратегија после 2016-тата година би значело многу негативни појави по здравјето и безбедноста на корисниците на овие услуги, па и кон целата локална заедница и државата во целина. Од спроведеното интервју со стручниот тим во Метадонскиот центар во Тетово, беше констатирано дека во зависност од вкупната бројка на зависници кои активно се лекуваат, најголем проблем претставува недостатокот од стручен персонал и тоа општ лекар и медицински сестри како и хигиеничарки кои ќе бидат во редовен работен однос. На почетокот од работењето на Метадонскиот центар, овој кадар бил присутен со регулиран работен однос, но од непознати причини за стручните лица веќе неколку години Метадонскиот центар функционира без вработен општ лекар и хигиеничарки со регулиран работен однос и работно време, коешто би ги задоволувало потребите со покриеност од стручен персонал.

Во однос на развој на конкурентноста во областа на социјалната заштита на лицата зависници од дрога неопходно е креирање на стимулативни мерки кои ќе резултираат со поголемо учество на приватниот профитен сектор во обезбедувањето на услуги на локално ниво. Стимулативните мерки треба првенствено да се однесуваат на утврдување на сет од даночни олеснувања кои ќе бидат наменети за приватните провајдери кои обезбедуваат психосоцијални услуги на лицата зависници од дрога. Исто така, потребно е воспоставување на правно-регулативен механизам преку кој државата ќе се обврзе секоја година преку јавно објавени повици да ги поддржува невладините организации од невладиниот сектор за реализација на проекти кои имаат за цел обезбедување на услуги за лицата зависници, но и проекти за подобрување на животот и животните услови на овие лица. Особено важно, е да се преземат мерки со цел да се зајакнат стручните капацитети на општините во делот на социјалната заштита, поради искористување на можноста за добивање финансиски средства од различни фондови (домашни и странски) и самоиницијативни донатори.

На овој начин, врз основа на утврдените потреби и проблеми на лицата зависници од дрога ќе постојат повеќе можности за добивање на соодветни понуди и ефикасни решенија за решавање на проблемите и унапредување на здравјето на лицата корисници на психосоцијални услуги во Метадонските центри и Центрите за унапредување на јавниот живот, кои ќе бидат приспособени на карактеристиките на локалната заедница и ќе претставуваат дополнување на основните права и услуги што ги гарантира и обезбедува државата.

Со цел интензивирање на развојот на нови форми на социјална заштита на лицата зависници од дрога се наметнува потребата од преземање на интензивни и конкретни мерки за зголемување на бројот на субјекти кои нудат психосоцијални услуги на лицата зависници од дрога. Исто така, неопходно е креирање на стимулативни мерки со цел развој на вонинституционални форми на заштита, кои сè уште во Република Македонија ги нема, од типот на центри за привремен престој на зависниците, алармни центри, самостојно живеење со поддршка, советувалишта за психосоцијална помош на зависниците од дрога и нивните семејства и сл.

И на крајот, но не и помалку важно е креирање на посебни стимулативни мерки за давателите на психосоцијални услуги на лицата зависници од дрога во руралните средини, каде што во последно време се забележува и пораст на овие лица.

Со цел создавање на услови за квалитетен и достоинствен живот на лицата зависници од дрога и обезбедување на соодветна социјална заштита, врз основа на добиените резултати и заклучоци од истражувањето, освен претходно наведените препораки произлегуваат и следните: организирање капмањи за подигнување на јавната свест за проблемот со зависностите и негативниот ефект што го имаат врз животот на поединецот и неговото семејство како и ефектите врз пошироката околина; развивање на недискриминирачки слики кај овие лица, потенцирајќи ги негативните ефекти по здравјето и животниот стил кој како последица ги предизвикува зависноста од дрога и постојаната информираност и едукација на помладата генерација за

негативните ефекти кои ги предизвикуваат зависностите од дрога; поголемо учество на локалната власт во оваа област на социјална заштита, како и изготвување програми за вработување или враќање на старото работно место кое многу често кај овие лица е прекинато поради низа причини, објективни и субјективни; и на крајот, поттикнување на волонтаризамот во областа на третманот на лицата зависници од дрога и други психотропни супстанции.

