

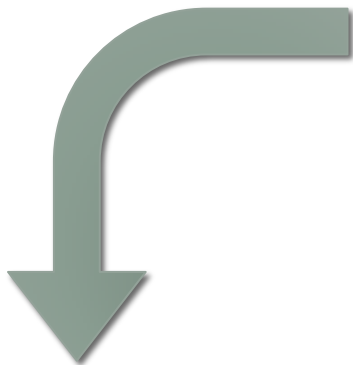
ОЦЕНКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ: РАЗРАБОТКА ИНСТРУМЕНТОВ И ВНЕДРЕНИЕ НА ПЕРВОМ ЭТАПЕ РЕАЛИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ

«ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СБОРУ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ
БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ»

Эволюция и филантропия АНО, Москва, 2019

Елена Журавлева
независимый консультант по оценке,
координатор выездных программ
АНО ДПО ИРСУ

О ПРОЕКТЕ «ВСЕОБУЧ»



АНО ДПО «Институт
развития семейного
устройства»



Благотворительный
фонд «В ответе за
будущее»

- ✓ Имеет смысл работать с регионами, в которых на уровне руководства есть заинтересованность в реформе и в модернизации системы защиты прав детей.
- ✓ Нужно не просто обучить специалистов региона, но и создать систему передачи знаний, чтобы в регионе в результате реализации программы появился методический центр по подготовке и переподготовке специалистов.

Образовательная программа повышения квалификации **«Основы работы по реализации права ребенка жить и воспитываться в семье»** — базовый курс для всех специалистов помогающих детям и семьям в трудных жизненных ситуациях: сотрудников органов опеки, членов КДН, психологов и социальных педагогов разных ведомств и учреждений.

ЭТАПЫ ПРОЕКТА

0 этап (сентябрь-декабрь 2017)

- Подготовка тренеров.
- Семинар для руководства региона.
- Определение задач, методов и инструментов оценки программы.



1 этап (2018 год)

- Обучение специалистов Удмуртии (220-240 специалистов).
- Внедрение системы оценки программы обучения.



2 этап (2019 год)

- Организация обучения региональных тренеров.
- Запуск программы обучения в Архангельской области.
- Рекомендации по проведению оценки силами региональных центров.

ЭТАПЫ ПРОЕКТА

0 этап (сентябрь-декабрь 2017)

- Подготовка тренеров.
- Семинар для руководства региона.
- Определение задач, методов и инструментов оценки программы.



1 этап (2018 год)

- Обучение специалистов Удмуртии (220-240 специалистов).
- Внедрение системы оценки программы обучения.



2 этап (2019 год)

- Организация обучения региональных тренеров.
- Запуск программы обучения в Архангельской области.
- Рекомендации по проведению оценки силами региональных центров.

Определение цели и задач оценки



потребность в информации



Вопросы, на которые надлежит ответить



Задание на проведение оценки



- ✓ Правильно ли мы делаем?
- ✓ Что у нас получается и почему?
- ✓ Как можно это сделать лучше?



Определение цели и задач оценки

Цель проведения оценки на 1 этапе реализации программы — определить, в какой мере программа «Основы работы по реализации права ребенка жить и воспитываться в семье» соответствует заявленным образовательным целям.



Вопросы к оценке:

1. На сколько программа обучения актуальна, полезна и эффективна в плане восприятия для специалистов региона?
2. Какое влияние оказывает программа на ресурсность специалистов региона?
3. Каковы перспективы применения на практике, полученных на семинарах знаний, методов, технологий?

Образовательная программа повышения квалификации
**«Основы работы по реализации права ребенка жить
и воспитываться в семье»**

