

Авторски екип:

Галина Маркова - Доктор по социална работа, Ръководител на Ноу-хау център за алтернативни грижи за деца, Нов Български Университет

Малина Славова - Доктор по икономика, Председател на УС, Сдружение „Шанс и закрила“, Хасково

Людмила Цветанова - Председател на УС, Сдружение „Център Мария“, Горна Оряховица

Мариана Готева-Писарска - Изпълнителен директор, Сдружение „Деца и юноши“, София

доц. Пенка Стоянова - Председател на УС, Сдружение „Гаврош“, Варна

„Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Програмата за подкрепа на неправителствени организации в България по Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Сдружение „Шанс и закрила“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство и Оператора на Програмата за подкрепа на неправителствени организации в България.“

ВЪВЕДЕНИЕ

Въздействието е главната причина за съществуване на една организация; то е онова значимо влияние, което тя оставя след себе си. То превръща нашите действия в смислено и полезно занимание.

Способността на организацията да оцени въздействието от своята работа и да демонстрира ползите от нея за общността, в която работи, е ключов фактор за нейния устойчив успех.

Теорията предлага различни инструменти, чрез които може да се направи оценка на въздействието. Този документ представя подход на оценка на въздействието от дейности на НПО в социалната сфера, който се базира на учене от опита. Защо избрахме точно него:

1. Развива умения на организациите за собствено наблюдение и оценка на това доколко следват собствената си мисията и дали са полезни за общностите, в които работят;
2. Изгражда капацитет на организациите да променят средата, в която работят; да надхвърлят тясното проектно мислене, което ги поставя в ролята на изпълнители на поставени задачи, свързани с определени целеви групи.
3. Не изисква големи финансови ресурси

Организациите, които експериментираха да приложат подхода казват/споделят:

Оценката на въздействието е инструмент за развитие и това може да се постигне само през положителната перспектива;

Нямаме данни и този подход компенсира тяхната липса;

Оценката на въздействието по този начин е откритост, споделяне, учене. Тя е универсално приложима;

Изследването в дълбочина на това, което правим - води до задълбочаване на работата;

Клиентът, хората, които интервюираш получават власт, те са изследователите., поставени са в нова роля – те дават, а не искат от нас;

Оценката на въздействието е експеримент, гъдел, интелектуално предизвикателство за сдружението;

Оценката на въздействието дава самочувствие, че нещо правиш, че си полезен и не си самотен;

В процеса на оценката, хората, които я правят израстват.

Този документ е разработен в рамките на проект „Оценка на въздействието от дейности на НПО в социалната сфера”, който си постави за основни задачи:

- 1) Да променя господстващата парадигма в оценяване на постиженията на НПО: от оценка на извършени дейности - към оценка на промени и ползи, до които тези дейности водят;
- 2) Да създава потенциал за развитие на НПО, за да станат те по-успешни, по-видими и признати от общностите;
- 3) Да пилотира и предложи подход на учене чрез участие.

Документът няма претенция да е методология за изследване в академичния смисъл на думата. Когато в документа казваме „изследване”, ние разбираме подход на учене за това, което правим; процес на осмисляне, на произвеждане на знание за социалната работа, която вършим.

Избраният подход се базира на метода РААР (Ангажирано и позитивно действие и рефлексия), който изследва, възможността отделни индивиди или групи да се развиват, да подобряват живота в собствените им общности чрез активно участие и ангажираност.

„Принципи и процедури за включване на целеви групи, граждани и институции в оценка на въздействието от дейности на НПО в социалната сфера” съчетават научното познание, което изследователският метод предлага с практическото знание натрупано от участниците в процеса на изпълнение на проекта. Документът е обобщение на:

- опита на сдружение „Деца и юноши”, София, сдружение „Гаврош” – Варна, сдружение „Център Мария” – Горна Оряховица, които поеха предизвикателството да пилотират избрания подход в своите общности. С докладите от техните изследвания може да се запознаете на http://chancebg.org/?page_id=69;
- мненията и препоръките на 29 НПО, които участваха в обучение за прилагане на подхода;
- мненията и препоръките на 52 представители на НПО и институции от социалната сфера споделени на заключителната конференция на проекта.

Предложените „Принципи и процедури за включване на целеви групи, граждани и институции в оценка на въздействието от дейности на НПО в социалната сфера” са предназначени да послужат най-вече на НПО от социалната сфера. Те са приложими и биха могли да бъдат използвани от всички, които работят в сферата на социалните услуги или тяхното управление – за да планират и развиват по-добре своите дейности, да бъдат по-уверени, по-полезни и по-успешни.

ПРИНЦИПИ И ПРОЦЕДУРИ

Принципите и процедурите, представени тук, се базират на общоприетите принципи на изследователския процес и на опита на пилотните организации в проекта.

Избраният акцент на проекта – включването на целевите групи, гражданите и институциите в оценка на въздействието - е представен като алгоритъм от логически свързани и допълващи се стъпки и действия, които водят към крайната цел. Този алгоритъм ние нарекохме ПРОЦЕДУРИ.

За оценката на въздействие може да се мисли като за набор от процедури. Всяка процедура зависи от предходната, повлиява следващата, а промяната ѝ може да доведе до преосмисляне на целия подход на оценката на въздействие.

Така или иначе, оценката се състои от процедурите, подредени в определена последователност:

Процедури
Определяне на темата на оценката
Формулиране на цел на оценката
Формулиране на въпрос на оценката
Определяне на участниците в оценката
Определяне на изследователските методи
Изготвяне на план
Изучаване на опита на участниците
Анализ на данните
Оповестяване/публикуване на резултатите

Организирали сме текста по следния начин:

- Описание на процедурата
- Пример, който описва начина, по който може да проследи процеса на оценката по определените процедури
- Процес за изпълнение на процедурата
- Принципи, които да следват
- От нашия опит (примери от проекта)

Процедура: Определяне на темата на оценката

Описание :

Темата на оценката е онази област от функциониране на организацията, чието въздействие искаме да изследваме. Обикновено, изследванията в социалната работа са насочени най-често към проблеми свързани с практиката – това може да са проблеми на целевата група, на правилния подбор на клиентите на една услуга, на ефективност на интервенциите, които предлагаме, на дейността на цялата организация или на нейна определена услуга.