Литература

Кирилица

- Генерален Секретаријат на Владата на Република Македонија (2007). *Прирачник за стратешко планирање*, Скопје.
- Група автори (2006). *Проценка на службите достапни за младите*.
- Закон за социјалната заштита на Република Македонија („Службен весник на РМ“ бр. 79/2009, 36/11 и 51/11) и член 33 од Законот за извршување на Буџетот на Република Македонија за 2012 година („Службен весник на Република Македонија“ бр. 180/11).
- Здружение на социјални работници на град Скопје (2007). *Прирачник за рехабилитација и ресоцијализација од употреба на дроги*.
- Јавна установа за згрижување на деца со воспитно-социјални проблеми (2007). *Монографија*.

Латиница

- Abramson, J.S. (1990). *Making team work*. Social work with groups 12 (4) 45-63.
- Babbie, E. (1983). *The practice of Social Research*, Belmont (California): Wadsworth Publishing Company.
- Bandura, A. (1973). *Agression-A social learning analysis*, Engelwood Cliffs, N.J., Prentice Hall.
- Bajec, J. (1977). *Društveni razvoj i mogućnost njegovog merenja*, Beograd, Savremena administracija.
- Bion, W.R. (1983). *Iskustva u radu sa grupama i drugi radovi*, Zagreb.
- Blamey, A., Mackenzie, M. (2010). *Theories of change and realistic evaluation: Peas in a pod or apples*, Evaluation, 13(4), 439-455.
- Bloom, M., Fischer, J. (1982). *Evaluating Practice: Guidelines for the Accountable Professional*.

- Brajsa, P., Stakić, D. (1991). *Timski rad*, Zagreb, Centar grada Zagreba za socijalni rad.
- Byng R., Norman, Redfren, S. (1991). *Using realistic evaluation to evaluate a prctice-level intervention to improve primry helathcare for patienns with long term mental illness*, 11(1), 69-93.
- Caro, G.F. (1971). *Readings in Evaluation Research*, New York.
- Chelimsky, E., Shadish, W.R. (1997). *Evaluation for the 21 Century*.
- Dirkem, E. (1963). *Pravila socioloske metode*, Beograd, Savremena skola.
- Greenberg, B.G. (1953). *A Method of Evaluating the Effectiveness of Health Education Literature*, American Journal of Publick Helath, 43, 1147-1155.
- Greenberg, B.G. (1953). *The use of analysis of covariance and balancing in analytical surveys*, American Journal of Publick Helath, 43, 692-699.
- Greenberg, B.G. (1965). *Biostatistics. Chapetr 4 in Preventive medicine for the doctor in his Communtiu*, third edition, by Leavell, H.R. New York, McGraw-Hill.
- Greenberg, B.G. (1968). *Evaluation of Social Programs*.
- Gut V., Het P. (1966). *Metode socijalnog istrazivanja*, Beograd, Vuk Karadžić.
- Halmi A., Zganec N. (1994). *Istrazivanje i Evaluacija u socijalnom radu*.
- Richard M., Grinnell J. (1993). *Social Work Research and Evaluation*.
- Riecken H.W., Boruch R.F. (1974). *Social Experimentation: A Method of Planning and Evaluating Social Intervention*, New York: Accademic.
- Rossi, P.H. (1972). *Issues in the Evaluation of Human Services Delivery*, Evaluation Quarterly 2 (November): 573-599.
- Rossi P.H., Williams W. (1972). *Evaluating Social Programs*, New York: Seminar.
- Rossi P.H., Wright J.D., Weber-Burdin E. (1978). *Estimating the Long Term Effects of Natural Dissasters in the Period 1960 to 1970*, Mass Emergencies (June).
- Rossi P.H., Wright. J.D., Wright S.R. (1978). *The theory and the Practice of Applied Social Research*, Evaluation Quarterly 2 May: 171-192.
- Rossi, P.; Howard, E.; Wright, S. (1979). *Evaluation a Sistematic Approach*.
- Royce, D. (2009). *Program Evaluation: An Introduction*.
- Royce, D. (2010). *Research Methods in Social Work*.
- Rubin A., Babbie E. (1989). *Research Methods for Social Work*.