Привязанность в
жизни ребенка,
травмы
привязанности

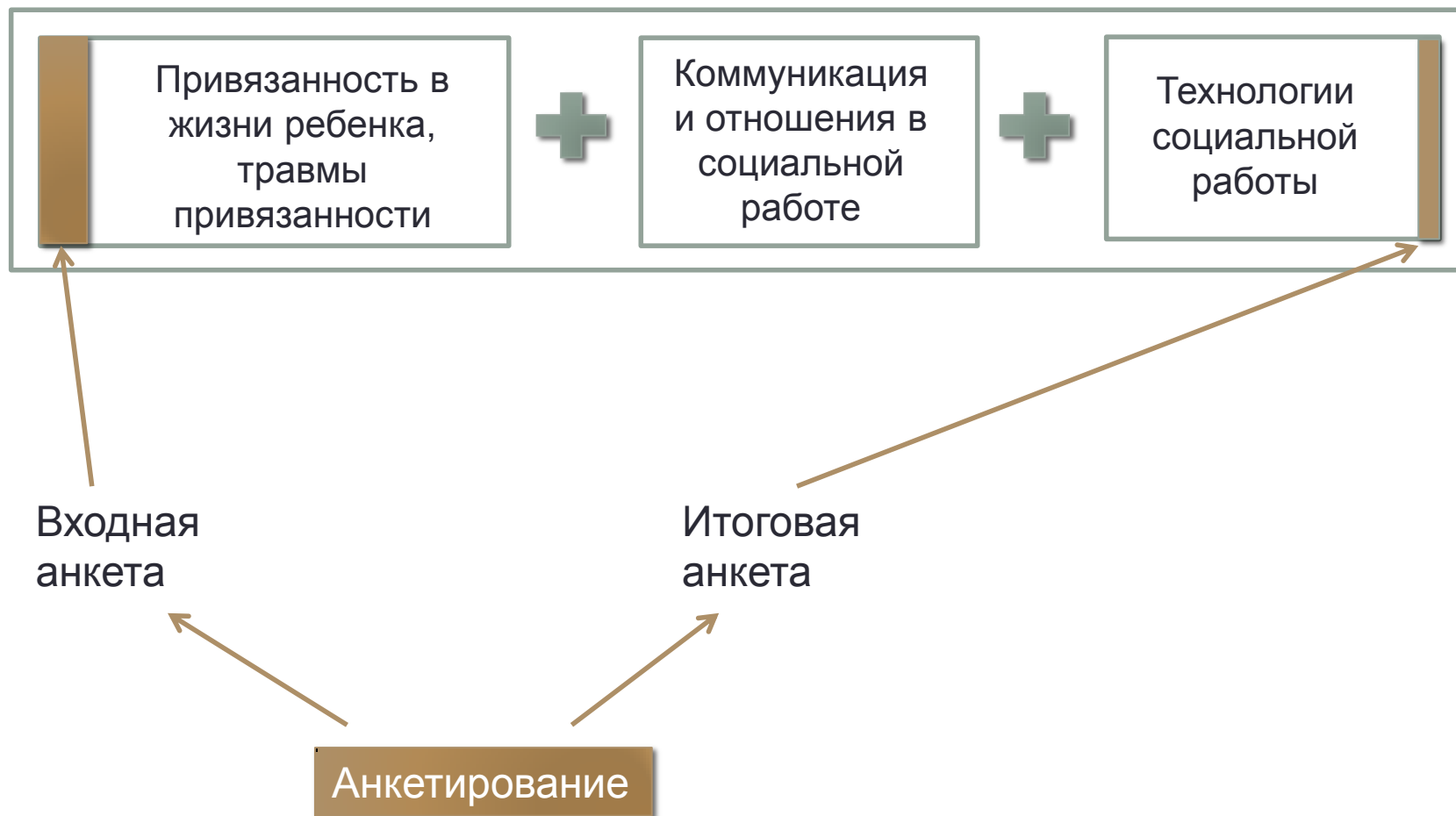


Коммуникация
и отношения в
социальной
работе

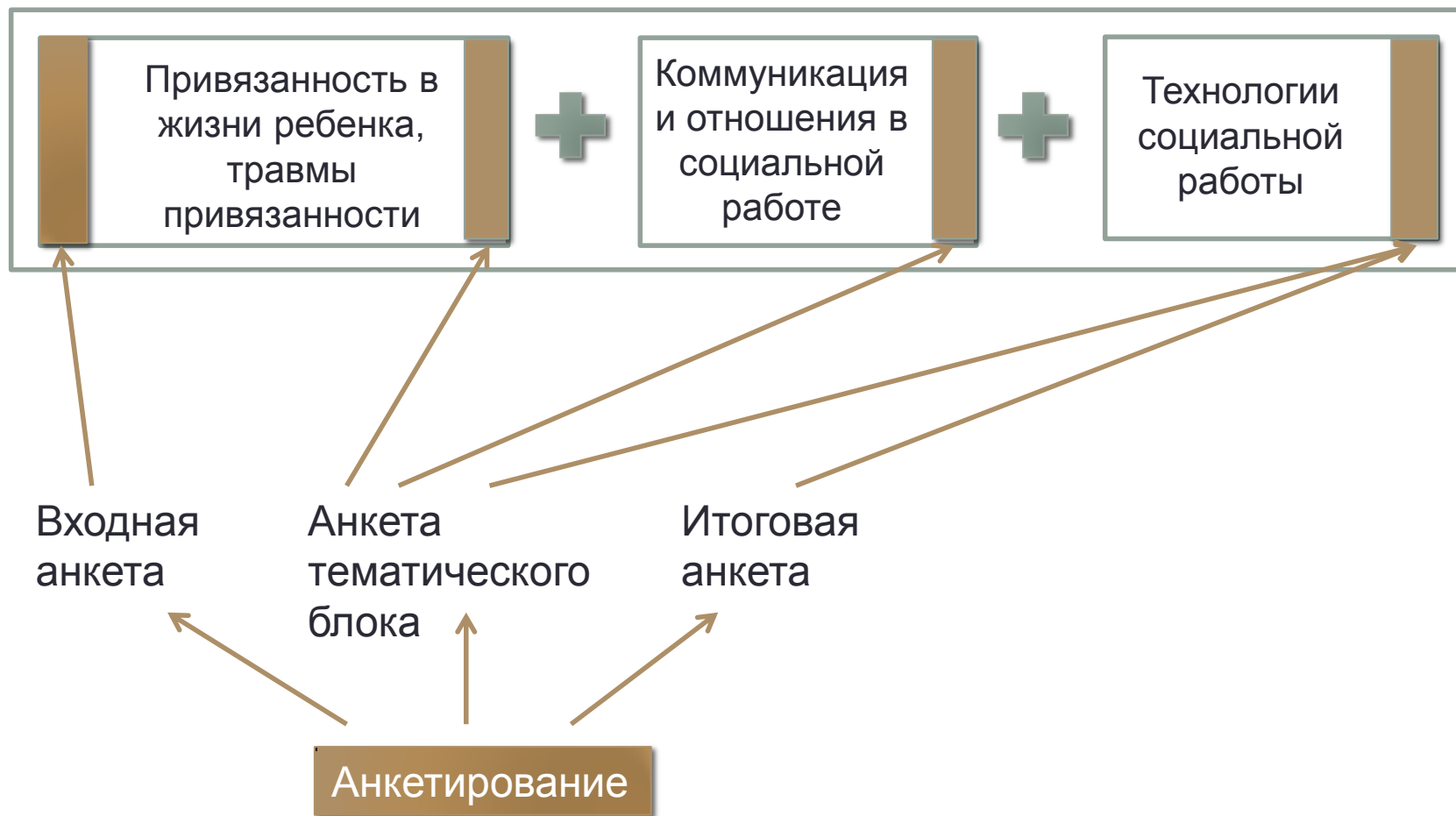


Технологии
социальной
работы