***Пример:** „Какво е въздействието на организацията върху живота на децата в нашата общност?“*

Процес:

1. „Определяне на заявката“ за тема
Идеята за темата за изследването може да дойде като „заявка“ от различни места. Кое най-често ни кара да се обърнем към определена тема:
 - Изисквания на донора;
 - Липсата на надеждни данни, които да са отправна точка за бъдещи действия;
 - Неприемане/съмнение в приложимостта на установените практики и норми;
 - Желание или изискване за промяна;
 - Установени традиции в организацията;
 - Наличие на непланирани или неочаквани резултати, ефекти от работата ни, чиито произход искаме да установим;
 - Неуспехи и др.
2. Отговор на „заявката“
Обикновено се започва с желание да се отговори или конкретно или с желание за изследване на широка област. Всяко изследване, обаче, изисква както стесняване на обхвата му, така и по-генерален отговор. Затова, екипът трябва да открие възможно най-конкретната задача за изучаване, която дава и обобщен отговор. Обикновено, определянето на тема е компромис между натиск, интерес, любопитство, приоритетните интереси, свързани с развитието на организацията.
3. Работа в екип
Включването на целия екип е важно условия за провеждане на оценка на въздействието, тъй като всеки екипен член има знанията и опита, които се интегрират както в провеждането на целия процес, така и в съдържанието на самата оценка. Изискват се време и усилия да се намери дефиниция на темата.

Принципи:

- Започнете с конкретната заявка
- Изберете темата като намерете в екипа „компромиса“ между разнопосочните желания и изисквания
- Отделете време
- Знайте, че избраната тема може да се промени

От нашия опит

Организация	Тема
сдружение „Гаврош“	Защитено жилище за младежи, напускащи институции
сдружение „Деца и юноши“	Мобилна работа за подкрепа на деца и семейства в риск
сдружение „Център Мария“	Нагласи в общността към домашното насилие

Процедура: „Определяне на целта на оценката“

Описание:

Целта показва какво искаме да постигнем с оценката. Определянето на целта е част от намирането на компромиса. Тази задача помага на екипа да конкретизира оценката. Поставянето на конкретна цел е от важно значение за начина, по който ще се прави оценката, за подбора на участниците, за методите, с които ще се събира необходимата информация.

Пример: „Какво е въздействието на организацията върху живота на децата в нашата общност?“ „Целта на тази оценка е да убедим определени донори, че нашата работа е ефективна.“

Процес:

1. Определяне на целта може да бъде свързано с:
 - промяна – например в развитието на организацията; в услугите, които се предоставят; в начина, по който те се предоставят;
 - валидизиране – много често ни се струва, че това, което правим е полезно, ефективно, помага на целевите групи. Но дали е така. Оценката може да даде отговор – да потвърди нашите субективни наблюдения и заключения или да ги отхвърли;
 - маркетинг за организацията (да разширим влиянието на организацията) – да ни познават повече, общината да ни възложи услуга, да продаваме услугите си на външни клиенти;
 - идентифициране на фактори за успех.
2. Работа в екип
Всеки екипен член чрез своята роля помага да се определи целта. Всяка роля има своя специфична цел и единствено през съгласуване на целите може да се постигне обединен възглед за смисъла на оценката. Например, екипен член, който отговаря за фондонабиране, може да помогне за формулиране на добра цел, която постига компромиса между интересите на организацията и интересите на донорите.

Принципи:

Помислете по какъв начин избраната тема отговаря на стратегически цели на организацията.

Съгласувайте двете посоки на мислене, ако има разногласия между тях.

Работете екипно, в двойки или в малки групи, за да осмислите в дълбочина задачите

Помислете кои са стратегическите въпроси за организацията

Консултирайте се с външни за организацията партньори, колеги и клиенти, за да ви помогнат в мисленето.

Помнете, че целта може да се промени.

От нашия опит

Организация	Цел
сдружение „Гаврош”	Да се докаже ефективността на Защитеното жилище
сдружение „Деца и юноши”	Да се утвърди мобилната работа в пакета услуги за деца и семейства в риск
сдружение „Център Мария”	Да се очертае по-глобална картина на нагласите, личностните и обществени позиции на съгражданите ни по отношение на домашното насилие; Да се изучат отношенията на Център”Мария” с партньори и клиенти; Да се използват резултатите от изследването за актуализиране на целите и работата на Център ”Мария” в общността

Процедура: „Формулиране на въпрос на оценката”

Описание:

Въпросът очертава границите, в рамките на които избраната тема ще бъде изследвана. Той стеснява областта на оценяване до онези граници, които е възможно да покрием с наличните ресурси.

***Пример:** „Какво е въздействието на организацията върху живота на децата в нашата общност?” “Целта на тази оценка е да убедим определени донори, че нашата работа е ефективна. Въпросът на оценката е: „Кои елементи от програмата ни за работа с учители са най-ефективни при връщането на отпадналите от училище деца в 6 клас“?*

Процес:

1. Среща с реалността.
Много често ни се иска да научим всичко и то веднага. Даваме си сметка, че задачата е специфична, а организацията ни не е подготвена за подобна голяма задача, тъй като основната ѝ дейност е социалната работа, а не изследователската
2. Отрезвяване.
Това идва с осъзнаването на ограничения ни ресурс от гледна точка на време, персонал, пари, специфична експертиза, които организациите най-често не притежават или не могат да си позволят.

3. Сбогуването с голямата тема.
Осъзнаването на ограничените ресурси е труден, но необходим процес. Важно е да се знае, че стесняването на изследването ви дава възможност да получите по-задълбочени знания.
4. Стесняване на оценката така, че въпросът на оценката да я направи обозрима, с по-ограничен обхват, фокусиран върху конкретен проблем.

Принципи:

- Ефикасност . Оценете ресурса си и помислете имате ли нужда от допълнителна подготовка и ресурс-хора и пари. Това ще ви помогне да ограничите темата;
- Мислете за „малките неща“ във вашата работа и помнете , че те са малки само на пръв поглед;
- Мислете в екип за конкретен, ясно формулиран въпрос – добре формулирания въпрос води до добри и приложими изводи;
- Мислете за въпрос, който можем да изследваме. Необходимо е да си изясним – имаме ли достатъчно натрупана информация и опит, който може да бъде изследван. Има теми, до които трябва да помислим дали ще имаме достъп. Такава тема би могла да бъде изследване на сексуално насилие върху момчета в училище „X“ – важна тема, но ще имаме ли достъп до училището или до учениците-момчета?
- Формулиран като въпрос, теза, хипотеза;
- Дайте си време както индивидуално, така и в екипна работа;
- Проверете в литературата дали някой друг не е изследвал този въпрос и какви са неговите изводи;
- Доброто изследване отговаря обикновено на повече въпроси от този, който е поставен; и поражда въпроси за следващи изследвания;
- Етика – може ли този въпрос да провокира изблици на расизъм, сексизъм, не толерантност и други уронващи достойнството на човека прояви.

