

Д. ВЫДВИЖЕНИЕ И ПРОВЕРКА ГИПОТЕЗ

Данная часть посвящена описанию действий соцработника в период процесса оценки информации после того, как она была собрана. Как только необходимая информация собрана, соцработники должны протестировать свое понимание информации, чтобы убедиться, что она полная и точная насколько это возможно, а также и то, что их интерпретация значения информации также точна настолько, насколько это возможно.

Качественная оценка зависит не только от точности собранной информации, но и от точности заключений, сделанных на ее основе.

Как было продемонстрировано, делая выводы или вынося поспешные суждения о значении собранной информации, соцработники больше рискуют совершить ошибку и в результате принять неправильное или неэффективное решение.

Фундаментальным вопросом является – «Откуда соцработники могут знать, что предложенная ими интерпретация точна?»

Работники социальных служб, также как, к примеру, врачи, инженеры и представители некоторых других наук, относятся к людям тех профессий, ошибки которых могут поставить под угрозу саму человеческую жизнь.

Самой лучшей стратегией проверки точности информации и выводов, вынесенных из нее, является ее проверка.

Во-первых, соцработники должны в определенный момент уже иметь некоторые догадки о реальном положении дел, которое складывается из полученной информации, а затем попробовать сделать пробное заключение о том, что происходит на самом деле.

Такие обоснованные догадки в исследовании называют гипотезой. Гипотезы – это теории – утверждение какого-то объяснения, но никоим образом не фактов. Гипотезы и предназначены для того, чтобы их проверяли на жизнестойкость и решали, является ли она точной (подкрепленной) или несостоятельной (неподкрепленной) дополнительно собранной информацией.

Проведение оценки включает анализ информации, выдвижение первичной гипотезы о значении информации, а затем ее тестирование посредством сбора дополнительной информации для окончательного ее подтверждения или же опровержения.

Ценность отнесения первичных выводов к категории гипотез состоит в том, что, таким образом, соцработник защищен от резких скачкообразных переходов в суждениях и от вынесения неточных (неподтвержденных) заключений на основе собранной информации.

Для эффективной работы опытный эксперт должен одновременно рассмотреть все возможные объяснения одной и той же ситуации, поведения или условий. Ведущий приводит нижеследующий пример из медицинской практики:

От пациента доктор получил детальную информацию, предполагающую, что больной страдает хроническим заболеванием грудной клетки. Симптомы включают: отрывистый сухой кашель, свистящее дыхание и боли в груди. Пациент является заядлым курильщиком и страдает от аллергии. Доктор собрал информацию об образе жизни пациента, историю болезни и симптомах. Однако, совместив всю полученную информацию, он пришел к выводу, что существует несколько возможных объяснений – бронхит, пневмония, эмфизема, рак легких и хроническая сезонная аллергия, и это только некоторые из целого ряда диагнозов. Именно в медицине легко увидеть опасность, таящуюся в поспешных выводах. Если врач решит лечить бронхит без дальнейшего обследования пациента, то он может с легкостью упустить из виду более серьезную угрозу состоянию здоровья больного. Однако предполагаемый диагноз – рак – и возможное хирургическое вмешательство будет чрезмерно серьезным и бесполезным, если у пациента всего лишь аллергический бронхит. Врач должен рассмотреть все возможные варианты и продолжить собирать более конкретную и детальную информацию, чтобы помочь отсортировать все возможные пути лечения перед принятием финального решения (т.е. постановки окончательного диагноза). Отсюда и проистекает утверждение, что проведение оценки собранной информации должно быть тщательным и точным, ведь именно финальное заключение (окончательный диагноз) и послужит выработке ясного и четкого плана лечения (хирургическое вмешательство или антибиотики).

Используя аналогию со случаем в медицинской практике, преподаватель напоминает участникам семинара о важности вовлечения семьи в процесс проведения оценки. Маловероятно, что пациент, неожиданно появившись в кабинете скорой помощи, вдруг заявит: «А, ну-ка, догадайтесь, что со мной не так?» Пациент должен предоставить релевантную информацию, чтобы врач и больной сообща смогли определить проблему и принять решение о мерах по ее устранению.