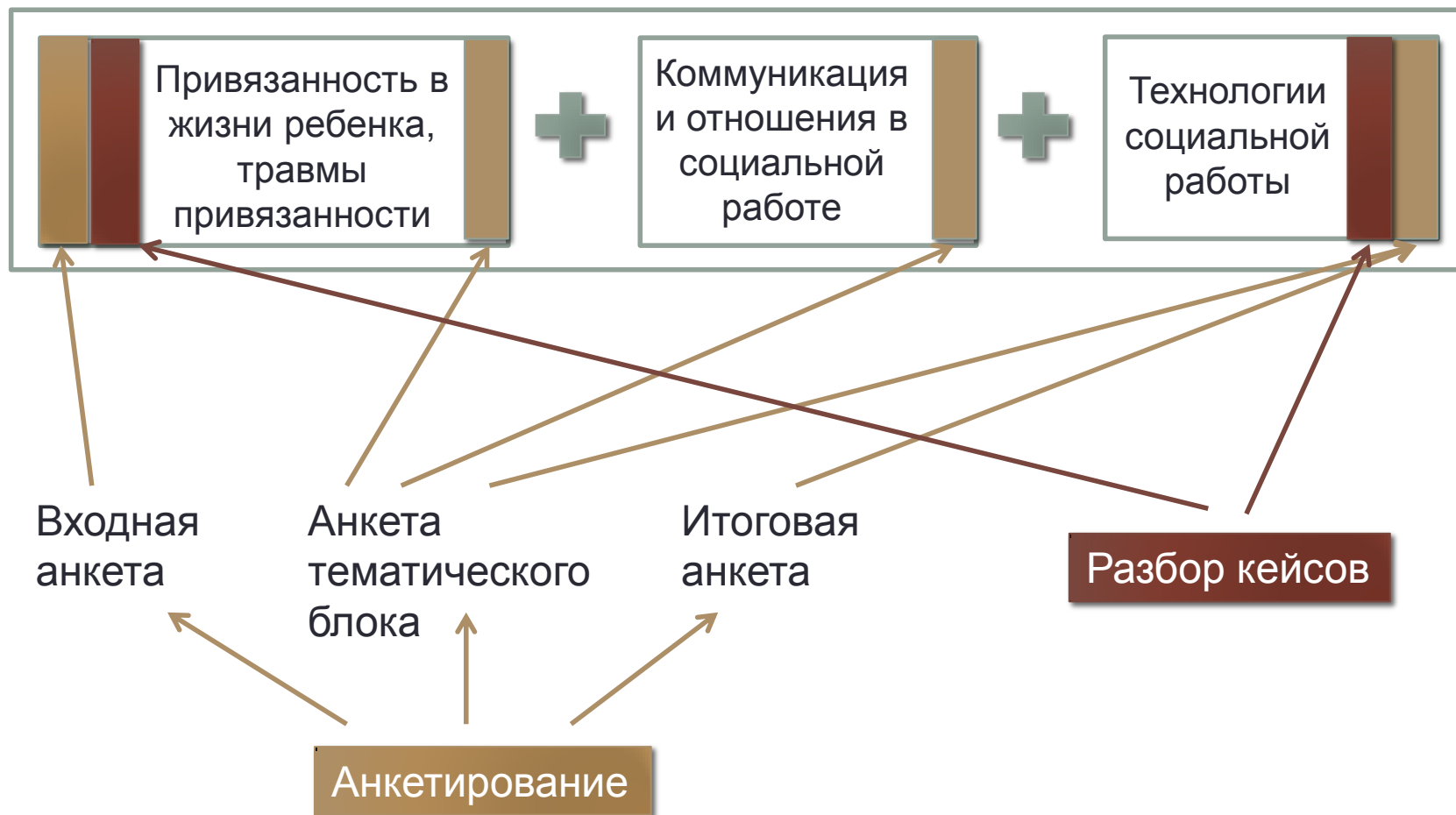
Образовательная программа повышения квалификации
**«Основы работы по реализации права ребенка жить
и воспитываться в семье»**



Образовательная программа повышения квалификации
**«Основы работы по реализации права ребенка жить
и воспитываться в семье»**



Образовательная программа повышения квалификации
«**Основы работы по реализации права ребенка жить
и воспитываться в семье**»