От нашия опит:

Организация	Въпрос на оценката
сдружение „Гаврош”	С какво Защитените жилища, които се управляват от организацията, помагат на младежите да заживеят самостоятелно?
сдружение „Деца и юноши”	Как помага мобилната работа на хората в риск?
сдружение „Център Мария”	Нагласите в общността към домашното насилие – барометър за мястото, ролята и бъдещото развитие на сдружение „Център – Мария”, гр. Горна Оряховица

Процедура: Определяне на участниците в оценката

Описание:

Участниците (извадката) са притежателите на знанието, което искаме да съберем. Те са хората, които могат да ни отговорят на формулирания въпрос на оценката. Техните отговори ще ни доведат до ясни, логични и приложими изводи, и резултати.

***Пример:** „Какво е въздействието на организацията върху живота на децата в нашата общност?“ Целта на тази оценка е да убедим определени донори, че нашата работа е ефективна. Въпросът на оценката е: „Кои елементи от програмата ни за работа с учители са най-ефективни при връщането на отпадналите от училище деца в 6 клас“. Участници – родители, деца, учители...*

Процес:

1. Определяне на критерии за подбор на участниците:
 - да имат достатъчно информация за темата и въпроса на оценката – това най-често са потребителите, тяхното обкръжение, екипа, експерти в областта, представители на организации и институции, с които си взаимодействате;
 - да могат да предоставят достоверна информация. Примерът по-горе поставя въпрос - Да включим ли директорите като участници в изследването? Ще ни дадат ли директорите на училището достоверна информация за отпадането от училище? Най-вероятно - не, тъй като бюджетът на училището се базира на брой посещаващи го деца;
 - да има достъп до тях – да знаем къде се намират, възможно ли е да бъде осъществен контакт с тях,
 - да осигурят ефикасност на разходите - това ефикасно ли е (ако е отдалечен и трябва да бъдат отделени повече време и пари за пътуване например)
2. Взимане на решение относно „представителност“ (размер на извадката):

Винаги стои въпросът достатъчно ли са участниците. Не е задължително да участва голяма популация (група участници). В изследвания в социалната работа е важен опитът на участниците, а не представителността на тяхната извадка. Един от използваните изследователски методи, на които акцентираме в проекта, е интервюто. Когато интервюираме продължително време и задълбочено, т.е. когато правим дълбочинни интервюта, можем да получим много и богата информация. Тогава броят на участниците може да е ограничен.
3. Структура на извадката - хомогенна или хетерогенна:

Отново зависи от темата и целта на оценката. Като правило е добре повече и различни хора да участват. Има случаи, в които относителната хомогенност на участниците е предимство. В посочения пример, отпадналите ученици от 6 клас е относително хомогенна извадка. По-хомогенна тази извадка би станала, ако я стесним до отпаднали от 6 клас от семейства, живеещи под линията на бедността. Рисуваме, обаче, извадката да се сведе до много малко на брой деца.

4. Случайна извадка или не случайна:

В общия случай извадката не е случайна ако оценяваме въздействие от конкретни действия върху конкретни целеви групи. В случаите, когато търсим въздействие в по-широк план – напр. общност – мнението на случайни участници е от важно значение.

Принципи

- Подборът на участниците е най-важен в процеса;
- Не изключвайте онези, от чието мнение се притеснявате;
- Не се страхувайте от тези, които не мислят позитивно за вас, не ги изключвайте от оценката;
- Относно броя на участниците, съобразете ги с въпроса на оценката - при по-широка тема и по-общи изводи - извадката трябва да е по –голяма, а ако въпросът е по-конкретен и търсим дълбочина в оценката – по-малката извадка е достатъчна;
- Размерът на извадката може да бъде променян в хода на оценката, ако анализа на събраните данни не дава достатъчно информация и възможност за обобщения
- Не се страхувайте, че някой от участниците ще каже само лошо за вас. Всеки има позитивен опит – ще каже и едното и другото. Важно е как се пита. (Виж приложенията)

От нашия опит:

организация	участници
сдружение „Гаврош”	
сдружение „Деца и юноши”	
сдружение „Център Мария”	

Процедура: Определяне на изследователските методи

Това е инструментариумът за акумулиране на знанието на участниците, за изучаване на техния опит, разбиране и отношение към предмета на оценката. Подборът на тези инструменти трябва да осигури както количествени, така и качествени данни, необходими за оценката. Той трябва да е съобразен с профила на участниците и техните възможности за принос.

Най- популярната класификация на методите за изследване:

- Методи предоставящи предимно количествени данни – статистическа информация, въпросници, анкети;
- Методи предоставящи предимно качествени данни – интервю, фокус-групи, наблюдения, дискусии, обществени форуми и др.

Препоръчително е да се използват методи от двата вида, за да има повече информация, по-реалистични и полезни изводи и заключения.

Анкетни

Описание :

Използват се по-често, когато се взема мнението на по-голяма група. Прилагат се обикновено, когато феноменът на изследването е предварително добре дефиниран като концепция.

Процес:

Предимства:

- Минимален ресурс за разпространение - може да е по електронна поща; чрез уеб базирани програми за анкетиране; обикновена поща; разпространение на ръка (лично);
- Осигуряват анонимност на участниците;
- Дават възможност за избор на време за отговор;
- Дават възможност да се визуализира текст.

Недостатъци:

- изискват определено ниво на грамотност;
- риск от неразбиране на съдържанието или погрешно тълкуване - не всичко може да се приведе на „разбираем” език;
- няма възможност да се свери дали правилно се разбират отговорите на участника;
- част от участниците не попълват анкетите или го правят формално.

От нашия опит:

- Необходимо е време за подготовка на анкетата – отделете достатъчно време за това;
- Всяка дума има значение – внимателно да се формулират въпросите;
- Да се използва обичаен, опростен израз – не жаргони и професионални термини;
- Преценете ресурсите, с които разполагате за обработка и според тях определете както броя на участниците, така и вида на въпросите. Отворените въпроси изискват повече време за обработка;
- Да се използват скали за оценка – може с цифри, символи. Това опростява обработката и улеснява достъпа до деца и хора с ниско ниво на грамотност;
- Добре е по-голяма част от въпросите да са затворени, а отворените – по-малко. Спестява се време за обработка, минимизира риска от разминаване в разбирането на отговорите, улеснява по-малко грамотните участници.