- Salomon, L.M. (1974). *The Time Dimension in Policy Evaluation: The Case of the New Deal Land Reform Experiments*, Durham, N.C.: Center for Urban and Regional Development Policy, Duke University.
- Shortell S.M., Richardson W.C. (1978). *Health Program Evaluation*, St. Louis: Mosby.
- Stephan, A.S. (1935). *Prospects and Possibilities: The New Deal and the New Social Research*, Social Forces 13: 515-521.
- Stewart R., Poaster L.B. (1975). *Methods of Assesging Menthal and Psysical Needs with Social Statistics*, Evaluation, 2 (2): 68-70.
- Tadeesse, S. (2010). *Evaluation and Design of Social Accountability Component of the Protection of Basic Services Program*.
- Weiss, C.H. (1972). *Evaluation Research*, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Wholey, J.S. (1977). *Evaluation Research Methods: A basic Guide*, Evaluability Assesment: pp. 41-56 in L.Rutman (ed), Beverly Hills: Sage.
- William R., Shadish, Jason K. Lullen. (2005). History of evaluation.

ИНТЕРНЕТ ИЗВОРИ:

- http://books.google.mk/books?id=k-aza3qSULoC&pg=PA360&lpg=PA360&dq=evaluation+social+research&source=bl&ots=V2EA3yGj3k&sig=T4BD1t6G2K367cSUMUhde7T5bS4&hl=mk&sa=X&ei=n7qDUcVB4rptQbWt4DQAq&redir_esc=y#v=onepage&q=evaluation%20social%20research&f=false
- http://en.wikibooks.org/wiki/Social_Research_Methods/Evaluation_Research
- <http://gsociology.icaap.org/methods/>
- <https://www.coursera.org/category/socsci> <https://www.coursera.org/category/business>
- <https://www.coursera.org/category/stats>
- <http://www.cresa.co.nz/>
- <http://www.ehow.com>
- <http://www.hvrc.com>
- [http:// www.mtsp.com.mk](http://www.mtsp.com.mk)

- <http://www.pitt.edu/~super1/assist/topicsearch.htm>
- <http://www.sagepub.com/fswrstudy/study/articles/Bradshaw.pdf>
- <http://www.slideshare.net/Brett509/measurement-evaluation>
- <http://www.socialresearchmethods.net>
- <http://www.socialresearchmethods.net/kb/evaluation.php>
- <http://www.vlada.mk>

Прилози од истражувањето

Прилог 1: Евалуациски прашалник за клиенти

Евалуациски прашалник за клиенти

Истражувањето има за цел да го утврди квалитетот на услугите коишто пациентите го добиваат во Метадонските центри, како и нивната ефикасност во спроведувањето на психосоцијалниот третман. Прашалникот е подготвен за изработка на Докторска дисертација на тема: „Евалуација на психосоцијалните услуги во социјална заштита“. Прашалникот е анонимен и добиените податоци ќе бидат искористени единствено за научни цели. Затоа ве молиме објективно и искрено да одговорите на поставените прашања. Ви благодариме на посветеното време и на искреноста на одговорите!

Прв дел: Демографски карактеристики

1. Име на здравствената установа (пополнува истражувачот):

2. Место:

3. Датум на посета:

4. Телефон за контакт:

5. Возраст на клиентот:

а. 14-18 б. 19-24 в. 25-29 г. 30-34 д. 35-39
ѓ. 39-44 е. 45-49 ж. 50 и повеќе

6. Пол:

а. машко б. женско

7. Национална припадност

а. Македонец/ка б. Албанец/ка в. Србин/ка г. Ром/ка д. Турчин/ка

8. Живеете во:

а. сопствен дом б. родителски дом в. дом на сопружници/партнери
г. нема постојано живеалиште д. институција

9. Дали сте ученик или студент?