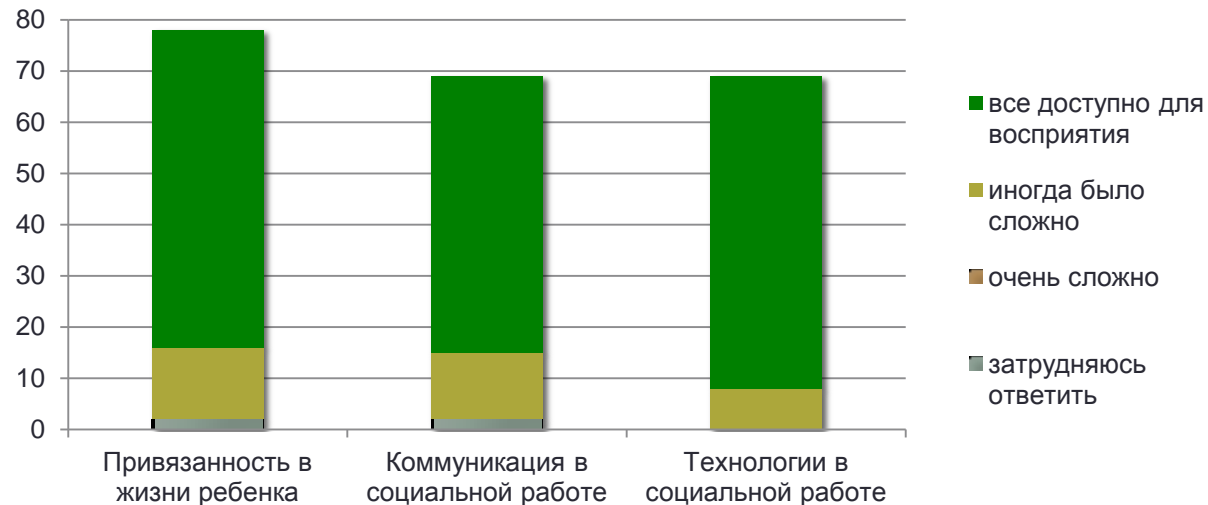
1. На сколько данная программа обучения актуальна, полезна и эффективна в плане восприятия для специалистов региона?

- В какой мере вы работаете по тематике, представленной на семинаре?*
- В какой мере знания, представленные на семинаре, оказались для вас новыми?*
- Насколько вам полезны полученные на семинаре знания?*
- Как воспринимался, представленный на семинаре материал?*

(анкеты тематических блоков)

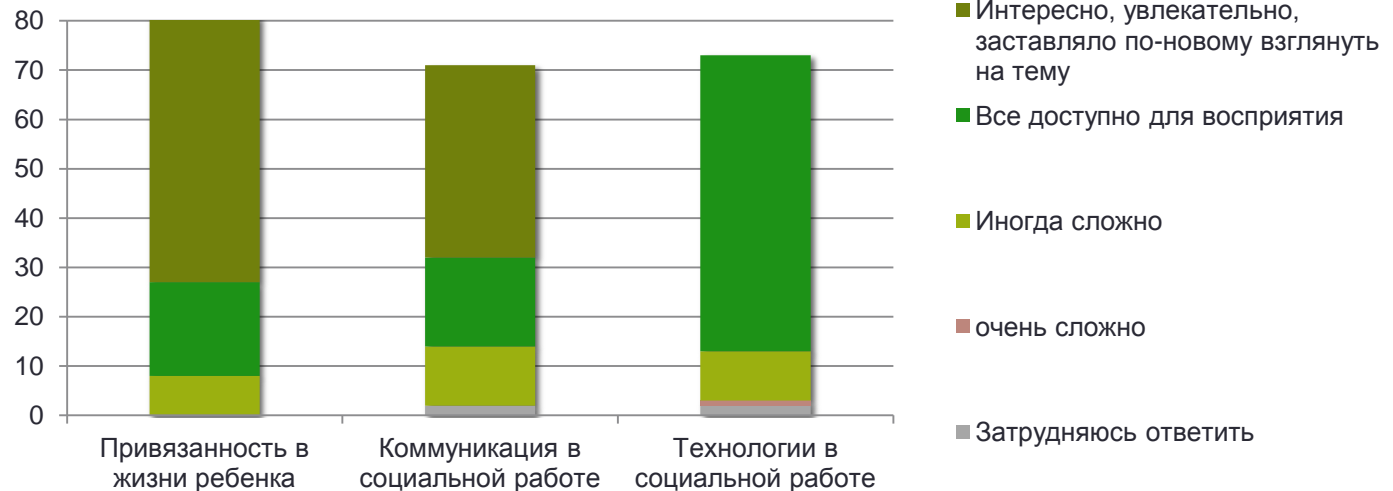
1. На сколько данная программа обучения актуальна, полезна и эффективна в плане восприятия для специалистов региона?

- В какой мере вы работаете по тематике, представленной на семинаре?
- В какой мере знания, представленные на семинаре, оказались для вас новыми?
- Насколько вам полезны полученные на семинаре знания?
- Как воспринимался, представленный на семинаре материал?



