

Построение системы сбора  
обратной связи от  
специалистов

- **Елизавета Романова**, методист ЦССВ  
«Вера. Надежда. Любовь», директор  
АНО «Ресурсный центр «Вера.  
Надежда. Любовь»





Эволюция и Филантропия  
*Evolution & Philanthropy*

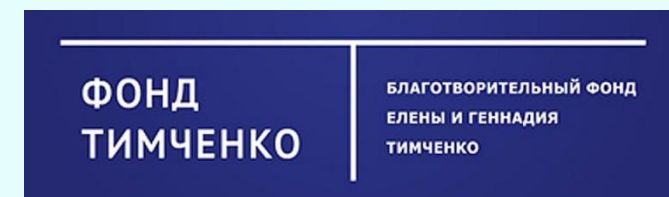


Вера. Надежда. Любовь

Ресурсный центр помощи людям с ментальными нарушениями создан в 2017 году как партнерская некоммерческая организация ГБУ ЦССВ «Вера. Надежда. Любовь» ДТЭСН г. Москвы

**Цель** создания организации - помощь людям с ментальными нарушениями, а также поддержка членов их семей, специалистов и организаций, оказывающих услуги лицам с нарушениями развития.

Наши партнеры:



# ТЕРРИТОРИЯ РОСТА

## СРЕДА

от «группы»

➔ к квартирной планировке

от отсутствия бытовой и кухонной техники

➔ к ее наличию

от преимущественно коллективного пространства

➔ к личному пространству

от визуальных помощников для специалистов

➔ к визуальным помощникам для детей

## РАБОТА СПЕЦИАЛИСТОВ

от оказания помощи выше того уровня, который необходим ребенку

➔ к ориентации на достижение максимально возможного уровня самостоятельности

от решения за ребенка к учету мнения ребенка и предоставлению ему выбора

## РЕБЕНОК

➔ к росту включенности ребенка на доступном ему уровне в организацию своей жизни

➔ к росту влияния ребенка на свою жизнь

➔ к росту самостоятельности ребёнка

Почему специалисты



# «Петля обратной связи»: ВОЙТИ И ВЫЙТИ



- **Планирование** – структурирование методов сбора обратной связи и его анализа
- **Сбор данных** - запуск сбора обратной связи и сбора данных.
- **Анализ данных** - определение ключевых тем, уточнение запроса, выявление потребности
- **Реакция, отклик** - обмен данными и внесение корректировок
- **Результат** - обсуждение результатов с экспертами, всеми участниками процесса.

# ПЛАНИРОВАНИЕ

- Цель сбора обратной связи

? - выяснить, каким образом изменился подход специалистов Центра к работе с воспитанниками и каковы факторы положительных изменений педагогической позиции сотрудников.



- Тут фото, почему-то не отображаются разберусь

СБОР ДАННЫХ — 2 этапа

# В ПОИСКЕ МЕТОДА





# В ПОИСКЕ МЕТОДА

**26 ИНТЕРВЬЮ**



# В ПОИСКЕ МЕТОДА

**26 ИНТЕРВЬЮ**



# В ПОИСКЕ МЕТОДА

## 26 ИНТЕРВЬЮ



- Как Вы думаете благодаря чему произошли эти изменения?
- Что или кто помогал Вам в Вашей работе?
- Что нужно сделать, чтобы ребенок сделал следующий шаг в своем развитии?
- Что-то изменилось в Вашей работе или в Вас самих за этот год? Если да, то что именно?
- Мы начинаем похожий проект с другой организацией, чтобы Вы посоветовали его участникам? и др.

# В ПОИСКЕ МЕТОДА

## 26 ИНТЕРВЬЮ



- Как Вы думаете благодаря чему произошли эти изменения?
- Что или кто помогал Вам в Вашей работе?
- Что нужно сделать, чтобы ребенок сделал следующий шаг в своем развитии?
- Что-то изменилось в Вашей работе или в Вас самих за этот год? Если да, то что именно?
- Мы начинаем похожий проект с другой организацией, чтобы Вы посоветовали его участникам? и др.



## Анализ данных интервью

	Участники проекта "Территория роста"	Остальные сотрудники центра
<b>Интервью с сотрудниками</b>		
<b>N</b>	11	15
<b>Упоминание изменения собственной позиции по наводящему вопросу</b>		
Стал (а) давать больше самостоятельности	64%	13%
Стал (а) спрашивать мнение ребенка	27%	7%
Стал (а) давать косвенные подсказки	9%	7%
Стал (а) подстраиваться под темп ребенка	9%	0%
Стал (а) ждать ребенка	0%	0%
Стал (а) делать паузы	0%	0%



# Анализ данных анкетирования

<b>Анкетирование сотрудников</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
N	32	16%
Продолжительность работы в центре (лет)	5,3	
<b><i>Должность респондентов</i></b>		
Воспитатель	12	38%
Помощник воспитателя	5	16%
Специалист	12	38%
Директор	1	3%
Социальный педагог	1	3%
<b><i>Участие в проектах</i></b>		
проект "Территория роста"	15	47%
не принимали участие в проектах	17	53%