▪ Да ▪ Не

10. Одберете степен на завршено образование?

- а. Без образование
- б. Незавршено основно образование
- в. Основно образование
- г. Средно образование
- д. Високо образование
- ѓ. Магистер или доктор на науки

11. Брачен статус?

- а. Неоженет/немажена б. Во брак в. Вонбрачна заедница г. Разведен/а ѓ. Вдовец/а

12. Дали сте вработени?

- Да ▪ Не

13. Како ја оценувате економската состојба во вашето семејство?

- а. Одлична б. Многу добра в. Задоволувачка г. Незадоволувачка д. Лоша

Втор дел

14. Дали лесно ја надовте Установата?

- Да ▪ Не

15. Кога за прв пат го посетивте Центарот, дали за тоа ви беше потребно закажување на состанок?

- Да ▪ Не

16. Дали ви одговара работното време на Установата?

- Да ▪ Не

17. Како го оценувате квалитетот на Установата во однос на:

а) хигиенските услови?

- а. Одлично б. Многу добро в. Добро г. Умерено д. Лошо ѓ. Многу лошо

б) расположливи простории?

- а. Одлично б. Многу добро в. Добро г. Умерено д. Лошо ѓ. Многу лошо

в) во однос на бројот на психосоцијални услуги?

- а. Одлично б. Многу добро в. Добро г. Умерено д. Лошо ѓ. Многу лошо

18. Дали услугите што ги нуди Установата се во доволен обем?

- а. Одлично б. Многу добро в. Добро г. Умерено д. Лошо ѓ. Многу лошо

19. Дали Центарот располага со соодветен едукативен материјал (постери, памфлети, весници и сл.) ?

- Да ▪ Не

20. Дали просториите на Установата обезбедуваат приватност во текот на услугата?

- Да
- Не

21. Колкава е оддалеченоста на вашиот дом до оваа Установа?

- а. Помалку од 5 км.
- б. Повеќе од 5 км.
- в. Повеќе од 10 км.

22. Дали оддалеченоста на Установата ви претставува потешкотија за доаѓање во неа?

- Да
- Не

23. За кој вид услуга побаравте помош?

- а. Советодавна услуга
- б. Лекување со фармаколошка терапија
- в. Превентивен преглед

24. Оценете го вашето задоволство од работата на персоналот!

а) Социјалниот работник

- а. Одлично
- б. Многу добро
- в. Добро
- г. Умерено
- д. Лошо
- ѓ. Многу лошо

б) Психологот

- а. Одлично
- б. Многу добро
- в. Добро
- г. Умерено
- д. Лошо
- ѓ. Многу лошо

в) Психијатарот

- а. Одлично
- б. Многу добро
- в. Добро
- г. Умерено
- д. Лошо
- ѓ. Многу лошо

г) Медицинската сестра

- а. Одлично
- б. Многу добро
- в. Добро
- г. Умерено
- д. Лошо
- ѓ. Многу лошо

д) Теренскиот работник

- а. Одлично
- б. Многу добро
- в. Добро
- г. Умерено
- д. Лошо
- ѓ. Многу лошо

ѓ) Волонтерите

- а. Одлично
- б. Многу добро
- в. Добро
- г. Умерено
- д. Лошо
- ѓ. Многу лошо

25. Колку сте задоволни од вниманието кое ви е посветено при изложување на вашиот проблем?

- а. Одлично
- б. Многу добро
- в. Добро
- г. Умерено
- д. Лошо
- ѓ. Многу лошо

26. Колку сте задоволни од доверливоста во работењето на:

а) Социјалниот работник

- а. Одлично
- б. Многу добро
- в. Добро
- г. Умерено
- д. Лошо
- ѓ. Многу лошо

б) Лекарот

- а. Одлично
- б. Многу добро
- в. Добро
- г. Умерено
- д. Лошо
- ѓ. Многу лошо

в) Психологот

- а. Одлично
- б. Многу добро
- в. Добро
- г. Умерено
- д. Лошо
- ѓ. Многу лошо

28. Дали ги добивате потребните услуги за да се справите со вашиот проблем или грижа?