1. На сколько данная программа обучения актуальна, полезна и эффективна в плане восприятия для специалистов региона?

- В какой мере вы работаете по тематике, представленной на семинаре?
- В какой мере знания, представленные на семинаре, оказались для вас новыми?
- Насколько вам полезны полученные на семинаре знания?
- Как воспринимался, представленный на семинаре материал?



2. Какое влияние оказывает программа на ресурсность специалистов региона?

- Что вызывает сильные негативные переживания на работе?*
- Что помогает справляться с трудными ситуациями на работе и стрессом?*
- Какие ресурсы в плане профессиональной поддержки есть в регионе?*

(входная анкета)

Разработка анкет

- Какие формы профессиональной поддержки Вы бы хотели, чтобы появились в вашем регионе в ближайшее время?*

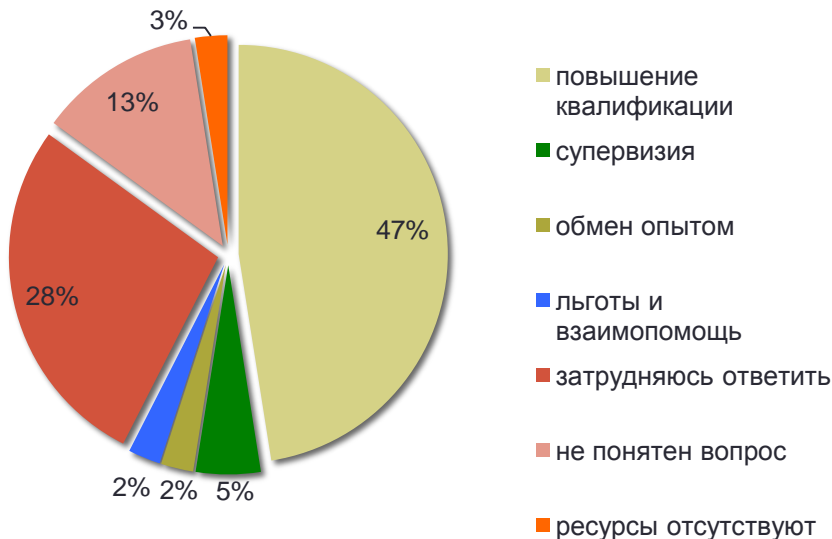
(итоговая анкета)

Разработка анкет

2. Какое влияние оказывает программа на ресурсность специалистов региона?

- Что вызывает сильные негативные переживания на работе?
- Что помогает справляться с трудными ситуациями на работе и стрессом?
- Какие ресурсы в плане профессиональной поддержки есть в регионе?

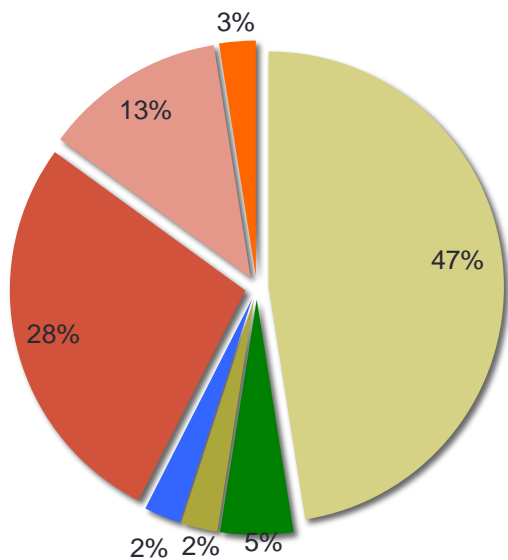
(входная анкета)