# Сравнение участников проекта «Территория Роста» и остальных сотрудников Центра

<b>Анкетирование сотрудников</b>	<b>Участники проекта "Территория роста"</b>	<b>Остальные сотрудники центра</b>
N	15	17
Продолжительность работы в центре (лет)	3,7	6,5
<b><i>Должность респондента</i></b>		
Воспитатель	27%	47%
Помощник воспитателя	33%	0%
Специалист	40%	35%
Директор	0%	6%
Социальный педагог	0%	6%
<b><i>Средняя оценка уровня развития навыков работы с воспитанниками у педагогов ЦССВ «Вера. Надежда. Любовь» (по пятибалльной шкале)</i></b>		
Подстраиваться под темп ребенка	<b>4,5</b>	4,1
Ждать, когда ребенок остановится и попросит помощи	<b>4,3</b>	3,7
Достигать результата к указанному сроку	4,1	3,4
Предлагать ребенку сделать альтернативный выбор («да» или «нет»)	<b>4,5</b>	4,2
Предлагать ребенку сделать содержательный выбор («что именно сделать»)	<b>4,4</b>	3,9
Поддерживать действия ребенка, на выполнение которых он спросил разрешение	4,0	4,1
Сопровождать все действия ребенка прямыми указаниями	3,7	3,4



# Сравнение участников проекта «Территория Роста» и остальных сотрудников Центра

## **Количество респондентов, отметивших повышение уровня развития навыков работы с воспитанниками у педагогов ЦССВ «Вера. Надежда. Любовь» за последний год**

Подстраиваться под темп ребенка	<b>80%</b>	65%
Ждать, когда ребенок остановится и попросит помощи	<b>87%</b>	41%
Достигать результата к указанному сроку	<b>73%</b>	29%
Предлагать ребенку сделать альтернативный выбор («да» или «нет»)	<b>73%</b>	53%
Предлагать ребенку сделать содержательный выбор ("что именно сделать")	<b>80%</b>	47%
Поддерживать действия ребенка, на выполнение которых он спросил разрешение	<b>53%</b>	47%
Сопровождать все действия ребенка прямыми указаниями	<b>27%</b>	24%

## **Доля респондентов, указавших изменения в работе Центра за последний год, по категориям**

личностный и профессиональный рост	<b>40%</b>	12%
увеличение числа и разнообразия проектов	<b>33%</b>	18%
приобретение нового опыта в ходе работы с детьми	<b>0%</b>	18%
проект "Территория роста"	<b>33%</b>	0%

## **Доля респондентов, отметивших изменения педагогической позиции по отношению к детям в лучшую сторону**

произошли изменения в лучшую сторону	<b>73%</b>	76%
--------------------------------------	------------	-----

## **Доля респондентов, отметивших указанные действия как повлиявшие в наибольшей степени на изменение педагогической позиции сотрудников**

Участие в мероприятиях (посещение конференций, методических объединений и других учреждений по работе с детьми)	<b>73%</b>	53%
Активное применение новых практик (использование новых методик в работе, участие в проекте(-ах))	<b>67%</b>	47%



# Обмен и обсуждение результатов

- **Формулирование вопросов анкеты**
- **Основная зависимая переменная**
- **Изменение педагогической позиции респондентов** (*Необходимо выбрать из предложенных вариантов один или несколько или создать свои по аналогии с предложенными, после определения для себя в чём заключаются положительные изменения*)
- Самооценка респондентов относительно произошедших изменений в собственной методике работы в целом (варианты ответа – «произошли изменения в лучшую сторону», «не наблюдал изменений», «произошли изменения в худшую сторону»)
- Самооценка респондентов относительно произошедших изменений в уровне владения определёнными навыками (варианты ответа – «уровень владения повысился», «уровень владения не изменился», «уровень владения понизился»)
- Сравнение самооценки респондентов по п.1),2) со значениями в предыдущем обследовании (*для этого респондентов необходимо идентифицировать*)
- Субъективная оценка респондентов относительно произошедших изменений в методике работы в целом среди коллег (варианты ответа – «произошли изменения в лучшую сторону», «не наблюдал изменений», «произошли изменения в худшую сторону»)
- Субъективная оценка респондентов относительно произошедших изменений в уровне владения определёнными навыками среди коллег (варианты ответа – «уровень владения повысился», «уровень владения не изменился», «уровень владения понизился»)
- Ответ на прямой вопрос, изменил ли сотрудник свои педагогические практики и методики (можно конкретизировать конкретные методики и практики, варианты ответа «да, внёс значительные изменения», «да, внёс небольшие изменения», «нет, не вносил изменений»)
- Оценка готовности вносить изменения в собственные педагогические методики (можно конкретизировать конкретные методики и практики, шкала от 1 до 5, где «1» - совсем не готов, «5» - готов полностью изменить)

**Набор навыков формируется организацией исходя из своего видения характеристик педагогической позиции**

**Набор навыков формируется организацией исходя из своего видения характеристик педагогической позиции**

Результат Тут будут результаты  
анкетирования, что сотрудники считают  
хорошей пед позицией

Спасибо за внимание!