Интервю

Описание : Изследователски метод, чрез който участникът споделя знанието, с което разполага по темата, която ни интересува. Интервюто може да е структурирано, полуструктурирано и дълбинно. Briggs (1986) посочва, че 90% от данните в социалната работа и услугите са придобити чрез интервюта.

Пример: „Какво е въздействието на организацията върху живота на децата в нашата общност?“ Целта на тази оценка е да убедим определени донори, че нашата работа е ефективна. Въпросът на оценката е: Кои елементи от програмата ни за работа с учители са най-ефективни при връщането на отпадналите от училище деца в 6 клас“.

Ако използваме анкети с ученици, фокусни групи с родители, интервюта с учители, можем да подберем няколко участника, които сме решили, че имат по-задълбочено знание по изследователския въпрос. Тях можем интервюираме. За интервюто трябва да се подготвим с въпроси, които задължително искаме да зададем без да се отклоняваме от тях (структурирано интервю), въпроси, които са задължителни, но си разрешаваме да се отклоняваме от тях ако нещо ни се стори важно, но не е планирано предварително (полу-структурирано интервю) и дълбочинно интервю, което дава още по-голяма свобода да изследваме отвъд планираните въпроси, които в този тип интервю служат по-скоро за отправна точка.

Процес:

Воденето на интервю се възползва от предимствата на интервюирането. Те са:

- Говоренето се предпочита пред писането.
- Говоренето дава възможност за изразяване чувства, интерпретации, за осмисляне на опита.
- Говоренето предоставя допълнителна информация от изразенията, интонацията, паузите, които участникът прави по време на интервюто.
- Говоренето дава възможност за сверяване на информацията като минимизира риска от двусмислие и неразбиране – както на въпроса от участника, така и на отвора от интервюиращия.
- Говоренето осигурява гъвкавост.
- Изследователят участва и може да промени посоката на интервюто, да повтори въпроса, за го изясни, да получи нова информация, за която не се е сетил да пита предварително.

Воденето на интервю трябва да се съобрази със следните недостатъци:

- Интервюто не предлага анонимност. Въпреки, че се гарантира конфиденциалност, винаги е ясно кой е човекът отсреща.
- За интервюирания това е процес на събиране на данни, който отнема време и не е предсказуем - може да докосне болезнени сфери на живота, например.
- Отнема време на интервюиращия както за подготовка, така и за пътуване, провеждане на самото интервю, анализ.
- Интервюиращият трябва да има подготовка за провеждане на интервю. Част от тази подготовка е свързана с тревогите, които интервюто събужда у всеки човек.

От нашия опит:

- Ако интервюираме някой, който зависи от нашата услуга, трудно ще очакваме достоверни данни, тъй като участникът няма да е искрен. По-добре е да изпратим неутрален интервюиращ;
- Ако интервюиращият е потребител на наша услуга, той трябва да знае, че ще получи услугата каквито и да са неговите отговори;
- Участникът може да реши дали и как ще участва. Дори да е започнал процеса на интервюиране, негово право е да се откаже;
- Трябва да се намери баланс между уважението към участника и неговите бариери да споделя, и целта на изследването. Не притискайте участника, но изисквайте от него данните, които са ви необходими. Един начин това да стане е като се изясни пред него колко е важно неговото участие поради знанията, които притежава той;

- Предварително направете рамка (ръководство) за интервюиране, която да дава основната посока за съдържанието и формата на въпросите – това помага да държим фокуса върху информацията, необходима за нашата оценка;
- Направете обучение на хората, които ще провеждат интервюта. В края на този текст се прилага и наръчник за водене на интервю за оценка, фокусирана върху силните страни на програма.
- Изборът на участниците, с които си струва да направите интервюта е ваш. Не всеки човек би бил склонен или има капацитет да отговори на въпросите ви.
- Трябва да помислите за различни методи на комуникация тогава, когато интервюирате участници, за които вербалната комуникация не е достатъчна- деца, хора с увреждания, възрастни хора, чужденци. Можете да си служите с рисунки, предмети, снимки, които да облекчат взимането на интервю.

Фокус групи

Описание:

Във фокус групите се изучава опита на участници със сходни характеристики – например представители на целевите групи; на тяхното близко обкръжение - родители, учители, съседи; представители на институции.

Пример: „Какво е въздействието на организацията върху живота на децата в нашата общност?“ Целта на тази оценка е да убедим определени донори, че нашата работа е ефективна. Въпросът на оценката е: Кои елементи от програмата ни за работа с учители са най-ефективни при връщането на отпадналите от училище деца в 6 клас“. Избрали сме фокусни групи с родители, тъй като са с еднакви характеристики (имат деца, които отпадат от училище). Освен това очакваме, че ако са в група ще се чувстват, че не са единствените, които имат такива деца и ще се чувстват подкрепени. Очакваме, че в групата те ще се окуражават един друг да споделят знанията, които са ни нужни.

Процес:

Предимствата на този метод са следните:

- Участието на двете страни - интервюиращ и участници - минимизира риска от неразбиране и интерпретации както на въпросите, така и на отговорите.
- Дават възможност да се чуе не само мнението на отделните участници, но и тяхното взаимодействие - как коментират тезите и идеите на другите; какви въпроси задават; от какво се вълнуват.

Недостатъците са:

- Няма анонимност, въпреки че се гарантира конфиденциалност, винаги е ясно кой е човекът отсреща.
- Често участниците дават социално желателни отговори за да не засегнат, този който ги е поканил.
- Твърде често групата може да се отклони в посока, която не върши работа на изследването.

От нашия опит:

- Групите не трябва да надвишават 8-10 участника.
- Осигурете двама водещи, ако това е възможно, за да следите процеса. Вторият човек може да прави запис.
- Ако е осигурен видеозапис и участниците не възразяват да бъдат записвани, водещият може да бъде един.
- Най-често се прави запис на касетофон, ако участниците са съгласни.
- Предварително дефинирайте 3-4 въпроса и ги предоставете на участниците в писмен вид. Това ще даде време за подготовка на участниците и ще осигури по-фокусиран разговор.
- Осигурете време на всеки един да отговори на всички въпроси.
- Осмелявайте се да прекъсвате когато групата се отклони от темата или когато някой говори твърде много.
- Ако групата започне да се оплаква от важни за нея неща, дайте ѝ малко време в началото, за да се постигне доверие и успокоение, че тревогите са чути. Дайте 5-10 минути максимално и се върнете към въпросите.