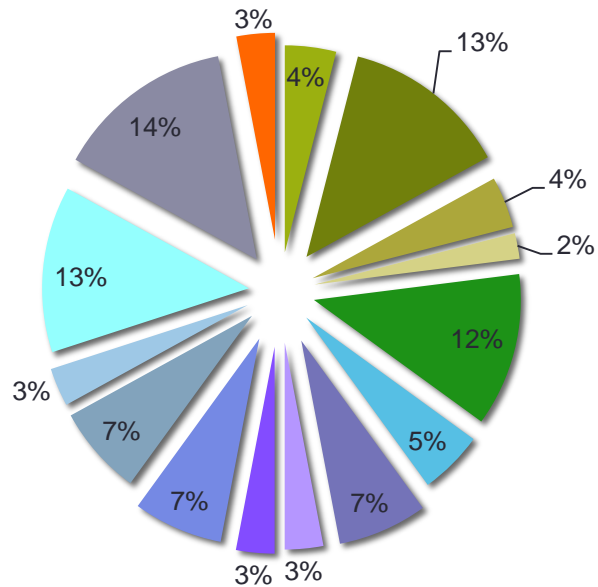
- Какие формы профессиональной поддержки Вы бы хотели, чтобы появились в вашем регионе в ближайшее время?

(итоговая анкета)

- повышение квалификации
- супервизия
- обмен опытом
- льготы и взаимопомощь
- затрудняюсь ответить
- не понятен вопрос
- ресурсы отсутствуют



- повышение квалификации
- обучающие семинары-тренинги
- обмен опытом между сотрудниками
- обмен опытом между регионами
- супервизия
- семинары и клубы по профилактике выгорания
- межведомственные обучающие семинары
- интервизии на межведомственном уровне
- межведомственные круглые столы
- профессиональные сообщества специалистов
- методические объединения специалистов
- сообщества приемных и замещающих семей
- организация кураторского сопровождения кризисных семей
- поддержка внедрения современных технологий
- затрудняюсь ответить



3. Каковы перспективы применения на практике, полученных на семинарах знаний, навыков, технологий?

1) Что думают участники по поводу применения полученной на семинарах информации на практике и что может помешать применению полученных знаний на практике по окончании каждого тематического блока?

- Что вы думаете о применении полученных на семинаре знаний на практике?*
- Что вам может помешать применять на практике полученные на семинаре знания, навыки, инструменты?*
(анкеты тематических блоков)

2) Способствует ли программы созданию единого понятийного поля для специалистов разных ведомств, влияет ли на осмысление основных принципов работы в социальной сфере?

- Какими основными принципами вы руководствуетесь в своей работе?*
(входная анкета)
- Укажите наиболее значимые и полезные для вас идеи.*
(анкеты тематических блоков)
- Отметьте в списке те принципы, которые являются для вас опорой в работе.*
(итоговая анкета)

- *Что вам может помешать применять на практике полученные на семинаре знания, навыки, инструменты?*

Нехватка времени, загруженность	
Не хватает опыта, знаний, компетенций	
Нежелание руководства менять стиль работы, старые инструкции	
Текучка кадров, нехватка обученных кадров	
Непонимание коллектива, нет поддержки коллег	
Давление со стороны системы, руководства или надзорных органов	
Отсутствие согласованности в действиях специалистов разных ведомств	
Отсутствие методической литературы, необходимой информации	
Отсутствие супервизий и методической помощи	
Трудно работать с немотивированными семьями/родителями/детьми	
Низкое финансовое обеспечение и техническое оснащение	
Другое* (прокомментируйте ваш ответ ниже)	

Сравнительная таблица «Принципы социальной работы»

до обучения	%	после обучения	%
Защита прав и интересов детей	12%	Реализация права ребенка жить в семье	88%
Конфиденциальность	5%	Конфиденциальность в работе с клиентом	82%
Доброжелательность, деликатность (7%) Сотрудничество, умение договариваться (7%) Открытость (5%), Честность (2%) Создание безопасной обстановки для клиента (2%) Признание за клиентом права выбора (2%)	25%	Отношения с клиентом строятся на основе уважения и партнерства	82%
Налаживание взаимодействия специалистов (5%) Системный подход в работе (5%) Единство требований (2%)	12%	Принцип командной и междисциплинарной работы	79%
Опора на положительные качества личности (5%) Индивидуальный подход, адресность (7%) Создание «ситуации успеха» (2%)	14%	В работе с семьей опора на ресурсы (сильные стороны, положительные качества)	76%
—	—	Семейно-ориентированный подход (работа с семьей как с системой)	76%
—	—	При принятии решений важное значение имеет сформированность привязанности	69%
—	—	Результат в социальной работе определяется от достигнутого	69%
—	—	Успех в социальной работе — продвижение в результате или отношениях, но не одно за счет другого	46%

После анализа анкет, был введен новый вопрос во входную и итоговую анкету.