В процессе проведения оценки в системе защиты детства соцработники должны собрать и тщательно проверить поступившую информацию и вынести предварительное заключение (т.е. гипотезу) о ее возможном значении. После чего следует проверить гипотезы путем сравнения с более целенаправленной дополнительно собранной информацией, после чего гипотеза либо подтверждается, либо опровергается. Если она подтверждается, то соцработник продолжает процесс проведения оценки и доходит до следующей ступени (принятие решения или разработка плана по работе со случаем). Если же она опровергается, то соцработнику требуется сформировать альтернативное объяснение и заново его протестировать. Этот процесс должен повторяться ровно до тех пор, пока гипотеза не будет подкреплена надежными фактами и подтверждена. Но даже тогда, когда это случилось, соцработник должен быть всегда готов к тому, чтобы изменить свои уже принятые выводы, столкнувшись с противоречивой информацией. Эффективное проведение оценки – это непрекращающийся процесс в течение всего периода работы со случаем.

Примеры проверки гипотез из практики социальной защиты детства:

Соцработник интервьюирует мать ребенка, в серьезной степени пренебрегающей его нуждами и потребностями. Соцработник пытается определить обстоятельства и условия, которые привели к такому пренебрежительному отношению. Во время беседы мать засыпает, слушая вполуха. Она безразлична, ей трудно логически выстроить свои мысли, они хаотичны, странны; нелегко сконцентрироваться на интервью, она часто повторяется. Ее речь беспорядочна; и хотя соцработник понимает, произнесенные ею слова, но смысл, вложенный в них матерью, от него ускользает. Периодически мать тихо садится у окна, уставившись куда-то вдаль, и порой даже кажется, что она не осознает, что в комнате присутствует соцработник; не реагирует на крики и плач своего малыша.

Соцработник формирует некоторые первоначальные гипотезы, объясняющие возможные причины такого поведения матери. (На этом моменте преподаватель просит участников семинара озвучить некоторые из этих объяснений, которые, по их мнению, могут иметь место, основываясь на той информации, которую они уже имеют).

- Она находится под воздействием наркотиков, ослабляющих мозговые функции и эмоциональный фон
- Она не хочет разговаривать с представителем социальной службы и просто, таким образом, избегает интервью
- Она душевно больна и страдает психическим заболеванием, к примеру, шизофренией
- Она хронически или ситуативно подавлена, находится в депрессии
- Она очень больна физически и дезориентирована вследствие лихорадки и инфекции
- У нее серьезные нарушения слуха
- Она страдает умственной отсталостью
- Возможно, в данном случае присутствует целая комбинация вышеперечисленных факторов или
- У нее нет ничего из приведенного выше

И т.к. планы вмешательства будут координально отличаться для каждого из этих девяти сценариев, то соцработник должен собрать дальнейшую информацию, чтобы протестировать и подтвердить точность либо опровергнуть приведенные гипотезы. Для этого соцработнику требуется собрать информацию, касающуюся прошлого семьи – своего рода историческую справку, а также знать все сигналы и симптомы психического расстройства и злоупотребления наркотиками либо алкоголем; возможно, потребуется направить мать к психиатру или врачу для более точного диагностирования. Только тогда можно дать точное заключение о значении наблюдаемой модели поведения.

Примечания для ведущего

Упражнения по анализу и синтезу: пример, основанный на выборе центра дневного пребывания для детей

Это упражнение призвано помочь участникам семинара осознать, что они уже развили в себе значительные навыки в анализе информации и вынесении

заклучений из полученных сведений. Слушателям не надо развивать новые способности, но следует более глубоко осознать свои собственные навыки критического мышления, улучшить их и научиться эффективно их принимать в проведении оценки в социальной работе.