- Да ▪ Не

29. Дали потребните медикаменти секогаш се достапни за Вас?

- Да ▪ Не

30. Дали се случило да не добиете услуга поради недостаток на стерилни шприцеви, игли, кондоми?

- Да ▪ Не

31. Ако потврдно одговоривте на претходното прашање, колку често се случило да не добиете услуга истиот ден кога сте дошле на третман?

- а. Често б. Понекогаш в. Многу ретко г. Никогаш до сега

32. Дали сте третирани со почит каква што би сакале Вие да добивате во оваа Установа?

- Да ▪ Не

33. Во која мера социјалниот работник е доверлив, дискретен и секогаш достапен за разговор со Вас или со Вашето семејство во врска со ситуацијата во која се наоѓате?

- а. Одлично б. Многу добро в. Добро г. Умерено д. Лошо ё. Многу лошо

34. Дали сметате дека услугите што ги добивате во оваа Установа ви помогнале да го намалите вашиот проблем со зависноста?

- Да ▪ Не

35. Дали има нешто што стручниот работник го сторил, а што не би сакале да се повтори во иднина?

- Да ▪ Не

36. Дали некогаш сте биле посетени од мобилен тим на Установата во вашиот дом?

- Да ▪ Не

37. Каков вид подобрување почувствувавте од третманот во оваа Установа?

38. Дали би предложили некои промени од кој било какрактер за да се подобри услугата кон Вас?

Ви благодарам што одвоивте време за одговор на прашањата за потребите на истражувањето.

Прилог 2: Семејна евалуација

Семејна евалуација (доверливо)

Пациент/Посетител:

Датум:

Со цел изготвување на соодветен терапевтски третман, секоја ваша информација наведена во овој прашалник во врска со пациентот, семејството, неговите блиски пријатели би била од голема полза.

Забелешка: Овие информации може да бидат споделени со самиот пациент

1. Кое е вашето име? Колку долго се познавате со пациентот?

2. Колку што сте запознаени, кои видови на опојни средства сметате дека ги користи пациентот, на пример: алкохол, лекарства препишани од лекар, метанфетамини, марихуана, хероин, кокаин? Колку долго сметате дека трае зависноста?

3. Дали и колку однесувањето/зависноста на пациентот се одразува на вас и на вашето семејство?

4. Колку што ви е познато Вам, дали пациентот добивал некаква лекарска помош и терапија заради неговата зависност, дали бил хоспитализиран поради тоа? Ако одговорот е Да: каде и колку време траела хоспитализацијата?

5. Во следните линии, Ве молам споделете ги со нас ефектите од зависноста на пациентот врз неговиот и врз вашиот семеен живот, работно место, сексуална определеност, финансии и сл.

6. Дали би сакале да присуствувате на следната семејна сесија со стручно лице?

7. Кој друг член од семејството би сакале да присуствува, а за кого сметате дека може да има позитивно влијание врз пациентот и врз неговите промени?

Контакти:

Лице за контакт:

Сродство со пациентот:

Тел.:

Е-пошта:

Прилог 3: Прашалник за задоволството на клиентот од услугите

Прашалник за задоволството на клиентот од услугите

Заокружете го вашиот одговор!

1. Како би го оцениле квалитетот на услугите што ги добивте?

4.	3.	2.	1.
Одлично	Добро	Задоволително	Слабо

2. Дали ја добивте услугата која што ви беше потребна?

1.	2.	3.
Не, дефинитивно НЕ	Не ја добив потребната услуга	Да, воглавно Да
4.		
Дефинитивно, Да		

3. До кое ниво нашата услуга ги задоволи вашите потреби?

4.	3.
Сите мои барања беа задоволени	Повеќето барања беа задоволени
2.	1.
Делумно	Ниту едно

4. Доколку на ваш пријател му е потребно, дали би му ја препорачале нашата услуга?

1.	2.	3.	4.
Дефинитивно НЕ	Не	Мислам, Да	Да, дефинитивно

5. Колку сте задоволни од нивото на услуги што ги добивте?