Процедура: Изготвяне на план (дизайн) на оценката

Описание:

Изготвянето на план осигурява структуриран, последователен, логически свързан и обмислен в детайли процес на провеждане на оценката.

Той обхваща всички аспекти на оценката – от формулиране на темата до публикуване на резултатите и създава яснота на екипа за ангажиментите и времето, в което те ще се случват. Описанието на плана е важна част от всяка изследователска задача, тъй като целта му е и да осигури евентуално повторение на изследването в бъдещ момент или от други изследователи. Такива повторения се правят за целите на сравнението на резултати във времето, сравнение на ефекти, получени на други места и от други екипи.

***Пример:** „Какво е въздействието на организацията върху живота на децата в нашата общност?“ Целта на тази оценка е да убедим определени донори, че нашата работа е ефективна. Въпросът на оценката е: Кои елементи от програмата ни за работа с учители са най-ефективни при връщането на отпадналите от училище деца в 6 клас“. Ако използваме анкети с ученици, фокусни групи с родители, интервюта с учители, можем да подберем няколко участника, които сме решили, че имат по-задълбочено знание по изследователския въпрос. Тях можем да интервюираме.*

Планирани са следните дейности: Март - осигуряване достъп до училището след среща с директора, информиране на учители на техен съвет за целите на изследването, избор на учители за интервюта, договаряне на директора също за интервю. Април се подготвят писма до ученици и родители, с които се канят за участие, информират се за целите на изследването и се предлагат дата и място за провеждане на фокусните групи на родителите. Изготвят се анкетните карти и през май се разпространяват сред учениците. Юни се прави анализ на данните от ангажирани експерти. Резултатите се описват и се представят писмено или устно на конференция.

Процес :

Планът включва набор от компоненти, основни от които са:

1. Определяне на тема и цел на оценката
2. Определяне на въпрос на оценката.
3. Определяне на понятията (дефинициите), с които се работи. Това е процес на операционализиране на понятията. Например, ако оценяваме с какво ефекта на защитени жилища за младежи по отношение на самостоятелния живот на настанените там, трябва да дефинираме понятието „самостоятелен живот” с негови характеристики: ходене на работа, ползване на публичните институции, грижа за здравето, дома, храната или нещо друго.
4. Определяне на състава на изследователския екип. Това включва брой и членове на екипа на организацията, външни експерти, ако е необходимо, с ясно разпределение на задачите между тях.
5. Идентифициране на участниците в оценката.
6. Определяне на изследователските методи.
7. Изготвяне на график, който включва всички стъпки от процеса, отговорните за изпълнението им и сроковете, в които те ще се случват.
8. Подготовка на необходимата документация. Този процес включва разработване, обсъждане и постигане на съгласие за всички документи и материали, които са необходими както на екипа, за да проведе изследването, така и за участниците, за да бъдат надлежно информирани за ангажимента, който те биха се съгласили да поемат. Участниците трябва да знаят областите от въпроси, както и метода на отговор - чрез анкети, фокус групи, интервю.
9. Спазване на етичните изследователски принципи. Тези принципи са три - свобода на участието в изследването, конфиденциалност, свеждане до минимум на рисковете от участие. От тези принципи следва подготовката и разпространението на Писмо-покана до участниците, в което потенциалните участници научават за целта на изследването, неговия въпрос, както и възможни теми на разговор, които биха допринесли за отговор на въпроса на изследването. В писмото се гарантира и конфиденциалността на участието. Писмото може да съдържа информация за източници за подкрепа, особено когато се интервюират хора от т.нар. уязвими групи. Посочват се и координати и начини за връзка с изследователите.
10. Бюджет. В него се остойностяват всички разходи, необходими за осъществяване на процеса. Ако те се окажат непосилни за организацията, процесът може да започне отначало – със стесняване на темата на оценката, с промяна на изследователските методи или с промяна на броя и профила на участниците.

От нашия опит:

Разработването на плана е процес, в който е въвлечен целият екип на организацията. Той може да бъде изготвен на по-ранен етап и да бъде преразглеждан, и редактиран на следващ етап, когато нови фактори или тяхно осмисляне доведат до необходимост от промяна.

Неговото следване поддържа на фокус въпроса на изследването, осигурява по-гладък и структуриран процес на неговото провеждане, минимизира риска от недоглеждане на детайли, които биха могли да се превърнат в голямо предизвикателство. Например, предизвикателство е липсата на достъп до участници в оценка. Такава група са децата, за участието на които е необходимо съгласието на родители. Не винаги такова съгласие може да се осигури.

Процедура: Изучаване опыта на участниците

Описание :

Това е процесът, чрез който посредством подобрите методи за изследване, определените участници споделят своя опит, преживявания, отношения, разбиране и знания по поставените теми, свързани с изучаване на въпроса на оценката. Той включва:

1. *Анализ на съществуващата информация*, отнасяща се до темата на оценката. Най-често това са отчети доклади, обратни връзки, досиета на потребители. Този анализ има за цел да се идентифицират и литература за други подобни изследвания и изводите от тях.
2. *Фокус групи* – основният метод, който се използва за тяхното провеждане е фасилитиране. Изследователят изпраща предварително до 4 въпроса на участниците и поставя същите въпросите за обсъждане в групата. Ролята му е да насочва дискусиата, да запазва неутралност по отношение на дискутираната тема и съблюдава равностойното участие на присъстващите. В края на обсъждането той резюмира техните отговори и търси обратна връзка от тях за достоверността им.
3. *Интервю – включва етапите на подготовка и провеждане*
 - *Подготовката включва* съставяне на въпросите, информиране на участника, получаване на съгласие за провеждане на интервюто, уговаряне на място, час. В подготовката е необходимо включване на време за подготовка на интервюиращия, а преди всяко интервю интервюиращият е добре да си осигури малко време, за настройване към процеса.
 - *Провеждането на интервю следва* определени етапи. В началото се въвежда рамката на изследването, правилата, които процесът следва, изясняване на целта и темата на изследването, начина на използване на данните, принципите на конфиденциалност, получаване на съгласие за записване на интервюто. По-подробно указание за провеждане на интервю за изучаване на силните страни е в Приложение 1.
4. *Анкетните проучвания могат да се правят по пощата, по телефона или директно, задавайки въпросите на анкетата на участници, които предполагаме, че имат нужда от помощ при попълване на формуляра.*

Когато анкетите се изпращат по поща, мейл, веб-базиран програм – очаква се анкетираният да попълни сам въпросника и да го изпрати на указания адрес. За директно попълване на анкети от граждани, могат да се използват подготвени доброволци, анкетъори, които да помагат процеса на попълване на въпросниците.