Преподаватель ставит перед участниками следующую дилемму:

Представьте, что вы недавно стали матерью или отцом. Через шесть недель после рождения малыша Вам предстоит найти своему первенцу подходящие ясли, т.к. Вы должны вернуться к работе. Как же Вы будете решать, какой из центров дневного пребывания выбрать? Для усложнения задачи, представим, что у нас есть несколько ясель на выбор, при этом они все находятся неподалеку и укладываются в семейный бюджет.

Когда участники семинара ответят, ведущий указывает, на какой из семи шагов критического мышления следует сослаться. Во время дискуссии вывешивается постер «Семь навыков критического мышления». Преподаватель должен напомнить группе, что ей надо помнить о типах информации, которую они попытаются собрать в течение активной фазы занятия. Примеры обычных ответов слушателей семинара перечислены ниже с соответствующими шагами критического мышления в процессе проведения оценки:

«Нужно бы выяснить, что же мы ищем, чтобы принять решение о качестве центра».

Убедительные критерии; разработка перечня

«Я бы посетил эти центры».

Применение разнообразных стратегий сбора информации; (т.е. проведение встреч, во время которых можно будет пронаблюдать, как сотрудники центра общаются с детьми, какова обстановка в центре, какие условия, чтобы изучить обычный распорядок дня и программы, разработанные для детей).

«Я бы поговорил с друзьями и семьей, чтобы услышать их предложения»

Применение разнообразных стратегий сбора информации; (т.е. проведение сопутствующих встреч для выяснения того, каким именно опытом работы обладает данный центр по уходу за детьми).

«Я бы выяснил, имеют ли они лицензию»

Применение разнообразных стратегий сбора информации; (т.е. проверка отчетности, чтобы выяснить действует ли данный центр в рамках закона).

После этого преподаватель предлагает вниманию слушателей более сложные задания.

Возможно, Вы получили противоречивую информацию. Что если Ваша невестка настоятельно рекомендовала именно тот центр, о котором так нелестно отозвалась Ваша соседка? Преподаватель спрашивает группу: «Как же Вы

согласуете эту противоречивую информацию?». Ведущий дает группе такую подсказку:

- *Вы должны тщательно рассмотреть и проанализировать точность рассказа этих двух людей. Возможно ли, что один из них имеет причины для дискредитации центра? Или кто-то слишком преувеличивает? А может информация скрывается из страха карательных мер? Это пример анализа полученной информации.*
- *Вы должны рассмотреть возможность и того утверждения, что оба таких противоречивых мнения все же правдивы и точны. Возможно, есть реальные причины, почему их мнения настолько противоположны. Могут ли оба быть правильными? Может ли быть так, что за четырехлетним ребенком одного челоака уход был хорошим, в то время как по отношению к другому ребенку сотрудники центра вели себя неприятливо? Возможно ли, что один ребенок хорошо воспитан и с ним легко справиться, тогда как другой гиперактивен? Это также пример анализа полученной информации.*
- *Вам надо собрать больше информации, которая поможет Вам понять очевидные расхождения в собранной информации. Какие есть причины для того, чтобы одна семья осталась довольна центром, а другая нет? Это пример того, как собирают информацию из разных источников и затем анализируют.*
- *Вам следует рассмотреть и тот факт, что различные люди предоставляют несопоставимую информацию из-за того, что разнятся и их приоритеты. В таком случае Вам надо выработать для себя свои собственные приоритеты и собирать информацию о детских центрах дневного пребывания, отвечающую уже Вашим требованиям. Что из того, если Вы получили отличные отзывы о красоте, чистоте и хорошем оборудовании центра, если при этом персонал новый и неопытный? Возможно, для Вас более важным является уровень опытности работников, тогда как для других определяющим критерием становится именно внешняя обстановка. Это пример синтеза и суммирования полученной информации.*

Преподаватель проводит дискуссию так, чтобы подвести суммарный итог тем навыкам, которые каждый использует для анализа и синтеза информации. Соцработники тщательно взвешивают все соответствующие критерии, аргументированность информации, доверие к источникам и релевантность в отношении их целей для принятия действительно точного и верного решения.