1.	2.	3.	4.
Прилично, задоволен/а	Индиферентен/а	Главно задоволен/а	Многу задоволен/а

6. Дали услугите што ги добивте ви помогнаа поефикасно да се справите со проблемот?

4.	3.	2.
Да, ми помогнаа многу	Донекаде ми помогнаа	Не ми помогнаа
1.		
Ја влошија состојбата		

7. Генерално, колку сте задоволни од услугите што ги добивте?

4. Многу задоволен/а 3. Задоволен/а 2. Индиферентен 1. Многу незадоволен

8. Доколку повторно ви треба помош, дали повторно ќе ги побарате нашите услуги?

1. Не, дефинитивно Не 2. Не, мислам Не 3. Да, мислам Да 4. Дефинитивно Да

Прашалник за стручните лица

Ве молиме проценете ја состојбата во однос на потребниот персонал кој е вклучен во работните активности на вашата институција во однос на:

1. Бројот на вработени лица?

2. Профилот на вработените лица:

Медицински персонал

а. Лекар _____ б. Медицинска сестра _____

Социјален работник _____

Психолог _____

Педагог _____

Дефектолог _____

Психијатар _____

Правник _____

Технички персонал

а. Сметководител _____ б. Административен работник (секретар) _____

в. Благајник _____ г. Возач _____ д. Хигиеничар _____ ф. Останато _____

3. Потреба од дополнителен персонал

Медицински персонал

а. Лекар _____ б. Медицинска сестра _____

Социјален работник _____

Психолог _____

Педагог _____

Дефектолог _____

Психијатар _____

Правник _____

Технички персонал

а. Сметководител _____ б. Административен работник (секретар) _____

в. Благајник _____ г. Возач _____ д. Хигиеничар _____ ф. Останато _____

4. Број на лица кои се вклучени во активностите, а се во позиција на волонтери
Медицински персонал

а. Лекар _____ б. Медицинска сестра _____

Социјален работник _____

Психолог _____

Педагог _____

Дефектолог _____

Психијатар _____

Правник _____

Други профили (наведете кои) _____

5. Според вас како ја проценувате состојбата во однос на потребните услови за непречено вршење на активностите кои се поврзани со давање на соодветните услуги за кои е наменета вашата институција во однос на:

5.1. Простории

а. Незадоволителна б. Задоволителна в. Добра г. Многу добра
д. Одлична

5.2. Техничка опременост

а. Незадоволителни б. Задоволителна в. Добра г. Многу добра
д. Одлична

5.3. Промотивни материјали

а. Незадоволителна б. Задоволителна в. Добра г. Многу добра
д. Одлична

5.4. Едукативни материјали

а. Незадоволителна б. Задоволителна в. Добра г. Многу добра
д. Одлична

5.5. Медицински материјали

а. Незадоволителна б. Задоволителна в. Добра г. Многу добра
д. Одлична

5.6. Медицински суплементи (лекови)

а. Незадоволителна б. Задоволителна в. Добра г. Многу добра
д. Одлична

6. Како ги проценувате можностите за реализација на програмските активности и од што зависи нивната успешна реализација?

7. Наведете ги видови програми коишто ги применувате?
(Превентивни, куративни и реинтеграциски и ресоцијализациски)

8. На кој начин придонесувате во креирањето на програмите и активностите коишто ги спроведувате?

9. Дали сте директно вклучени во изготвување на планот за неделните активности коишто ќе бидат реализирани со корисниците и до кој степен?

10. Посочете дали сте вклучени во изготовка на месечните и на годишните планови и активности во вашата институција и до кој степен?

11. До кој степен планерите на вашите активности се подготвени да ги имплементираат вашите забелешки во однос на планираните активности?

12. Како ја проценувате успешноста од спроведените активности?

13. Кои услуги сметате дека треба во иднина да бидат застапени во вашите програмски активности?

14. Според вас, што е потребно да се донесе или да се усвои на ниво на политики и мерки на државата за унапредување на програмите за лицата под ризик од злоупотреба на психотропни супстанции со кои работите?