От нашия опит:

- Използваният подход на изучаване на опита на участниците е през техните силни страни, защото целта е да се изследват онези факторите, които правят съответната организация, услуга или интервенция успешни;
- Фокусът е върху експертизата на участника - той се третира като експерт, който води интервюиращия през нарастващото знание за дадения феномен – обект на оценката.
- Рискът в изследването беше в това изследователят безкритично да приеме реалността, която интервюираният му предоставя. Затова е важно въпросите да се планират предварително и в екип, който да подпомага критичното мислене.

- Трудно е от ролята на помагач да се премине към ролята на изучаващ. Това изисква по-голяма откритост и честност както от страна на оценителя, така и от страна на интервюирания. Тази промяна трябва да се започне от изследователя.
- Оценката е гъвкав процес. Тя изисква организация и планиране, но изучаване на реалността се натъква на неочаквани предизвикателства. Например в едно интервю можем да открием неочаквани факти, които да променят не само фокуса на изследването. Затова екипът трябва да има готовност за промяна и действие на всеки етап, в съответствие с това, което се научава.
- Интервюираният може да се откаже на всеки стадий от участие и тогава информацията, която той е дал до момента не се използва. Това е важен етичен принцип, който трябва да се следва. Идеята му е не само гарантиране на свободата на участие, а това, че само свободен за участие човек може да даде информация, която се доближава до „истината”, която оценката търси.
- Мястото на провеждане на интервютата и фокусните групи (сетинг). Важно е мястото на провеждането им да е удобно за всеки, но най-вече за участника.
- Добре е да се прави запис на интервюта и фокус групи, но ако това е невъзможно или участниците възразяват, препоръчваме да се прави запис в хода на интервюто или фокусната група. Затова при провеждане на фокусна група, единият от водещите може да води записки в хода на обсъждането.
- Не очаквайте абсолютни истини.

Процедура: Анализ на данните

Описание :

Анализът на данните е обобщение на получените данни чрез всички методи на изследване. Той резюмира мнението на участниците, откроява общите теми, по които те говорят, идентифицира различните аспекти, свързани с тези теми, описва силните страни на услугата/програмата, обобщава препоръки за нейното развитие.

Процес :

При изготвяне на анализа е препоръчително да се имат предвид следните принципи:

- анализът да се прави както индивидуално, така и в екип,
- той трябва да включи количествените и качествените данни,
- структурата на анализа следва въпросите, които си задава оценката, винаги можете да следвате вече публикувани анализи от оценки. Вижте няколко, за да не попаднете на някоя, която се е отклонила от стандартите,
- в анализа на количествените данни се позовавайте на ярки цитати от истории,
- идентифицирането на теми е важен процес. От всички интервюта и фокусни групи ще намерите общи теми, които са вероятно най-важните за оценката. Някои ще се повтарят често, други - по-рядко. Трябва да прецените какво означава това. Има теми, които не се споменават често, но са много важи. Посочете ги и не ги пренебрегвайте. Например, в интервю можете да чуете, че социалният работник е помогнал за изплащането на дом, което да е било много важно за семейството. В същото време интервюираният е споменал бегло за това, че същият социален работник, преди да е помогнал по конкретния начин, е посещавал клиента две години. В този случай трябва да се оцени дългосрочната връзка и процеса на помагане, а не само крайния резултат.

От нашия опит :

Обичайният начин , по който се представят данните е представена по-долу, за да ви помогне и за анализа:

- 70% от участниците описват Център Мария като.....
- Две от интервютата засягат темата за.....
- В 20 от 30 интервюта домашното насилие е идентифицирано когато е насочено към деца, само в 2 от 30 то е разпознато като насилие, когато е срещу жени.
- Важно е да обобщавате в отделен файл споделени от участниците мнения, които да включват препоръки за бъдеща работа,
- Важно е да имате изследовател с опит, който да ви дава сигурност в анализа на данните и заедно с вас да постига смисъла им.
- Не очаквайте абсолютни истини и от анализа на данните. И в края на изследването ще има много въпроси, които ще търсят отговори, които ще са повод за нови оценки.

Процедура: Оповестяване/публикуване на резултатите

Описание :

Като заключителен етап на оценката, както и на всяко изследване, е написването на доклад, който да съдържа целта, методологията, анализа на данните, препоръките за развитие на програмата/услугата, както и препоръките за следващи изследвания. Към доклада се пише и негово резюме, в което присъстват всички тези теми, но накратко. Обикновено съотношението на подробния доклад и резюмето са 1/10. Ако вашият доклад е 40 страници, резюмето трябва да е не по-дълго от 4 страници.

Процес:

Направеният анализ се оформя в доклад, който би могъл да има следната примерна структура:

- Заглавие на доклада,
- Описание на проекта,
- Цел на изследването и основание за избора ѝ,
- Контекст на изследването с описание на организацията и услугата/дейността/проекта, които се изследват и кратко описание на общността/града, в който организацията работи,
- Изследователи - екип, функции,
- Методология,
- Инструменти за събиране на данни – интервюта, анкети и фокусни групи,
- Анализ на количествени данни , анализ на съдържание на качествени данни, с помощта на който се идентифицират индивидуални теми и истории, както и повтарящи се такива в интервютата.

Основните принципи на публикуването на доклада са:

- съгласуване на анализа с участниците в изследването,
- постигане на решение за това дали и каква част от резултатите да бъдат оповестени публично, ако оценката е направена по външно изискване, спазват се изискванията на съответния възложител за това дали резултатите да се оповестят публично.

От нашия опит :

Ако анализът ви е консултиран с експерт, това прави написването на доклада по-лесно. Тогава той може да бъде редактиран от човек, който разбира от стилова редакция и с помощта на който можете да се консултирате за това доколко текстът е разбираем и следва определената структура, доколко изяснява написаното.

