

Кейс как инструмент информирования

Дайджест. Декабрь 2022 года

Что такое кейс?

Как выбрать кейс, чтобы использовать его для целей информирования?

Как написать кейс?

Кейс – это описание реальной проблемной ситуации, с которой можно столкнуться.

По сути, кейс является историей, которая предлагает читателю сформулировать собственный ответ, опираясь на чужой опыт.

Кейс может быть отдельным форматом информирования.

Новая информация усваивается гораздо лучше через решение кейсов, чем через лекционный материал. Описание ситуации как кейса позволяет отделить себя от проблемы и посмотреть на неё со стороны других участников, оказавшихся в схожей ситуации, а затем попробовать применить их решение на себя.

Хороший кейс, знакомство с которым может проинформировать, отвечает нескольким принципам:

- он актуален;
- рассказывает историю;
- правдив и объективен;
- понятен читателю;
- не имеет лишней информации;
- может включать цитаты действующих лиц;
- вызывает чувство сопереживания с героями кейса.

Для того, чтобы кейс использовать для информирования нужно учесть несколько моментов.

По мнению «Общества развития продуктивных инициатив» - организации, которая продвигает в России кейс-культуру, главный критерий выбора кейса прост - кейс строится на чем-то, заслуживающим изучения, что делает его стоящим особого внимания.

Если адаптировать этот критерий для целей информирования жителей по социальным и правовым вопросам, то ценность кейса заключается в возможности использования его опыта в собственной ситуации.

Б ю р о
г р а ж д а н с к и х
к о м п е т е н ц и и



ФОНД
ГРАНТОВ
ГУБЕРНАТОРА
ПЕРМСКОГО КРАЯ

СЛУЖБА АНТИКРИЗИСНОГО ИНФОРМИРОВАНИЯ

При отборе кейса также важна типичность конкретного случая с точки зрения вероятности его повторения; возможность узнать что-то новое; и практические использование.

Выбирая кейс также стоит учесть:

- Сфокусированность на конкретном и имеющем определенные границы явлении.
- Аутентичность (точность) и реалистичность.
- Сложность, наличие богатой описательной стороны.
- Возможность получения доказательств случая.
- Возможность внести существенный вклад в информирование.

Важной частью выбора истории для ее дальнейшего изложения в виде кейса является формулирование вопросов, ответы на которые могут быть получены читателями.

Примерами формулировок вопросов к кейсу:

- Почему произошел случай?
- Что именно произошло?
- Каким образом можно было его избежать?
- Что в этом случае подойдет для нашей аудитории?
- Какие отличия кейса от нашей ситуации нужно учесть?
- Как его использовать?

Как написать кейс

Организаторы [Чемпионат по решению кейсов в управлении НКО и инициативами «Разумеется»](#) выделяют пять основных частей, которые можно включить в кейс:

- Ситуацию – случай, проблема, история из реальной жизни.

- Контекст ситуации – хронологический, исторический, контекст места, особенности действия или участников ситуации.
- Комментарий ситуации, представленный участниками или автором.
- Вопросы и задания, над которыми стоит подумать (при необходимости).
- Приложения (при необходимости).

Для того чтобы описать кейс необходимо максимально беспристрастно «собрать» всю историю: проанализировать документы и публикации, взять интервью участников, зафиксировать наблюдения.

Кейс может быть изложен в любом формате: в виде теста, видео или аудио.

Команда Центра гражданского анализа независимых исследований ГРАНИ активно использует кейсы для информационных целей, создавая как тестовые, так и видео кейсы.

Вот пример кейса, разработанного в обоих форматах. Кейс предназначен для информирования приёмных родителей об их возможных действиях, если ребенок, унаследовал долги.

Кейс состоит из небольшой истории и трех вопросов, ответы на которые могут проинформировать приемных родителей о том, как правильно поступить в подобной ситуации.

Кейс «Долги в наследство»

Несовершеннолетний Сергей был зарегистрирован в муниципальной квартире. Сначала он проживал там с матерью, а после ее смерти был передан в приемную семью, но остался зарегистрирован по прежнему адресу. Три месяца назад умер отец Сергея. Никакого имущества после его смерти не осталось. Управляющая компания

СЛУЖБА АНТИКРИЗИСНОГО ИНФОРМИРОВАНИЯ

дома, в котором находится квартира, обратилась к приемным родителям с требованием погасить задолженность по коммунальным услугам за последние полтора года и угрожает судом.

Вопросы:

1) Придётся ли герою этой истории оплачивать коммунальные долги?

В связи с тем, что мать Сергея умерла, бремя по оплате коммунальных услуг с этого момента легло на отца ребенка. После смерти отца ребенка обязанности по оплате коммунальных услуг в муниципальной квартире ложатся на опекунов ребенка, т.е. приемные родители должны оплатить задолженность только за последние три месяца. Как следует из ситуации, никакого имущества ни у матери, ни у отца не было и наследования после их смерти не возникло. Поэтому у приемных родителей не возникла обязанность платить по долгам родителей Сергея, накопившимся до момента их смерти.

2) Что нужно сделать приемным родителям в сложившейся ситуации?

Приемным родителям нужно минимизировать расходы на содержание квартиры (поставить счетчики, предоставить документы, что Сергей не проживает в квартире).

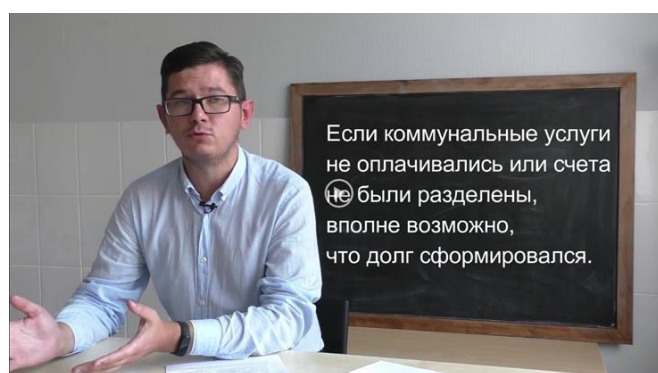
3) Могут ли приемные родители сдавать квартиру своего воспитанника?

Согласно п.5 ст. 18 ФЗ «Об опеке и попечительстве», приемные родители могут сдавать квартиру своего приемного ребенка, если он там не проживает – это позволит увеличить его доход. Но учитывая, что квартира муниципальная, им придется получить разрешение муниципалитета на это.

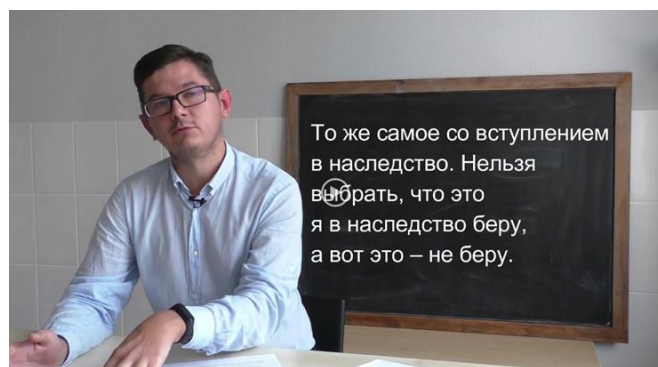
Кейс - описание ситуации.



Придётся ли герою этой истории оплачивать коммунальные долги



Что нужно сделать приемным родителям в сложившейся ситуации?



Могут ли приемные родители сдавать квартиру своего воспитанника?