- Оцените (по шкале от 1 до 10) насколько важны для успешности вашей работы:*

1. Горизонтальные связи специалистов разных ведомств	
2. Умение видеть и ценить малые позитивные сдвиги	
3. Строить отношения с клиентами на основе уважения и контракта	
4.	

Критерии и параметры экспертизы

- ❑ *Многомерность (фокусы внимания при обсуждении).*
 - Привязанность, отношения в семье.
 - Социальная сеть, ресурс расширенной семьи.
 - Способность «видеть» других членов семьи с их собственными запросами.
 - Прошлое ребенка: травмирующие и ресурсные ситуации.
 - Потребности ребенка и его запросы в данный момент («глазами ребенка»).

- ❑ *Оценочность обсуждения и ценности.*
 - Оценочность суждения, ярлыки, клише.
 - Фиксация на своих интерпретациях или, напротив, критичность к интерпретациям.
 - Ценности (отстроенные от базовых прав детей или от привходящих интересов).

- ❑ *Профессионализм.*
 - Контакт с реальной ситуацией (фиксируют ли: кто обратился, какой основной, что актуально в данный момент).
 - Что мы (социальные службы) можем сделать для реального воздействия на проблему? Поиск решения, а не перебор удобных услуг.
 - Конкретное видение своей работы (социальные службы): как формулируют цель работы, контракт, дробление целей, поэтапность решений, первые шаги.

Анализ разбора кейсов

Критерии и параметры экспертизы

Шкала: 0–3

❑ *Многомерность (фокусы внимания при обсуждении).*

- Привязанность, отношения в семье.
- Социальная сеть, ресурс расширенной семьи.
- Способность «видеть» других членов семьи с их собственными запросами.
- Прошлое ребенка: травмирующие и ресурсные ситуации.
- Потребности ребенка и его запросы в данный момент («глазами ребенка»).

+ 0,39

❑ *Оценочность обсуждения и ценности.*

- Оценочность суждения, ярлыки, клише.
- Фиксация на своих интерпретациях или, напротив, критичность к интерпретациям.
- Ценности (отстроенные от базовых прав детей или от привходящих интересов).

+ 0,55

❑ *Профессионализм.*

- Контакт с реальной ситуацией (фиксируют ли: кто обратился, какой основной, что актуально в данный момент).
- Что мы (социальные службы) можем сделать для реального воздействия на проблему? Поиск решения, а не перебор удобных услуг.
- Конкретное видение своей работы (социальные службы): как формулируют цель работы, контракт, дробление целей, поэтапность решений, первые шаги.

+ 0,42

Анализ разбора кейсов

Итоги анализа:

- инструмент измерения компетенций участников на основе анализа ими кейсов показал свою релевантность и ценность;
- для довольно краткой программы, во многом противоречащей привычным установкам и практике участников, сдвиг оценки их компетенций более чем удовлетворителен;
- имеет смысл развивать этот инструмент: сделать шкалы более тонкими (5-6 градаций вместо 4); ввести веса оценок, ослабив влияние гибких показателей, которых легче изменить в угоду тренерам.

Более точные и разносторонние выводы на основе данного инструментария можно сделать после сравнения результатов по республике Удмуртия с результатами по другим регионам России.

Выводы по итогам 1-го этапа реализации программы обучения специалистов

- Программа обучения актуальна, она соответствует запросам специалистов региона. В ней достаточное количество новых для участников знаний и методов, они тесно связаны с работой и полезны в практическом применении. Интерактивный, тренинговый формат семинаров является оптимальным для подачи данного материала. Участники в немалой степени присвоили не только предлагаемые знания, но и методы работы.
- Программа обучения способствует повышению ресурсности специалистов. Участники значительно лучше стали видеть разные источники профессиональной поддержки и ресурсов и научились их использовать, в том числе для профилактики эмоционального выгорания.
- Для участников обучения удалось сформировать единое понятийное и ценностное поле. Эти изменения позволят им уже сейчас использовать полученные знания и навыки на практике.

СПАСИБО

Елена Журавлева

Москва, 2019