ОБОБЩЕНИ ИЗВОДИ ОТ НАШИЯ ОПИТ НА ОЦЕНИТЕЛИ НА СОБСТВЕНАТА НИ РАБОТА :

1. За позитивни резултати от нашата работа се научава през ролята на изследовател.
2. Тази роля може да ни даде нов поглед към работата ни и да ни накара да видим успехите, които ролята на помагачи специалисти рядко ни разкрива.
3. Този поглед ни помага да разберем смисъла на работата ни в по-широк контекст – този на общността, на живота на нашите клиенти, на нашия собствен живот.
4. Вдъхновени сме от факта, че по време на оценките разбрахме, че ефектите от нашата работа далеч надхвърлят очакванията ни:
 - оценката стимулира участието на целевите групи,
 - за потребителите на услугите – това е процес на овластяване,
 - за широката общественост – това е включване,
 - за децата – това е участие,
 - това е процес на учене и на самите участници, които могат да решат да се променят,
 - хората, които интервюираш са изследователи, те не остават в пасивна роля, **т.е. не е невъзможно да бъдеш изследовател и всеки би могъл да бъде такъв,**
 - **ИЗСЛЕДОВАТЕЛ**, а не социален работник, ръководител на услуга или НПО е ролята на всеки член на екипа, който участва в реализиране на оценката.

ПРЕПОРЪКИ ЗА ВОДЕНЕ НА ИНТЕРВЮ ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ НА СИЛНИТЕ СТРАНИ В ОЦЕНКА НА ПРОГРАМИ (ИИССОП)

Интервюто е един от методите, които се използват в оценката на програми. С него събираме т.нар. качествени данни – разказан опит на един човек по въпросите на изследването. Най-често този човек е клиент, който се е възползвал от нашата помощ.

Препоръките, които са споделени по-долу, се отнасят до използване на интервюто с цел да изучим в дълбочина фактори, които допринасят за успеха на една или друга дейност в програма, която искаме да изучим. Тези интервюта се наричат дълбинни (дълбочинни). Те следват определена структура, т.е. определени предварително въпроси, по които искаме информация, но дават възможност за това интервюиращият да се отклони от тях и да задава допълнителни, за да постигне по-голяма дълбочина на знанието.

Нагласи и преодоляването им за целите на ИИССОП

Изследването на успехите на една програма не е лесно, преди всичко поради нагласите, които имаме. Затова, ИИССОП трябва да предизвика тези нагласи, някои от които са свързани с:

- фокусиране предимно върху проблемите и предизвикателствата,
- чувства на неудобство от това, че искаме информация за това, в което сме добри,
- отчитане на резултати, а не изучаване на причините, довели до тях,
- страхове, свързани с „нахлуване“ в по-интимни територии в живота на интервюирания.

Резултати от подобни нагласи са, че интервютата не изучават в дълбочина феномените, които ни интересуват.

***Например:** Ако човекът, когото интервюираме, казва, че най-много му е помогнала храната, която е получавал по програмата, е необходимо интервюто да развие тази тема. Посоките на такова развитие могат да бъдат: 1/ да разкаже повече за този вид помощ, 2/ да посочи момент, в който тази помощ е била ключова, 3/ да опише процеса на получаване на тази помощ – човекът, който я дава, времето, качеството и др., 4/ да посочи най-хубав момент от получаването на тази помощ, 5/ да посочи по какъв начин тази помощ му помага да мисли за развитие на семейството в по-дългосрочен план, 6/ да препоръча подобряване на услугата.*

Ако човекът, когото интервюирате, ви каже, че самото ви присъствие в общността му дава сигурност, интервюто трябва да се развие. Посоките на такова развитие могат да бъдат: 1/ в какво се състои такава сигурност, как я преживява, 2/ какво е било преди създаването на службата в общността, 3/ за кого тази сигурност е важна - за него лично, за неговото семейство и др., 4/ в кои моменти е усещал тази сигурност най-много, 5/ как това му помага в постигане на по-дългосрочни цели.

Трениране на умения

1. За да постигнете преодоляване на нагласи, които пречат за задълбочаване на интервюто, е важно да упражните интервюто в ролева игра. Дайте си време за анализ на интервюто по отношение на нагласите, които сте се опитвали да преодолявате. Опитайте се да споделите неудобство или затруднение за изучаване на успехите, например. Важно е да проиграете и двете роли- на интервюиран и на интервюиращ. В ролята на интервюиран можете да усетите важността на това да говорите за свой успех, да го анализирате по-задълбочено в интервюто, да си дадете сметка за факторите, които са ви помогнали да успеете.
2. Друга техника е да опишете целта на интервюто като писмо до участниците в оценката на програмата. Това описание не само е задължително в изследователската работа, но и помага на бъдещия интервюиран да разбере същността на задачата и да се подготви да ви партнира в усилието да изучите постиженията на програмата.

Умения за ИИССОП

Провеждането на ИИССОП изисква умения за интервюиране, някои от които са:

- слушане,
- баланс между следване на подготвените въпроси и даване на свобода на интервюирания да говори,
- задълбочаване на изучаването,
- наблюдение на интервюирания,
- отчитане на емоциите в хода на интервюто,
- слушане и чуване както на негативния опит, така и на позитивния.

Трениране на умения

1. След провеждане на ролевите игри поискайте обратна връзка по отношение на тези умения.
2. Друго упражнение е да записвате интервюта на диктофон, след което да ги прослушвате с цел изучаване на горните умения.

Фази на ИИССОП

Фазите на провеждане на ИИССОП са сходни на фазите на т.нар. динамично интервю, което използваме в процеса на помагане. Те са: въвеждане, отваряне, същинско интервю, затваряне, приключване.

1. Фаза на въвеждане

Макар че писмото – покана за участие в изследването е вече получено от участника, в тази фаза то отново се представя, представят се неговите цели, отговорностите на участника, условията за конфиденциалност и свобода на участие. Изясняват се и въпросите на участника, ако той има такива. Това е фазата, в която се обяснява фокуса върху силните страни в оценката. Можете да кажете, че целта на оценката е да помогне на екипа ѝ да разбере кои са нещата, с които помага най-успешно на хората, както и да разбере каква е промяната, която те поражда.

2. Фазата на отваряне

В тази фаза започва опознаването на живота на интервюирания и мястото на нашата програма в него. В предишен текст, нарекох тази фаза „хоризонтално пространството“ за осмисляне на опита на участника. Един отварящ интервюто начин би могъл да звучи като: “Разкажи ми малко за себе си”. Подобен въпрос може да е изненадващ, но той помага на интервюирания да се настрои към оценката не като към набор от въпроси, а като за процес, в който той и неговия опит имат централно място.

Много е важно в този момент, ако интервюираният замълчи, да не прекъсвате мълчанието. Той мисли. Ако не успее да отговори, помогнете му с предложения като: “можете да започнете с каквото решите, с това къде живеете, с кого...” Това често пъти е достатъчно като помощ за отваряне на интервюто.

3. Фазата на същинското интервю

Това е фазата, в която започвате да водите интервюто според планираните предварително въпроси. В същото време, тъй като интервюто е добре да се задълбочи, трябва да внимавате за „пролуки“ в интервюто, в които можете да задавате допълнителни въпроси, с помощта на които да постигнете по-добро разбиране на ефекта на вашата програма върху живота на интервюирания. Ако „хоризонталния“ подход от предишната фаза дава възможност да научим за картата от събития на живота на интервюирания, то подходът в тази фаза може да се нарече „вертикален“, защото дава възможност да се открие и изследва в дълбочина ефекта на програмата върху него.

Трениране на умения

- Една техника, която помага интервюто да изучи процесите в по-голяма дълбочина, е идентифициране и анализ на повратните моменти, които програмата е породила в живота на човека. Такива повратни моменти могат да се открият чрез въпроси като „Кога разбра, че ходенето на детето в нашата детска градина го промени? Дайте пример...“
- Ролевите игри могат да помогнат в развитието на умения за задълбочаване на интервюто. Водещият въпрос в тази посока е даването на доказателства от страна на интервюирания за това, че програмата наистина е променила нещо в живота му по такъв начин, че тази промяна е по-дългосрочна във времето и има има ефект върху по-широкото обкръжение на интервюирания- на неговото семейство, например.
- Използвайте в ролевите игри поредица от въпроси, които целят достигане на информация в една тема, но са задавани по различен начин и засягат различни области от живота на участника.

Например:

„Вие сте участвал активно в програмата Консултиране. Какво Ви даваше тя? Как консултациите дадоха отражение на личния Ви живот- на отношенията Ви в работата, в семейството. Разбирам, че консултациите повлияха положително отношенията с майка Ви. Разкажете какво по-точно промениха те. Как същото промени отношенията в цялото семейство. Какво трябваше да се случи, за да се постигне по-голяма промяна. Ако сте променили отношенията с майка Ви, това означава, че, вероятно овладявате конфликти, които сте имали преди това с нея. Как тези консултации Ви помагат да овладявате тези свои настроения. Ако консултациите Ви помагат да овладявате свои настроения, това, вероятно, Ви помага и в други ситуации, не само на тези с майка Ви...”

- Важно е въпросите, които изучават силните страни на програмата, която оценявате, да се обмислят добре предварително като имате предвид кого каните като участник.

Когато се прави интервю с клиент, който има сериозни проблеми, не е възможно да се изучават директно силните страни, тъй като, най-вероятно е, той да иска да говори за трудностите си. Пример за зачитане на проблема и изучаване на силните страни може да звучи така: „Разбира се, когато си клиент на системата за детска грижа, това означава, че имаш сериозни проблеми. В това интервю ще Ви питам освен за тях, и за начините, по които ги преодолявате.”

Например:

Иван е на 8 години. Проси, има болна майка и баща насилник. Настанен е в резидентна услуга и посещава дневен център. Разказва колко му е трудно, особено му е трудно да сдържа агресията си в услугата. Исква да се бие, защото някой го нервира, започва да се бие, но защото е дребен, бива пребит. Непрекъснато се тревожи и не намира покой. Интервюиращият го слуша продължително време, за да може Иван да се почувства по-спокоен, разказвайки за тревогите си, и едва след това да зададе въпроса дали в услугата има нещо, което му помага. Тогава Иван казва, че има един човек в услугата, който му позволява да се уедини в една стая, където да може да се моли. Този човек по някакъв начин е разбрал, че на Иван му трябва именно това. Те двамата се разбират без думи. Тяхната връзка е започнала когато Иван е започнал бой, а този човек го е хванал здраво, без да му причинява болка, и го е спрял да удря друго дете”.

За да задълбочите знанието за ефекта на връзката между Иван и служителя, можете да зададете въпроси като: „Този човек ти помага по три начина- дава място за уединение, разбира те без думи и физически те предпазва. Как тези три начина ти помагат в други ситуации, в, или извън услугата?”

Подобни въпроси можете да обмислите предварително като предлагате варианти на тяхното задаване.

4. Фаза на затваряне

Това е фазата, в която можете да обобщите основните теми и наученото в тях, да сверите чутото с интервюирания. Можете да го попитате за допълнителни теми, за които той би искал да говори.

5. Фаза на приключване

Тази фаза трябва да завърши с благодарност на участника за интервюто. Можете да поискате разрешение за допълнителни въпроси. В тази фаза можете да предложите допълнителна помощ, ако прецените, че интервюираният има нужда от допълнителни услуги.

Литература:

- Anastas, J. W. (2000). Research design for social work and the human services (2nd ed.). New York: Columbia University Press.
- Briggs (1986) (Learning how to ask. A sociolinguistic appraisal of the role of the interview in social science research, New York: Cambridge University Press.
- Ghaye, T., Barile, A., Bednarz, F., Cavicchiolo, E., Consoli, F., Giannini, D., Lucattini, B., Mrchi, S., Markova, G., Sarcina, R., Tomassini, M. (2011). Riflettere Per Transformare. Esperienze di sviluppo nel settore dell'orientamento. Carocci, Roma.
- Markova, G. et.al (2011) Opening PAAR spaces in Bulgaria: reflective accounts, Reflective Practice, 12: 2, 195 – 208. London: Routledge.
- Markova, G., Ganev A. (2014). Strengths-based action research as a route to Roma integration? Conference Nothing about us without us? – Roma Participation in Policy Making and Knowledge Production. Budapest.
- Bilson, A., Markova, G. (2012). Promoting strengths based change in social work: Family for EveryChild's Toolkit. IFCO's 2012 European Training Conference, 21-24 October, Sofia.
- Маркова, Г. (2014). Представяне на резултати от изследване по проекта Спиране на маргинализацията на ромите в Кюстендил. Демографската ситуация и развитието на България, БАН, (в съавторство).
- Маркова, Г. (2014). Водене на динамично интервю за стимулиране на рефлексия, изследваща силните страни